

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN DEL EXTERIOR DE LA EMPRESA
CENTRAL DE EMPAQUES, S.A.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
CLAUDIA ALEJANDRA LINARES GONZÁLEZ

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos

Lic. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaría Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 13 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: **Claudia Alejandra Linares González** con número de carné: **200721649** y CUI: **1601 15116 0101**; 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 Comercialización del Exterior**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **16 de mayo** al **10 de agosto** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en el Departamento de Comercialización del Exterior en la empresa Central de Empaques, S. A.**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa **Central de Empaques, 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 nuestra empresa **Central de Empaques, S. A.**

Atentamente,


Licda. Ericka Méndez

**Central de
Empaques, S.A.**

Supervisora de Gestión Comercial



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Claudia Alejandra Linares González
Carné: 200721649
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

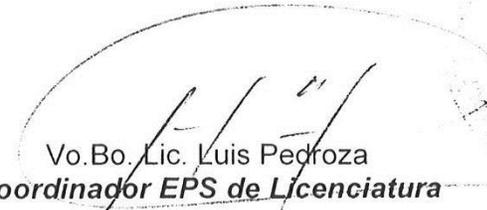
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN DEL EXTERIOR EN LA EMPRESA CENTRAL DE EMPAQUES, S. A.". El citado trabajo llena los requisitos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

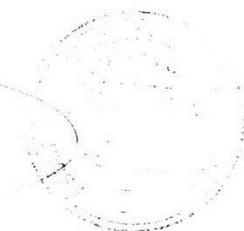
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



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

DEDICATORIA

A DIOS:

Por lo que soy, dame la fortaleza, sabiduría, y capacidad para poder cumplir esta meta en mi vida en su tiempo perfecto y por sus infinitas bendiciones.

MIS PADRES:

Marila González y Juan Javier Linares por su amor, consejos, paciencia, apoyo incondicional, creer en mí y ser el motivo más grande que me impulsó a concluir esta meta. Gracias por ser ese ejemplo de sencillez, honradez, esfuerzo y superación. ¡Los amo!

A MI HERMANO:

Javier Linares por sus muestras de cariño y apoyarme en todo momento a pesar de la distancia.

A MI CUÑADA:

Claribel Méndez, por motivarme día con día a nunca darme por vencida y ser parte de mi familia.

A MI FAMILIA:

Por todos los momentos que compartimos, consejos, su cariño y apoyo.

A MIS AMIGOS:

Por todas y cada una de las personas que han estado a lo largo de mi vida apoyándome, dándome palabras de aliento, optimismo, ánimo, por su confianza, amistad, cariño y por estar conmigo cuando más lo necesité. A todos ustedes ¡GRACIAS! han dejado marcas imborrables.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, donde me forje profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, donde aprendí con cada uno de mis catedráticos que los profesionales se forman con esfuerzo.

Al LIC. LUIS PEDROZA, por apoyarme en este camino profesional.

A la LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ, gracias por su cariño, apoyo, dedicación y por compartir sus conocimientos con mi persona; ¡Dios derrame muchas bendiciones en su vida!

A CENTRAL DE EMPAQUES, S.A, por darme la oportunidad de poder llevar a cabo este proyecto y por permitir desarrollarme como profesional y lograr una meta más en mi vida.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 LA INSTITUCIÓN	1
1.2.1 Ubicación Geográfica:.....	1
1.2.2 Antecedentes o Historia:	2
1.2.3 Departamentos o Dependencias:.....	3
1.2.4 Misión:	6
1.2.5 Visión:	6
1.2.6 Objetivos Institucionales:	6
1.2.7 Público Objetivo:	7
1.2.8 Organigrama:.....	8
1.3 METODOLOGÍA.....	9
1.3.1 Descripción del Método	9
1.3.2 Técnicas y Instrumentos de Recolección.....	9
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico:	12
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	13
1.4.1 Ficha de las entrevistas:.....	13
1.4.2 Resultado de entrevistas:	14
1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	15
1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.	16
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	19
Fortalezas:	19
Oportunidades:.....	19
Debilidades:	19
Amenazas:	19

CAPÍTULO II.....	20
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	20
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	20
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	21
2.2.1 Objetivo General.....	21
2.2.2 Objetivos Específicos	21
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	22
2.4 MENSAJE.....	22
2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES PROPUESTAS.....	23
CAPÍTULO III.....	28
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	28
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	28
3.1.1. Financiamiento	28
3.1.2 Presupuesto Ejecutado.....	28
3.1.3 Beneficiarios	29
3.1.4 Recursos humanos.....	29
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción	29
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	30
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	40
CONCLUSIONES	41
GLOSARIO DE TÉRMINOS	43
BIBLIOGRAFÍA	47
EGRAFÍAS	47
ANEXOS.....	48
Transcripción Completa de la Entrevista.....	49
Modelo de Encuesta.....	50
Matriz o Vaciado de las Encuestas	53

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Central de Empaques, S.A.

Nombre del Proyecto:

Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en el Departamento de Comercialización del Exterior de la Empresa Central de Empaques, S.A.

Objetivos del Proyecto:

General:

- Implementar un plan de comunicación interna en el Departamento de Comercialización de Exportaciones para el fortalecimiento laboral de la empresa.

Específicos:

- Fortalecer las competencias laborales de los empleados por medio de capacitaciones.
- Establecer un mejor uso de los canales con mayor efectividad para la labor diaria de los empleados.
- Reforzar el clima laboral en el departamento.
- Implementar un instructivo de ingreso de pedidos para los empleados de nuevo ingreso y apoyo a los colaboradores.

Sinopsis

El proyecto realizado en el Departamento de Comercialización del Exterior consistió en estructurar estrategias para fortalecer la comunicación interna. Esta necesidad se detectó a través de un diagnóstico comunicacional el cual reveló varios puntos de mejora, los cuales afectaban la productividad y continuidad en cada uno de los procesos que desarrolla la empresa. Por lo que conscientes de la importancia de propiciar una comunicación efectiva se establecieron acciones las cuales ayudaron a optimizar el tiempo, a trabajar en equipo, crear confianza entre colaboradores y mejorar significativamente el rendimiento laboral.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es uno de los factores fundamentales para el funcionamiento eficiente de las organizaciones; La comunicación interna dispone de las herramientas imprescindibles para la sostenibilidad de la empresa y su crecimiento; si sufre deficiencias, puede causar problemas en la productividad de la empresa y dañar el clima laboral de la misma.

El presente informe de EPS de Licenciatura busca identificar y conocer la comunicación interna en el Departamento de Comercialización del Exterior en la Empresa Central de Empaques, S. A, y detectar posibles barreras de comunicación que pueden afectaren el funcionamiento de la empresa.

Estos problemas se evidenciaron luego de realizar un diagnóstico en la cual se obtuvo la información necesaria para identificar las fallas, barreras, analizar las carencias y necesidades de comunicación interna en el departamento.

El análisis realizado permitió elaborar un plan de comunicación interna, con el fin de solventar las necesidades encontradas, dejando una base en la cual los colaboradores puedan desarrollar sus actividades en pro del crecimiento y la productividad dentro de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna entre los empleados y la empresa es fundamental para lograr un impacto positivo, porque todo el esfuerzo se canaliza para que en equipo se cumplan los objetivos de la compañía.

Dentro de las acciones más importantes que una empresa debe tener es prestar atención en la comunicación interna, porque es vital para incrementar tanto la motivación como la integración y el rendimiento de todas las personas que forman parte de la organización lo cual contribuye con el éxito de una institución.

Parte fundamental de la comunicación interna es generar un buen clima laboral, con ello obtendremos un ambiente agradable para crear confianza entre colaboradores, crear un trabajo en equipo, motivación en los empleados lo cual hará crecer la creatividad e ideas nuevas.

Adicionalmente, es necesario capacitar al personal para mejorar la productividad laboral de los colaboradores creando una mejor imagen de la empresa y con el manejo adecuado las plataformas, ser más efectivos, ágiles y optimizar el tiempo.

Se considera importante tener claro que toda organización siempre estará acompañada de un factor humano, por eso se hace necesario generar espacios de diálogo los cuales serán fundamentales para el bienestar y la estabilidad de la empresa, derivado a ello se realizan las propuestas para corregir las deficiencias que se diagnosticaron en el departamento comercial por medio de estrategias y acciones comunicacionales.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico de Comunicación Interna en el Departamento de Comercialización del Exterior en la empresa Central de Empaques, S. A.”

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación interna en el Departamento de Comercialización del Exterior en la empresa Central de empaques, S. A.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar los problemas de comunicación interna que se dan en el departamento.
- Identificar si los colaboradores reciben las capacitaciones necesarias para el desempeño en su lugar de trabajo.
- Verificar si la institución dispone de instructivos o procedimientos para los puestos de trabajo.
- Presentar un plan de comunicación.

1.2 LA INSTITUCIÓN

Central de Empaques, S.A.

1.2.1 Ubicación Geográfica:

Avenida Petapa 56 Calle, Zona 12 Ciudad de Guatemala, Guatemala

1.2.2 Antecedentes o Historia:

Es una empresa que ha fabricado confianza desde 1,974, visionarios con iniciativa de crear e innovar, respiran la misión de preservar el planeta, tienen y viven con el compromiso con el medio ambiente, el cual cuidan con esfuerzo cada día. Todas y cada una de sus acciones están definidas con la firme convicción de salvaguardar el mundo, solo así podrá garantizar el futuro de la tierra y devolverle algo de lo mucho que nos ha brindado.

Central de Empaques S.A es una empresa sólida, con más de 30 años de estar suministrando soluciones de empaques de alto desempeño para el mercado centroamericano y del Caribe. En 1974 un grupo de visionarios, empresarios guatemaltecos, detectó la necesidad de proveer soluciones de empaque a diversos sectores de la industria, instalando una de las primeras plantas de inyección de plásticos en la región centroamericana. Con el paso de los años, se ha convertido en el grupo de empaques más importante de Centroamérica, con ventas en más de 10 países. Actualmente produce empaques flexibles para la industria alimenticia, agrícola y farmacéutica. Sus productos incluyen empaques impresos en papel y cartón como etiquetas, cajas plegadizas, afiches y una amplia gama de productos para el hogar. Se cuenta con un staff técnico altamente capacitado y entrenado con el fin de poder dar el soporte que requiere cualquier necesidad de empaques. Como un importante soporte en el servicio al cliente, se cuenta con una sección de diseño creativo y PrePrensa digital para asesorar al cliente en el desarrollo de sus empaques y garantizar una alta calidad en los procesos de impresión offset y flexográfico. Central de Empaques, S.A. cuenta hoy con tres plantas de producción en Guatemala, con más de 30 años de experiencia en la industria, se ha posicionado como uno de los grupos líderes más confiables en empaques de la región centroamericana.

