

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



“Plan de Comunicación Interna para Mejorar la Relación entre Empleados y Jefes de Finca El Pilar, San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala.”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Concejo Directivo por:

María de los Angeles Jiménez Montúfar

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Agosto de 2018

Concejo 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 Bátres

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



Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 21 de Febrero 2018

EPS-LIC—2018 17



Lic. Juan Carlos Chén Chacón

Gerente Administrativo

Finca El Pilar

Presente.

Estimado Licenciado:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **María De Los Angeles Jiménez Montúfar** con número de registro académico **200318465** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados –EPS–.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



"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



FINCA EL PILAR
San Juan Sacatepéquez
KmS2 comunicad E: Pilar

Guatemala, 26 de Julio de 2017


Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisó Oe Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
universidad de San Carlos de Guatemala


Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: María de los Angeles Jiménez Montúfar con número de carné: 200318465 CUI: 2573 44209 0101; el(a) estudiante epesista de la Escuela de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "Recursos Humanos" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 18 de mayo al 13 de junio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Plan de Comunicación interna para mejorar la relación entre empleados y jefes de Finca EL Pilar, San Juan Sacatepéquez del Departamento de Guatemala" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa Finca EL Pilar.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción 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 nuestra empresa Finca EL Pilar.

Atentamente,


Juan Carlos Chen Chacón
Gerente Administrativo





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

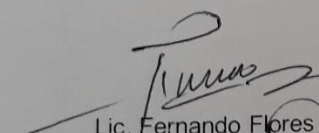
Estudiante
María de los Angeles Jiménez Montúfar
Carné: 200318465
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

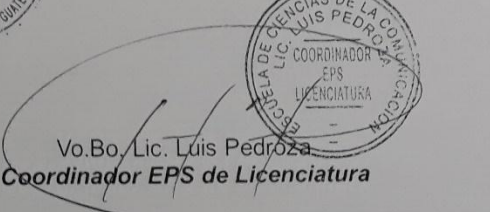
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LA RELACION ENTRE EMPLEADOS Y JEFES DE FINCA EL PILAR, SAN JUAN SACATEPEQUEZ, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

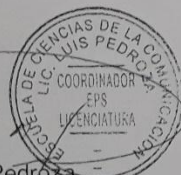
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLVERIO 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 la autora es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIAS

A Dios: Por ser esa fuerza que nos impulsa y de donde viene toda sabiduría. Porque sin su voluntad no hubiese sido posible la bendición de culminar este proyecto.

A mi Padre: Juan Antonio Jiménez Ramírez, (QEPD). Porque fue un ejemplo en mi vida de perseverancia, dedicación y responsabilidad. Y ahora me guía desde otro plano a seguir sus pasos y cumplir con mis metas y sueños.

A mi Madre: Senona Montufar por ser una mujer que me impulsa con su fortaleza a no darme por vencida, y con su ejemplo de bondad me ha guiado en el camino de la vida a no darme por vencida.

A mis Hermanos: Por el apoyo que me han brindado, y por ser parte fundamental en mi vida.

A mis sobrinas (o): Para que este logro en mi vida sea un ejemplo para ellas (o), de que todas las metas que uno se plantea en la vida están al alcance de nuestros esfuerzos.

A mi Familia: Porque siempre me impulsaron a salir adelante con su ejemplo y porque siempre recibí palabras de aliento para cumplir con mis metas a todos ellos (a) muchas gracias.

A mis Amigos: Por el tiempo compartido, porque sus logros que me sirvieron de ejemplo para culminar con este proyecto, por apoyo que siempre me han brindado. Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A la empresa donde Laboro: Finca El Pilar a sus Dueños, jefes y compañeros por darme la oportunidad de superarme como persona y profesional, por el apoyo que me han brindado en lo personal y por brindarme el espacio para la realización del presente proyecto. Gracias

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Especialmente a la **Escuela de Ciencia de la Comunicación**, por ser la casa de estudios de donde obtuve el conocimiento y tuve la oportunidad de culminar mis estudios superiores.

Al Licenciado Fernando Flores: Por su asesoría, dedicación y apoyo durante el tiempo que se llevó a cabo el presente proyecto.

ÍNDICE

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.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes e Historia	2
1.2.4. Dependencias de la Institución.....	3
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama General de Finca El Pilar	6
1.3. Metodología	7
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	10
1.4. Recopilación de Datos	11
1.4.1. Encuesta	11
1.4.2. Gráficas e Interpretación de Resultados de la Encuesta.....	11
1.5. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas. (FODA).....	18
CAPÍTULO II	20
2. Plan de Comunicación Interna de la Finca El Pilar	20
2.1. Antecedentes Comunicacionales	20
2.2. Objetivos de Comunicación.....	20
2.2.1. Objetivo General	20

2.2.2. Objetivos específicos	20
2.3. Público Objetivo	21
2.4. El mensaje	21
2.5. La Estrategia.....	21
2.6. Acciones de Comunicación	22
CAPÍTULO III	27
3. Informe de Ejecución.....	27
3.1. Proyecto Desarrollado.....	27
3.1.1. Financiamiento.....	27
3.1.2. Presupuesto Ejecutado	27
3.1.3. Beneficiarios	28
3.1.4. Recurso Humano	29
3.1.5. Área Geográfica de Acción	29
3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas	30
3.3. Cronograma de Actividades	37
3.4. Control y Seguimiento.....	38
CONCLUSIÓN	39
RECOMENDACIÓN	40
GLOSARIO	41
BIBLIOGRAFÍA	44
E-grafía	45
ANEXOS	46
1. Tabulación de Encuestas.....	46
2. Propuesta de Rotulación.....	49
3. Entrega de Rótulos	51
4. identificación de Áreas.....	53
5. Instalaciones Finca El Pilar	61
6.Ficha de Registro de Horas de Práctica Profesional Supervisada	62

RESUMEN

Nombre de la Institución

Finca El Pilar, San Juan Sacatepéquez

Nombre del Proyecto

“Plan de Comunicación Interna para Mejorar la Relación entre Empleados y Jefes de Finca El Pilar, San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala.”

Objetivos del Proyecto

General

Elaborar un plan de comunicación interna en la Finca EL Pilar para facilitar la comunicación entre empleados y jefes de la misma entidad.

Específicos

- Facilitar la información continua sobre las funciones de cada uno de los empleados.
- Proporcionar espacios de programación y ejecución de reuniones que ayuden a fortalecer cada una de las áreas y actividades que se llevan a cabo en la institución.
- Implementar herramientas para la comunicación interna de la Finca El Pilar.
- Elaboración de material que ayude a la efectiva comunicación interna de la institución.

Sinopsis

El presente proyecto de investigación se realizó en tres etapas: siendo la primera de ellas el diagnóstico comunicacional, en donde se evidenciaron las deficiencias de comunicación existentes en la Finca El Pilar. La segunda etapa se realizó un plan de comunicación interna para fortalecer la comunicación entre empleados y jefes dentro de la institución, y la tercera etapa fue la ejecución del plan de comunicación interna en donde se llevaron a cabo estrategias y acciones en beneficio de la institución a través del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL.

INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar que la comunicación es un factor primordial para mantener buenas relaciones en nuestro entorno, sobre todo el laboral. En la actualidad muchas instituciones descuidan la comunicación con su personal, lo que da como resultado un clima organizacional no apropiado que resalta la carencia de una comunicación interna efectiva.

La comunicación interna juega un papel significativo en cualquier institución, ya que todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad dependen de la misma, y esto se debe a que la comunicación ayuda en el logro de objetivos a través de que los mensajes sean transmitidos de manera eficiente dentro de la entidad. En el caso de la comunicación interna de la Finca El Pilar se ve afectada constantemente y repercute en la relación laboral entre jefes y subalternos, así como en el cumplimiento de procesos.

Es por tal razón es que existe la necesidad de crear y desarrollar un plan de comunicación interna, que contribuya al mejoramiento de la comunicación entre jefes de la Finca El pilar y su personal de trabajo.

El objetivo de este plan es dar como primer paso un diagnóstico que determina los problemas y barreras de comunicación y crear una estrategia eficiente de comunicación interna que permita el incremento en la calidad de los procesos laborales que se llevan a cabo dentro de la institución, logrando así una gestión efectiva y un buen cumplimiento de los objetivos de la entidad.

JUSTIFICACIÓN

El estudio de esta problemática es importante para poder establecer la buena comunicación interna entre jefes de la Finca El Pilar y los subalternos de esta. Se espera que los resultados del presente informe contribuyan a la creación de nuevas y mejores estrategias de comunicación, que beneficien a las autoridades y empleados en cuanto a la realización de procesos de comunicación internos.

El interés por hacer un plan de comunicación interna en la Finca El Pilar derivó de opiniones de empleados, en sentido de que la información de los procesos de trabajo no era transmitida de manera efectiva hacia ellos, lo cual daba como resultado el retraso e incumplimiento de estos.

Es por lo que da como resultado la necesidad de crear y desarrollar un plan de comunicación interna, para brindar un servicio de calidad al personal de la Finca El Pilar por parte de la administración de esta. Esperando el resultado sea el deseado para mejorar el sistema de comunicación que actualmente existe en dicha empresa.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

1.1. Objetivos del Diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

Identificar las problemáticas de comunicación interna que posee la Finca EL Pilar, y proponer una estrategia comunicacional adecuada para su divulgación.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación comunicacional actual que está afectando la realización de proyectos en la Finca El Pilar.
- Analizar la información recabada con el apoyo de las técnicas de recolección: cuantitativas y cualitativas.
- Detectar las debilidades en el ámbito comunicacional interno de la Finca El Pilar.
- Proponer una estrategia para mejorar la comunicación interna de nuestro público objetivo en la Finca El Pilar.

1.2. La Institución

Finca El Pilar, San Juan Sacatepéquez.

1.2.1. Ubicación Geográfica

Se encuentra ubicada en Km. 52, comunidad Concepción El Pilar I de San Juan Sacatepéquez del municipio del departamento de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

La Finca El Pilar no cuenta con ningún apoyo por parte de ninguna institución, es una empresa Privada que subsiste en base a sus diversas producciones.

1.2.3 Antecedentes e Historia

Finca El Pilar, es una finca dedicada a la agricultura y a la producción de café, está localizada en el municipio de San Juan Sacatepéquez, del departamento de Guatemala. Aproximadamente a 10 kilómetros del parque central del municipio específicamente en una comunidad de nombre El Pilar.

Finca El pilar, adquirida en el año de 1982, desde sus orígenes se dedicada a la producción de café y conservación de la naturaleza del área. Cuenta con áreas de plantaciones de café, bosques de árboles de pino, ciprés y robles.

