

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



**ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA EMPRESA SOLUCIONES TERMOMECAÑICAS INTEGRADAS
DE CENTROAMÉRICA, S.A. / SEIMAR**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

DELMÍ ALICIA PUENTE PÉREZ

CARNÉ 199310233

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, **08** de agosto de **2018**

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: **Delmi Alicia Puente Pérez** con número de **carné: 199310233 y CUI: 1613944930101**; el estudiante(a) epesista 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 **"Departamento de Recursos Humanos"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 11 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centro América, S.A.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR.

Atentamente,



Lic. Mario Waldemar Alas Chajón
Gerente Financiero

**Soluciones termomecánicas
integradas de centroamerica S.A**
SEIMAR
PBX (502) 23784500
WWW.SEIMAR.NET



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Delmi Alicia Puente Pérez
Carné: 199310233
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

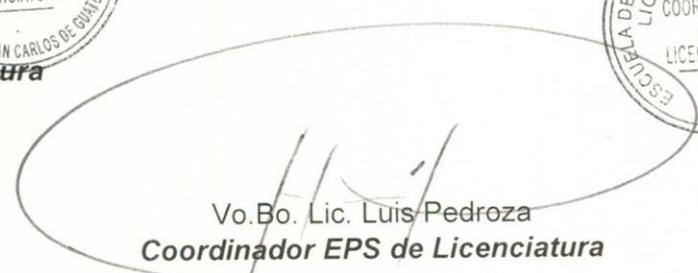
De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA SOLUCIONES TERMOMECAÑICAS INTEGRADAS DE CENTROAMÉRICA, S.A. / SEIMAR". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ
SUPERVISORA DE E.P.S. LICENCIATURA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA


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

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LIC. LUIS PEDROZA
COORDINADOR EPS LICENCIATURA



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

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

DEDICATORIA

- A Dios:** Por darme la vida, la sabiduría, llevándome en el camino correcto y por todas las bendiciones que me brinda para culminar esta etapa de mi vida.
- A mi madre:** Dolores Pérez, a quien amo, porque ha sido un ejemplo de vida y rectitud orientándome, ya que jamás ha dudado del potencial de sus hijos y que con sus esfuerzos formó personas de bien.
- A mis abuelitos:** Alicia de la Vega y Reginaldo de la Vega (QEPD), que fueron mis padres, apoyándome incondicionalmente, que desde el cielo aún velan por mi persona.
- A mi hermano:** Iván Puente a quien amo, por su paciencia y apoyo, siendo mi ejemplo a seguir.
- A mi hija:** Alicia María José por su amor incondicional y su apoyo, pidiendo a Dios la guíe por el buen camino dándole sabiduría y perseverancia en su caminar.
- A mis sobrinos:** Katherine y Kengly, porque pido a Dios les de la sabiduría y los guíe por el camino para que sean profesionales exitosos.
- A mis amigas y amigos:** Porque jamás dudaron de mis capacidades, por su paciencia y apoyo para que pudiera finalizar este ciclo.
- A la conocida:** Ana Victoria Chajón por su apoyo en este año en el caminar del proyecto.

AGRADECIMIENTOS

**A la UNIVERSIDAD
SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Por ser mí casa de estudios, donde me he forjado profesionalmente.

**A la ESCUELA DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN:**

A sus docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al Lic. LUIS PEDROZA:

Por brindar su apoyo y la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos mediante el EPS.

A Licda. SANDRA HÉRNANDEZ:

Por su asesoría, apoyo, paciencia y lo especial, amable y cariñosa en cada supervisión de mi proyecto.

**A SOLUCIONES TERMOMECAÑICAS
INTEGRADAS DE CENTROAMÉRICA,
S.A. / SEIMAR:**

Que abrió sus puertas para poder realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura dentro de sus instalaciones.

Al Lic. AMILCAR BERNARDINO:

Por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
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	2
1.2.3. Antecedentes o Historia	2
1.2.4. Departamentos o dependencias	7
1.2.5. Misión	7
1.2.6. Visión	8
1.2.7. Objetivos Institucionales	8
1.2.8. Público Objetivo	8
1.2.9. Organigrama	9
1.3. METODOLOGÍA	10
1.3.1. Descripción del Método	10
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	10
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	12
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	13
1.4.1. Resultados en la fase de observación y experiencia	13
1.4.2. Ficha de las entrevistas	14
1.4.3. Resultado de las entrevistas	15

1.4.4.	Tabla comparativa, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	16
1.4.5.	Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado del cuestionario .	17
1.5.	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN:	24
1.5.1.	Fortalezas	24
1.5.2.	Oportunidades	24
1.5.3.	Debilidades	24
1.5.4.	Amenazas	24
CAPÍTULO II		25
2.	PLAN DE COMUNICACIÓN.....	25
2.1.	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	25
2.2.	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	25
2.2.1.	Objetivo General	25
2.2.2.	Objetivos Específicos.....	25
2.3.	PÚBLICO OBJETIVO.....	26
2.4.	MENSAJE	27
2.5.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES	27
2.5.1.	Estrategias	27
2.5.2.	Acciones	27
CAPÍTULO III		29
3.	INFORME DE EJECUCIÓN.....	29
3.1.	PROYECTO DESARROLLADO	29
3.1.1.	Financiamiento.....	29
3.1.2.	Presupuesto ejecutado	29
3.1.3.	Beneficiarios	30
3.1.4.	Recursos Humanos	31
3.1.5.	Área Geográfica de Acción	31
3.2.	ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	32
3.3.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	39
3.4.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	40

CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	49
E-GRAFÍA	49
ANEXOS.....	50
Transcripción completa de la entrevista No.1	50
Transcripción completa de la entrevista No.2	51
Transcripción completa de la entrevista No.3	52
Transcripción completa de la entrevista No.4	53
Modelo de la entrevista	54
Modelo de cuestionario	55
Matriz o vaciado del cuestionario	56
Fotografías	57
Otros	59

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

Nombre del Proyecto:

Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

Objetivos del Proyecto:

✓ **General:**

Presentar por medio de un plan comunicacional, estrategias efectivas para fortalecer la comunicación interna en la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR.

✓ **Específicos:**

- Fortalecer la comunicación interna,
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Elaborar un manual de procesos para realizar los trámites administrativos.
- Elaborar un manual que identifique los puestos y funciones de los colaboradores en la empresa.
- Optimizar la comunicación organizacional para un mejor ambiente laboral.

✓ **Sinopsis del Proyecto:**

Investigación que inicia con un diagnóstico, que determina los problemas comunicacionales; con lo cual se crean estrategias internas que permitieron mejorar las funciones del personal y desarrollar los procesos administrativos a través de la implementación de manuales.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación fue identificar por medio de un diagnóstico comunicacional los problemas internos de la empresa: Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR.

Posteriormente trabajamos en un Plan de Comunicación interna incorporando estrategias que la fortalezcan y así mismo mejorar el clima laboral emanado de los mismos inconvenientes.

La empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR, inició sus labores en el año de 1994, El objetivo de la empresa es innovar y superar las expectativas que se encontraban en el mercado de aire acondicionado, refrigeración, ventilación, calderas y demás rubros que implica una industria como esta; su objetivo potencial es llegar a los hogares, comercios e industrias, dando un servicio a la iniciativa privada como a la estatal. La visión que ha tenido lleva más de 20 años en el mercado y no solo es dar soluciones sino también a apoyar a nuestro país generando nuevos empleos.

Las estrategias y acciones que se ejecutaron internamente evidenciaron un cambio positivo puesto que al conocer cuál es la responsabilidad de cada puesto dentro de la empresa y cuáles son los procesos que deben llevar dentro de la institución, acortaron el tiempo para realizar el trabajo, con esto se ha generado un mejor clima laboral.

JUSTIFICACIÓN

Desde la época primitiva el ser humano ha buscado la forma de comunicarse para poder entenderse y lograr una mejor convivencia, es por ello que en la actualidad seguimos explorando diferentes mecanismos para mejorar la coexistencia en todos los ámbitos de la actividad humana.

Con la necesidad de conocer los problemas de comunicación interna que enfrenta la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S. A. / SEIMAR, se realizó la investigación que nos permitió conocer los diferentes conflictos entre gerentes y colaboradores.

La información adquirida en el diagnóstico del problema de comunicación que demostró y sus puntos débiles, ayudó a encontrar las estrategias y acciones que se establecieron en la empresa.

La implementación de estrategias y acciones, favorecieron la comunicación interna y el clima laboral, reveló, que existen varios aspectos que deben ir de la mano para lograr alcanzar los objetivos fundamentales de la empresa, es por ello la importancia de seguir ejecutando los manuales elaborados que seguirán mejorando y fortaleciendo la comunicación interna.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de Comunicación interna en la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Presentar un Diagnóstico de comunicación interna en la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

1.1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la comunicación organizacional.
- ✓ Identificar la situación actual de los canales de comunicación dentro de su área de trabajo.
- ✓ Observar los procesos administrativos.
- ✓ Analizar el clima laboral.
- ✓ Presentar un plan de comunicación.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

1.2.1. Ubicación Geográfica

Las oficinas Centrales se encuentran ubicadas en la 13 Calle "A" 2-73 zona 2 Finca El Zapote.

1.2.2. Integración y Alianzas

- DAIKIN (Empresa Americana proveedora de equipos de aire acondicionado)
- DTI (Empresa Mexicana dedicada a la venta de ductos textiles)
- MAQUISTEC (Empresa hermana que trabaja en el servicio de grúas y montacargas)
- PROTECA (Empresa hermana que nace con el propósito de vender los productos de marca DAIKIN)

1.2.3. Antecedentes o Historia

Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR nace en Guatemala en el año de 1994, fundada bajo los principios y la necesidad de ser siempre una empresa innovadora, a la vanguardia y en busca de superar las expectativas, tanto nuestras como las de nuestros clientes, basándonos para ello en el poder y fortaleza que da el conocimiento y contar con un excelente grupo de colaboradores dispuestos a entregar todo su potencial y experiencia en cada servicio, instalación o proyecto.