1.2.3 Departamentos o Dependencias:

Los departamentos que integran la administración son los siguientes:

- **Vicepresidente:** Garantiza la continuidad del negocio. Interpreta y ejecuta las políticas y directrices de la junta directiva. Maneja las finanzas de la compañía. Tiene como función prestar apoyo incondicional al presidente y ser sustituto de éste en caso de ausencia.
- **Jefe de Operaciones:** Vela por todas las funciones de mercado y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día.
- **Jefe de Producción:** Es la encargada de supervisar que dentro de la Planta de producción se cumpla con los objetivos de elaboración de pasteles, productos salados y postres. Dando soluciones a problemas presentados a la mayor brevedad posible garantizando que las personas a su cargo realicen sus funciones, y las cumplan a cabalidad.
- **Jefe de Logística:** Es la persona encargada de planificar, coordinar y controlar la entrega de productos (pasteles, productos salados y postres) en los puntos de venta de la empresa. Con el único objetivo de mantener las tiendas abastecidas.
- **Jefe de Recursos Humanos:** Es responsable de asegurar que los empleados del departamento están bien versados en sus áreas de especialización. Las diferentes disciplinas de recursos humanos requieren experiencia en compensación, beneficios, seguridad, nómina, contratación y capacitación.
- **Jefe de Compras:** Es la persona encargada de comprar todos los bienes que la empresa necesita ya sea material prima, material de empaque, papelería y productos finales.

- **Jefe de Comercialización:** Es la persona encargada de organizar las acciones y tareas del equipo comercial. Busca la mejor manera de alcanzar los objetivos y metas planteadas, define precios de productos y establece lineamientos de descuentos y promociones.
- **Jefe de Administración y Finanzas:** Es el responsable de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, financieros, materiales, y servicios.
- **Supervisor de Litografía:** Dirige y controla las labores que ejecuta el personal de las prensas de litografía. Verifica que los materiales, placas y tintas estén disponibles para trabajar las órdenes estipuladas en el programa de producción.
- **Supervisor de Empaque Flexible:** Dirige y controla las labores que ejecuta el personal de las prensas de empaque flexible. Verifica que los materiales, placas y tintas estén disponibles para trabajar las órdenes estipuladas en el programa de producción.
- **Supervisor de Bodega:** Recibe los materiales que se compran y los almacenan adecuadamente en la bodega. Realiza ingreso de materiales al sistema. Llevan un control de bodega por medio del método de inventarios mínimos y máximos. Documenta los parámetros de aceptación de los materiales y materias primas que ingresan a bodega.
- **Supervisor de Exportaciones:** Establece contactos con aduanadas, consultorías, transportistas y financieros. Realiza trámites y actividades con relación con el proceso de exportación como facturación, documentación, trámites de aduana, transportes etc.

- **Supervisor de Comercialización:** Prepara pronóstico de ventas y gastos. Ingresa precios, no conformidades, traslada información de requerimientos, supervisa funciones de ejecutivos de venta y servicio al cliente.
- **Ejecutivo de Ventas:** Es el contacto directo con el cliente. Identifica las necesidades de los clientes y funge como facilitador en la decisión de compra de los clientes. Representa los productos de la empresa para contribuir en el alcance a las metas.
- **Servicio al Cliente:** Se encarga de ingresar órdenes de producción, servicio, programar y dar seguimiento a despachos, revisar inventarios y apoyo a ejecutivos de ventas.
- **Analista de Despachos:** Realiza la facturación de pedidos solicitados por parte de Servicio al Cliente, da seguimiento a los despachos.
- **Analista de Exportaciones:** Realiza la documentación de exportaciones y da seguimiento a los despachos terrestres, marítimos y aéreos.
- **Operador de Producción:** Verifica, monitorear y reporta los parámetros operativos y procesos de las áreas de trabajo. Inspecciones periódicas de los equipos. Emisión de permisos de trabajo. Monitoreo de las condiciones de operación.
- **Ayudante de Bodega:** Almacena la mercancía de una manera ordenada y accesible en la bodega, u otras áreas. Despacha y carga productos.

1.2.4 Misión:

Proveemos soluciones de empaque a nivel regional, mediante tecnología de punta y un equipo humano competente y comprometido, generando beneficios para nuestros clientes, inversionistas y colaboradores.

1.2.5 Visión:

Ser el proveedor más confiable e innovador de empaques.

1.2.6 Objetivos Institucionales:

Agregar valor a las marcas de nuestros clientes con soluciones de empaques confiables, innovadores y amigables con el ambiente.

Buscar continuamente la excelencia en el negocio de empaques, utilizando sistemas de gestión eficaces de calidad, inocuidad, salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social, con recurso humano altamente competente y comunicación efectiva, para obtener la confianza y la satisfacción de nuestros clientes y de otras partes interesadas, respetando el marco legal y cumpliendo los compromisos acordados asegurando:

Calidad e Inocuidad

La inocuidad de nuestros empaques y cumplimiento con la calidad acordada.

Salud y Seguridad Ocupacional

Prevenir, controlar y reducir los riesgos para nuestros colaboradores.

Medio Ambiente

Prevenir, minimizar y controlar los riesgos de impacto ambiental y fomentar las 3R's (Reducir, Reutilizar y Reciclar)

Responsabilidad Social

Cumplir y fomentar los principios de responsabilidad social por medio de la transparencia y comportamiento honesto y ético, cumpliendo nuestros valores de compromiso, integridad y confianza.

1.2.7 Público Objetivo:

16 colaboradores del Departamento de Comercialización del Exterior.

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

El método es considerado el camino para alcanzar una meta. Para ello se realiza una determinada serie de pasos o técnicas. "Una investigación con enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías." (Sampieri, 2006, pag: 5)

"El enfoque mixto de la investigación implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema". (Roberto Hernández Sampieri, 2006, página: 751).

La metodología utilizada para el presente proyecto es la aplicación del método científico, el cual recolecta, analiza y relaciona datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para generar conocimiento y responder a un planteamiento del problema.

1.3.2 Técnicas y Instrumentos de Recolección

Las técnicas que se utilizaron a lo largo del proyecto incluyen: la observación, entrevista y encuestas. Técnicas cualitativas y cuantitativas, por medio de las cuales se obtuvieron los resultados para el diagnóstico. "En algunos casos, el investigador utiliza varias formas de medición para tener diferentes enfoques sobre las variables". (Hernández Sampieri, Collado y Baptista, 2000, p.325).

- Observación:

Observar significa fijar atentamente todos los sentidos hacia un objeto de estudio o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo (Piloña Ortiz, 1995)

La observación. Es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. En este proyecto se utilizó observación participante pues el observante forma parte del equipo de ventas. Se realizó para comprender la forma de trabajo y comunicación interna con el mismo y otros departamentos. Así mismo, la interacción y confianza con los colaboradores del mismo departamento.

- Entrevista:

Entrevista es un interrogatorio personal que permite alcanzar un objetivo de investigación o de información. (Piloña Ortiz, 1995)

En cuanto a la entrevista, “al igual que la observación, es común en la investigación, ya que en la investigación de campo buena parte de los datos obtenidos se logran por entrevistas. Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.”

Se realizaron 4 entrevistas estructuradas a jefes y a supervisores para poder manejar la situación con más orden y comparar de manera equitativa el desempeño de cada uno de los entrevistados.

- Encuesta:

Es la técnica por la que se adquiere información de un grupo o parte de la población denominada muestra, de un total llamado Universo. El instrumento que utiliza es cuestionario. (Piloña Ortiz, 1995)

"Cuestionarios, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir" (Sampieri, 2006, pag: 310) "Preguntas cerradas contiene categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas". (Sampieri, 2006, pag: 310).

Para obtener datos cuantitativos se realizaron 08 encuestas cerradas a supervisores, ejecutivos de ventas y servicio al cliente, algunas donde el participante puede seleccionar más de una opción de respuesta y puede realizar observaciones o comentarios, las mismas fueron trasladadas vía online ya que cuenta con un amplio alcance y nos permite tener resultados más precisos.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico:

Actividad	Enero		Febrero			
	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4
Propedéutico Licenciatura / Diagnóstico	X					
Solicitud de Diagnóstico en la Empresa		X				
Proceso de Observación		X				
Cronograma de actividades		X				
Recaudación de Información de la Empresa			X			
Realización de entrevistas y encuestas			X	X		
Análisis de resultados				X		
Redacción Capítulo I				X		
Entrega Capítulo I					X	

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

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Ficha de las entrevistas:

Entrevistado	Cargo	Fecha de Entrevista
Ing. Astrid Rosales	Jefe de Comercio Exterior Panamá	07 de febrero de 2018
Licda. Carmen Flores	Jefe de Comercio Exterior Guatemala	08 de febrero de 2018
Ing. Gabriela González	Supervisora de Comercio Exterior	08 de febrero de 2018
Ing. Ricardo Reyes	Supervisor de Exportaciones	08 de febrero de 2018
Tipo de entrevistas:	Estructuradas	
Objetivo:	Conocer que piensan, analizar los problemas y necesidades de comunicación interna. Verificar si cuentan con instructivos y procedimientos, identificar el clima organizacional. Conocer el aprovechamiento de recursos tecnológicos.	
Preguntas:	<p>1. ¿Se le otorga un espacio específico al colaborador para exponer o sustentar cambios para mejorar temas laborales? ¿Cómo se le otorga?</p> <p>2. ¿Se realizan actividades interactivas para fortalecer el ambiente laboral y fomentar el trabajo en equipo? Si se realizan, ¿cuáles?</p> <p>3. Todos los colaboradores reciben capacitaciones.</p> <p>4. ¿Considera necesario que los colaboradores reciban más capacitaciones?, de ser afirmativo, indicar tema.</p> <p>5. ¿Cuentan con instructivos o procedimientos para todos los puestos de trabajo en el departamento?</p> <p>6. ¿Cuáles son los problemas de comunicación interna que se dan entre el Departamento de Comercialización del Exterior y Logística?</p> <p>7. ¿Se reúnen de forma periódica para ver mejoras en el departamento?</p>	

1.4.2 Resultado de entrevistas:

Entrevista 1

El entrevistado comenta que si se otorga un espacio al empleado de forma verbal. No se realizan actividades motivacionales. Casi nunca se realizan capacitaciones, y las pocas se realizan vía teleconferencia, o cuando los empleados ingresan. Considera necesario que los empleados reciban capacitaciones. No se reúnen en el departamento para ver inconvenientes o mejoras. No se cuenta con instructivos o procedimientos.