Finca El Pilar ha sido y será la fuente de trabajo para personas de las comunidades aledañas, brindándoles terrenos en arrendamiento para aquellos que se dedican cultivos de maíz, hortalizas, como también a la floricultura.

Es una de las pocas fincas que aún conserva plantaciones de café tipo Bourbon y Típica con más de 70 años, que aún siguen produciendo y por su edad y altura, en algunos casos que requieren escaleras para recolectar la cosecha.

Las variedades de plantas de cafés que posee Finca El Pilar son Bourbon rojo y amarillo, Típica, Caturra, Catuaí y Geisha. Es importante mencionar, que la finca trata de utilizar en la menor medida de lo posible productos químicos para no dañar el medio ambiente, derivado de esto, la calidad del producto es considerado un café Estrictamente Duro por lo que se reconoce como un café tipo Gourmet.

Finca el Pilar tradicionalmente sigue con su proceso de lavado por medio de beneficio húmedo y secado a sol, pero en la medida que se adquieren conocimientos nuevos se han aprendido a realizar nuevos procesos de secado como lo es el secado naturales y secado tipo Honey, los cuales incrementan la duración y la calidad del café en el tiempo.

Nuestros granos de café son de un gusto especial y las personas especialistas en catar, encuentran sabores y aromas a la hora de degustar nuestro producto, se ha encontrado sabores o notas distintivas como miel, floral, manzana, caramelo, chocolate, vainilla, como también acidez a naranja, con un cuerpo limpio, refinado muy agradable en el gusto.

1.2.4 Dependencias de la Institución

Finca El Pilar es una empresa constituida como persona individual, teniendo un Consejo Directivo el cual funge como plataforma principal de la misma; el personal está integrada por 17 miembros los cuales están en los siguientes departamentos

1. Gerente administrativo: Es la persona encargada de autorizar y gestiona la implementación y desarrollo de proyectos, con el principal fin de mejorar la calidad de nuestros productos.

2. Asistente administrativa: Es la persona encargada de trasladar la información de manera adecuada a las dependencias y personal. Así mismo de mantener controles de procesos.
3. Departamento de contabilidad: Conformado por una contadora que es la encargada de llevar el control de los ingresos y gastos que corresponden a la empresa.
4. Administrador de operaciones: Persona ubicada en las instalaciones de la Finca El Pilar en San Juan Sacatepéquez, su principal función es mantener los controles sobre el personal y cada uno de los proyectos que se estén realizando.
5. Capataz: También ubicado en las instalaciones de La Finca El Pilar, es el responsable de verificar que los equipos de trabajo realicen las tareas en los tiempos estipulados y con los controles adecuados.
6. Equipo encargado de área de café: Conformado por 4 personas las cuales tiene a su cargo los procesos que conlleva la producción de café. (Fertilizaciones, fumigaciones, y procesos de Beneficiado Café.
7. Equipo encargado de jardinería: Integrado por 3 personas para operaciones varias enfocadas al cuidado de plantas frutales, plantas ornamentales y áreas verdes.
8. Equipo de Construcción y Reparación: Conformado por 3 personas encargadas del área de construcción y reparación de los inmuebles que conforman las instalaciones de Finca El Pilar.

9. Equipo vigilancia de bosque: Integrado por 2 personas las cuales tienen que realizar recorridos por las diferentes áreas del bosque que conforman la finca, y así evitar el robo o tala de árboles.

1.2.5.Misión

Somos una empresa productora y comercializadora de café de altura que ofrece café de la mejor calidad al mercado nacional e internacional, comprometida con la generación de empleos para el bienestar y desarrollo continuo de las comunidades aledañas.

1.2.6.Visión

Consolidarnos como una marca reconocida a nivel nacional e incursionar en el mercado internacional. Ofreciendo siempre un producto de excelente calidad para mantenernos posicionado en la mente de nuestros consumidores.

1.2.7.Objetivos Institucionales

Fortalecer nuestra capacidad productiva, implementando métodos innovadores para obtener producciones que cumplan con las demandas de los mercados a nivel nacional como internacional. Teniendo siempre presente que la calidad de nuestro producto es nuestra mejor referencia.

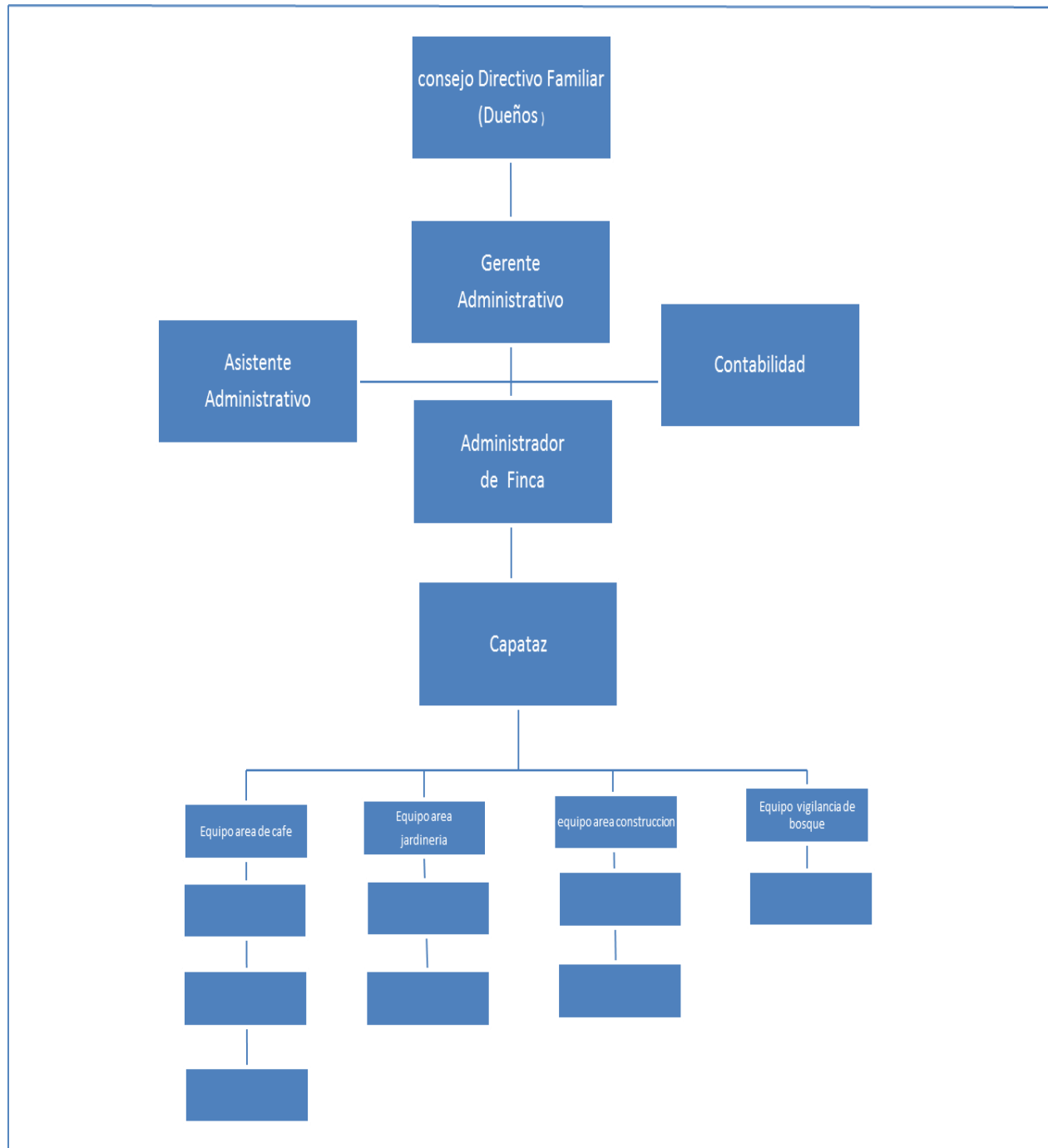
“Documentos Administrativos Finca El Pilar, proporcionados por parte de la gerencia”.

1.2.8.Público Objetivo

El personal que se verá beneficiado con la elaboración de presente proyecto serán los trabajadores que laboran directamente en el área de campo de las instalaciones de finca el pilar.

Este grupo está constituido por trabajadores que tienen la responsabilidad de concretar los proyectos que en la Finca El Pilar se desarrollan.

1.2.9. Organigrama General de Finca El Pilar



"Documentos Administrativos Finca El Pilar, proporcionados por parte de la gerencia". (Pilar, 1984)

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método

El tipo de investigación es descriptiva y se utilizara las técnicas cuantitativas y cualitativas, instrumentos que nos permiten observar y medir aspectos relevantes en la investigación, y los cuales nos demuestran la realidad de los problemas de comunicación interna que tiene Finca El Pilar. (Sampieri Hernández, 2014)

1.3.2. Técnicas e Instrumentos

1.3.2.1 Observación

Cumpliendo con la construcción del Diagnóstico Comunicacional, en la primera etapa del Ejercicio Profesional Supervisado, EPS 2018 de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, me permito describir lo observado en Finca El Pilar, institución que me brindó el apoyo para la realización del presente proyecto.

Guía de Observación

Lugar de la Observación: Se llevó a cabo en instalaciones de la Finca El Pilar.

Ubicación: Comunidad Concepción El Pilar San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala.

Periodo de Observación: Se realizó del 02 al 09 de febrero.

Persona Encargada de Observación: Estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. María de los Ángeles Jiménez Montufar.

Durante el periodo en el cual se realizó la observación, se detectaron algunas Problemáticas de Comunicación Interna, entre las cuales se encuentra:

- La información que se brinda a los empleados se realiza de una manera inadecuada, todo se hace de manera verbal sin que quede un documento de respaldo.
- Las indicaciones de las tareas no las hacen llegar directamente a quien corresponde, se las comunican a otros empleados y muchas veces estas personas no las transmiten como se les indico.
- Los requerimientos de productos necesarios para la realización de sus actividades las realizan en último momento, lo que da como resultado atraso en sus labores, puesto que todos los productos hay que llevarlos desde la ciudad Capital.
- El traslado de personal de un área a otra sin previo aviso, esto dificulta que las actividades sean realizadas en los tiempos estipulados.
- En Los empleados existe temor o falta de confianza, esto genera que no expresen sus opiniones con respecto a las actividades o procesos en cada área, fortaleciendo este aspecto especialmente, se podría desde ahorrar costos, mejorar procedimientos, reducir tiempos, implementar nuevas formas para la realización de actividades.
- No realizan reuniones periódicas para planificar procesos de trabajo.
- No existe ningún instrumento de comunicación donde los empleados puedan realizar sugerencias o comentario.
- En las instalaciones se carece de todo tipo de identificación para cada una de las distintas áreas de trabajo.