Además, surge con la necesidad de crear alternativas prácticas, seguras y efectivas en todos sus proyectos y servicios, para aquellos que demandan “Lo Mejor” en sus necesidades técnicas, de los servicios que proveemos.

A través de más de 20 años de proveer eficientemente nuestros servicios, hoy contamos con un mercado bastante amplio, gracias a la confianza que nos brindan nuestros clientes y amigos, la calidad de nuestro trabajo y al respaldo de nuestros proveedores, desarrollando proyectos que incurren tanto en el comercio como en la industria, con empresas nacionales, transnacionales e instituciones gubernamentales.

Donde nuestros servicios han generado soluciones y han apoyado al desarrollo de estas instituciones, así como a la generación de empleo para muchos de los que hoy son nuestros colaboradores.

Seguimos siempre en la plena necesidad de actualizar y ampliar día con día nuestros conocimientos para poder ofrecerles siempre un servicio profesional, responsable y eficiente como usted se lo merece.

Somos una empresa innovadora con personal capacitado, para brindarle un servicio profesional y eficiente, ponemos a su disposición nuestra experiencia y capacidad en las siguientes áreas:

- Sistemas de aire acondicionado
 - Sistemas Mini Split
 - Split de Ducto
 - Fan Coil
 - Ventana
 - Unidades portátiles
 - Paquete
 - Chillers

- Sistemas centrales tipo paquete para:
 - Comercio,
 - Hospitales,
 - Teatros,
 - Cines,
 - Supermercados,

- Chillers (enfriadores líquidos)
 - Para aire acondicionado
 - Para procesos industriales

- Sistemas de refrigeración

Suministro e instalación de sistemas de refrigeración para el comercio y la industria, aplicado a la conservación de alimentos, procesos de reducción, enfriamiento para maquinaria industrial, cámaras y túneles de enfriamiento y congelación.

- Banco de hielo
- Torres de enfriamiento – Condensadores evaporativos

- Instalaciones Electromecánicas

Desarrollamos proyectos de electricidad y electromecánica, sistemas de potencia para alimentación de tableros y centros de carga, estaciones paro-arranque, suministro e instalación de plantas de generación eléctrica.

- Instalaciones industriales

- Suministro e instalación de tubería para recirculación de líquidos, gases o aire comprimido en distintos materiales como pvc, acero al carbón, acero inoxidable, tubería de cobre, tubería de hierro galvanizado, etc.
- Válvulas para control de fluidos y automatización, eléctricas y neumáticas.
- Bombas para recirculación de agua, centrifugas, axiales, sumergibles, etc.
- Diseño, fabricación e instalación de estructuras metálicas usualmente para el montaje de equipos.
- Fabricación de sala de máquinas, soportaría, techos, estructuras de acero inoxidable.
- Aplicación de soldaduras oxiacetilénicas, eléctrica, TIG para distintas aplicaciones.

- Sistemas de ventilación extracción e inyección de aire.
 - Suministro e instalación de sistemas de Ventilación y Extracción para todas las necesidades, somos distribuidores de las prestigiosas marcas GREENHECK, PENN y DAYTON, para el comercio, la industria, laboratorios y hospitales.
 - Extracción para cocinas, restaurantes y comercio en general.
 - Ventilación y extracción residencial, para baños y cocinas.
 - Diseño, asesoría y mantenimiento.
 - Sistemas de filtrado para cualquier condición.
 - Fabricación de campanas de cocina.
 - En lámina galvanizada de diferentes calibres.
 - Acero inoxidable.

- Sistemas de dispersión de aire.

Para la industria alimenticia, laboratorios, hospitales, supermercados, plantas farmacéuticas; bodegas, gimnasios, oficinas, cabinas de pintura, cocinas, escuelas, malls, etc.

En variedad de materiales desde lámina galvanizada y aluminio hasta ductería de lona con tratamientos especiales importada de fábrica y hecha a medida.

- Sistemas de filtrado

Para cualquier tipo de condición, cumpliendo con diferentes eficiencias de filtrado y pureza de aire requerida en ambientes como laboratorios farmacéuticos y otros, tenemos a su disposición filtros tipo Hepa, bolsa, electrostáticos, prefiltros lavables, campanas de flujo laminar.

- Stock de suministros

Contamos con maquinaria, herramienta y personal especializado para realizar instalaciones altamente eficientes y rentables de acuerdo a sus necesidades, para cada aplicación, así como un amplio stock de repuestos.

Partes y Compresores semi-herméticos y abiertos, para aplicaciones industriales

- Departamentos de servicios técnicos

Ponemos a su servicio nuestro departamento técnico especializado en el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas ofrecidos, programas de mantenimiento, reparaciones, cobertura de emergencias técnicas.

- Departamento de ingeniería, cálculo, diseño y planificación

Contamos con un grupo de profesionales Ingenieros preparados, con los conocimientos y experiencia para asesorarle, planificar y desarrollar su proyecto. Así como cálculo y análisis de sistemas de distribución de aire, agua, vapor, temperatura, consumos energéticos, etc.

Dedicados a estudiar las necesidades de cada cliente para brindarle la mejor solución a su necesidad en particular.

Somos una empresa en constante evolución proponiendo soluciones específicas a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, brindando servicios innovadores y aplicaciones totalmente personalizadas, ya que comprendemos que cada cliente tiene necesidades técnicas particulares, que caracterizan cada uno de sus productos o personalidad comercial.

Con un alto grado de responsabilidad ambiental, buscamos siempre implementar en nuestros proyectos tecnologías verdes y amigables al ambiente, teniendo como enfoque principal el ahorro y eficiencia energética y la utilización de productos ecológicos.

Complementamos todos nuestros servicios con un enfoque primordial, la atención pronta y efectiva a nuestros clientes, para lo cual contamos con un Departamento de Atención al Cliente, el cual está disponible en todo momento para consultas, dudas, preguntas y demás.

1.2.4. Departamentos o dependencias

- ✓ Departamento de servicios técnicos.
 - ✓ Departamento de ingeniería, cálculo, diseño y planificación.
 - ✓ Departamentos de atención al cliente (ventas).
 - ✓ Departamento financiero.
 - ✓ Departamento recursos humanos.
 - ✓ Departamento de compras.
- Sucursales
 - ✓ Servicio e Instalación en Maquinaria y Refrigeración El Salvador.
 - ✓ Servicio e Instalación en Maquinaria y Refrigeración en Honduras.

1.2.5. Misión

Ser una solución integral, especialistas en la ingeniería Termo Mecánica, auto sostenible y altamente eficiente para el desarrollo de soluciones técnicas de todo aquel que requiera de nuestros productos y servicios, garantizando así la satisfacción de nuestros clientes, proveedores y socios comerciales.

Mantenernos en constante evolución proponiendo soluciones específicas a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, brindando servicios innovadores y aplicaciones totalmente personalizadas, ya que comprendemos que cada uno de nuestros clientes tiene necesidades técnicas particulares, que caracterizan cada uno de sus productos o personalidad comercial.

1.2.6. Visión

Ser la empresa contratista, líder a nivel regional en Centro América, capaces de desarrollar proyectos altamente eficientes y rentables en la rama de la ingeniería mecánica y termomecánica.

Servir, apoyar y crecer constantemente con el desarrollo comercial, industrial y gubernamental de cada país y empresa que nos brinde su confianza y nos permita ser parte de su equipo de trabajo.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Crear alternativas prácticas generando soluciones seguras y efectivas en todos los proyectos y servicios.

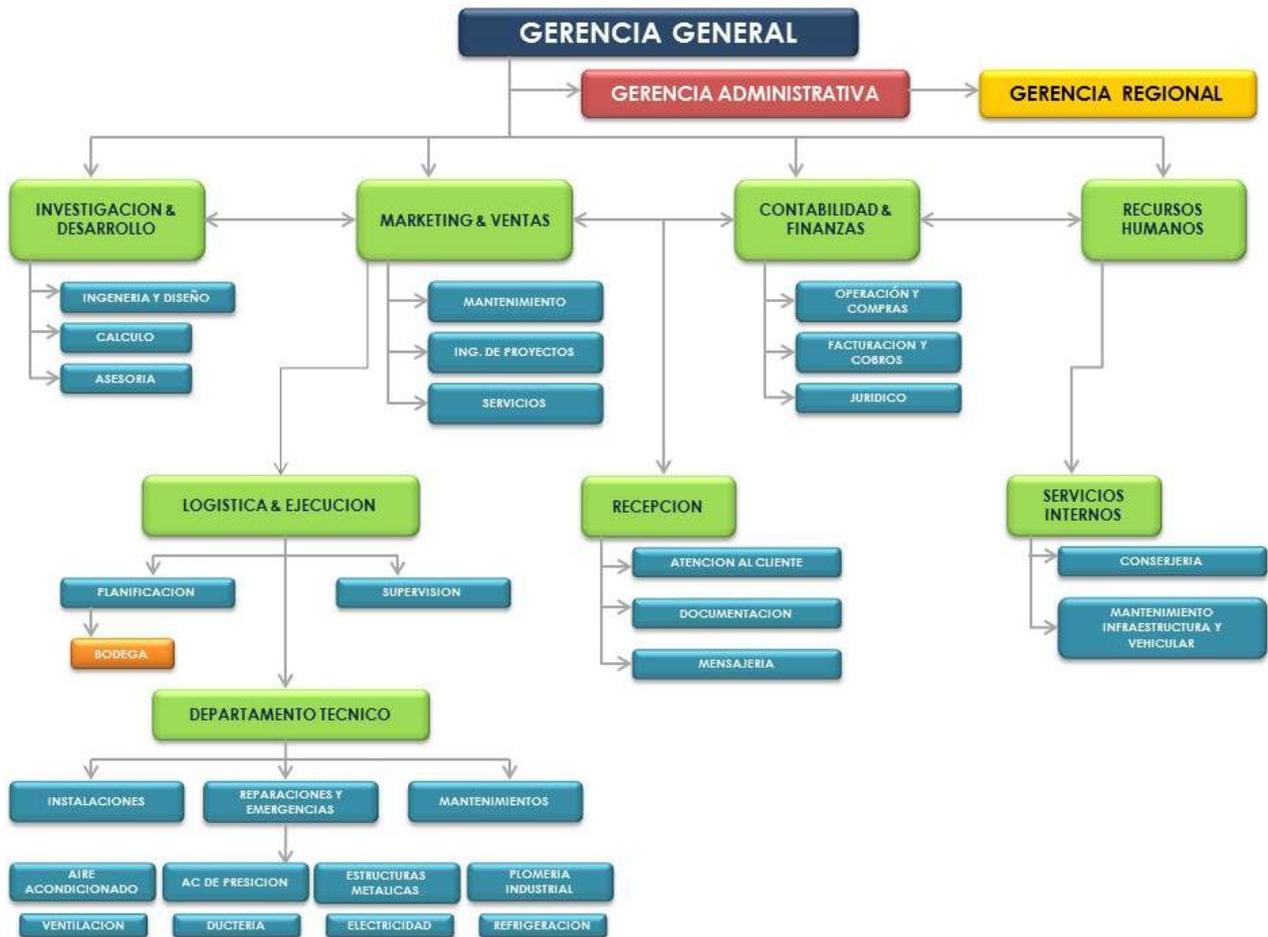
Dar calidad y respaldo tanto en productos como en nuestro trabajo al desarrollar los proyectos contratados.