Entrevista 2

Indica que, si se otorga un espacio al empleado a través de reuniones, pero no de forma frecuente. No se realizan actividades motivacionales, solamente celebración de cumpleaños. Se realizan pocas capacitaciones. El principal problema de comunicación es la falta de fluidez. No se reúnen con el departamento para ver inconvenientes o mejoras solo a nivel gerencial. Los procedimientos están muy generales o desactualizados, no se cuenta con instructivos.

Entrevista 3

Señala que se otorga un espacio al empleado a través de reuniones, sin embargo, no son frecuentes. No se realizan actividades motivacionales. No se realizan muchas capacitaciones, y cuando hay, solo va una persona y esta persona debe derramar la información a los demás colaboradores. Los principales problemas de comunicación con Comercialización son: falta de inventario, mal y/o no ingresados los pedidos. No se cuenta con instructivos o procedimientos, sin embargo, se está trabajando en ello.

Entrevista 4

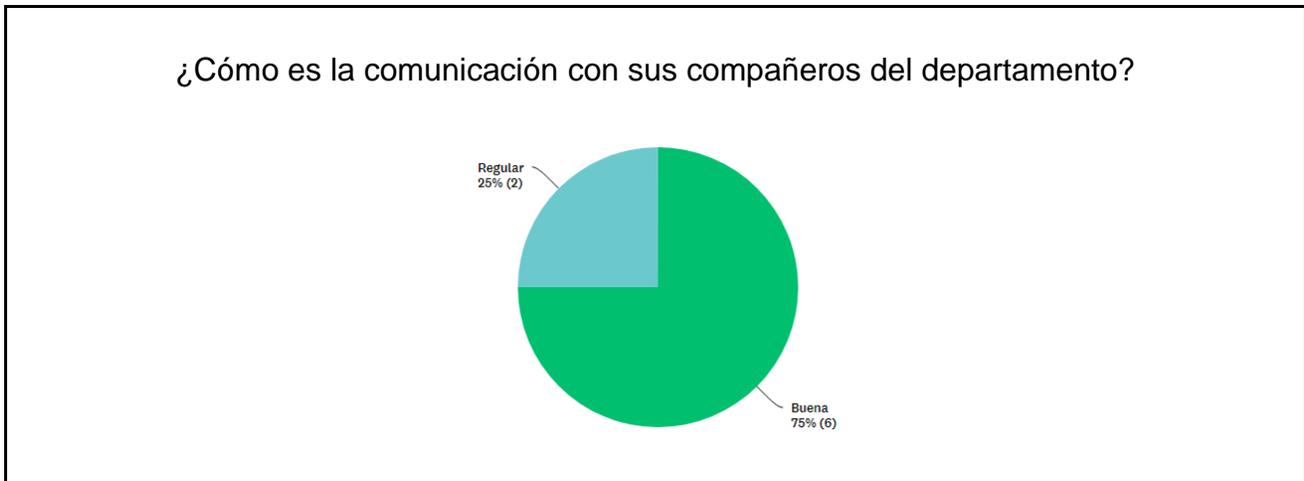
Comenta que se otorga un espacio de forma verbal. No se realizan actividades motivacionales, solamente celebración de cumpleaños de forma interna. No se realizan muchas capacitaciones, y solo se realiza cuando se ingresa al departamento. El principal problema de comunicación con Exportaciones es la falta de información. No se reúnen con el departamento para ver inconvenientes o mejoras. Se revisa a nivel gerencial. No se cuenta con instructivos o procedimientos.

1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Contenido Propuesto	Ascensos	Disensos
<p>Comunicación Interna ¿Se le otorga un espacio específico al colaborador para que pueda exponer o sustentar cambios para mejorar temas laborales? ¿Cómo se le otorga?</p>	<p>Todos otorgan un espacio específico al colaborar para que pueda expresarse.</p>	<p>El entrevistado No.1 y No.4 lo realiza de forma verbal, mientras los entrevistados No.2 y No.3 lo realizan a través de reuniones, pero no son frecuentes.</p>
<p>Clima Laboral ¿Se realizan actividades interactivas para fortalecer el ambiente laboral y fomentar el trabajo en equipo?</p>	<p>Todos concuerdan que no se realizan y sería oportuno que se realizaran, los entrevistados No.2 y No. 4 indicaron que celebran cumpleaños únicamente.</p>	<p>El entrevistado No.2 indicó que sería conveniente que hubiera actividades, pero no solo con el departamento, sino con otras áreas.</p>
<p>Capacitaciones ¿Todos los colaboradores reciben capacitaciones? Y ¿Considera necesario que los colaboradores reciban más capacitaciones?, de ser afirmativo, indicar tema.</p>	<p>Los entrevistados aseguran que los colaboradores no reciben muchas capacitaciones y sería conveniente que se realizaran capacitaciones en procesos.</p>	<p>Los entrevistados No.1 y No.2 indican que es necesario recibir capacitación sobre incoterms y productos, mientras el entrevistado. El No.3 en comercio exterior y el No.4 información técnica.</p>
<p>Comunicación con otros Departamentos ¿Cuáles son los problemas de comunicación interna que se dan entre el Departamento de Comercialización del Exterior y Logística?</p>	<p>Los entrevistados No. 1, 2 y 4 coinciden en que necesitan recibir información sobre el estatus de las unidades. Todos están de acuerdo en que no se realizan reuniones para ver mejoras.</p>	<p>El entrevistado No.3 indica que el problema de comunicación es por mal ingreso en pedidos y falta de revisión de inventarios.</p>
<p>Herramientas ¿Cuentan con instructivos o procedimientos para todos los puestos de trabajo en el Departamento?</p>	<p>Todos los entrevistados aseguran que no se tienen instructivos y sería bueno trabajar en ellos.</p>	<p>El entrevistado No.3 no está de acuerdo porque ya lo están realizando.</p>

1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.

Gráfica No.1

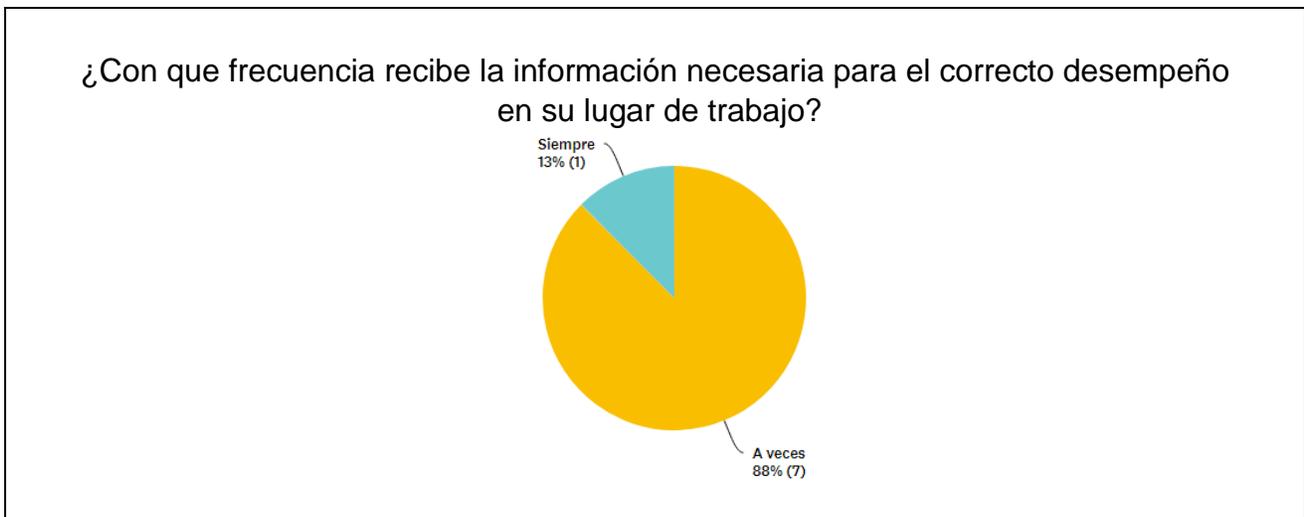


Fuente: (Epesista) Claudia Linares

Interpretación:

El 75% de los colaboradores indican que la comunicación con sus compañeros es buena, mientras el 25% indica que es regular. Ninguno indica que es excelente y tampoco mala.

Gráfica No.2

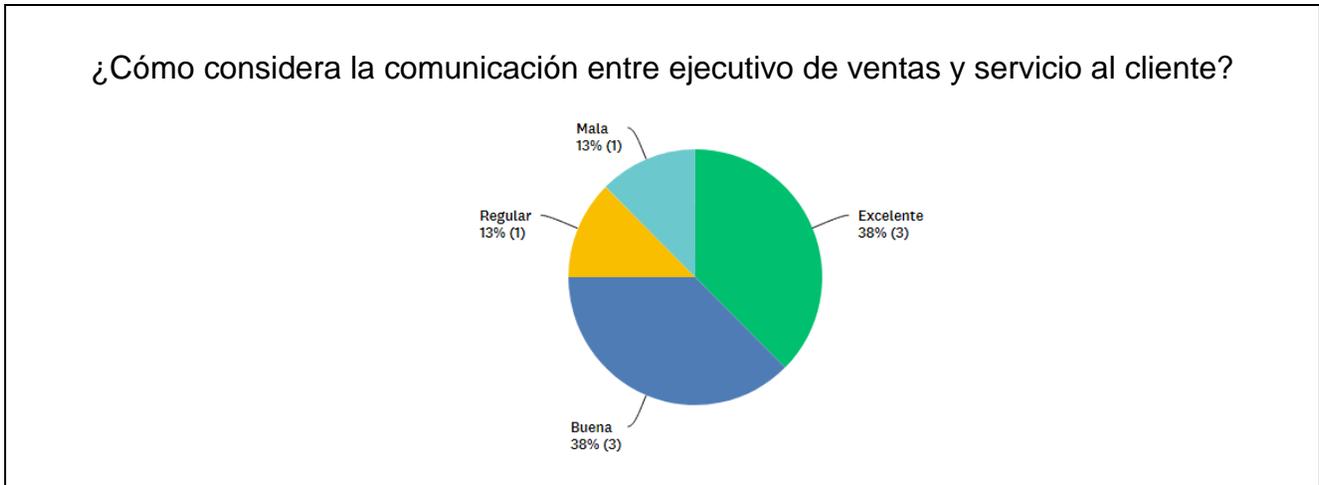


Fuente: (Epesista) Claudia Linares

Interpretación:

El 88% de las personas indican que la frecuencia para recibir la información necesaria para el correcto desempeño es “a veces”, y solamente el 13% indica “siempre” recibe la información.