1.3.2.2. Documentación

La documentación consultada que da referencia con respecto a la institución se realizó a través de documentos administrativos proporcionados por la Administración y los dueños, los cuales fueron de mucha ayuda pues en las instalaciones de la Finca EL Pilar no se cuenta con dicha información.

1.3.2.3. Encuesta

Técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población a la que se le denomina muestra y consiste en indagar o interrogar a determinadas personas a través de un cuestionario preparado, calificado y sometido según los objetivos que interesan alcanzar, en esta técnica se utilizan pocas preguntas. (Piloña Ortiz, 2011)

A través de la encuesta se pretende recolectar datos de interés, con los cuales se pueda obtener información directamente de las personas que se ven afectadas por la falta de una Comunicación Interna Efectiva.

Para la realización de esta técnica se pasará un cuestionario integrado por 11 preguntas de las cuales 9 serán preguntas de respuesta cerradas y 2 preguntas de respuesta abierta

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

CALENDARIO PRIMERA ETAPA PROPEDEUTICO DE DIAGNOSTICO						
ACTIVIDADES	SEMANAS					
	ENERO			FEBRERO		
	15 al 19	22 al 29	30 al 31	01 al 02	05 al 09	12 al 16
Propedéutico de EPS licenciatura	Clases Presenciales					
Gestión para realizar las prácticas en Finca EL Pilar		Recepción de formulario y entrega	trabajos de Documentación			
Proceso de estructuración del Diagnóstico de Comunicación Interna				estructuración del diagnóstico		
Redacción Informe, observación, y encuesta					redacción elaboración encuesta	
Entrega de Informe final del Diagnóstico Comunicacional						encuestas tabulación detalles finales entrega informe

Fuente: <http://www.crearcrear.com/como-crear-diagrama-de-gantt.online>

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1. Encuesta

Técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población a la que se denomina muestra y consiste en indagar o interrogar a determinadas personas a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba según los objetivos que interesan alcanzar, en esta técnica se utilizan pocas preguntas. (Piloña Ortiz, 2011)

Esta encuesta se realizó con el objetivo de obtener información, por lo que se tomó a 13 personas de sexo masculino que laboran en el área de campo de la Finca El Pilar. Las cuales conforman el grupo objetivo del presente informe.

1.4.2. Gráficas e Interpretación de Resultados de la Encuesta

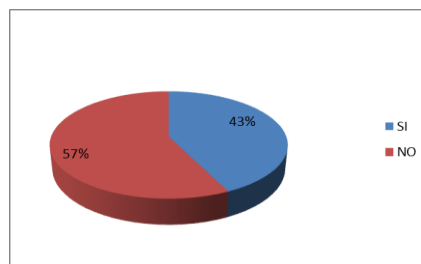
A continuación, se presenta el análisis e interpretación de cada pregunta del cuestionario con el que pretende diagnosticar la comunicación interna de la Finca El Pilar.

Gráfica No. 1

¿Cuál es el puesto que desempeña en la Finca El Pilar?

Del 100% de trabajadores de la Finca El Pilar solamente el 43% sabe cuál es su puesto dentro de la empresa, el 57% lo ignora.

El 43% corresponde a los empleados que si conocen cuál es su puesto de trabajo en la Finca El pilar, y esto es porque desempeñan un puesto de encargado, pero el 57% que corresponde a los que no logran ubicar su cargo dentro de la empresa son los que trabajan bajo las órdenes de alguien más. Y aquí es donde se pone en evidencia que estos empleados no cuentan con un área específica de trabajo, Porque como ha venido sucediendo los trasladan de un área a otra sin previo aviso.

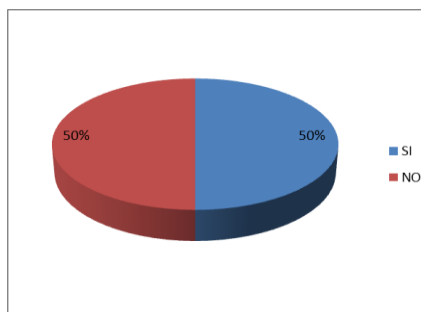


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 2

¿Tiene usted conocimiento si Finca El Pilar cuenta con un medio o forma de comunicación efectiva?

Del 100% de los trabajadores encuestados solamente el 50% cree que la Finca El Pilar si cuenta con un medio o forma de comunicación adecuado. Y esto se debe a que son los encargados a quienes se le brindan indicaciones de que debe hacer cada persona o equipo, mientras el otro 50% dice no tener conocimiento de que la Finca El Pilar cuente con un medio de comunicación efectiva, y esto se debe a que nunca les ha llegado ninguna información o indicación por escrito.

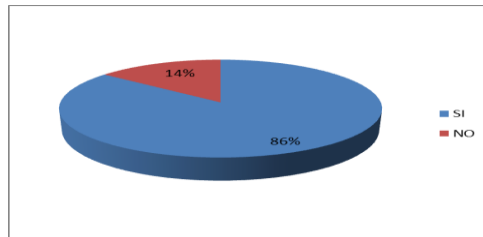


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 3

¿Sabe usted a quien recurrir en caso de necesitar algún producto o artículo para realizar su trabajo?

Del 100% de los empleados encuestados el 86% de los trabajadores sabe a quién recurrir para solicitar los productos necesarios para realizar su trabajo. Esto se debe a que los empleados no son un grupo muy grande les es mucho más fácil ubicar a la persona encargada de brindarle lo necesario para realizar sus actividades, mientras el 14% que dice no conocer a quien recurrir para hacer sus solicitudes podría interpretarse que es por falta de confianza hacia el personal administrativo.



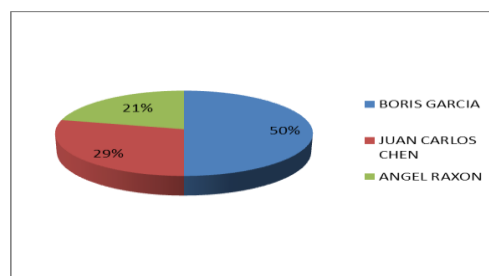
Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 4

¿Qué persona es la encargada de asignar las tareas que usted debe realizar en la Finca El Pilar? Del 100% de las personas encuestadas la respuesta para esta pregunta está dividida, el 50% dice que el Sr. Boris García es la persona encargada de asignar las tareas, el cual sería el porcentaje que tiene la respuesta correcta, puesto que el Sr. Boris García funge como administrador de la Finca, o sea, es la persona encargada de todo el personal.

El 29 % indica que la persona encargada de asignar las tareas es el Sr. Ángel Raxon, lo cual sería incorrecto, pues la tarea principal del Sr. Ángel es verificar que todos estén realizando sus tareas en las áreas asignadas-

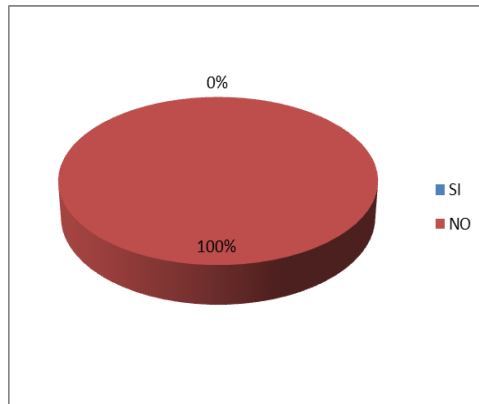
El 21% indica que la personas encargada de asignar las tareas es Sr. Juan Carlos Chen, lo cual también sería incorrecto, pues el Sr. Juan Chen realiza sus labores en ciudad capital y no en las instalaciones de Finca El Pilar. En conclusión, al 50% de los empleados habría que indicarles quién es la persona responsable de asignar las tareas de trabajo.



Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 5

¿Tiene usted conocimiento de un plan de trabajo general de todas las áreas en la Finca El Pilar? El 100% de los trabajadores encuestados indica desconocer un plan general de trabajo en la Finca El pilar. Lo cual es preocupante, y hace que las actividades no se realicen de manera adecuada o en los tiempos estipulados por la administración, esto debido a que los empleados no tienen una visión a futuro de las actividades a realizarse. Por lo cual sería muy necesario poder realizar este plan general de actividades y darlo a conocer para mantener informado a los empleados.

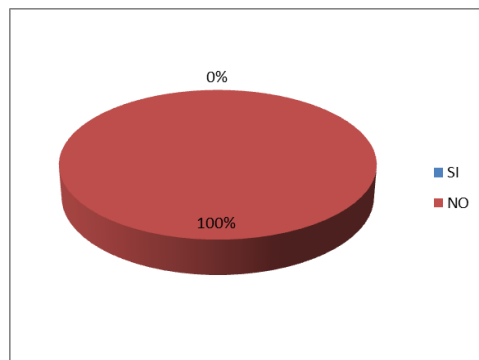


Fuente: Encuesta elaborada por especialista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 6

¿Conoce usted algún medio de comunicación en Finca El Pilar para dar a conocer sus sugerencias para mejorar sus actividades labores?

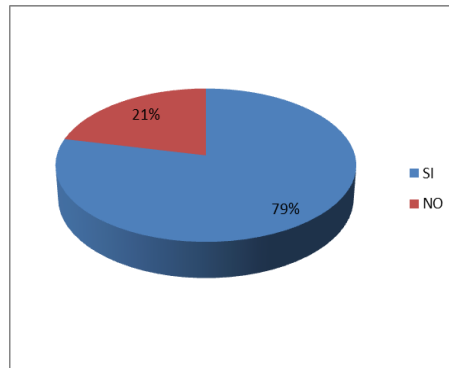
El 100% de los trabajadores de Finca El Pilar dice desconocer algún medio de comunicación para transmitir sus sugerencias y si mejorar sus actividades labores. Esta será otra de las interrogantes a la cual habría que poner especial atención, pues al no contar con ningún medio por medio del cual ellos puedan realizar sugerencias y comentarios, Finca El Pilar los deja al margen y es por esta razón es que se realiza este proyecto para poder mejorar la comunicación interna entre empleados y jefes.



Gráfica No. 7

¿Tiene usted la confianza con sus jefes para hacer comentarios positivos y negativos acerca de las actividades que se realizan en Finca El Pilar?

Del 100% de los encuestados el 79% de los trabajadores de Finca El Pilar tiene la confianza para realizar comentarios positivos y negativos a sus jefes. Este es un punto importante para la empresa, pues si contamos con su confianza, se podría lograr mejorar de gran manera la relación con respecto a comunicación y realización de las actividades. Y con el 21% del personal que aún no tiene confianza en el personal administrativo se procederá a en ello, para así poder contar con la confianza del 100% de los empleados.