Generar empleo para hacer crecer nuestro país dando un servicio profesional, responsable y eficiente como se lo merecen nuestros clientes.

1.2.8. Público Objetivo

Nuestro público objetivo son empresas nacionales, como hospitales, teatros, cines, supermercados, transnacionales, instituciones gubernamentales

1.2.9. Organigrama



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Licenciada Griselda de María Morales Zacarías

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

“El método cualitativo detalla que el enfoque “se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes”. (Sampieri, 2014, p.8).

En base a la metodología que se ha estudiado es recomendable utilizar el método cualitativo por la clase de instrumentos a utilizar en la investigación que se hará con el personal que labora en la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Los rasgos esenciales de la técnica se orientan hacia las acciones siguientes:

- a) Ordena las etapas de la investigación científica, a través de normas.
 - b) Instrumentaliza la recolección, concentración y conservación de datos.
(Fichas, cuestionarios, boletas, guías de entrevista, etc.)
 - c) Estandariza sistemas de clasificación (Códigos, catálogos, etc.)
 - d) Aplica métodos y sistemas de las ciencias técnicas como matemáticas, estadísticas, informática, etc., para cuantificar, medir y correlacionar datos.
 - e) Facilita con instrumentos, la investigación experimental.
 - f) Relaciona la teoría con el método.
- (Alfredo Tecla Jiménez y Alberto Garza Ramos O., 2004, p.34).

Los instrumentos de recolección de los datos que utilizaremos serán los siguientes:

Observación

“Observación cualitativa No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (Sampieri, 2014, P.399).

Entrevista

“La entrevista cualitativa es íntima, flexible y abierta. Se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)”. (Sampieri, 2014, P.460).

“Entrevista cualitativa Pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones y otros”. (Sampieri, 2014, P.407).

Cuestionario:

“Cuestionario Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (Sampieri, 2014, P.217).

“El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas”. (Sampieri, 2014, P.217).

“Preguntas cerradas Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar”. (Sampieri, 2014, P.217).

“Preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”. (Sampieri, 2014, P.220).

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	MESES									
	ENERO					FEBRERO				
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	
Curso Propedéutico Ejercicio Práctico Supervisado.										
Primer acercamiento a empresa.										
Observación.										
Redacción de diagnóstico.										
Asesoría en unidad de EPS.										
Consulta de documentos y fuentes.										
Redacción de diagnóstico.										
Encuestas y entrevistas.										
Asesoría en unidad de EPS.										
Construcción de diagnóstico de comunicación.										
Entrega final del proyecto.										

Fuente: <https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+gant>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Resultados en la fase de observación y experiencia

No.	ASPECTOS OBSERVADOS	SI	NO
1	Existen barreras de comunicación.	X	
2	Las autoridades se preocupan en los canales de comunicación interna.	X	
3	Se reconoce la existencia de conflictos comunicacionales.	X	
4	Es correcta la forma de comunicación para asignar tareas.		X
5	Se utilizan carteleras de información de trabajos.	X	
6	Son consecutivas las reuniones de trabajo.		X
7	Tienen horarios previstos para las reuniones de trabajo.		X
8	Se identifican los líderes de cada departamento.	x	

Tabla elaborada por Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

1.4.2. Ficha de las entrevistas



ENTREVISTA

Fecha: _____

Nombre: _____

Encargado del Departamento de: _____

Tipo de la Entrevista: Libre no estructurada

Objetivo de la entrevista: Comunicacional

1. ¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?
2. ¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los sub alternos?
3. ¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?
4. ¿A su criterio cual es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?
5. ¿Con que frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?
6. ¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?
7. ¿Existen barreras de comunicación entre jefes y sub alternos?
8. ¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?
9. ¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?
10. ¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?

1.4.3. Resultado de las entrevistas

Resultado de la entrevista No. 1

La entrevista se realizó a la Licenciada Griselda de María Morales Zacarías Representante Legal y Jefe de Recursos Humanos de la empresa, el resultado de esta es que la empresa no tiene un canal específico de comunicación interno, para dar órdenes lo hacen de forma verbal, muy pocas veces utilizan correos electrónicos.

Resultado de la entrevista No. 2

La entrevista se realizó al Licenciado Mario Waldemar Alas Chajón jefe del Departamento Financiero, el resultado de esta es que la empresa si tiene canales de comunicación, sin embargo, hay que fortalecerlos.

Resultado de la entrevista No. 3

La entrevista se realizó al Ingeniero Iván García jefe del Departamento de Mantenimiento y Ventas, el resultado de esta es que no hay un canal efectivo de comunicación ya que no hay una dirección ni planificación.

Resultado de la entrevista No. 4

La entrevista se realizó al Ingeniero Anthony Guerra Mazariegos del Departamento de Diseño y Dibujo, el resultado de esta es que no hay un canal de comunicación adecuado dentro de la empresa.

1.4.4. Tabla comparativa, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

No.	PREGUNTA				
1	¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?	No.	Sí.	No.	No.
2	¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los subalternos?	Verbal, correo electrónico.	Correo electrónico.	Verbal.	Verbal, correo electrónico.
3	¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?	Eludió la pregunta.	Mañanas deportivas.	No hay.	No hay.
4	¿A su criterio cual es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?	Verbal, correo electrónico.	Correo electrónico.	Verbal.	Verbal.
5	¿Con que frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?	Muy poco.	Cada dos o tres meses.	Una Vez al mes o cada dos meses.	Una Vez al mes.
6	¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?	Jefes de Departamentos llegan a consensos o la Gerencia da la solución.	Llegando a consensos de cómo solucionar.	En reuniones se toman las decisiones.	En conjunto, con gerencia y jefes de trabajo.
7	¿Existen barreras de comunicación entre jefes y subalternos?	Sí.	No.	Sí.	Sí.
8	¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?	Horizontal.	Horizontal.	Horizontal.	No se sabe.
9	¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?	Por el nivel de Educación.	Es más fácil tener una comunicación de ese tipo.	Encuentra más apoyo en esa línea.	No se tiene un medio de comunicación establecido.
10	¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?	Reuniones, Información impresa, Pizarrón, Sistemas de Control, Manual o guía para cada puesto de trabajo.	Reuniones.	Reestructurando, planificando.	Estandarizando, un canal para todos.

1.4.5. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado del cuestionario

Gráfica 1

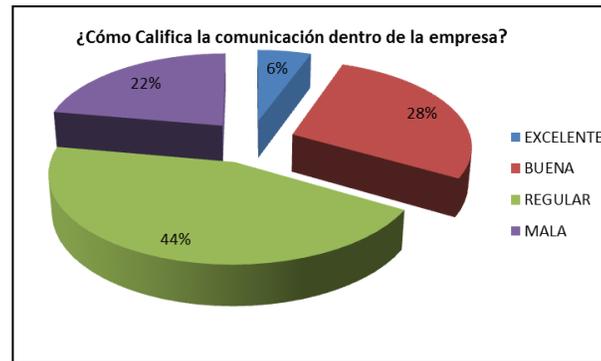


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente Pérez

Interpretación:

El resultado de la primera gráfica refleja que son más los trabajadores que tienen menos de cinco años de laborar para la misma.

Gráfica 2

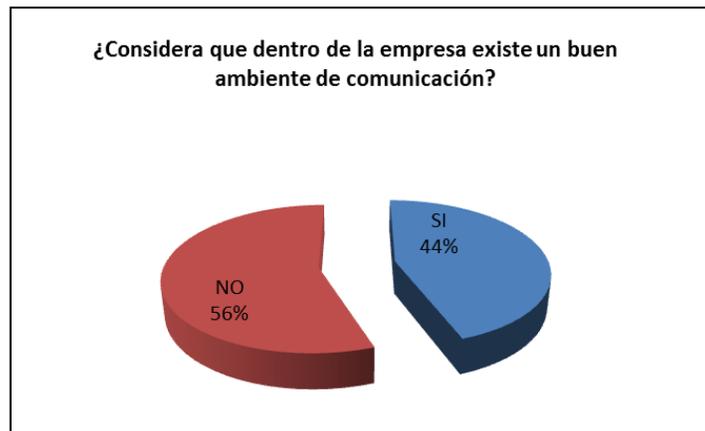


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

Encontramos en esta segunda gráfica la mayoría de los entrevistados coincide que perciben una comunicación regular, mientras que hay una minoría que califica la comunicación excelente.

Gráfica 3

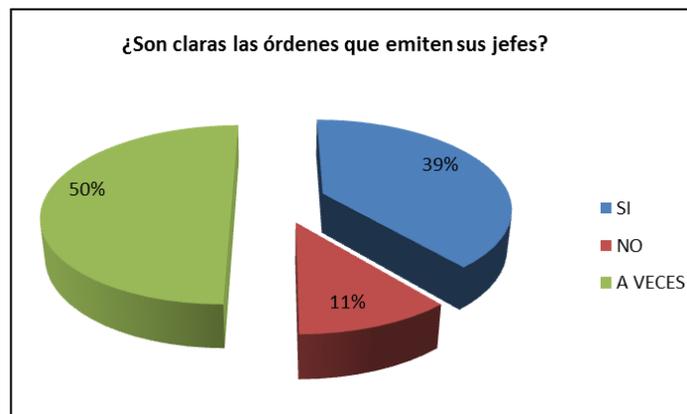


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

La mayoría de los entrevistados considera que dentro de la empresa no existe un buen ambiente de comunicación, y la minoría considera que si hay un buen ambiente de comunicación.