Gráfica No.3



Fuente: (Epesista) *Claudia Linares*

Interpretación:

Con relación a la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente, el 38% de las personas encuestadas indican que la comunicación es excelente, el 38% indica que es buena, el 13% mala y el otro 13% que es regular.

Gráfica No.4

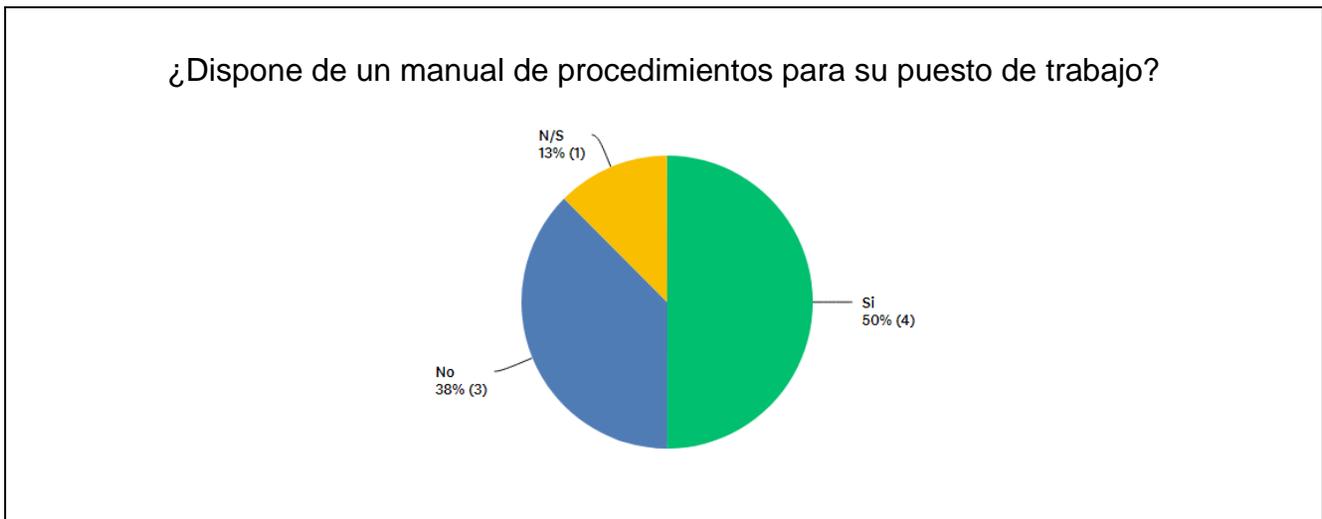


Fuente: (Epesista) *Claudia Linares*

Interpretación:

En su mayoría, el 63% de los colaboradores encuestados indican que la empresa no cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto, el 25% indica que si se cuenta con el mismo y un 13% no sabe de la existencia de dicho documento.

Gráfica No.5

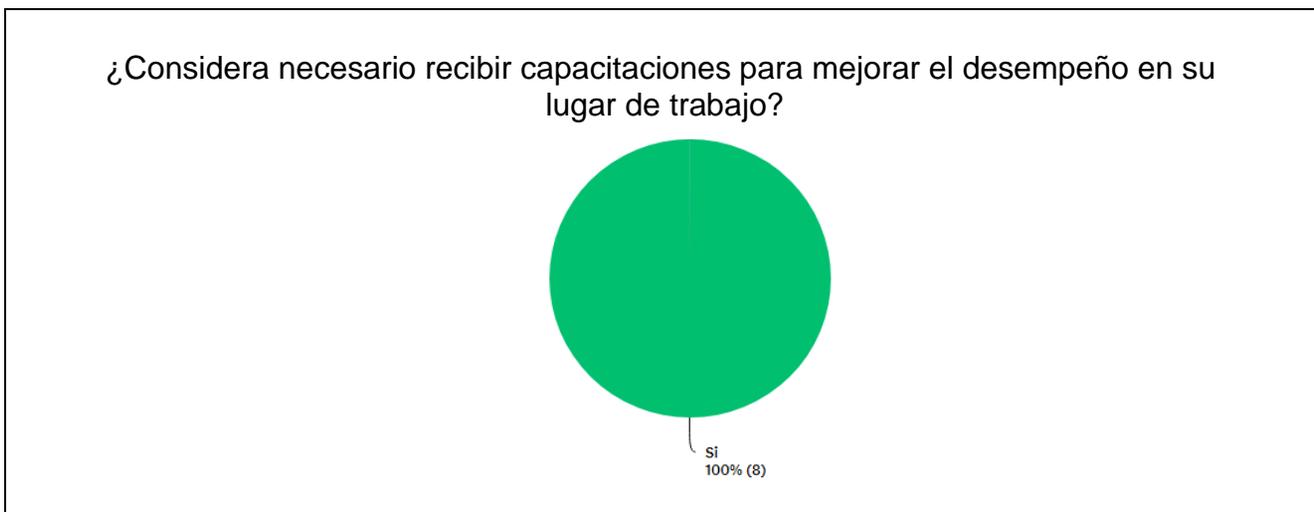


Fuente: (Epesista) *Claudia Linares*

Interpretación:

Con respecto a la pregunta, los colaboradores indican que el 50% de los colaborados si cuentan con los mismos, el 38% indican que no, y el 13% no sabe de la existencia de los documentos.

Gráfica No.6



Fuente: (Epesista) *Claudia Linares*

Interpretación:

El 100% de las personas encuestadas respondió que si considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

Fortalezas:

- Empresa estable desde 1974.
- Emplean recursos inteligentes y amigables con el medio ambiente.
- Se cuenta con varias herramientas de comunicación.
- Capacitación a personal de nuevo ingreso.
- El área administrativa dispone de equipo de computación e internet.

Oportunidades:

- Fortalecer la comunicación interna.
- Brindar capacitación para mejorar funciones en áreas de trabajo.
- Mejorar la comunicación con otros departamentos.
- Realizar actividades motivaciones para los colaboradores.
- Aprovechamiento de recursos tecnológicos.
- Elaboración de instructivos.

Debilidades:

- Falta de capacitaciones.
- No se realiza evaluación cliente interno.
- Procesos lentos en toma de decisiones.
- Falta de comunicación interna.
- Desuso de las herramientas de comunicación.

Amenazas:

- Desconocimiento de funciones administrativas.
- Ausencia de comunicación interna.
- Falta de seguimiento a la recepción de información.
- No se cuenta con instructivos en los puestos de trabajo.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En Central de Empaques, S.A. se utilizan diversas herramientas de comunicación interna para que todos los colaboradores a nivel administrativo y operativo se encuentren informados, entre ellas podemos mencionar: internet, boletines informativos, correo electrónico, carteleras afuera de las plantas y portal documental. También se cuenta con buzón de sugerencias los cuales se encuentran ubicados en las cafeterías.

En el Departamento de Comercialización del Exterior es esencial el uso de teléfono, link y correo electrónico para comunicarse con personas del mismo y otros departamentos. También se utilizan otras herramientas como videoconferencias para facilitar la comunicación entre los ejecutivos de venta o jefes que se encuentran en otros países cuando se realizan reuniones informativas o capacitaciones.

En el departamento no se ha realizado un plan de comunicación, sin embargo, se considera fundamental para construir una identidad desde adentro que sea fuerte y se pueda proyectar hacia fuera una buena imagen de la compañía.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Implementar un plan de comunicación interna en el Departamento de Comercialización de Exportaciones para el fortalecimiento laboral de la empresa.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer las competencias laborales de los empleados por medio de capacitaciones.
- Establecer un mejor uso de los canales con mayor efectividad para la labor diaria de los empleados.
- Reforzar el clima laboral en el departamento.
- Implementar un instructivo de ingreso de pedidos para personal de nuevo ingreso y apoyo a los colaboradores.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

El personal que se beneficiará con el Plan de Comunicación, lo integra el personal del Departamento de Comercialización de Exportaciones.

Demográfico:

Edades: rango de 24 a 45 años.

Nacionalidad: guatemalteca, panameña, nicaragüense, costarricense

Sexo: femenino y masculino

Nivel económico: medio

Socioeconómico:

Nivel académico: Pensum cerrado en Ingeniería, Administración de Empresas, Mercadeo o carrera afín.

Experiencia: 3 años mínimo.

Dominio intermedio en idioma inglés.

2.4 MENSAJE

El mensaje institucional es: Fabricando confianza desde 1,974.

Se presenta la propuesta: Confianza, el primer paso hacia el éxito.

2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES PROPUESTAS

- 1) Fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores por medio de capacitaciones.

Capacitación en procesos de planta para mejorar el rendimiento laboral.

La capacitación teórica y práctica tendrá como fin que los colaboradores tengan un eficaz rendimiento laboral y pueda aprender cosas nuevas y actualizar conocimientos.

Capacitación en la plataforma SharePoint para reforzar el uso y fácil almacenamiento y localización de documentos.

Es importante reforzar el uso de la plataforma para el fácil almacenamiento y localización de documentos de los clientes, e información general de importancia para el departamento, por lo que propondrá dar el uso adecuado a esta gran herramienta.

- 2) Establecer un mejor uso de los canales con mayor efectividad para la labor diaria de los empleados.

Utilización en la plataforma SharePoint para fácil almacenamiento y localización

de documentos. Posterior a la capacitación se crearán carpetas de los instructivos e información importante de los clientes como precios, presentaciones, especificaciones, procedimientos etc. para un mejor ordenamiento y que todos los colaboradores sepan donde se encuentran almacenados los documentos.

- 3) Reforzar el clima laboral en el departamento.

Planificación de reuniones periódicas en el departamento para reforzar la comunicación interna y se puedan exponer o sustentar mejoras y cambios.

Con ello se reforzará la comunicación interna, para que los colaboradores puedan exponer o sustentar cambios para mejoras en el departamento, transmitir información sobre las ventas, proyectos, escuchar inquietudes, entender preocupaciones, plantear soluciones, ver mejoras para con otros departamentos, se redactará un acta de seguimiento para ver puntos tratados durante las reuniones.

En estas reuniones se iniciará con un mensaje motivacional o una actividad para buscar la participación de todos los colaboradores para crear un ambiente más relajado e ir conociéndose y crear un ambiente de equipo.

Refuerzo en solicitud de Ingreso de Órdenes de Servicio a fin de fortalecer la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente. Se enviará correo para fortalecer la comunicación entre Ejecutivo y Servicio al Cliente cuando se requiera ingreso de órdenes de servicio, con esto evitaremos evitar estar consultando, cometer errores al asumir y optimizar el tiempo.

- 4) Implementar un instructivo de ingreso de pedidos para personal de nuevo ingreso y apoyo a los colaboradores.