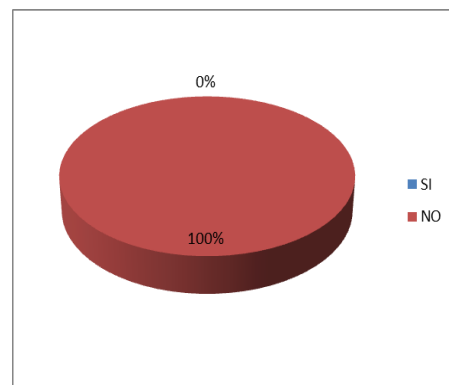


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 8

¿Existe en Finca El Pilar algún rótulo que identifique las diferentes áreas de trabajo?

El 100% de los trabajadores de Finca El Pilar concuerda que no existe ningún rótulo que identifique las distintas áreas de trabajo. Analizando la respuesta a esta interrogante se hace totalmente necesaria la implementación de rótulos que identifiquen cada una de las distintas áreas de trabajo que conforman la Finca El Pilar. Y así, mejorar el recorrido cuando llegan visitas a las instalaciones.

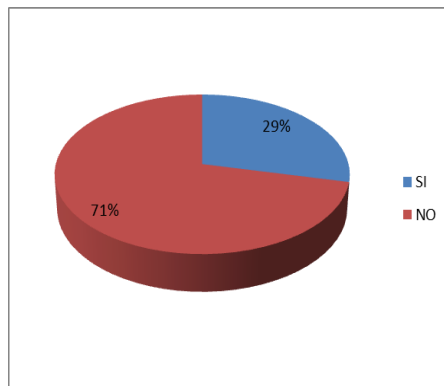


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 9

¿Cree usted que la manera como le brindan la información en Finca El Pilar es adecuada?

Del 100% de los trabajadores de Finca El Pilar el 71% de los empleados cree que la manera como les brindan la información no es la adecuada. Esto debido a que son varias las personas que les dan órdenes e información y ellos no pueden dejar de obedecer las indicaciones, por lo cual, ellos mismos sugieren una alternativa para darles información, y es que esta forma sea por escrito, así ellos también contarían con una constancia que indica que actividades les toca desempeñar. Y al 29% que creía que en la Finca el Pilar si le brindaban la información de una manera adecuada, tendrá como resultado mejorando su rendimiento en sus actividades .

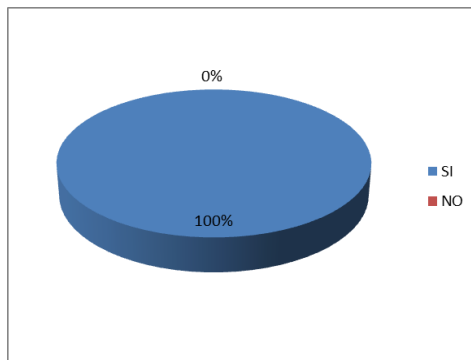


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 10

¿Cree usted como trabajador de Finca El Pilar, que se debería mejorar la comunicación interna?

El 100% de los trabajadores de la Finca El Pilar está de acuerdo que se debería mejorar la comunicación interna. Y es por esta razón que se está llevado a cabo este informe, para poder conocer de qué manera se pueden realizar mejoras en temas de comunicación, y para que los empleados puedan tener una mejor comprensión de cada una de sus actividades laborales.

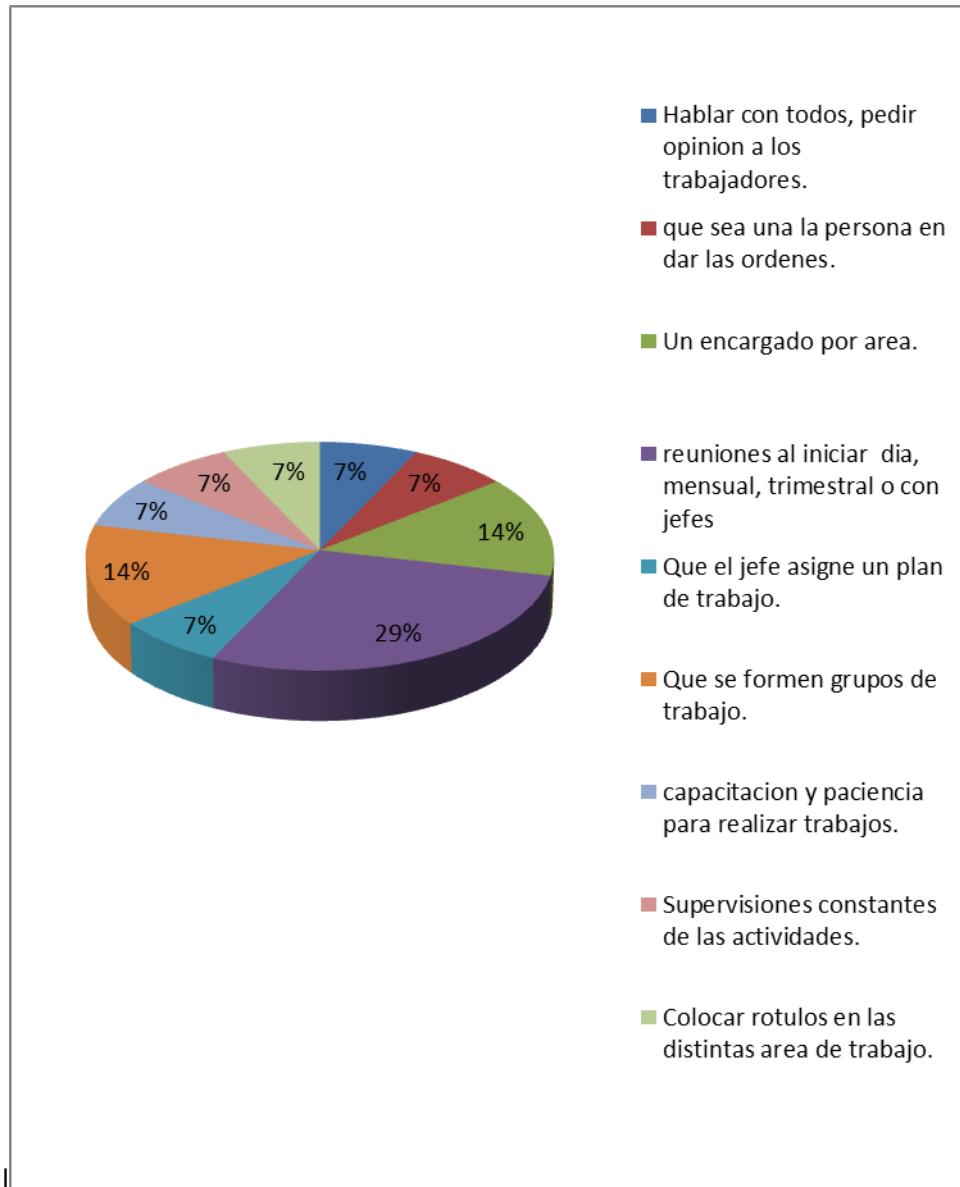


Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

Gráfica No. 11

Si la respuesta a la pregunta anterior fue si, ¿Podría usted indicar de qué manera se debería realizar esa mejora en la comunicación interna de Finca El Pilar?

Como respuesta a esta pregunta los trabajadores concuerdan que es necesario mejorar la comunicación interna en la Finca El Pilar y a la vez nos brindan algunas sugerencias de cuales podrían ser esas mejoras para poder realizar de una mejor manera sus actividades laborales.



Fuente: Encuesta elaborada por especista María de Los Angeles Jiménez Montúfar

1.5. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas. (FODA)

Se presenta la radiografía de la institución

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">● Nuestro producto “el café” un café de altura de alta calidad reconocido a nivel nacional e internacional.● La distribución de nuestro producto ha llegado a EE. UU, España, Australia, República Checa, Grecia, Corea entre otros.● Diferentes canales de comercialización.● Producto de alto valor agregado desarrollado con técnicas propias.● Precio competitivo.● Crecimiento anual de un 30%.● Diversidad en procesamiento de productos.● Cuenta con personal administrativo profesional y calificado.	<ul style="list-style-type: none">● Creamos la necesidad de nuestro producto en diferentes establecimientos de cafeterías nacionales e internacionales por ser de excelente calidad.● Debido a que la Finca El Pilar cuenta con bosques los compradores además de visitar nuestras instalaciones pueden disfrutar de un lugar tranquilo alejado del bullicio de ciudad.● Finca El Pilar tiene la capacidad de ofrecer precios menores a los consumidores respecto a su competidor directo, lo cual nos permite colocar nuestro producto en varias cafeterías.● Guatemala está entre los principales productores de café de calidad a nivel Latinoamericano.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● La calidad del café hace que una distribución al menudeo sea de alto costo, teniendo como resultado no poder ingresar en los supermercados. ● Solo se enfoca a la producción de café tipo gourmet. ● La distancia de la Ciudad para poder llegar a la Finca El Pilar dificulta que más personas puedan visitarla. ● En la Finca El Pilar existe muchas plantas de café viejas que no producen mucho, pero son atractivas a la vista de los visitantes. ● Que los empleados de la Finca El Pilar no cuentan con altos niveles de educación y esto dificulta el poder relacionarse o brindar información adecuada a los visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Competencia directa con fincas dedicadas a la producción de café gourmet hace un mercado muy competitivo. ● Competitividad en precios de café. ● Pérdidas en precios por trabajar con intermediarios. ● Que las empresas exportadoras de café manejan una cartera de clientes internacionales, a los cuales obligan a visitar solamente ciertas fincas que venden sus productos a precios bajos, para así ellos tener un mayor margen de ganancias por exportar con ellos.

(Pilar, 1984)

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación Interna de la Finca El Pilar

2.1. Antecedentes Comunicacionales

Dentro de la actual gestión administrativa de la Finca El Pilar se realizó la consulta para verificar si con anterioridad, se había ejecutado o se tiene conocimiento sobre algún proyecto que se haya realizado en referencia al mejoramiento de la comunicación interna dentro de la empresa, o sobre algún plan de comunicación, el cual nos pueda servir como referencias para la elaboración del presente trabajo. sin embargo, dentro de la administración no existe ningún antecedente de comunicación.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1. Objetivo General

Elaborar un plan de comunicación interna en la Finca EL Pilar para facilitar la comunicación de los empleados y jefes de la misma entidad.

2.2.2. Objetivos específicos

- Facilitar la información continua sobre las funciones de cada uno de los empleados.
- Proporcionar espacios de programación y ejecución de reuniones que ayuden a fortalecer cada una de las áreas y actividades que se llevan a cabo en la institución.
- Implementar herramientas para la comunicación interna de Finca El Pilar.
- Elaboración de material que ayude a la efectiva comunicación interna de la institución.