Gráfica 4

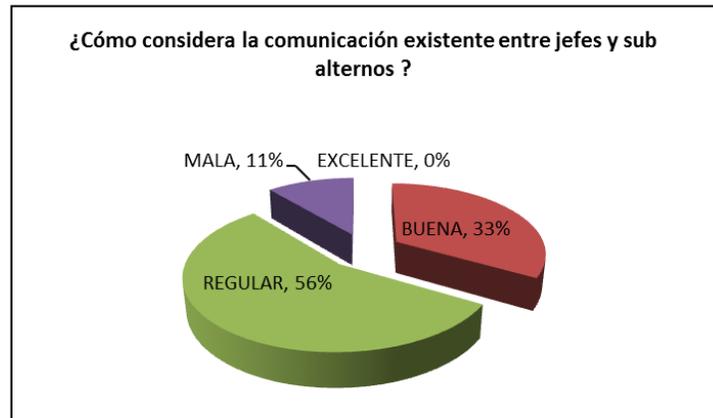


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

En la pregunta ¿Son claras las órdenes que emiten sus jefes? la mitad de los colaboradores contestó que a veces son claras las órdenes que emiten sus jefes, mientras que la minoría indicó que no.

Gráfica 5

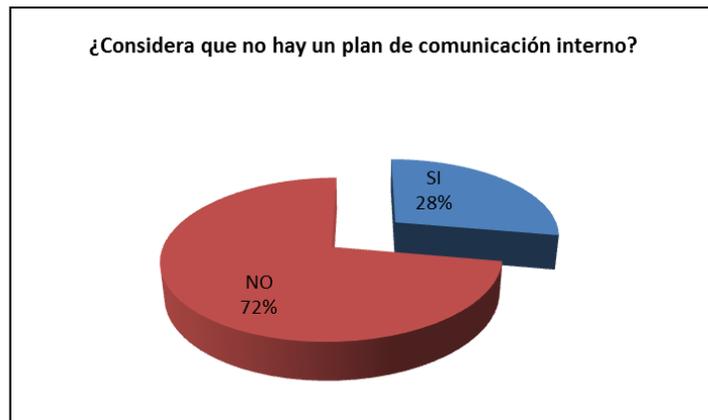


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

En esta gráfica vemos que la mayoría de los empleados considera la comunicación existente entre jefes y subalternos como regular, la minoría confirmó que es mala mientras que el restante comunicó que es buena.

Gráfica 6



Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

La mayoría de las personas encuestadas comunicó que no hay un plan de comunicación interno, la minoría afirmó que si lo hay.

Gráfica 7

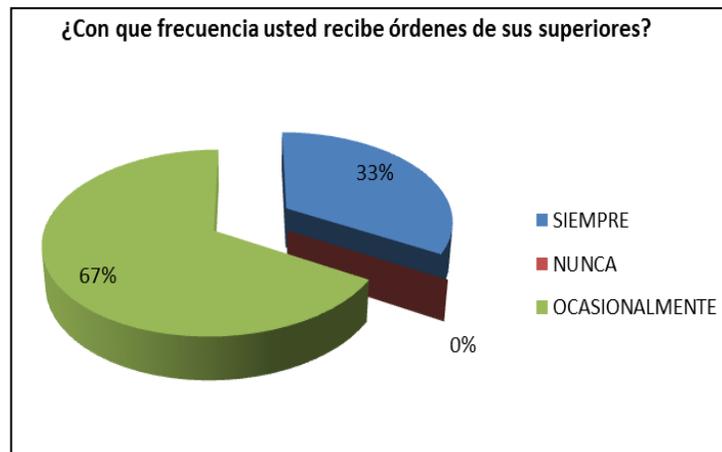


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

La mayoría de los entrevistados confirmo que debe existir un plan de comunicación interno.

Gráfica 8

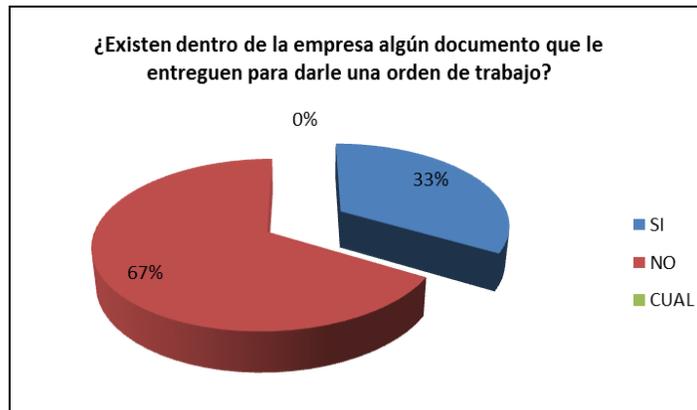


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

Esta gráfica indica que la mayoría de los trabajadores reciben órdenes de sus superiores ocasionalmente.

Gráfica 9

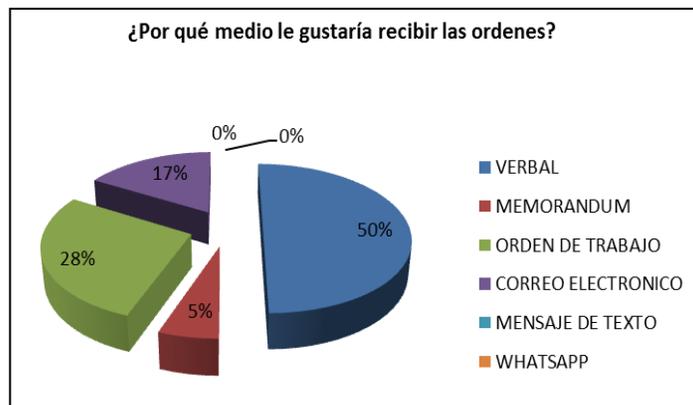


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

En esta gráfica se evidencia que del total de los encuestados, la mayoría indica que no reciben ningún documento al darles una orden de trabajo.

Gráfica 10



Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

En esta gráfica la mitad de los entrevistados prefieren recibir órdenes verbalmente, otros piensan que la orden de trabajo es lo correcto.

Gráfica 11



Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

La minoría de los entrevistados confirmaron que la forma en la que dan las órdenes de trabajo no son eficientes, mientras que los otros subalternos están divididos en cuanto a opinión ya que unos indican que sí y los otros que a veces.

Gráfica 12

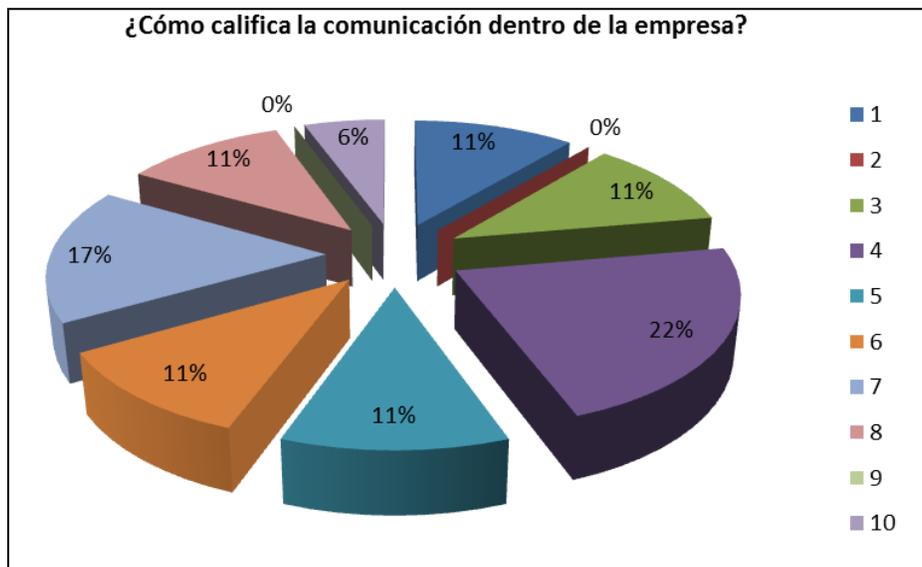


Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

La mayoría confirmo que los jefes de departamento son accesibles cuando el subalterno desea comunicarse con ellos, la minoría revelo que no y otra parte de los empleados indico que a veces.

Gráfica 13



Fuente: Elaborado por: Delmi Alicia Puente

Interpretación:

En esta gráfica algunos de los encuestados valoraron con 4 puntos la comunicación dentro de la empresa, hay un grupo de empleados con una puntuación de 7 puntos, otros encuestados valorizaron la comunicación con puntajes de 1, de 3, de 5, de 6, de 8, mientras que otros subalternos valorizaron la comunicación dentro de la empresa con 10 puntos.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN:

1.5.1. Fortalezas

- Tiene 24 años en el mercado guatemalteco.
- Aporta soluciones específicas a cada cliente.
- Capacidad en resolver problemas a nivel Técnico.
- Propósito de mejorar los canales de comunicación.

1.5.2. Oportunidades

- Modificar la estructura comunicacional interna de la empresa.
- Implementación de manuales para realizar el trabajo.

1.5.3. Debilidades

- Existen barreras de comunicación interna.
- Desorden administrativo.
- No existe un canal adecuado de comunicación.
- Carencia de instructivos o procedimientos de controles administrativos.
- Falta de liderazgo.

1.5.4. Amenazas

- Adaptación de canales de comunicación.
- Ignorancia del personal en cuanto a sus atribuciones.
- Escaso interés en mejorar los canales de comunicación.
- Falta de controles.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR es una empresa que cuenta con 24 años en el mercado nacional, con el tiempo ha llegado al mercado salvadoreño, hondureño, beliceño y otros; su servicio orientado en resolución de problemas en aire acondicionado, creatividad y calidad está haciendo una mejor imagen de esta empresa. Sin embargo, a la fecha no existen antecedentes relacionados al área de comunicación.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- ✓ Presentar por medio de un plan comunicacional como fortalecer la comunicación interna en la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR.