Elaboración de Instructivo para ingreso de pedidos en Argoss para servir de guía a los colaboradores. Este documento tiene como objetivo servir de guía a los colaboradores a ingresar pedidos en el sistema Argoss y así evitar inconvenientes posteriores como cambios en los pedidos o mal facturación.

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Capacitación en procesos de planta para mejorar el rendimiento laboral.
Problema:	Desconocimiento por procesos actuales.
Producto:	Capacitación teórica y práctica.
Objetivo comunicacional:	Mejorar el rendimiento laboral. Asegurar que todos los empleados tengan calidad en la gestión de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, para favorecer el desarrollo de las competencias y alcanzar las metas y objetivos propuestos.
Tipo de mensaje:	Informativo, participativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.
	Visitas a plantas.
lugar:	Sala de reuniones y planta CEMSA.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Capacitación en la plataforma SharePoint para reforzar el uso y fácil almacenamiento y localización de documentos.
Problema:	No se utiliza la plataforma y no tienen clara la información de la ubicación de documentos.
Producto:	Capacitación teórica y práctica.
Objetivo comunicacional:	Fortalecer el conocimiento en el uso de la plataforma para dar uso adecuado. Localización rápida de documentos.
Tipo de mensaje:	Informativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.
lugar:	Sala de reuniones.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción:	Utilización en la plataforma SharePoint para fácil almacenamiento y localización de documentos.
Problema:	Falta de utilización de la plataforma, no se tiene conocimiento de sus funciones.
Producto:	Logística de uso.
Objetivo comunicacional:	Dar uso adecuado al recurso. Localización rápida de información de interés de manera fácil y oportuna. Ordenamiento de documentos por cliente.
Tipo de mensaje:	Informativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.
lugar:	Sala de reuniones.

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción:	Planificación de reuniones periódicas en el departamento para reforzar la comunicación interna y se puedan exponer o sustentar mejoras y cambios.
Problema:	No se da seguimiento y solución a problemas internos. No existe confianza entre colaboradores.
Producto:	Reuniones periódicas.
Objetivo comunicacional:	Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Solucionar problemas. Generar confianza en el equipo. Motivación. Integrar a los colaboradores. Fomentar participación.
Tipo de mensaje:	Informativo, participativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.
	Se realizará acta de los puntos acordados.

Acción 5

A qué estrategia responde la acción:	Correo para solicitud de Ingreso de Órdenes de Servicio a fin de fortalecer la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente.
Problema:	No se traslada la información con claridad, da mucho margen de error al asumir. Pérdida de tiempo al estar consultando.
Producto:	Registro para Ingreso de Ordenes de Servicio.
Objetivo comunicacional:	Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Optimizar el tiempo.
Tipo de mensaje:	Informativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.

Acción 6

A qué estrategia responde la acción:	Elaboración de Instructivo para ingreso de pedidos en Argoss para servir de guía a los colaboradores.
Problema:	Error en el ingreso de pedidos, máxime el personal que se encuentra en el exterior.
Producto:	Instructivo para ingreso de pedidos en sistema Argoss.
Objetivo comunicacional:	Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Optimizar el tiempo. Apoyo para personal de nuevo ingreso.
Tipo de mensaje:	Informativo.
Público objetivo:	Interno.
Medio de difusión:	Dar a conocer en reunión.
	Dar a conocer por correo interno.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN DEL EXTERIOR DE LA EMPRESA CENTRAL DE EMPAQUES, S.A.”

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

3.1.1. Financiamiento

Financiamiento	Monto
Epesista	Q13,000.00
Empresa	Q6,300.00
Total	Q19,300.00

3.1.2 Presupuesto Ejecutado

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría comunicacional	Q12,000.00	Q12,000.00	Epesista
1	Capacitador en procesos de planta	Q5,000.00	Q5,000.00	INGRUP
1	Capacitador de "Plataforma SharePoint"	Q1,000.00	Q1,000.00	INGRUP
1	Elaboración de instructivos	Q1,000.00	Q1,000.00	Epesista
16	Coffee Break	Q18.75	Q300.00	INGRUP
Gran Total:			Q19.300,00	

3.1.3 Beneficiarios

Con la ejecución de las estrategias planteadas y sus productos comunicacionales se benefició a todo el personal que labora en el Departamento de Comercialización del Exterior, siendo un público objetivo de 16 personas, quienes ahora están más comprometidos con la empresa y esto repercutirá en el trabajo diario que realicen. Adicional, se estará beneficiando al personal de nuevo ingreso con los nuevos instructivos de los procesos.

3.1.4 Recursos humanos

Cantidad	Puesto	Actividad
1	Gerente General	Aprobación de práctica supervisada.
1	Gerente de Gestión Comercial	Aprobación de estrategia y seguimiento de avances.
1	Supervisor Gestión Comercial	Aprobación de estrategia y seguimiento de avances.
2	Coordinadores y Capacitadores	Participación en las sesiones y actividades.
15	Participantes	Participación en las actividades, aportes y observaciones.

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

El plan se ejecutó en las instalaciones de la empresa ubicada en Avenida Petapa y 56 Calle Zona 12, Ciudad de Guatemala. Guatemala 01012.

3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

Primera Estrategia Desarrollada: CAPACITACIONES

Objetivo Comunicacional

Mejorar el rendimiento laboral. Asegurar que todos los empleados tengan calidad en la gestión de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, para favorecer el desarrollo de las competencias y alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Descripción

Reforzar a los colaboradores en una capacitación teórica y práctica para un eficaz rendimiento laboral colaboradores. Los temas por abordar serán: conocimiento de materiales de producción, procesos, productos y visita a las plantas con el fin de aprender cosas nuevas y actualizar conocimientos.

Se tuvo la primera visita con el Gerente y con la Supervisora de Gestión Comercial para presentar el plan de comunicación a ejecutar, y cómo ellos podrían ayudarnos tanto con las capacitaciones como el material para utilizar en el proceso. Se estipularon fechas para cada una de las actividades programadas.

Acción 1

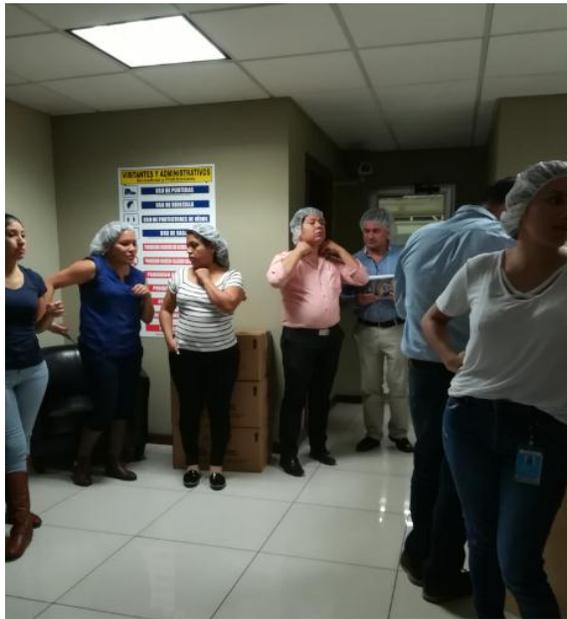
Se realizó la capacitación a los colaboradores de forma teórica sobre los productos, maquinaria, materia prima, calidad, almacenaje y se llevó a cabo una visita a la planta para completar el curso fortaleciendo el conocimiento de los productos que ofrecemos y los procesos productivos. Para la visita a la planta se dividieron grupos pequeños de 3 a 5 personas para realizarlo de una manera más personalizada y aclarar dudas.



Preparación para dar inicio a la capacitación de productos y procesos de producción impartida por el Ingeniero Juan Torres. Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares



Presentación de productos y procesos de producción impartida por el Ingeniero Juan Torres. Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares



Colaboradores del Departamento Comercial se preparan para ingresar a planta para culminar la capacitación. Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares

Segunda Estrategia Desarrollada: Mejor Uso de Canales

Objetivo Comunicacional

Dar uso adecuado al recurso. Localización rápida de información de interés de manera fácil y oportuna. Ordenamiento de documentos por cliente.

Descripción

Reforzar a los colaboradores sobre la plataforma para que puedan contar con toda la información de importancia en un solo lugar y puedan ubicar los documentos de forma fácil y rápida.

Acción 1

Se realizó la capacitación a los colaboradores de forma teórica y práctica sobre la utilización de la Plataforma SharePoint, limitantes, beneficios, capacidad etc. Posteriormente se subieron los documentos de utilización para el personal de nuevo ingreso, se ordenó información por cliente y generaron carpetas de consultas en general para que puedan ubicar la información de forma fácil y rápida.



Presentación de utilización de la Plataforma SharePoint realizado por el Lic. José Hernández. Proyecto a cargo por epesista: Claudia Linares

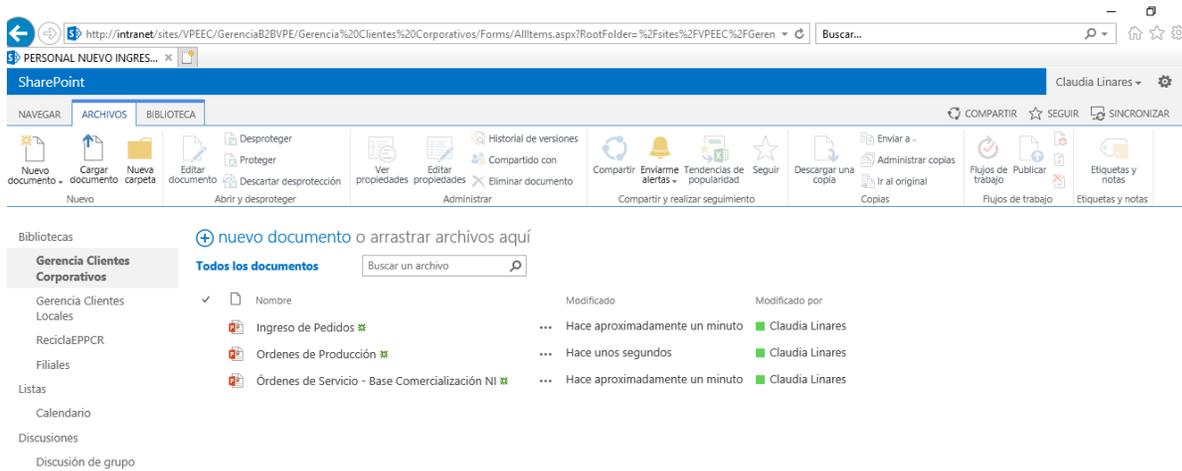
Misión

Ser amigable a nivel regional,
equipo humano competente y
servicios para nuestros clientes,
accionaristas y colaboradores.

Visión

Ser el proveedor más confiable e innovador
de empaques.