2.3. Público Objetivo

Considerando que el presente trabajo tiene como fin apoyar el fortalecimiento de la comunicación interna de los trabajadores y jefes de la Finca El Pilar, el público objetivo se concreta en el personal que labora directamente en el área de campo de Finca El Pilar. El cual esta conformado por 14 trabajadores.

2.4. El mensaje

“Dispuestos a servir y brindar calidad”.

Descripción del mensaje: “Dispuestos a servir y brindar calidad”. Con este mensaje se quiere transmitir el compromiso a los trabajadores de brindar un excelente servicio con respecto a sus labores, que siempre estén en la disposición de realizar las actividades que se les asignen para poder obtener resultados y productos de la más alta calidad. Siendo esta una de las principales características de nuestro principal producto que es el café.

2.5. La Estrategia

Estrategia No. 1

Creación de las herramientas para el mejoramiento de la comunicación interna de Finca El Pilar.

Estrategia No. 2

Implementación de reuniones bimestrales para fortalecer la confianza y el ambiente laborar en Finca El Pilar.

Estrategia No. 3

Fortalecimiento de la comunicación escrita interna.

Estrategia No. 4

Elaboración de material impreso que facilite la comunicación interna y control de actividades

2.6. Acciones de Comunicación

Acción No. 1 Rotulación de áreas de trabajo

Con la autorización de la administración de la institución donde se estará llevando a cabo el ejercicio profesional supervisado, se crearán herramientas que ayudarán a mejorar la comunicación interna en Finca El Pilar.

Para ello será la elaboración de 8 rótulos para identificar cada una de las distintas áreas de trabajo.

- **Rótulo BODEGA No. 1.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared. Bodegas de almacenamiento de productos.
- **Rótulo BODEGA No. 2.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared. Bodegas de almacenamiento de productos.
- **Rótulo BODEGA No. 3.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared. Bodegas de almacenamiento de productos.
- **Rótulo IGLESIA.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared.

- **Rótulo BENEFICIO.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared.
- **Rótulo OFICINAS.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de para colgar en la pared.
- **Rótulo SERVICIOS.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared.
- **Rótulo MIRADOR.** Este será elaborado en madera de pino con medidas de 1 metro de largo por 25 centímetros de ancho, rotulado con tipografía tipo arial mayúsculas, de tamaño grande, con armellas en los extremos de la parte superior de la madera y cadena de ½ para colgar en la pared.



Ejemplo de rotulación, proporcionada por Pinwi Art. Arte sobre madera reciclada

Acción No. 2. Cartelera

La acción No. 2 será la implementación de una cartelera la cual servirá para colocar y transmitir información acerca de proyectos, trabajos realizados, información a empleados, noticias.

Dicha cartelera será elaborada en madera de pino con medidas de 1 ½ metros de largo por 1 metro de ancho, la cual será colocada en una pared de fácil acceso y visibilidad para todos los empleados, para que puedan estar al pendiente de cualquier anuncio que se realice a través de ella. Estará destinada para uso tanto de empleados como de personal administrativo. siendo su principal función la de informar a todos.



Ejemplo cartelero, proporcionada por Pinwi Art. Arte sobre madera reciclada.

Acción No. 3 Buzón de Sugerencias

La acción No. 3 será la implementación de un buzón de sugerencias, el cual estará para uso de los empleados, mediante esta acción se pretende fortalecer la comunicación escrita, y será un lugar donde ellos puedan dar a conocer sugerencias para el mejor desarrollo de sus actividades laborales o implementación de acciones que mejoren la comunicación interna.

El Buzón será revisado una vez al mes. para poder conocer cuáles son las inquietudes de los empleados y tomar acciones con respecto a ellas.

Para que puedan hacer uso del Buzón se tendrán contenidos en el mismo boletas y lapiceros para que ellos no tengan excusas para no hacer comentarios o sugerencias.



Ejemplo buzón, proporcionada por Pinwi Art. Arte sobre madera reciclada.

Acción No. 4 Calendario de Actividades

En esta última acción se pretende realizar un calendario de actividades para todo el año y entregar uno a cada uno de los grupos de trabajo, en ellos los empleados puedan plasmar cada una de las labores que realizan durante cada día, de cada mes del año, esta será una herramienta que también podrá facilitar el control de cada una de las actividades realizadas por los diferentes grupos de trabajo en la entidad.

FINCA EL PILAR, FUMIGACION AREA CAFÉ

LUNES				MARTES				MIÉRCOLES				JUEVES				VIERNES				OBSERVACIONES	
PROD.	CANT.	TNL	MZ	PROD.	CANT.	TNL	MZ	PROD.	CANT.	TNL	MZ	PROD.	CANT.	TNL	MZ	PROD.	CANT.	TNL	MZ	AREA	
4				5				6				7				8					
11				12				13				14				15					
18				19				20				21				22					
25				26				27				28				29					

MARCO ANTONIO PIERRE ROLANDO CHACON ROMARIO

Ejemplo calendario actividades elaborado por especista

CAPÍTULO III

3. Informe de Ejecución

3.1. Proyecto Desarrollado

“Plan de Comunicación Interna para Mejorar la Relación entre Empleados y Jefes de Finca El Pilar, san Juan Sacatepéquez del Departamento de Guatemala”.

3.1.1. Financiamiento

Para la ejecución del plan de comunicación interna de Finca El Pilar, la especista absorbió el 100% del gasto que se llevaron a cabo para la ejecución.

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

CANTIDAD	DESCRIPCION	COMPRA	COSTO POR UNIDAD	TOTAL PARCIAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría comunicacional	X		Q 10,000.00	Epesista
8	Rótulos en madera rustica de pino de medidas de 1 1/2 metros de largo por 0.25 cms. De ancho con argollas y cadena de 1/2 para colgar en pared	X	Q 275.00	Q 2,200.00	Epesista
1	Cartelera en madera con medidas de 1 1/2 metros de largo por 1 metro de ancho. Tipo pizarrón	X	Q 350.00	Q 350.00	Epesista
1	Buzón elaborado en madera de 30 centímetros de alto por 25 cms. De ancho por 25 centímetros de grosor	X	Q 400.00	Q 400.00	Epesista
5	Impresión y empastado de calendario de actividades, Finca El Pilar. para 5 áreas de trabajo (administración, café, jardinería, construcción y vigilancia)	X	Q 25.00	Q 125.00	Epesista
9	Galones de gasolina (recorridos)	X	Q 21.00	Q 189.00	Epesista
	TOTAL			Q 13,264.00	

INTEGRACION FINANCIAMIENTO		
EPESISTA	Q	13,264.00
ENTIDAD	Q	-
TOTAL	Q	13,264.00

3.1.3. Beneficiarios

- **Beneficiarios Primarios**

Trabajadores de las distintas áreas laborales en la Finca El Pilar, el personal obtuvo beneficios al contestar la encuesta, porque derivado de sus respuestas se obtuvieron herramientas que le van a ayudar a mejorar la comunicación interna en la empresa. Haciendo valer sus opiniones.

- **Beneficiarios Secundarios**

La propia administración de la Finca El Pilar ahora cuenta con herramientas que le servirán de apoyo para tener una mejor comunicación con sus empleados, logrando así hacer que sus procesos sean realizados en tiempos establecidos.

También la personas que visitan Finca El Pilar podrán desplazarse de una mejor manera en las instalaciones gracias a que cada área de trabajo ahora está debidamente identificada.

3.1.4. Recurso Humano

Durante el desarrollo de la ejecución del plan de comunicación interna en la Finca El Pilar se contó con el apoyo de distintas personas, lo que fue fundamental para la ejecución de este, sin el apoyo de estas personas, no hubiese sido posible la culminación de este proyecto.

Personal	Cargo	Actividad
Lic. Juan Carlos Chen	Gerente Administrativo de Finca El Pilar	Apoyo en la autorización del plan de comunicación, autorizando las distintas acciones, y facilitando los espacios necesarios para la realización del ejercicio.
Sr. Boris García	Administrador Finca El Pilar	Apoyo en el área práctica, por los consejos para la realización de las distintas herramientas a utilizarse y también la colocación de cada una de ellas como parte del presente proyecto.
Lic. Fernando Flores	Asesor EPS Escuela Ciencias de la Comunicación	Asesoría durante la elaboración del proyecto de EPS
Sr. Jaime Marín	Carpintero	Apoyo en la fabricación de buzón, cartelera y los diferentes rótulos que se utilizaron en el presente proyecto.
Trabajadores	Distintos Equipos de trabajo de Finca El Pilar	Colaboración con las distintas actividades para la realización del proyecto

3.1.5. Área Geográfica de Acción

Finca El Pilar, Km. 52 Comunidad El Pilar I, San Juan Sacatepéquez, departamento de Guatemala.

3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas

Estrategia No. 1 Fortalecer la comunicación interna.

Objetivo Comunicacional: Tener información actualizada de los trabajos en equipo para que los empleados realicen sus actividades laborales de una mejor manera y con ello lograr una comunicación eficiente.

Descripción: Se fabrica una cartelera para publicar información de importancia para los trabajadores.

Acción: 1 Cartelera, colocada en un lugar estratégico de fácil acceso, para la colocación de información de interés de los empleados, con lo que se pretende lograr que cada uno de ellos esté informado de las distintas actividades que realiza cada uno de los grupos de trabajo.



Fotografía proporcionada por epesista en el taller de Pinwi Art en el proceso de la elaboración de la cartelera que se estaría entregando en las instalaciones de Finca El Pilar para uso de la Estudiante en el proceso de Ejercicio Profesional Supervidado.



Fotografía tomada por especista, haciendo entrega de cartelera para uso de personal de la Finca El Pilar. En la misma fotografía se puede apreciar el grupo de trabajadores que se verán beneficiados con la instalación de la cartelera, en donde se podrá colocar información de actividades y también indicaciones acerca de los distintos procesos que se llevan a cabo en las instalaciones de la Finca El Pilar.

Estrategia No. 2 Fortalecer los medios de Comunicación Interna.

Objetivo Comunicacional: Tomar en cuenta la opinión de cada uno de los trabajadores.

Descripción: Se Fabricó un Buzón de sugerencias y se instaló en un lugar visible de fácil acceso para los empleados.

Acción: Colocación 1 buzón de sugerencias, también colocado en un punto estratégico de fácil acceso para que ellos colaboren con la empresa realizando comentarios y sugerencias



Fotografía proporcionada por epesista en el taller de Pinwi Art en el proceso de la elaboración de el buzón de Suregencia que será entregado en las instalaciones de la Finca EL Pilar como herramienta para mejorar la comunicación interna.



Fotografía tomada por especista haciendo entrega del buzón de sugerencias en instalaciones de Finca El Pilar.