2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer la comunicación interna.
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Elaborar un manual de procesos para realizar los trámites administrativos.
- ✓ Elaborar un manual que identifique los puestos y funciones de los colaboradores en la empresa.
- ✓ Optimizar la comunicación organizacional para un mejor ambiente laboral.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Con el fin de construir un plan de comunicación en la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR, se midieron y se establecieron las características de cada uno de los empleados de la empresa.

A. Demográfica

Público Objetivo Interno			
	Gerentes	Jefes de Área	Subalternos
Edad.	30 - 50	30 - 50	20 - 70
Género.	M / F	M / F	M / F
Estado Civil.	Casados.	Solteros, casados.	Solteros, casados.
Nivel Socioeconómico.	Media alta.	Media alta, media media.	Media alta, media media, media baja.
Escolaridad.	Universitario.	Universitario.	Universitario, diversificado, básico, primaria.
Religión.	Católico.	Católico.	Católico, protestante.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez abril 2018

B. Socioeconómica y Psicográfica

Público Objetivo Interno			
	Gerentes	Jefes de Área	Subalternos
Estilo de Vida	Trabajo, viajes.	Trabajo, actividades recreativas, viajes.	Trabajo, actividades recreativas.
Movilidad	Vehículo propio.	Vehículo propio.	Vehículo propio, Transporte público.
Actitudes	Positivas, negativas.	Positivas, negativas.	Positivas, negativas.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez abril 2018

2.4. MENSAJE

¡Comunicación ventana al éxito!

Al describir el mensaje ¡**Comunicación ventana al éxito!**, me refiero a lo importante que es la comunicación en un entorno laboral, la ventana lo podemos utilizar metafóricamente por ser un vidrio en el que logramos ver del otro lado y nos da la confianza. De esta forma lograremos encontrar el éxito en el trabajo comunicándonos transparentemente.

2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

2.5.1. Estrategias

- Elaborar un manual de procesos administrativos.
- Elaborar un manual de puestos y funciones administrativas.
- Mejorar el clima laboral.

2.5.2. Acciones

Acción No. 1	
A qué estrategia responde la acción.	Elaboración de Manuales.
Problema.	No poseen con un manual de los procesos administrativos y un manual de puestos y funciones.
Producto.	Diseñar la portada y contra portada de los manuales administrativos.
Objetivo comunicacional.	Informar y fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de la empresa.
Tipo de mensaje.	Informativo.
Público objetivo.	Personal interno de la empresa.
Medio de difusión.	Digital para revisión y autorización de gerencia.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

Acción No. 2	
A qué estrategia responde la acción.	Elaboración de Manuales.
Problema.	No poseen con un manual de los procesos administrativos y un manual de puestos y funciones.
Producto.	Contenido de los manuales administrativos.
Objetivo comunicacional.	Informar y fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de la empresa.
Tipo de mensaje.	Informativo.
Público objetivo.	Personal interno de la empresa.
Medio de difusión.	Digital para revisión y autorización de gerencia.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

Acción No. 3	
A qué estrategia responde la acción.	Elaboración de Manuales.
Problema.	No poseen con un manual de los procesos administrativos y un manual de puestos y funciones.
Producto.	Entrega de manuales de procesos administrativos y puestos y funciones administrativo.
Objetivo comunicacional.	Informar y fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de la empresa.
Tipo de mensaje.	Informativo.
Público objetivo.	Personal interno de la empresa.
Medio de difusión.	Impresión de los manuales.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación interna en la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR”

3.1.1. Financiamiento

El 100% de los gastos los asumió la epesista, impresiones, diseños y diagramación de los manuales y compra de la cartelera informativa.

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Presupuesto ejecutado			
Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total
2	Impresión de manuales de Procedimiento Administrativo en tamaño carta, papel bond a 2 colores, portada y contraportada en papel Husky Cover, calibre 12.	Q.75.00	Q.150.00
2	Diseño de manuales.	Q.150.00	Q.300.00
2	Diagramación de manuales.	Q.150.00	Q.300.00
1	Cartelera de Caucho de 60X90 cm.	Q.500.00	Q.500.00
1	Servicio de Asesoría Comunicacional.	Q.8,500.00	Q.8,500.00
	Total, del proyecto		Q9,750.00

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios Primarios. - Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR Gerente General, Gerente Administrativo y colaboradores.

Beneficiarios Secundarios: Se beneficia indirectamente a los clientes y proveedores de la empresa.

Sra. Griselda Morales /Gerente Administrativa.

Proporcionó información a detalle y nos dio a conocer las fallas para luego apoyarnos con las estrategias y acciones que se propusieron.

Colaboradores de la empresa:

Me apoyaron con la encuesta cerrada e información de los procesos que se realizan dentro de la empresa.

No.	Beneficiarios	Beneficio
1	Beneficiarios Primarios	
	Gerente General, Gerente Administrativo y colaboradores de SEIMAR,	El beneficio es la implementación de las acciones y estrategias que servirán para mejorar la comunicación interna y la reducción de tiempo en los procesos que cada persona debe realizar dependiendo de sus responsabilidades.
2	Beneficiarios Secundarios	
	Clientes y Proveedores	El beneficio secundario es la rapidez de procesos ya que los colaboradores al tener claro cuáles son sus responsabilidades y los procesos de esas responsabilidades realizarán los procesos en menor tiempo.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

3.1.4. Recursos Humanos

Persona	Cargo	Actividad
Marlon Guerra	Gerente General	Aprobación a la realización de Prácticas Supervisadas dentro de la Empresa.
Griselda Morales	Gerente Administrativo	Supervisión, control, corrección y aprobación final de los Manuales de los procesos administrativos y un manual de puestos y funciones.
Mario Alas	Gerente Financiero	Visto Bueno de la realización de prácticas Supervisadas dentro de la empresa.
Ana Victoria Chajón	Jefe de Mantenimiento	Recopilación de Información vinculado con los procesos administrativos.

Fuente: Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

3.1.5. Área Geográfica de Acción

“Plan de Comunicación interna en la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR” ubicada en la 13 calle A 2-73 zona 2 Finca El Zapote, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

Nombre de la estrategia: Creación de un manual para mejorar los procesos administrativos entre colaboradores y gerencias.

Objetivo Comunicacional: Informar y fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de la empresa.

Descripción: Se realizó un manual de procesos administrativos que servirá para conocer los pasos administrativos a seguir dentro de la empresa, fortaleciendo la comunicación interna entre compañeros y gerentes.

Acciones: Diseño de portada y contraportada, contenido del manual, revisión del manual con la Gerente Administrativa y entrega del manual.



Portada y contra portada a utilizarse en el Manual de procesos administrativos de la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR elaborado por la epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

INDICE

Contenido	
INDICE.....	I
Presentación.....	1
CAPITULO I.....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Misión.....	3
Visión.....	3
Antecedentes Históricos.....	4
SIMBOLOGÍA.....	6
CAPITULO II.....	7
DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	7
Realización de cotizaciones.....	7
DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	11
Compra de insumos del presupuesto realizado por ventas.....	11
BODEGA TÉCNICA.....	14
Pedidos de Compra.....	14
DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	21
Compras directas.....	21
DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	25
Revisión y cambio de herramientas.....	25
DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	27
Seguridad Industrial / Solicitud de equipo de protección personal.....	27

Página I

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	30
Pago a proveedores.....	30
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	33
Solicitud de compras de insumos de oficina.....	33
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	36
Pago de horas extras.....	36
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	39
Solicitud de Viáticos.....	39
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	42
Liquidación de Boucher y cheques emitidos mensualmente.....	42
Departamento de Recursos Humanos.....	45
Inducción.....	45
Departamento de Recursos Humanos.....	48
Reclutamiento y Selección de Personal.....	48
Procesos Administrativos.....	53
Personal.....	53
Departamento de Recursos Humanos.....	58
Certificaciones y Constancias.....	58
Departamento de Recursos Humanos.....	61
Tramites del IGSS.....	61
Departamento de Recursos Humanos.....	64
Periodo de Vacaciones.....	64

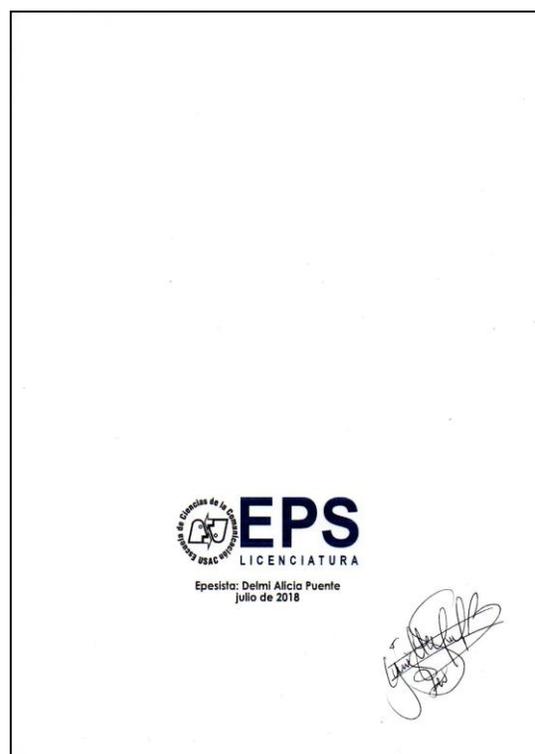
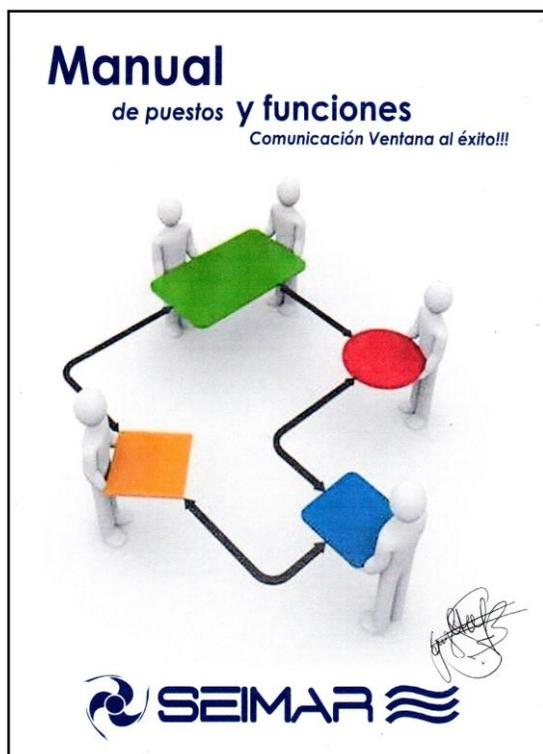
Página II

Nombre de la estrategia: Creación de un manual de puestos y funciones administrativas de todo el personal de la empresa.