SharePoint interface showing a document library. The browser address bar shows: <http://intranet/sites/VPEEC/GerenciaB2B/VE/Gerencia%20Clientes%20Corporativos/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsites%2FVPEEC%2FGeren>

Navigation tabs: NAVEGAR, ARCHIVOS, BIBLIOTECA. User: Claudia Linares.

Document Library: Gerencia Clientes Corporativos

Nombre	Modificado	Modificado por
Ingreso de Pedidos	Hace aproximadamente un minuto	Claudia Linares
Órdenes de Producción	Hace unos segundos	Claudia Linares
Órdenes de Servicio - Base Comercialización NI	Hace aproximadamente un minuto	Claudia Linares

Página de inicio e ingreso a la Plataforma SharePoint
Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares

Tercera Estrategia Desarrollada: Reforzar el Clima Laboral en el Departamento

Objetivo Comunicacional

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento a través de reuniones periódicas y actividad interactiva. Solucionar problemas. Generar confianza en el equipo. Motivación. Integrar a los colaboradores. Fomentar participación.

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento a la hora de trasladar la información a otros integrantes del departamento. Optimizar el tiempo.

Descripción

Realizar reuniones mensuales para verificar avances en las ventas, revisión de pendientes, precios, vacaciones, inconvenientes con otros departamentos, resolver dudas, etc. Los jefes o algún integrante del departamento llevarán un video de reflexión o algo que quieran compartir para que todos los colaboradores participen y se logre generar confianza y trabajo en equipo.

Los supervisores deberán enviar un recordatorio a los Ejecutivos de Venta sobre la información que debe ser trasladada a los Ejecutivos de Servicio al cliente cuando realicen solicitudes de ingreso de órdenes de producción, órdenes de servicio, re planificaciones y muestras.

Acción 1

Se realizó una reunión para ver temas varios y se obtuvo la participación de todos los colaboradores. Se estarán realizando este tipo de reuniones de forma mensual.



Colaboradores del área comercial participando en actividades Interactivas. Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares

Acción 2

Los supervisores enviaron un e-mail de recordatorio a todos los Ejecutivos de Venta sobre la información que debe ser trasladada a los Ejecutivos de Servicio al cliente cuando realicen solicitudes de ingreso de órdenes de producción, ordenes de servicio, re planificaciones y muestras para que los procesos fluyan con mayor celeridad.

Cuarta Estrategia Desarrollada: Implementación Instructivo de Pedidos

Objetivo Comunicacional

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Optimizar el tiempo. Apoyo para personal de nuevo ingreso.

Descripción

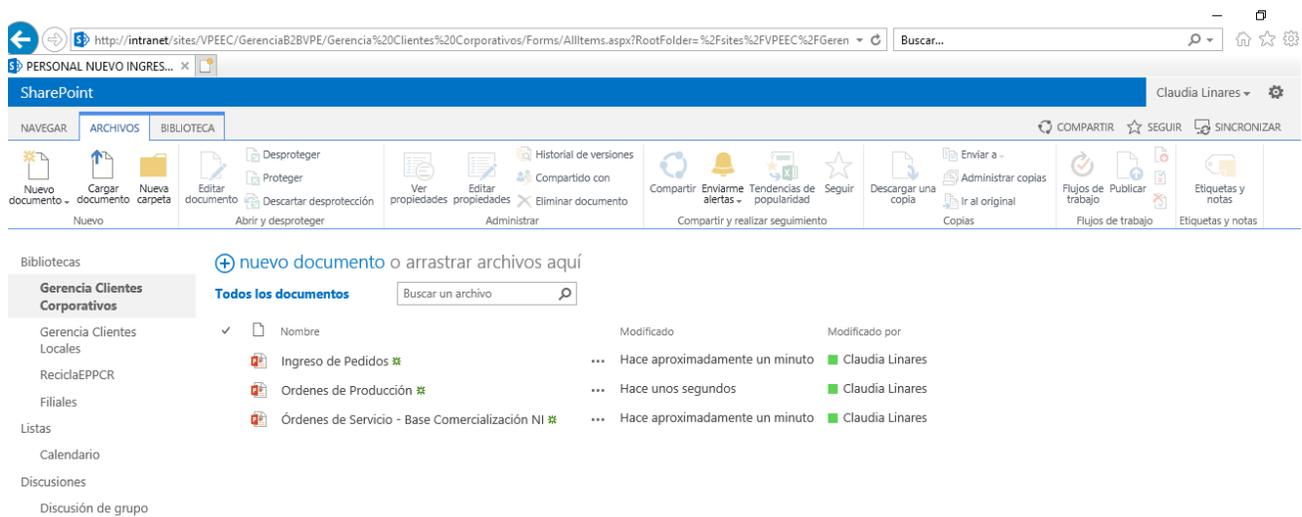
Crear un instructivo de Ingreso de Pedidos en el Sistema Argoss para que sirva de guía y apoyo a los colaboradores en general al ingresar pedidos y así evitar inconvenientes posteriores como cambios en los pedidos o mal facturación.

Acción 1

Se realizó un instructivo de Ingreso de Pedidos al Sistema Argoss en una presentación de Power Point, se dio a conocer a todos los colaboradores vía correo electrónico sobre la ubicación y se colocó en la carpeta de capacitaciones en la plataforma SharePoint.



Portada de Instructivo de Pedidos, se mantiene línea gráfica de la institución. Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares



**Ubicación de Instructivo en Plataforma SharePoint
Proyecto a cargo por Epesista: Claudia Linares**

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Mayo		Junio				Julio	
	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2
Capacitación en procesos de planta				X	X			
Capacitación en la plataforma Share Point						X		
Utilización de la plataforma SharePoint							X	
Planificación de reuniones periódicas en el departamento y actividad interactiva.							X	
Refuerzo de información de ingreso de Ordenes de Servicio en sistema Argoss		X						
Elaboración de instructivo para ingreso de pedidos en sistema Argoss						X		

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

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

Plan	Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores por medio de capacitaciones.	Capacitación de productos y procesos de planta para mejorar el rendimiento laboral.	Participaron todos los colaboradores del Departamento Comercial: 6 Ejecutivos de Venta, 7 Ejecutivos de Servicio al Cliente, 2 Supervisores, 1 Jefe de Comercialización.	La capacitación teórica y práctica tuvo como fin que los colaboradores tengan un eficaz rendimiento laboral y pueda aprender cosas nuevas y actualizar conocimientos.
	Capacitación plataforma SharePoint	Participaron 5 Supervisores de Venta, 1 Supervisora de Gestión Comercial, 2 Ejecutivos de Servicio a Cliente.	Se reforzó el uso de la plataforma para el fácil almacenamiento y localización de documentos de los clientes, e información general, para dar un uso adecuado a esta gran herramienta.
Establecer un mejor uso de los canales con mayor efectividad para la labor diaria de los empleados	Utilización en la plataforma SharePoint para fácil almacenamiento y localización de documentos	Participaron: 5 Supervisores de Venta, 1 Supervisora de Gestión Comercial, 2 Ejecutivos de Servicio a Cliente.	Después de la capacitación se definió quienes subirían la información y que información subir para poder ubicar los documentos de importancia de forma fácil y rápida.
Reforzar el clima laboral en el departamento	Planificación de reuniones periódicas. Se iniciarán con una actividad o mensaje motivacional para buscar la participación de los colaboradores y crear ambiente en equipo.	Participaron: 1 Jefe de Comercialización, 2 Supervisores de Venta, 3 Ejecutivos de Venta y 3 Ejecutivos de Servicio a Cliente.	Se reforzó la comunicación interna exponiendo cambios y mejoras para el departamento. Se realizó actividad para que todos colaboradores participaran para crear un ambiente de equipo.
	Refuerzo en solicitud de Ingreso de Órdenes de Servicio a fin de fortalecer la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente	Participaron: 2 Supervisores de Ventas para trasladar la información a 8 Ejecutivos de Venta.	Se envió correo a los Ejecutivos de Venta para mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Optimizar el tiempo y los procesos fluyan con mayor celeridad.
Implementar un instructivo de ingreso de pedidos para personal de nuevo ingreso y apoyo a los colaboradores	Elaboración de Instructivo para ingreso de pedidos en Argoss para servir de guía a los colaboradores	Participaron: 2 Supervisores de Ventas y 1 Supervisora de Gestión Comercial	Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores del departamento. Optimizar el tiempo, evitar errores en ingreso de pedidos. Apoyo para personal de nuevo ingreso.

CONCLUSIONES

La comunicación interna de la empresa Central de Empaques, S.A. se puede catalogar hoy en día como apropiada, la información y canales fluyen de manera acertada en forma general, pero en algunas áreas no funciona de la mejor manera y se están desaprovechando los recursos de la empresa, es por ello que se aportaron estrategias para mejorarlas.

Las capacitaciones de los productos y procesos fueron de beneficio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, puedan aprender cosas nuevas y actualizar conocimientos en los productos y procesos.

Con la capacitación de la plataforma SharePoint se logró un mejor ordenamiento de la información para que todos los empleados puedan ubicar los documentos de una forma fácil y rápida. De esta forma se aprovechó de una mejor manera uno de los recursos de la empresa.

Los empleados reconocen quien es su jefe inmediato, sin embargo, no existe una herramienta en la que puedan manifestar, proponer mejoras o resolver dudas, es por ello que se planteó realizar reuniones de forma periódica en donde se encuentren involucradas todas las personas del departamento, no solamente una parte.

Como resultado final dentro del departamento se puede observar un comportamiento diferente de los trabajadores en cuanto a trabajo en equipo, eficiencia en los procesos y mejor comunicación entre los colaboradores.

Como conclusión podemos decir que la comunicación interna en una empresa es importante para la función correcta de todos sus departamentos.

RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones anteriores, se recomienda realizar una capacitación de actualización de productos y procesos para mejorar y asegurar a todos los empleados calidad en la gestión de los conocimientos y habilidades, para favorecer el desarrollo de las competencias y alcanzar las metas propuestas. Adicional, como refuerzo sería conveniente realizar una visita a las bodegas para conocer cómo se empaca y se envían los productos que vendemos ya que actualmente no se tiene conocimiento de esto en un 100 por ciento.

Hacer uso de las capacitaciones gratuitas que brindan la Cámara de Industria y Agexport para promover el desarrollo profesional. Las mismas estimularían la motivación dentro del departamento.

Se recomienda continuar con reuniones periódicas, con el fin de resolver dudas, aclarar temas, compartir información de lo que cada departamento administrativo necesita y así mismo requerir la colaboración e interacción de los colaboradores y realizar actividades para incentivar al equipo. Con esto mejoraría el clima laboral y las relaciones interpersonales.