Se hizo la entrega a gerente administrativo y trabajadores de la entidad.

Estrategia No. 3 Identificación de áreas Importantes de trabajo dentro de la finca

Objetivo Comunicacional: Dar a conocer las áreas de mayor importancia dentro de las instalaciones de la Finca El Pilar.

Descripción: 8 Rótulos que identifican cada una de las áreas de mayor importancia en las instalaciones.

Acción: Colocación de los 8 letreros para identificar cada una de las áreas de mayor importancia dentro de las instalaciones, estos más que servirles a los empleados, serán de gran ayuda para las personas que visitan Finca El Pilar



Fotografía proporcionada por epesista en el taller de Pinwi Art en el proceso de la elaboración de 8 rotulos que se estarían entregando en las instaciones de Finca El Pilar para uso de la Estudiante en el proceso de Ejercicio Profesional Supervidado.



Foto tomada por especista, en las instalaciones de la Finca El Pilar haciendo entrega de 8 rótulos que serán utilizados por la estudiante como herramientas para la identificación de las áreas más importantes de trabajo dentro de la entidad.

Estrategia No. 4 Fortalecer comunicación interna escrita

Objetivo Comunicacional: Información inmediata.

Descripción: 5 Cuadernillos doble oficio tipo calendario, (diario mensual y anual) para registro de actividades.

Acción: Fabricación y entrega de cuadernillos tipo calendario para el registro de las actividades en área de Administración, Café, Jardín, Construcción y Bosque. Esta acción servirá para que la información sea inmediata acerca de registro y controles.



Fotografía tomada por especista, material de apoyo Calendarios de Actividades de grupos de trabajo en las distintas áreas de Finca El Pilar, para la realización de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Estrategia No.5 Mejorar las Relaciones Interpersonales dentro de la institución.

Objetivo Comunicacional: Fortalecer los lazos de confianza para la buena convivencia con los empleados.

Descripción: Realizar reuniones periódicas con los empleados.

Acción: Se Programaron Reuniones cada fin de mes para hacer evaluaciones de procesos realizados, proyectos a realizar, celebraciones de cumpleaños, y revisión de buzón de sugerencias.



Fotografía tomada por especista. Primera reunión con el personal administrativo y empleados de Finca El Pilar para el fortalecimiento de la confianza y la buena convivencia.



Fotografía proporcionada por especista. Segunda reunión con personal de trabajo de Finca El Pilar para la supervisión de actividades realizadas e indicaciones acerca de proyectos a futuro dentro de la entidad.

3.3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
	MES MAYO					MES JUNIO				MES JULIO			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio actividades EPS en Finca El Pilar.			■										
1era. Reunión con los trabajadores para informar acerca de estrategias a implementar en área de trabajo.			■										
Entrega de instrumentos y herramientas para trabajo EPS.			■										
Instalación de rótulos, colocación de cartelera, buzón y formatos de actividades.			■										
2da. Reunión empleados Finca El Pilar inducción para uso cartelera y buzón.			■										
Trabajo con formatos de actividades por areas de trabajo. 4 areas, 1 por dia.					■								
Publicación en cartelera, metas de trabajo cumplidas y objetivos pendientes.						■							
Ejercicio con empleados Finca EL Pilar para mejoramiento de trabajo en equipo.							■						
3ra reunión emplados Finca El Pilar, para revisar buzón de sugerencias, comentar sobre ejercicio realizado en 2da semana de junio. Incentivarlos seguir utilizando; Buzón, cartelera y formato actividades.								■					
Semana para poder realizar actividades sugeridas a traves de herramienta Buzón.									■				
Publicación en Cartelera metas cumplidas objetivos pendientes.										■			
Reunión con administración para mostrar avances de practicas EPS											■		
4ta reunió empleados Finca El Pilar para revisar buzón de sugerencias, y comentar acerca del proyecto EPS.												■	
Actividades sugeridas a travez de Buzón. Revisión de formato de actividades.													■
Publicacion en Cartelera avances en trabajos.													■

3.4. Control y Seguimiento.

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Fortalecer los medios de comunicación interna.</p> <p>Objetivo: Proporcionar medios de difusión adecuados para la información que se da en forma periódica y oficial.</p>	<p>13 colaboradores con los que cuenta Finca El Pilar serán a los que se les transmitirá la información para mejorar la comunicación interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores podrán ser informados de manera escrita para así evitar confusiones a la hora de realizar sus tareas. • Se tendrán archivos de tareas asignadas y finalizadas. • La gerencia apoya esta estrategia debido a que le proporcionara registros actualizados de procesos concluidos.
<p>Buzón de sugerencias.</p> <p>Objetivo: Para motivarlos a emitir su opinión positiva o negativa acerca de las actividades que cada uno de ellos desarrolla dentro de la institución</p>	<p>De los 13 empleados se pretende lograr que al menos el 75 por ciento de ellos utilice el buzón de sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que cada uno, haga valer su opinión con respecto a temas de trabajo, a través de la herramienta del buzón. • Hacer que las opiniones negativas puedan tener solución dentro de entidad. • La administración personalmente será quien revise el buzón y premie las mejores sugerencias y soluciones las opiniones negativas.
<p>Cartelera</p> <p>Objetivo: Para que mantener la información actualizada acerca de tareas de trabajo, avisos importantes tanto para empleado como para jefes.</p>	<p>Que los trabajadores y personal administrativo puedan pegar y ver los avisos de una forma más efectiva,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores tendrán a la vista información acerca de las distintas actividades, que los distintos grupos realizan. • Se tendrán la oportunidad que los trabajadores puedan utilizarla para uso personal con respecto a artículos que ellos vendan o necesiten comprar. • La administración tendrá un físico adecuado para la divulgación de información
<p>Rotulación de áreas de trabajo.</p> <p>Objetivo: por identificar cada una de las áreas en donde se realizan trabajo; con esto también ayudar a las visitas a ubicar las áreas de importancia en la Finca</p>	<p>A los 13 trabajadores opinaron que las distintas áreas de trabajo debían de estar identificadas, y los visitantes que llegan a la finca no tendrían que estar preguntando donde quedan las diferentes áreas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esta estrategia permitirá que tanto empleados como visitantes logren una mejor ubicación de cada una de las áreas importantes en la institución. • La empresa proporcionara una mejor imagen a las visitas. • Era una herramienta que la administración tenía contemplada pero no había concretado y de la

CONCLUSIÓN

Con la elaboración del plan de comunicación interna para facilitar la comunicación entre empleados y jefes en la Institución Finca El Pilar, se lograron mejoras significativas en el entorno comunicacional de la misma, tales mejoras llevaron a que los empleados fueran más cercanos al área administrativa y comunicaran cuales eran sus inquietudes y también sugerencia para mejorar la relación entre ambas partes.

Se logró consolidar un grupo de trabajo en donde cada uno de los empleados tiene claro a qué área de trabajo pertenece, cuáles son las actividades que debe realizar y también que personas son las encargadas de asignar labores, como también a quienes deben respeto como autoridades.

Con la cartelera se obtuvo un espacio en el cual la información está al alcance de cada uno de los empleados, y también de la administración; todo ello acerca de actividades propias de la empresa como también anuncios o solicitudes a nombre propio de cada uno de los empleados.

Dentro la implementación de herramientas para mejorar la comunicación interna se pudo tener acceso al buzón de sugerencias, donde ellos pudieron hacer comentarios, sugerencias, peticiones acerca de temas laborales. Logrando de esta manera hacer que ellos contribuyan con sus opiniones para mejorar la comunicación interna.

De esta manera la institución ya cuenta con herramientas escritas y visuales que ayudaran a seguir mejorando la comunicación interna. Esperando que las herramientas otorgadas puedan seguir siendo de beneficio y así llegar a tener una comunicación muy eficiente en el futuro.

RECOMENDACIÓN

Dentro del marco de ejecución del plan de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna en la entidad denominada Finca El pilar, se pudieron observar logros dentro de la comunicación interna entre empleados y jefes de la institución, logrando unos de sus objetivos principales.

Se les recomienda a los jefes del área administrativa poder continuar con las actividades de uso de buzón de sugerencias, para que los empleados puedan seguir ayudando con sus opiniones acerca de cómo lograr realizar de una mejor manera las distintas actividades que la institución se llevan a cabo.

Se espera que la herramienta de la cartelera también la puedan seguirla utilizando, de esta manera la información importante acerca de los trabajos a realizar estaría al alcance de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

Con respecto a los letreros se le indico que hay que darles un mantenimiento constante debido a que estos están a la intemperie y los cambios de clima podrían dañarlos y dejar de cumplir con la función por la cual fueron colocados, que fue la de identificar cada una de las áreas importantes dentro del área de trabajo, tanto para los empleados como para los visitantes.

Y por último con respecto a los calendarios de actividades que se les entrego a cada uno de los grupos de trabajo, lograr que estos estén al día para poder verificar las actividades que ya se realizaron y también lograr programar las actividades a futuro, ya que esta herramienta es fuente de información inmediata de cada una de las áreas,

GLOSARIO

Agricultura: Conjunto de actividades y conocimientos desarrollados por el hombre, destinados a cultivar la tierra y cuya finalidad es obtener productos vegetales (como verduras, frutos, granos y pasto) para la alimentación del ser humano y animales

Alianza: Pacto o unión entre personas grupos sociales o estados para lograr un fin común.

Antecedente: Que antecede en el tiempo o en el espacio a otra cosa o persona que se toma como referencia.

Asistente: Persona que tiene por oficio prestar ayuda a otras en asuntos relacionados con el bienestar social.

Beneficio húmedo de café: O también llamado fase húmeda consiste en el desprendimiento de la pulpa o cascara y el mucilago (miel) al grano de café por medio la fricción que ejerce una máquina de nombre despulpadora y el uso de agua.

Bourbon: Es una variedad de café botánica de la especie de café Arábica Linne que procede directamente de Etiopia, muy famoso por sus sabores.

Caficultura: Es la actividad de producción y comercialización de café

Capataz: Persona que tiene por oficio dirigir y vigilar a un grupo de trabajadores.

Cartelera: Tipo de armazón que se fija en algún lugar público, el cual sirve para colocar carteles o anuncios.

Catuai: Es una variedad de planta de café que es compacta con un potencial alto de rendimiento y de calidad estándar. Es un cruce entre la variedad Novo Mundo de alto productividad y la compacta caturra.

Caturra: Es una variedad de planta de café compacta con un buen potencial de rendimiento. La cual es una mutación natural de la variedad Bourbon. La cual tiene una mutación de un solo gen que causa que la planta crezca más pequeña.

Comercializar: Es la acción de hacer que un producto tenga una organización y unas condiciones comerciales para su venta.