Objetivo Comunicacional: Informar y fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de la empresa.

Descripción: Se realizó un manual de puestos y funciones administrativas que servirá para conocer las responsabilidades de cada puesto fortaleciendo la comunicación y el trabajo en equipo entre todos los empleados de la institución.

Acciones: Diseño de portada y contraportada, contenido del manual, revisión del manual con la Gerente Administrativa y entrega del manual.



Portada y contra portada a utilizarse en el Manual de puestos y funciones de la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR elaborado por la epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

INDICE

INDICE.....	2
Objetivos de la guía de procedimientos administrativos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Misión.....	6
Visión.....	6
Antecedentes Históricos.....	7
Organigrama Soluciones Termomecánicas Integradas de Centro America, S.A. / SEIMAR.....	9
Gerente Administrativo.....	10
Gerente Administrativo.....	10
Gerente de Investigación y Desarrollo.....	11
Asistente y/o Auxiliar de Investigación.....	12
Gerente de Ventas.....	13
Representante de Ventas.....	14
Jefe de Logística y Ejecución.....	15
Técnico en mantenimiento y reparación.....	16
Técnico en aire acondicionado (ductero).....	17
Herrero.....	18
Electricista.....	19
Bodeguero.....	20
Gerente del Departamento de Contabilidad.....	21
Auxiliar Contable.....	22
Encargado de Compras.....	24
Gerente de Recursos Humanos.....	25
Recepcionista.....	26
Conserje / Encargado de limpieza.....	27

Índice de contenido del Manual de puestos y funciones de la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR elaborado por la epeista Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

Nombre de la estrategia: Cartelera informativa para fortalecer la comunicación y el clima laboral.

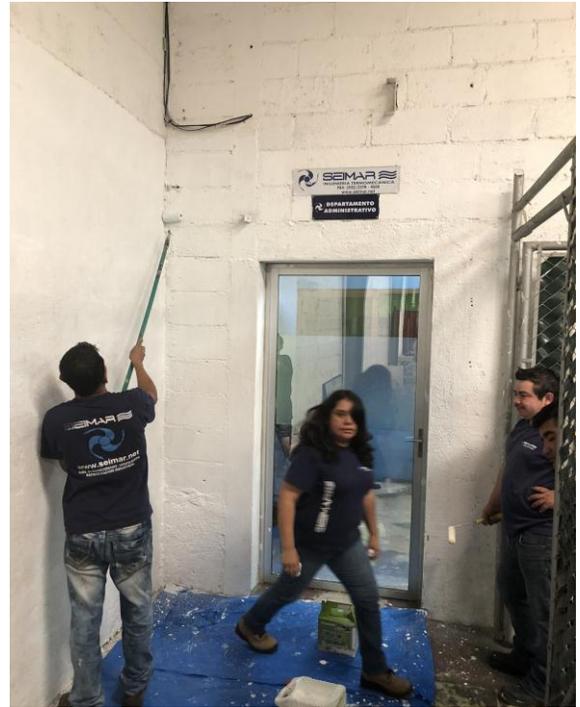
Objetivo Comunicacional: Informar y fortalecer la comunicación interna y el clima laboral de la empresa como la comunicación organizacional.

Descripción: Se compró una cartelera de corcho que servirá de canal comunicativo de gerentes a colaboradores para fortalecer la comunicación interna y el clima laboral, en esta se publicará a todos los trabajadores de la empresa toda la información que administración necesite dar a conocer a sus colaboradores.

Acciones: Compra de cartelera, ubicación y limpieza del lugar donde se colocará, colocación de cartelera, entrega de la cartelera y colocación de información.



Identificación del lugar donde se colgará la cartelera informativa, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018)



Colaboradores de la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S. A. / SEIMAR, limpiando y pintando el lugar donde se colgará la cartelera informativa, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puentes Pérez (2018)



Rotulando la cartelera informativa, realizado por la epesista Delmi Alicia Puentes Pérez (2018).



Rotulando la cartelera informativa realizado por Delmi Alicia Puente Pérez (2018)



Entrega de la cartelera informativa a Gerente Administrativa Griselda Morales de la Empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S. A. / SEIMAR, entregado por la epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018)

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo					Junio				Julio			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Inicio de EPS.													
Recopilación de datos para los manuales.													
Recopilación de datos de cumpleaños mensuales.													
Compra de cartelera informativa.													
Colocación de la cartelera informativa.													
Revisión de los manuales de procesos y trámites administrativos, de puestos y funciones administrativas.													
Impresión de los manuales de procesos y trámites administrativos, de puestos y funciones administrativas.													
Entrega de los manuales de procesos y trámites administrativos, de puestos y funciones administrativas.													

Fuente: <https://www.google.com.gt/search?q=diagrama+de+gant&source>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Manuales de procesos y trámites administrativos, de puestos y funciones administrativos.</p> <p>Objetivo: Fortalecer la comunicación organizacional interna de la empresa.</p>	<p>Las 39 personas que integran la empresa, deberán de utilizar el manual de procesos administrativos y el manual de puestos y funciones administrativos</p>	<p>Estos manuales serán de apoyo para conocer los procedimientos que deben llevar los tramites dentro de la empresa, de igual forma ayudará a que las personas tengan el conocimiento de sus puestos y funciones laborales.</p>
<p>Cartelera Informativa</p> <p>Objetivo: Mejorar el clima laboral, fortalecer la comunicación.</p>	<p>Las 39 personas que integran la empresa se informaran de todas las actividades que se publicaran en la cartelera informativa que estará colocada en un lugar estratégico para que puedan estar informadas.</p>	<p>La Cartelera informativa será un apoyo en cuanto a la comunicación interna de la empresa, el personal podrá leer información de su interés.</p>

CONCLUSIONES

La ejecución inicial de un diagnóstico nos dio como resultado un problema de comunicación dentro de la empresa Soluciones Termomecánicas Integradas de Centroamérica, S.A. / SEIMAR

Después de realizar un Plan de Comunicación, implementamos como estrategias dos manuales que ayudarán a la empresa a mejorar el clima laboral y la comunicación interna.

Implementar el Manual de Puestos y Funciones favoreció el clima laboral dado que los colaboradores reconocieron sus funciones y responsabilidades dentro de la institución.

Al practicar el Manual de Procesos administrativos evidenciará que conociendo el proceso los colaboradores ahorraran tiempo en realizar las tareas y de esta forma habrá una mejor comunicación interna para agilizar los procesos.

Colocar una cartelera informativa ayudará a Gerentes a acercarse de forma escrita a su personal informando y felicitando a los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se deberá darles un seguimiento a los manuales anualmente ya que puede haber cambios que ayuden a progresar las actividades de los colaboradores.
- ✓ Se sugiere implementar un departamento de Recursos Humanos que apoye a mejorar los canales de comunicación entre colaboradores y Gerentes.
- ✓ Mantener la información actualizada en la cartelera informativa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administrativa:	1.adj. Perteneciente o relativo a la administración. 2. m. y f. Persona empleada en la administración de alguna entidad.
Aire acondicionado:	1. m. Sistema artificial de regulación de la temperatura en un espacio cerrado.
Aire comprimido:	1. m. Aire cuyo volumen ha sido reducido y, en consecuencia, aumenta su presión.
Alianza:	3. f. Pacto, convenio o tratado en que se recogen los términos en que se alían dos o más partes.
Análisis cualitativo:	1. m. Quím. Análisis que tiene por objeto identificar los componentes de una sustancia.
Análisis cuantitativo:	1. m. Quím. Análisis que se emplea para determinar la cantidad de cada elemento o ingrediente en una sustancia.
Axial:	Del fr. axial, y este der. del lat. axis 'eje'. 1. adj. Perteneciente o relativo al eje. 2. adj. Fundamental, central, principal.
Centrifugar:	1. tr. Aprovechar la fuerza centrífuga para secar ciertas sustancias o para separar los componentes de una masa o mezcla según sus distintas densidades.
Colaborador:	1. adj. Que colabora. U. t. c. s. 2. m. y f. Compañero en la formación de alguna obra, especialmente literaria.
Comprimir:	1. tr. Oprimir, apretar, estrechar o reducir a menor volumen algo. U. t. c. prnl.

Comunicación:	1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. 2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas. 3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. 4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos. 5. f. Medio que permite que haya comunicación (ll unión) entre ciertas cosas.
Condensador eléctrico:	3. m. Fís. Aparato para reducir los gases a menor volumen. 4. m. Fís. Recipiente que tienen algunas máquinas de vapor para que este se licue en él por la acción del agua fría.
Congelación:	1. f. Acción y efecto de congelar.
Conservación:	1. f. Acción y efecto de conservar.
Descripción:	1. f. Acción y efecto de describir.
Diagnóstico:	1. tr. Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
Dispersión:	3. f. Fís. y Quím. Sustancia aparentemente homogénea, en cuyo seno hay otra finamente dividida.
Ducto:	1. m. Am. Conducto, canal, tubería.
Electromecánica:	1. adj. Electr. Dicho de un dispositivo o de un aparato mecánico: Accionado o controlado por medio de corrientes eléctricas. 2. adj. Pertenciente o relativo a la electromecánica. 3. m. y f. Profesional de la electromecánica. 4. f. Electr. Técnica de las máquinas y dispositivos mecánicos que funcionan eléctricamente.
Energéticos:	2. adj. Que produce energía. 3. f. Fís. Estudio y aplicaciones de la energía.