Es importante que dentro de la empresa se aprovechen todos los recursos tal como lo es la plataforma SharePoint, ya que anteriormente no se le daba la utilidad necesaria y ahora es más fácil y rápido encontrar información y documentos de importancia.

Establecer un cronograma anual de actividades fuera de oficina, para lograr integración en el equipo y de esta manera aportar al clima organizacional.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiente organizacional: Serie de elementos culturales y de identidad de la organización, que hacen de ésta lo que es, con la voluntad de cumplir las expectativas de lo que debe ser. Se integra por cuestiones físicas como infraestructura, espacios, aspectos climáticos, mobiliario, así como por las normas, valores, cuestiones psicológicas y hasta místicas, que a la organización en su globalidad la caracterizan.

Clima organizacional: Resultado de la interacción del sujeto con el ambiente organizacional, que demuestra la influencia de la organización en el desempeño del individuo, tiene que ver con las experiencias individuales y colectivas de los miembros.

Capacitación: Acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

Colaboradores: Es el rol del emprendedor es vital en una compañía, pues este asume el liderazgo que debe proyectar a todos los integrantes de la empresa.

Comercialización: es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta)

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunicación externa: Es el conjunto de mensajes que se genera entre una organización o empresa y el público al cual están orientados sus funciones

Comunicación Interna: Son procesos o actividades que se realizan dentro de una empresa u organización, para mantener la buena relación laboral y social con los miembros de la misma.

Cronograma: Es la gráfica que representa la cronología de un hecho o trabajo que se representa en dos ejes de coordenadas, el eje de abscisas se divide en fracciones de tiempo, por ejemplo días, meses, años. Y el eje de coordenadas señala la tarea a realizar o realizada.

Cronograma de Gantt: Representación de las tareas en forma de barras sobre un eje temporal (eje X), donde la longitud de la barra muestra la duración de esta.

Cuantitativo: Referente a cantidades. En investigación lo cuantitativo es la aportación de datos o información numérica.

Cualitativo: Se refiere a cualidades. En investigación lo cualitativo se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones. Luego, la información obtenida se interpreta.

Diagnóstico: Es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la que se compara, valorativamente con otra situación que sirve de norma o pauta.

Disensos: Conformidad de las partes en disolver o dejar sin efecto el contrato u obligación entre ellas existente.

Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Entrevista: Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.

Estrategia: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Estrategia de comunicación: Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.

Evaluación: Traducción de lo cualitativo a lo cuantitativo, sistema inductivo de calificación de cuestiones particulares y para lograr a su vez calificar aspectos generales en una escala del 1 al 10.

Financiamiento: Acto de dotar de dineros y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, es la contribución de dinero que se requiere para concretar un proyecto o actividad, como ser el desarrollo del propio negocio. Generalmente las maneras más comunes de obtener la financiación son a través de préstamos o de créditos

FODA: Acrónimo de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Instructivo: Que instruye o sirve para instruir.

Integrante: Que forma, junto con otros elementos, un conjunto.

Metas: Fines específicos deseados, principalmente resultados cuantitativos esperados.

Método: Procedimiento para alcanzar un objetivo. Proceso lógico para lograr un objetivo.

Metodología: Conjunto de tácticas que se emplean para constituir conocimiento. Son estos los pasos e instrumentos que nos llevan a explicar fenómenos, o a establecer relaciones entre hechos.

Motivación: Estimulación de los miembros de la organización con la expectativa de que realicen cada vez mejor su trabajo.

Objetivos: Ideales a obtener o propósito de resultados finales (a nivel global o particular) en un tiempo determinado.

Observación: Consiste en examinar determinadamente los diferentes aspectos de un objeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características.

Opinión: Juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien.

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.

Plan de Comunicación: Contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una empresa u organización. Todo Plan de Comunicación requiere si se carece de un plan estratégico donde se hayan contemplado las relaciones internas y externas de la entidad.

Procesos: Son los métodos, actividades y programas; es decir los “cómo” se usarán los insumos para producir los resultados.

Proyecto: Idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios.

Público Objetivo: Se trata del público al que diriges tus acciones de comunicación y/o al que quieres venderle tu producto o servicio. Es importante tenerlo claramente definido e identificado para aumentar las posibilidades de acierto en tus acciones de Marketing.

Recolección de datos: Es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de un cierto contexto.

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Técnica de Recolección: Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada.

Visión: Es un enunciado que describe lo que a una organización o institución le gustaría llegar a ser en un horizonte futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri, Dr. R. (2,016). **Metodología de la investigación**. México. Sexta Edición. Editorial McGrawHillEducation. 634 páginas
- Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala. GP Editores. 2008.
- Teobaldo de Souza, A. C. (1,968) *Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos anglo-americanos*, Sao Paulo, Savaira, Recuperado de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/libro/pdf/1_48_204_13_363.pdf
- Naranjo, J.E., Martínez, D.I., Del Sol, C., Rosabal, E., *Acciones Comunicativas para Fortalecer la Comunicación Interna de los Cuadros en la Formación y la Formación y Desarrollo de las Reservas de la Empresa Azucarera Colombia*. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales, Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/895/Diagnostico%20de%20Comunicacion.htm>
- Real Academia Española. (2014). **Diccionario de la lengua española (23.ª ed.)**.

EGRAFÍAS

- Extraído el 08 de febrero de 2018, <https://es.surveymonkey.com>
- Espinoza, R., (2,013) *La Matriz de Análisis Dafo-Foda*, Recuperado de <http://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>



ANEXOS

Entrevista



“Diagnóstico de Comunicación Interna”

El objetivo de esta entrevista es conocer y mejorar la comunicación interna en Central de Empaques, S.A.; en su grupo de trabajo y las relaciones comunicativas que usted establece con los miembros de la empresa. Con el siguiente instrumento se recogerá información estrictamente confidencial.

Nombre: _____ Puesto: _____

1. ¿Se le otorga un espacio específico al colaborador para que pueda exponer o sustentar cambios para mejorar temas laborales? ¿Cómo se le otorga?
2. ¿Se realizan actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral? Si se realizan, ¿cuáles?
3. ¿Todos los colaboradores reciben capacitaciones?
4. ¿Considera necesario que los colaboradores reciban más capacitaciones?, de ser afirmativo, indicar tema.
5. ¿Cuentan con instructivos o procedimientos para todos los puestos de trabajo en el Departamento?
6. ¿Cuáles son los problemas de comunicación interna que se dan entre el Departamento de Comercialización del Exterior y Logística?

Gracias por su colaboración

Transcripción Completa de la Entrevista

Contenido Propuesto	Ascensos	Disensos
<p>Comunicación Interna ¿Se le otorga un espacio específico al colaborador para que pueda exponer o sustentar cambios para mejorar temas laborales? ¿Cómo se le otorga?</p>	<p>Todos otorgan un espacio específico al colaborar para que pueda expresarse.</p>	<p>El entrevistado No.1 y No.4 lo realiza de forma verbal, mientras los entrevistados No.2 y No.3 lo realizan a través de reuniones, pero no son frecuentes.</p>
<p>Clima Laboral ¿Se realizan actividades interactivas para fortalecer el ambiente laboral y fomentar el trabajo en equipo?</p>	<p>Todos concuerdan que no se realizan y sería oportuno que se realizaran, los entrevistados No.2 y No. 4 indicaron que celebran cumpleaños únicamente.</p>	<p>El entrevistado No.2 indicó que sería conveniente que hubiera actividades, pero no solo con el departamento, sino con otras áreas.</p>
<p>Capacitaciones ¿Todos los colaboradores reciben capacitaciones? Y ¿Considera necesario que los colaboradores reciban más capacitaciones?, de ser afirmativo, indicar tema.</p>	<p>Los entrevistados aseguran que los colaboradores no reciben muchas capacitaciones y sería conveniente que se realizaran capacitaciones en procesos.</p>	<p>Los entrevistados No.1 y No.2 indican que es necesario recibir capacitación sobre incoterms y productos, mientras el entrevistado. El No.3 en comercio exterior y el No.4 información técnica.</p>
<p>Comunicación con otros Departamentos ¿Cuáles son los problemas de comunicación interna que se dan entre el Departamento de Comercialización del Exterior y Logística?</p>	<p>Los entrevistados No. 1, 2 y 4 coinciden en que necesitan recibir información sobre el estatus de las unidades. Todos están de acuerdo en que no se realizan reuniones para ver mejoras.</p>	<p>El entrevistado No.3 indica que el problema de comunicación es por mal ingreso en pedidos y falta de revisión de inventarios.</p>
<p>Herramientas ¿Cuentan con instructivos o procedimientos para todos los puestos de trabajo en el Departamento?</p>	<p>Todos los entrevistados aseguran que no se tienen instructivos y sería bueno trabajar en ellos.</p>	<p>El entrevistado No.3 no está de acuerdo porque ya lo están realizando.</p>

Modelo de Encuesta



Encuesta

“Diagnóstico de Comunicación Interna”



Estamos haciendo una encuesta y nos encantaría conocer tu opinión. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar la comunicación interna. Déjanos saber lo que piensas a continuación, ¡Gracias por tus comentarios y participación!

1. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?

Si es así, hágalo a continuación:

2. ¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

Si desea agregar algún comentario, hágalo a continuación:

A large, empty rectangular text box with a light gray background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with small square buttons.

3. ¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Si desea reflejar algún comentario que pueda ayudarle a mejorar la comunicación, hágalo a continuación:

A large, empty rectangular text box with a light gray background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with small square buttons.

4. ¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- Si
- No
- N/S

5. ¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- Si
- No
- N/S

6. ¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
- No

7. Indicar sobre qué temas le gustaría recibir capacitaciones.

- Procesos
- Actualización de proceso en plantas
- Marketing
- Servicio al Cliente
- Descripciones de puestos de trabajo
- Incoterms
- Otro (especifique)

8. ¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
- No

Si desea realizar alguna sugerencia, hágalo a continuación:

9. ¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre

10. ¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte
- Estatus de carga
- Nuevas alternativas de transporte
- Precios actualizados
- Otro (especifique)

Gracias por su colaboración

Matriz o Vaciado de las Encuestas

COMPLETAS

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: martes, 13 de febrero de 2018 14:51:05
- Última modificación: martes, 13 de febrero de 2018 14:55:27
- Tiempo destinado: 00:04:22
- Correo electrónico: Danaramirez@icasa.com.gt
- Dirección IP: 189.254.86.242

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
 - ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros? Si es así, hágalo a continuación::
 - con compañeros de otras gerencias es poca la comunicación, pues nos encontramos en diferentes locaciones
- P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces
- P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Buena
- P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- Si
- P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- Si
- P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
- P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Otro (especifique):
- materias primas relacionada a proveedores y tendencias 2018 -2019 competidores de la región P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
- Si desea realizar alguna sugerencia, hágalo a continuación::
- como la que se hizo en Antigua P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Casi nunca P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: martes, 13 de febrero de 2018 15:16:39
- Última modificación: martes, 13 de febrero de 2018 15:18:32
- Tiempo destinado: 00:01:52
- Correo electrónico: Gabrielagonzalez@icasa.com.gt
- Dirección IP: 200.30.176.34

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces
P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Regular
P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- No
P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- No
P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Procesos

- Actualización de proceso en plantas
- Otro (especifique):
- Desarrollo de productos nuevos
P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Nunca
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte
 - Estatus de carga
-

COMPLETAS

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: martes, 13 de febrero de 2018 16:40:37
- Última modificación: martes, 13 de febrero de 2018 16:49:05
- Tiempo destinado: 00:08:28
- Correo electrónico: fredyumana@icasa.com.gt
- Dirección IP: 200.30.176.34

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
- ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros? Si es así, hágalo a continuación: :
- Únicamente que a veces es necesario controlar el estrés, para no actuar o responder de mala manera con los demás compañeros

P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces

P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Buena
- Si desea reflejar algún comentario que pueda ayudarlo a mejorar la comunicación, hágalo a continuación: :
- Una mejor comunicación acerca de los proyectos que se tengan con el cliente o situaciones /inconvenientes que puedan darse ya que cuando el ejecutivo no se encuentra, surgen emergencias y es necesario estar enterado de este tipo de cosas.

P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- No

P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- Si

P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si

P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Procesos
-
- Actualización de proceso en plantas
 - Servicio al Cliente
 - Otro (especifique):
 - Instructivos técnicos o capacitaciones más específicas acerca de los producto y de cómo se desarrollan.
P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- A veces
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte
-
- Estatus de carga
 - Nuevas alternativas de transporte
 - Precios actualizados

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:17:09
- Última modificación: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:19:31
- Tiempo destinado: 00:02:21
- Correo electrónico: wendyrodas@ingrup.com
- Dirección IP: 216.230.142.98

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- Siempre
P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Excelente
P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- N/S
P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- N/S
P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Procesos

- Actualización de proceso en plantas
- Marketing
- Servicio al Cliente
- Descripciones de puestos de trabajo
- Incoterms
P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Casi nunca
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte

- Estatus de carga
- Nuevas alternativas de transporte

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:20:01
- Última modificación: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:24:55
- Tiempo destinado: 00:04:54
- Correo electrónico: glorialascarez@ingrup.com
- Dirección IP: 216.230.142.98

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Regular
P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces
P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Buena
P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- No
P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- No
P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Procesos

- Actualización de proceso en plantas
- Marketing
- Servicio al Cliente
- Descripciones de puestos de trabajo
- Incoterms
- Otro (especifique):

- Capacitaciones en herramientas informáticas para automatizar y reducir tiempos.
P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- A veces
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte

- Estatus de carga
- Nuevas alternativas de transporte
- Precios actualizados

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:39:32
- Última modificación: miércoles, 14 de febrero de 2018 22:45:23
- Tiempo destinado: 00:05:50
- Correo electrónico: alexmedina@ingrup.com
- Dirección IP: 186.74.48.204

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
- ¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros? Si es así, hágalo a continuación::
- Entendiendo como "departamento" toda la unidad de comercialización, hay barreras muy marcadas para comunicarse con cargos superiores y los temas que se puede o no tratar con ellos.

P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces

P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Excelente

P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- No

P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- Si

P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si

P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Procesos

- Actualización de proceso en plantas

- Incoterms

P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Casi nunca
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

- Seguimiento en las unidades de transporte

- Estatus de carga

- Recopilador:EmailInvitation 1(Correo electrónico)
- Comenzó: miércoles, 14 de febrero de 2018 23:16:37
- Última modificación: miércoles, 14 de febrero de 2018 23:41:55
- Tiempo destinado: 00:25:18
- Correo electrónico: raulcolmenares@ingrup.com
- Dirección IP: 200.30.176.34

Página 1

P1

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros del departamento?

- Buena
P2

¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para el correcto desempeño en su puesto de trabajo?

- A veces
P3

¿Cómo considera la comunicación entre ejecutivo y servicio al cliente?

- Excelente
P4

¿Cuenta con un instructivo para realizar las actividades en su puesto de trabajo?

- No
P5

¿Dispone de un manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

- No
P6

¿Considera necesario recibir capacitaciones para mejorar el desempeño en su lugar de trabajo?

- Si
P7

Indicar sobre que temas le gustaría recibir capacitaciones

- Actualización de proceso en plantas

- Marketing
- Incoterms
- Otro (especifique):
- Nuevas tendencias de mercado en el sector empaques
P8

¿Le gustaría que se realizaran actividades motivacionales para fortalecer el ambiente laboral?

- Si
P9

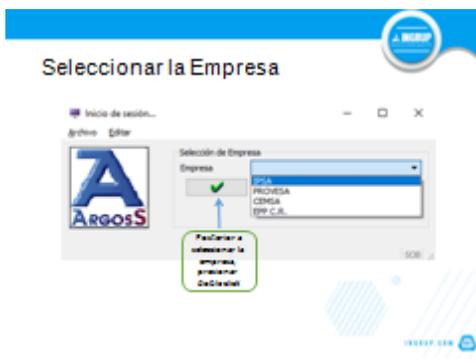
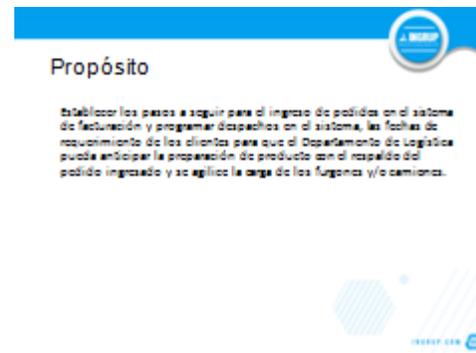
¿Se reúnen de forma periódica para ver puntos de mejora en el departamento?

- Casi nunca
P10

¿Qué información le gustaría recibir del Departamento de Bodega CEMSA?

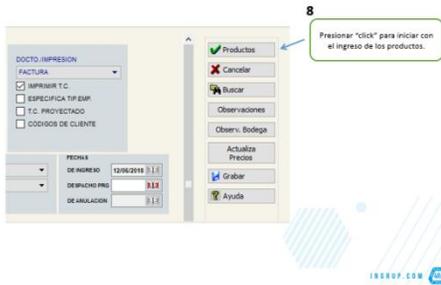
- Seguimiento en las unidades de transporte
-
- Estatus de carga
 - Nuevas alternativas de transporte
 - Precios actualizados

Instructivo Ingreso de Pedidos

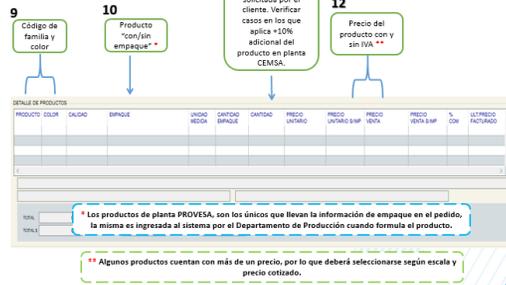




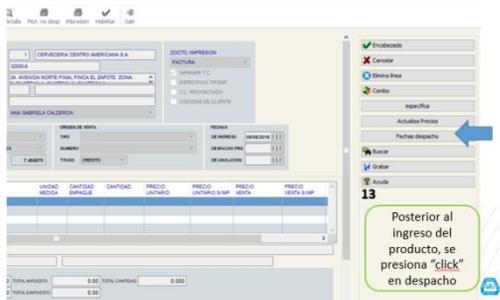
Ingreso de Pedidos



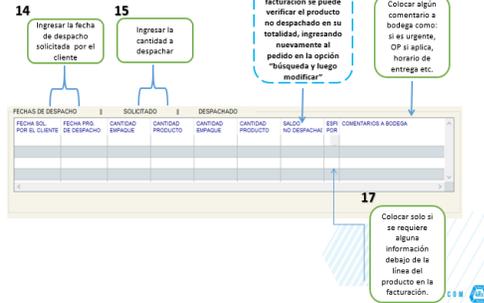
Ingreso de Pedidos



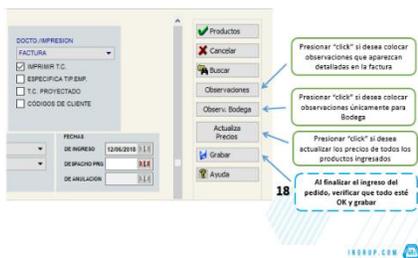
Ingreso de Pedidos



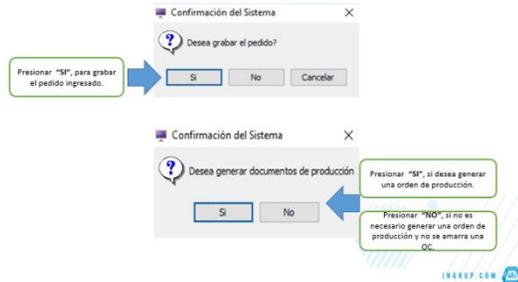
Ingreso de Pedidos



Ingreso de Pedidos



Ingreso de Pedidos



Sistema Argoss

Dos días hábiles antes del despacho es **obligatorio**:

- ✓ Revisar las existencias de los productos. (si no cuenta con inventario, es necesario verificar la fecha de entrega en el reporte trasladado por los Supervisores de Comercialización, en el caso de Planta CEMSA se debe agregar 2 días a la fecha ofrecida por el Departamento de Producción.)
- ✓ Verificar el crédito disponible del cliente.

El no cumplimiento de la revisión de estos puntos, será colocado en la bitácora de "Inconvenientes de Despacho" que traslada el Departamento de Logística ocasionados por Comercialización.

Nota:

- Es importante tomar en cuenta que si un pedido se encuentra "terminado" (despachado en su totalidad) no se puede modificar, la modificación procede únicamente cuando el pedido está vigente.
- Es necesario que cuando ya no sea utilizando un pedido, se debe dar por "terminado". Esto se puede realizar en la opción de "búsqueda" y luego "terminar".
- Para consultas puede presionar en cada casilla: **CTRL + B**

¿Como puedo consultar un pedido ya ingresado en Argoss?



Pedidos y Punto de Venta 2.1



Pedidos y Punto de Venta 2.1

Pedidos y Punto de Venta 2.1



Presionar "click" en Ver detalle

Se puede verificar el producto programado

Se puede verificar el producto programado NO despachado

INGRUP.COM