Comercializadora: Es una empresa que se encarga de comercializar un producto finalizado, de mercadear, vender. Esta empresa no produce ni hacen los productos solo se encargan de su venta.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. Relación o correspondencia entre dos personas o dos puntos que se comunican entre sí.

Comunicación interna: Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos a favor de las buenas relaciones y a través de los medios específicos para ello.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Cualitativo: Es un adjetivo que representa aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado

Cuantitativo: Es un adjetivo que está vinculado a cantidad, hace referencia a una cuantía, magnitud o un número de cosas

Diagnóstico: Examen de una cosa, de un hecho o de una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

Divulgar: Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos Etc. Llegue a muchas personas.

Entidad: Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral.

Estrategia: Es el arte de proyectar y dirigir las operaciones, acciones muy meditadas encaminadas hacia un fin determinado.

Finca: Extensión de terreno no urbanizable con casas y que generalmente comprende montes, campos u otros accidentes geográficos.

Floricultura: Se llama así al arte de cultivar flores.

Foda: Es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa, la cual ofrece un claro diagnóstico para poder tomar decisiones estratégicas. Su nombre se deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: Fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa. conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Gourmet: Aplica para calificar al comer bien, que aprecia y disfruta la buena comida y conoce los buenos restaurantes.

Geisha: Es una variedad original de café que fue descubierta en los años 30, en las montañas alrededor de un pueblo llamado Geisha, al suroeste de Etiopía.

Indicador: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

Institución: Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.

Integrar: Hacer que una persona o cosa incorpore a algo para formar parte de ello.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

Objetivo: Es un fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Origen: Lugar de donde procede una persona donde ha nacido. Momentos iniciales de un fenómeno o hecho.

Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea.

Repercutir: Influir en un asunto o causar efecto en él.

Significativo: Que tiene un significado relevante o peculiar, que da a entender con propiedad una cosa.

Tabulación: Expresión de valores, magnitudes, conceptos Etc. Por medio de tablas o cuadros.

Typica: Es una variedad de café, originario de Etiopía con productividad media baja por planta. (Diccionario Enciclopédico , 2009),

BIBLIOGRAFÍA

- Piloña Ortiz, G. A. (2011). Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Guatemala: GP Editores .
- Sampieri Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación . Bogotá, Colombia : Mc Graw Hill.
- Santiago Cali, C. L. (2006). Curso General y Aplicado. Metodología de la Investigación: Poemia. Cooprusaca.
- Baena Guillermina. (1,994). Instrumentos de Investigación. México. Mexicanos Unidos S. A.
- Sulín Díaz, Evelin E. (2,017). Plan de Comunicación Interna en Grupo Desarrollador Habitar, Sociedad Anónima. Guatemala. USAC.
- Aliñado Asturias, Carlos C. (2,017). Plan de Comunicación Interna para la Escuela Nacional de Agricultura ENCA. Guatemala. USAC.
- *Diccionario Enciclopédico* . (2009). Larousse Editorial .
- Pilar, F. E. (1984). *Documentos Administrativos* . Guatemala .

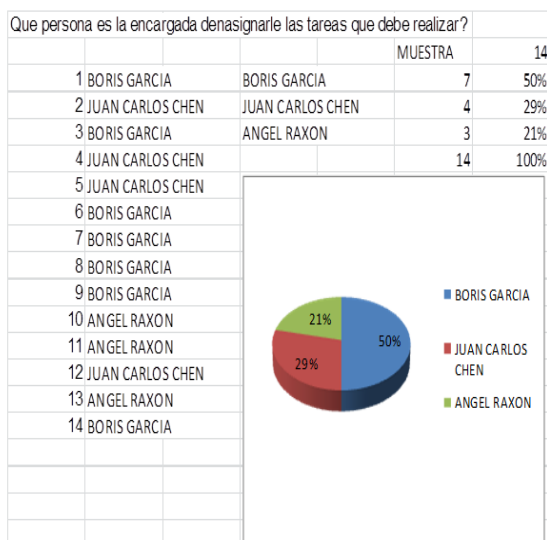
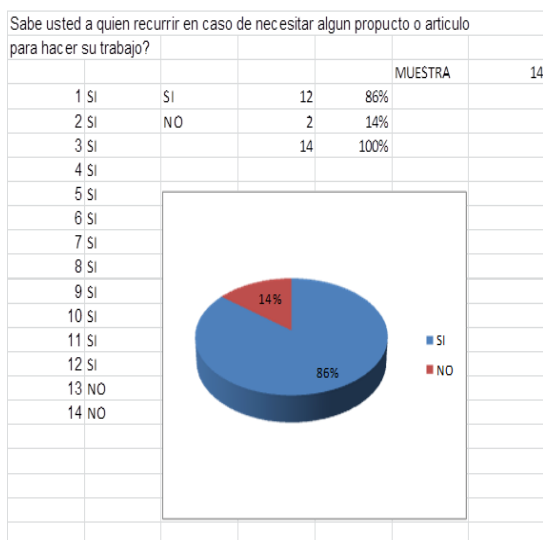
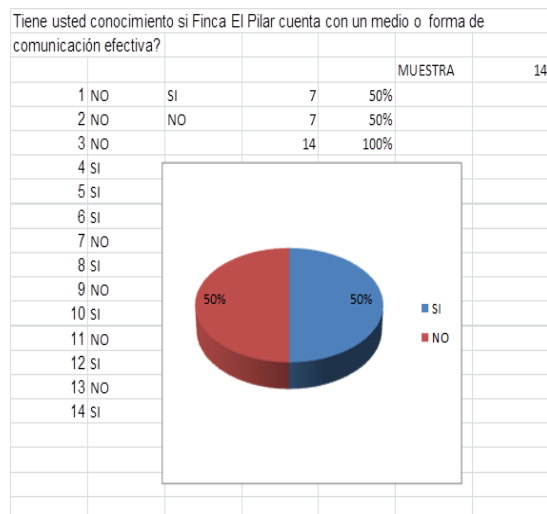
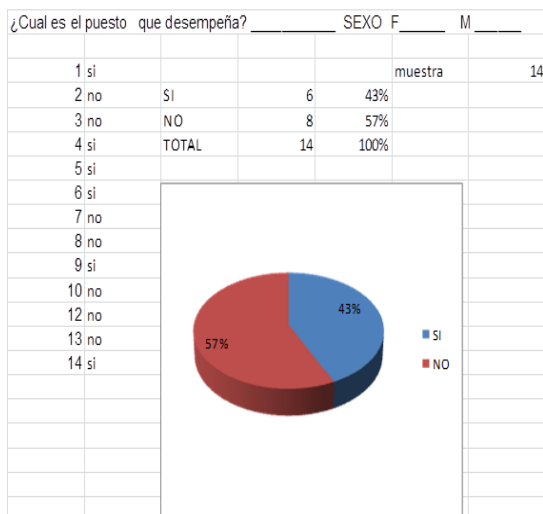
E-grafía

- <http://www.crearcrear.com/como-crear-diagrama-de-gantt.online>
- <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>
- <http://biblioteca.usac.edu.gt>
- <http://facebook.pinwiart>
- www.lizardo-carbajal.com
- <http://anacafe.org>

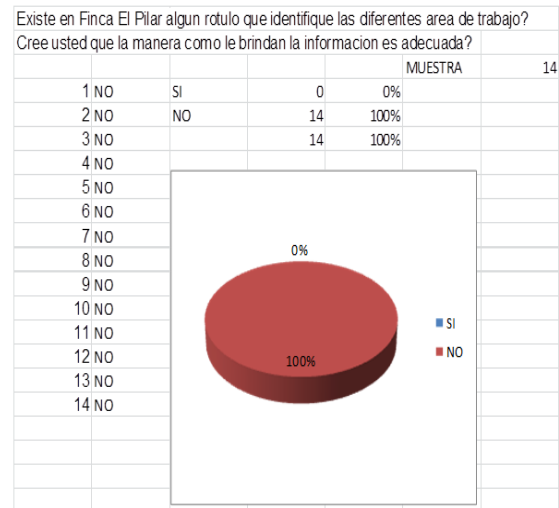
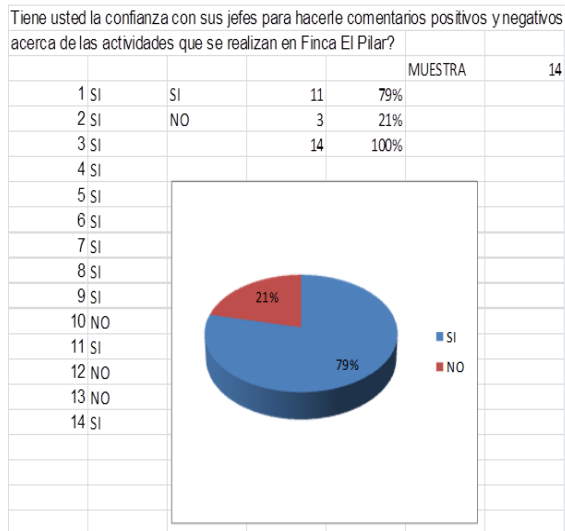
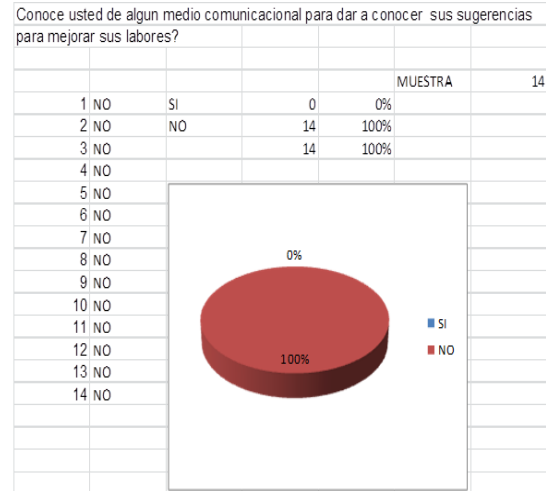
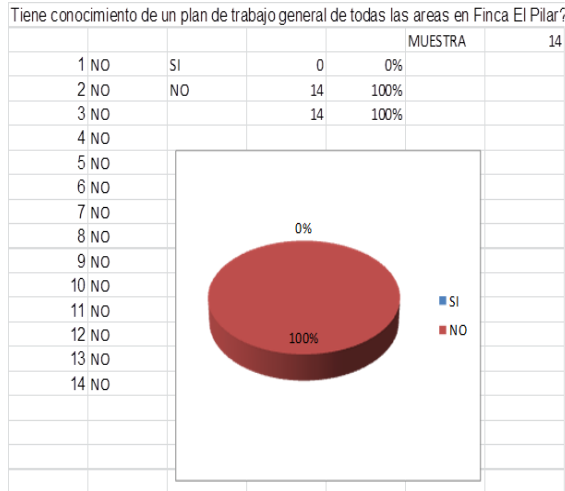
ANEXOS

1. Tabulación de Encuestas

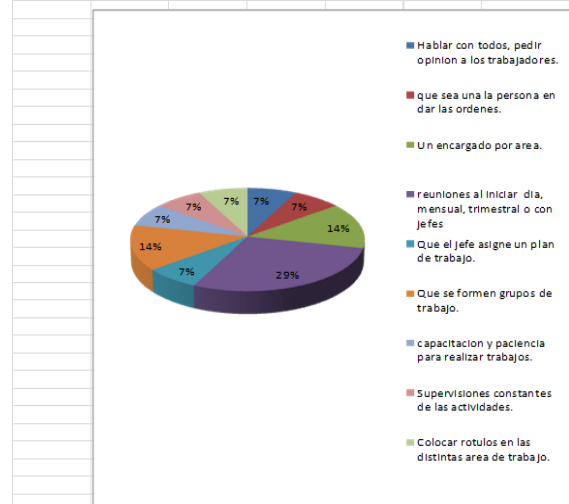
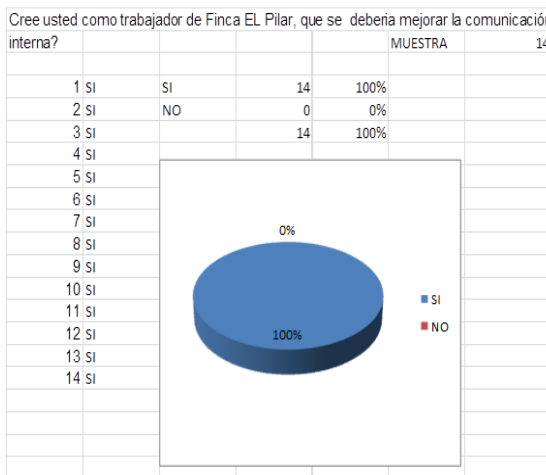
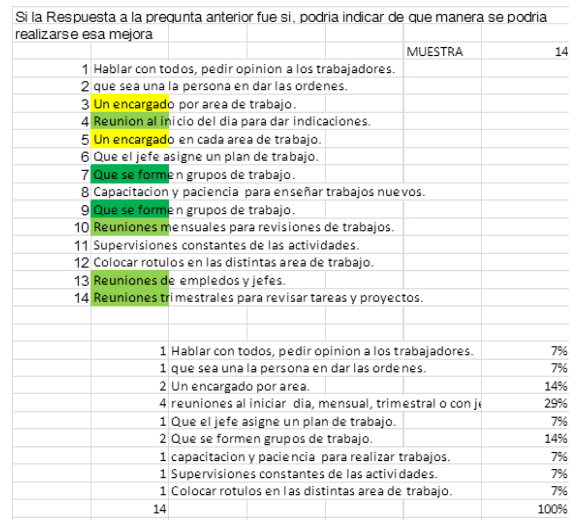
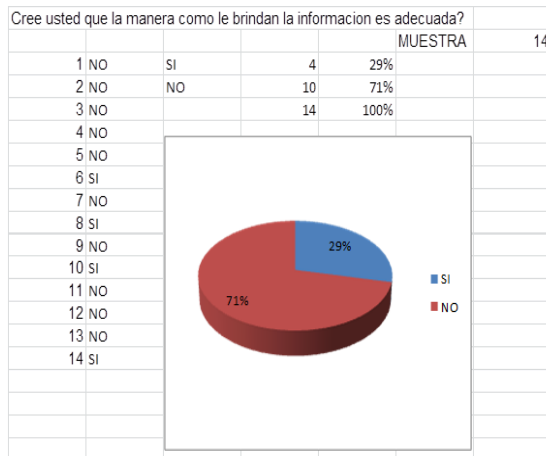
Tabulación y gráfica 01 al 04, las cuales representan los resultados de las opiniones de los 14 empleados que conformaron el grupo objetivo del presente informe elaborado en la institución Finca El Pilar.



Tabulación y gráfica 05 a 08, las cuales representan los resultados de las opiniones de los 14 empleados que conformaron el grupo objetivo del presente informe elaborado en la institución Finca El Pilar.



Tabulación y gráfica 09 al 11, las cuales representan los resultados de las opiniones de los 14 empleados que conformaron el grupo objetivo del presente informe elaborado en la institución Finca El Pilar.



2. Propuesta de Rotulación



Ejemplo Rótulo No. 1



Ejemplo rótulo No. 2



Ejemplo Rótulo No. 3



Ejemplo Rótulo Iglesia.



Rótulo Beneficio



Rótulo Oficinas



Rótulo Servicios



Rótulo Servicios

3. Entrega de Rótulos

Material impreso para rotulación de áreas principales en la Finca El Pilar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imagen 4



Imágenes de la 1 a 4, Reunión con Gerente Administrativo y empleados de Finca El Pilar, entrega de Cartelera, buzón y rótulos. Fotos: especista María Jiménez Montúfar

4. identificación de Áreas

Imágenes de 8 área identificadas en las instalaciones de la Finca El Pilar.

Imagen 1



Imagen 2

Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde al inmueble sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del inmueble. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1

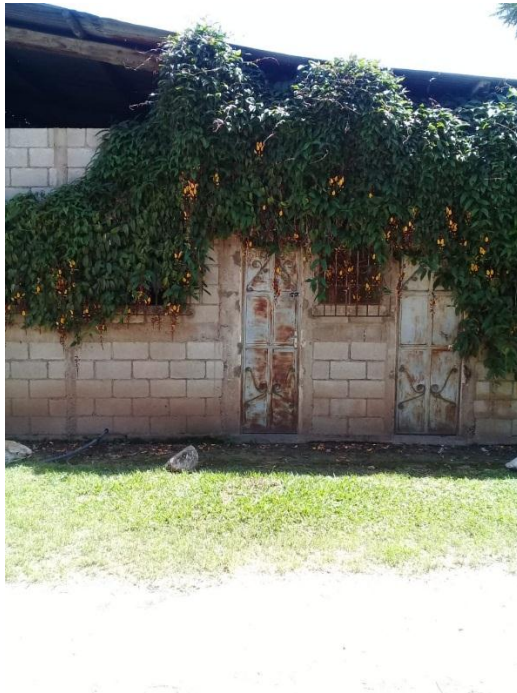


Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde a los servicios sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de servicios. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde las oficinas sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de oficinas. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde inmueble de Iglesia sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de inmueble de iglesia. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde a área de beneficio de café sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de beneficio de café. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde bodega de almacenamiento No. 1 sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de bodega de almacenamiento No. 1. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

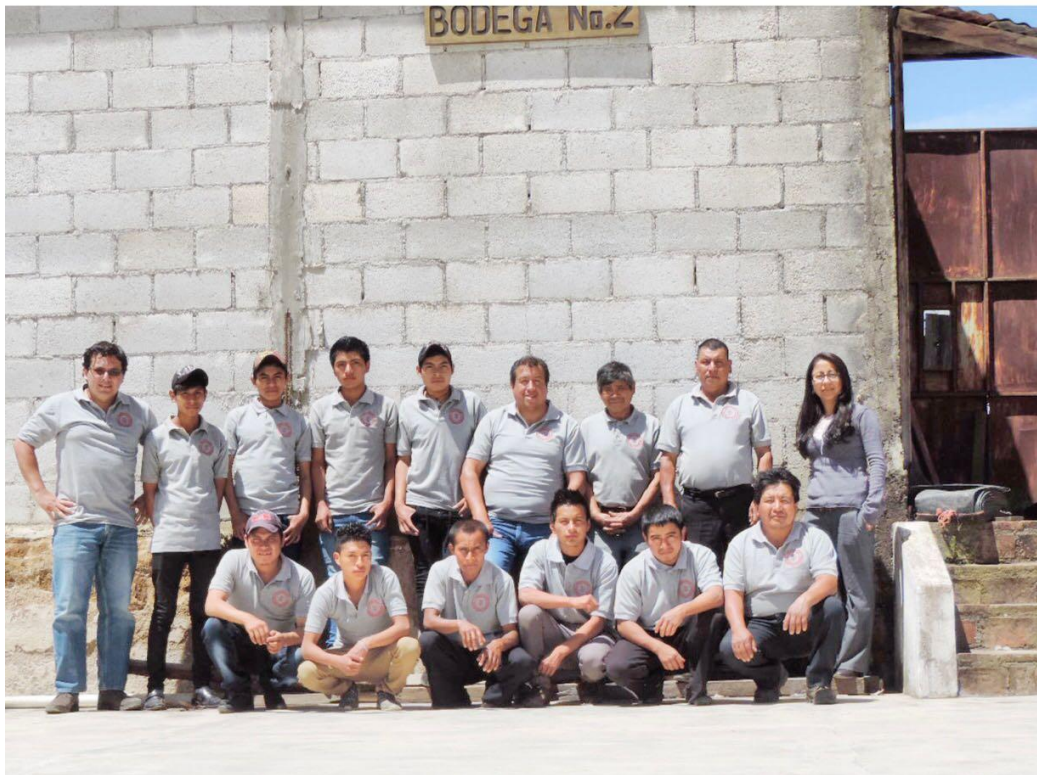
Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde a bodega de almacenamiento No. 2 sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área de bodega de almacenamiento No. 2. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imágenes 1 y 2 corresponde a bodega de almacenamiento No.3 sin rotulación y con rotulación. Imagen 3 personal beneficiado con la identificación del área bodega de almacenamiento No. 3. Fotografías tomadas por especista María Jiménez Montúfar.

5. Instalaciones Finca El Pilar



Fotografía, tomada por especista María Jiménez Montúfar, instalaciones Finca El Pilar San Juan Sacatepéquez

6. Ficha de Registro de Horas de Práctica Profesional Supervisada



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): María de Los Ángeles Jiménez Montúfar
No. Carné y DPI: 200318465 2573442090101
Jefe o Encargado (a): Licenciado, Juan Carlos Chen Chacón, Gerente Administrativo
Institución o Empresa: Finca El Pilar
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 18 / Al:	Mayo					8		8 horas
2	Del: 23 / Al: 25	Mayo			8	8	8		24 horas
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo-Jun	8	8	8	8	8		40 horas
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
5	Del: 12 / Al: 15	Junio		8	8	8	4		28 horas
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	8	8	8	8	8		40 horas
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	8		40 horas
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 horas



Juan Carlos Chen Chacón
Lic. Juan Carlos Chen Chacón
Gerente Administrativo

(f) *Fernando Flores*
Lic. Fernando Flores
Supervisor EPSL