Equipo:	1. m. Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados. Estrategia: 2. f. Arte, traza para dirigir un asunto. 3. f. Mat. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
Estructura:	1. f. Disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto.
Fabricación:	1. f. Acción y efecto de fabricar.
Función:	2. f. Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.
Gerente:	1. m. y f. Persona que lleva la gestión administrativa de una empresa o institución.
Hermético:	1. adj. Que se cierra de tal modo que no deja pasar el aire u otros fluidos. 2. adj. Impenetrable, cerrado, aun tratándose de algo inmaterial.
Identificar:	1. tr. Hacer que dos o más cosas en realidad distintas aparezcan y se consideren como una misma. U. m. c. prnl. 2. tr. Reconocer si una persona o cosa es la misma que se supone o se busca. 3. prnl. Llegar a tener las mismas creencias, propósitos, deseos, etc., que otra persona. Identificarse CON él.
Industrial:	1. adj. Perteneciente o relativo a la industria. 2. m. y f. Persona que vive del ejercicio de una industria o es propietario de ella.
Instalación:	1. f. Acción y efecto de instalar o instalarse. 2. f. Conjunto de cosas instaladas. 3. f. Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional.
Integración:	1. f. Acción y efecto de integrar o integrarse.

Introducción:	1. f. Acción y efecto de introducir o introducirse. 2. f. Preparación, disposición para llegar al fin propuesto. 3. f. Exordio de un discurso o preámbulo de una obra literaria o científica.
Justificación:	1. f. Acción y efecto de justificar. 2. f. Causa, motivo o razón que justifica.
Manual:	8. adj. Ligerero y fácil para algo. 9. m. Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.
Maquinaria:	1. f. Conjunto de máquinas para un fin determinado. 2. f. Mecanismo que da movimiento a un artefacto.
Metodología:	1. f. Ciencia del método. 2. f. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
Misión:	2. f. Poder, facultad que se da a alguien de ir a desempeñar algún cometido.
Neumática:	1. adj. Que funciona con aire u otro gas. Martillo neumático. 3. f. Fís. Estudio de los gases.
Organizacional:	1. adj. Perteneciente o relativo a la organización.
Oxiacetilénica:	1. adj. Quím. Perteneciente o relativo a la mezcla de oxígeno y acetileno. 2. adj. Dicho de un soplete: Que emplea una mezcla de oxígeno y acetileno.
Planificación:	1. f. Acción y efecto de planificar. 2. f. Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria
Presupuesto:	3. m. Cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación. 4. m. Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, otros.

Proceso:	3. m. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
Producto:	1. m. Cosa producida. 2. m. Caudal que se obtiene de algo que se vende, o el que ello reditúa. 3. m. Mat. Cantidad que resulta de la multiplicación.
Profesional:	2. adj. Dicho de una persona: Que ejerce una profesión. U. t. c. s. 3. adj. Dicho de una persona: Que practica habitualmente una actividad, incluso delictiva, de la cual vive. Es un profesional del sablazo. 4. adj. Dicho de una persona: Que ejerce su profesión con capacidad y aplicación relevantes. U. t. c. s. 5. adj. Hecho por profesionales y no por aficionados.
Proveedor:	1. adj. Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. U. t. c. s.
Proyecto:	3. m. Designio o pensamiento de ejecutar algo. 4. m. Conjunto de escritos, cálculos y dibujos que se hacen para dar idea de cómo ha de ser y lo que ha de costar una obra de arquitectura o de ingeniería. 5. m. Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.
Puesto:	4. m. Sitio o espacio que ocupa alguien o algo. 5. m. Lugar o sitio señalado o determinado para la ejecución de algo.
Recomendación:	1. f. Acción y efecto de recomendar.
Refrigeración:	1. f. Acción y efecto de refrigerar. 2. f. Sistema o dispositivo que se utiliza para refrigerar (ll hacer más fría una habitación u otra cosa).

Sistema:	1. m. Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. 2. m. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.
Stock:	1. m. existencias (ll mercancías guardadas en un almacén).
Sumergible:	1. adj. Que se puede sumergir.
Suministro:	1. m. Acción y efecto de suministrar. 2. m. Provisión de víveres o utensilios para las tropas, penados, presos, etc. U. m. en pl. 3. m. Cosas o efectos suministrados.
Técnica:	1. adj. Perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes. 2. adj. Dicho de una palabra o de una expresión: Empleada exclusivamente, y con sentido distinto del vulgar, en el lenguaje propio de un arte, ciencia, oficio, etc. 3. m. y f. Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte.
Válvula:	1. f. Mecanismo que regula el flujo de la comunicación entre dos partes de una máquina o sistema. 2. f. Mecanismo que impide el retroceso de un fluido que circula por un conducto.
Vanguardia:	1. f. Parte de una fuerza armada, que va delante del cuerpo principal. 2. f. Avanzada de un grupo o movimiento ideológico, político, literario, artístico,
Visión:	3. f. Contemplación inmediata y directa sin percepción sensible. 4. f. Punto de vista particular sobre un tema, un asunto, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la Investigación*, México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ✓ Piloña, Gabriel Alfredo (2012). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*, Guatemala Copyright: GP Editores.
- ✓ Tecla Jiménez, Alfredo (2004). *Teoría métodos y técnicas de la investigación social*, México, D.F., © DR Sociedad Cooperativa de Producción “Taller Abierto”, S.C.L.

E-GRAFÍA

J. Casas Anguita, J.R. Repullo Labrador y J. Donado Campos (2002) Investigación La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Recuperado de:

<http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

Cintia Marilú Díaz Cabanillas (2011). Comunicación Organizacional, Monografias.com. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos86/la-comunicacion-organizacional/la-comunicacion-organizacional.shtml>

Diccionario de la Real Academia Española (2017). Recuperado de:

<http://www.rae.es/>

Diccionario de la Real Academia Española (2017). Recuperado de:

<http://dle.rae.es/?id=DqlqVCc>

ANEXOS

Transcripción completa de la entrevista No.1

Nombre		Puesto	Objetivo
Griselda de María Morales Zacarías		Representante Legal/ Jefe de Recursos Humanos	Análisis de los procesos de comunicación
No.	Pregunta	Respuesta	
1	¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?	No, pienso que hay muchas cosas que podríamos mejorar para tener mejor comunicación.	
2	¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los subalternos?	Verbalmente.	
3	¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?	Incentivar en el aspecto de comunicación, no dio una respuesta a la pregunta.	
4	¿A su criterio cuál es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?	Sería el verbal y poco por medio de correo electrónico.	
5	¿Con qué frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?	Muy poco y pienso que es súper importante.	
6	¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?	En las reuniones que hacemos. Las pocas reuniones que hacemos.	
7	¿Existen barreras de comunicación entre jefes y subalternos?	La barrera de comunicación sería tal vez la falta de respeto a la autoridad, la falta de reconocer que esa persona es mi jefe.	
8	¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?	Probablemente hay ciertas cosas que nosotros pues lo manejamos de manera horizontal.	
9	¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?	Pienso que el nivel de educación de las personas, no todo nuestro personal es universitario.	
10	¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?	Pienso que se pueden mejorar con reuniones consecutivas, se puede mejorar con información impresa y a la vista como lo es un pizarrón.	

Transcripción completa de la entrevista No.2

Nombre		Puesto	Objetivo
Lic. Mario Waldemar Alas Chajón		Jefe del Departamento Financiero	Análisis de los procesos de comunicación
No.	Pregunta	Respuesta	
1	¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?	Sí.	
2	¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los subalternos?	A través de correos electrónicos, documentación, a través de reuniones.	
3	¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?	El salario, actividades, no seguidas, como una tarde o mañana deportiva se dan cada 6 meses.	
4	¿A su criterio cuál es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?	Correo electrónico, reuniones, reuniones con subalternos cada 3 meses.	
5	¿Con qué frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?	Cada tres o dos meses.	
6	¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?	Solventando el problema en el momento que suceda platicando abriendo una vía que al final lo que se quiere es que el cliente que es el que sostiene la empresa se le resuelva el problema, internamente casi no hay problemas.	
7	¿Existen barreras de comunicación entre jefes y subalternos?	No hay barrera de comunicación, puede haber mínimo pero es por falta de tiempo.	
8	¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?	Horizontalmente.	
9	¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?	Por lo pequeña la organización o administración es pequeña entonces es más fácil poder tener una comunicación directamente con el personal.	
10	¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?	Sería reuniones creo que es lo más viable a nivel administrativo.	

Transcripción completa de la entrevista No.3

Nombre		Puesto	Objetivo
Ing. Iván García		Jefe del Departamento Mantenimiento y ventas	Análisis de los procesos de comunicación
No.	Pregunta	Respuesta	
1	¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?	No, porque no, empezando que no hay una dirección u objetivo como tal de la empresa, o si lo hay no se recuerda constantemente como para que toda la empresa este en una misma sintonía.	
2	¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los subalternos?	Por lo regular llamada telefónica y reuniones flash pero no programadas.	
3	¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?	Ninguno.	
4	¿A su criterio cuál es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?	Únicamente como comentaba correo y alguna que otra reunión improvisada.	
5	¿Con qué frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?	Tal vez una vez al mes o cada dos meses.	
6	¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?	En estas reuniones que se hacen actualmente pero no hay un seguimiento a las propuestas o a las soluciones que se plantean todo queda en el tintero.	
7	¿Existen barreras de comunicación entre jefes y subalternos?	Falta de una adecuada planificación.	
8	¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?	Se da, siento más horizontal y descendente.	
9	¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?	Porque uno para ir avanzando o resolver los problemas del día, día en mi caso me apoyo con las líneas horizontales y a partir de ahí uno ve resuelve y ya traslada a la línea descendente pero ya a la línea ascendente cuesta un poco por tema de disponibilidad, horario.	
10	¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?	Haciendo una reestructura de todo, planificación, pero empezando por el tema de horarios.	

Transcripción completa de la entrevista No.4

Nombre		Puesto	Objetivo
Anthony Guerra Mazariegos		Departamento de Diseño	Análisis de los procesos de comunicación
No.	Pregunta	Respuesta	
1	¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?	No tiene, o sea no, tal vez si la tenga, pero no tiene una establecida, el problema que se tiene cuando no se tiene una establecida, no hay una forma de enviar el mensaje y que el receptor lo capte bien.	
2	¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los subalternos?	De forma oral, lo común, pero también está la forma vía correo electrónico, pero aun así siento que no se explica bien a la hora de trasladar el mensaje.	
3	¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?	No sé, no hay, no hay, el incentivo ayuda, motiva, los hace más productivos.	
4	¿A su criterio cuál es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?	Oral, tal vez la forma en que se expresan oralmente no es la adecuada y por mí las dos formas para transmitir la mensajería serian la oral y la escrita.	
5	¿Con qué frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?	Una vez al mes tal vez, creo que se reúnen poco porque no se tiene la costumbre.	
6	¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?	Ahí sería invitar a los expertos en cada área, jefes de departamentos y reunirnos y buscar la solución a un problema.	
7	¿Existen barreras de comunicación entre jefes y subalternos?	¿A qué se refiere con barreras? Las barreras tal vez como te había dicho que no se tiene una forma establecida entonces la gente quiere buscar la forma más rápida y cómoda de transmitir un mensaje, pero a veces por eso mismo no se logra terminar de comunicar con uno la gente.	
8	¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?	Es mixta, no se tiene una establecida porque no hay un orden.	
9	¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?	Porque no se tiene un medio de comunicación establecido.	
10	¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?	Estandarizando, que todos estén en la misma sintonía y sepan cual es el canal de comunicación que tiene que utilizar y a que persona son las que se les tiene que hablar, entonces ya es más fácil transmitir el mensaje y ya se va de forma ordena y no de forma desordenada.	

Modelo de la entrevista



FICHA DE LA ENTREVISTA

Fecha: _____

Nombre: _____

Encargado del Departamento de: _____

Tipo de la Entrevista: Libre no estructurada

Objetivo de la entrevista: Comunicacional

1. ¿Considera que la empresa tiene un canal efectivo de comunicación?
2. ¿Cuál es el canal que utilizan los jefes para trasladar la información a los sub alternos?
3. ¿Qué sistema utilizan para incentivar a sus empleados?
4. ¿A su criterio cual es el canal de comunicación que utilizan en la empresa?
5. ¿Con que frecuencia realizan sesiones de trabajo entre jefes de departamento?
6. ¿Cómo llegan a un consenso para la solución de los problemas dentro de la empresa?
7. ¿Existen barreras de comunicación entre jefes y sub alternos?
8. ¿Cómo se da la comunicación dentro de la empresa, horizontal, ascendente o descendente?
9. ¿Por qué considera que dentro de la empresa se da la comunicación de esa forma?
10. ¿Cómo piensa usted que se pueden mejorar los canales de comunicación internos?

Modelo de cuestionario



CUESTIONARIO



Sexo: Femenino _____ Masculino _____ edad: _____

Instrucciones: A continuación se presentaran una serie de preguntas las cuales deberá marcar con una X, contestar de manera objetiva.

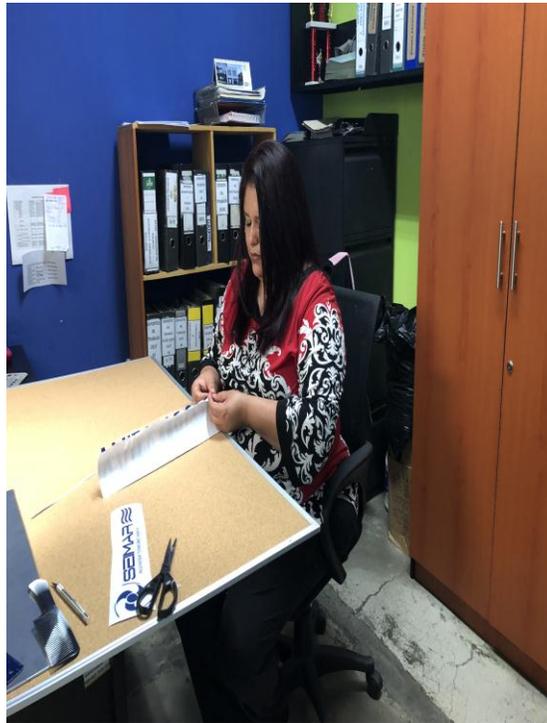
1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?
1 a 5 años _____ 6 a 10 años _____ 11 a 19 años _____
2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?
Excelente _____ Buena _____ Regular _____ mala _____
3. ¿Considera que dentro de la empresa existe un buen ambiente de comunicación?
SI _____ NO _____
4. ¿Son claras las órdenes que emiten sus jefes?
SI _____ NO _____ A VECES _____
5. ¿Cómo considera la comunicación existente entre jefes y sub alternos?
Excelente _____ Buena _____ Regular _____ mala _____
6. ¿Considera que no hay un plan de comunicación interno?
SI _____ NO _____
7. ¿Cree que debe existir un plan de comunicación interno?
SI _____ NO _____
Porque _____
8. ¿Con que frecuencia usted recibe órdenes de sus superiores?
SIEMPRE _____ NUNCA _____ OCASIONALMENTE _____
9. ¿Existen dentro de la empresa algún documento que le entreguen para darle una orden de trabajo?
SI _____ NO _____ CUAL _____
10. ¿Por qué medio le gustaría recibir las órdenes?

VERBAL _____ MEMORANDUM _____ ORDEN DE TRABAJO _____ CORREO
ELECTRONICO _____ MENSAJE DE TEXTO _____ WHATSAPP _____
11. ¿Cree que la forma en la que le dan las órdenes en su trabajo es eficiente?
SI _____ NO _____ A VECES _____
12. ¿Los jefes de departamento son accesibles cuando el sub alterno desea comunicarse con ellos?
SI _____ NO _____ A VECES _____
13. De 1 a 10 ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Matriz o vaciado del cuestionario

No.	PREGUNTA		%	TOTAL ENCUESTADOS	
0	SEXO	Masculino	15	83%	18
		Femenino	3	17%	
0-0	EDAD	18 a 25 años	7	39%	18
		26 a 35 años	4	22%	
		36 a 45 años	3	17%	
		mas de 45 años	4	22%	
1	¿cuanto tiempo tiene de laborar en la empresa?	1 a 5 años	11	61%	18
		6 a 10 años	3	17%	
		11 a 19 años	1	6%	
		Otros	3	17%	
2	¿Como califica la comunicación dentro de la empresa?	Excelente	1	6%	18
		Buena	5	28%	
		Regular	8	44%	
		Mala	4	22%	
3	¿Considera que dentro de la empresa existe un buen ambiente de comunicación?	Si	8	44%	18
		No	10	56%	
4	¿Son Claras las ordenes que emiten sus jefes?	Si	7	39%	18
		No	2	11%	
		A veces	9	50%	
5	¿Cómo considera la comunicación existente entre jefes y sub alternos?	Excelente	0	0%	18
		Buena	6	33%	
		Regular	10	56%	
		Mala	2	11%	
6	¿Considera que no hay un plan de comunicación interno?	Si	5	28%	18
		No	13	72%	
7	¿Cree que debe existir un plan de comunicación interno?	Si	17	94%	18
		No	1	6%	
8	¿Con que frecuencia usted recibe órdenes de sus superiores?	Siempre	6	33%	18
		Nunca	0	0%	
		Ocasionalmente	12	67%	
9	¿Existen dentro de la empresa algún documento que le entreguen para darle una orden de trabajo?	Si	6	33%	18
		No	12	67%	
		Cual	0	0%	
10	¿Por qué medio le gustaría recibir las ordenes?	Verbal	9	50%	18
		Memorándum	1	6%	
		Orden de trabajo	5	28%	
		Correo electrónico	3	17%	
		Mensaje de texto	0	0%	
		Whatsapp	0	0%	
11	Cree que la forma en la que le dan las órdenes en su trabajo es eficiente?	Si	7	39%	18
		No	4	22%	
		A veces	7	39%	
12	¿Los jefes de departamento son accesibles, cuando el sub alterno desea comunicarse con ellos?	Si	8	44%	18
		No	3	17%	
		A veces	7	39%	
13	De 1 a 10 ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?	1	2	11%	18
		2	0	0%	
		3	2	11%	
		4	4	22%	
		5	2	11%	
		6	2	11%	
		7	3	17%	
		8	2	11%	
		9	0	0%	
		10	1	6%	

Fotografías



Rotulación de cartelera informativa elaborado por epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Rotulación de cartelera informativa elaborado por epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Localización del espacio donde se colocará la cartelera informativa, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Ubicación de donde se colocará la cartelera informativa, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Colaboradores de la empresa limpiando el lugar de ubicación de la cartelera, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Colaboradores de la empresa pintando el espacio donde se colocará la cartelera, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).



Cartelera Informativa ya colocada en el espacio respectivo, proyecto a cargo de epesista Delmi Alicia Puente Pérez (2018).

Otros



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Delmi Alicia Puente Pérez
No. Carné y DPI: Carné: 199319233 DPI:1613944930101
Jefe o Encargado (a): Griselda Morales / Gerente Administrativa
Institución o Empresa: Soluciones Termomecánicas Integradas de Centro América, S.A. / SEIMAR
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
3	Del: 28 / Al: 31	Mayo	7	7	7	7		x	28 hrs.
4	Del: 01 / Al:01	junio					7	x	07 hrs.
5	Del: 04 / Al:08	junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
6	Del: 11 / Al:15	junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
7	Del:18 / Al :22	junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
8	Del:25 / Al: 29	junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
9	Del: 02 / Al:06	julio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
10	Del:09 / Al:11	julio	7	7	6			x	20 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

Soluciones termomecánicas integradas de centroamérica S.A

SEIMAR
PBX (602) 23794600
WWW.SEIMAR.NET

(f) 
Griselda Morales
Gerente Administrativo

(f) 
Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPSL

