

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE
PRODUCCIÓN DE ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

IRIS MARITZA JOCOL 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

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, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC--2018-036

Licenciado Jorge Luis Navichoque
Jefe de Producción y Relaciones Públicas
Estigma Industria Serigrafica
Presente.

Estimado Jefe de Producción y Relaciones Públicas:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epeista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Iris Maritza Jocol González** con número de registro académico **200719981** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epeista 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 epeista 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,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Luis Pedrosa
Coordinador de EPS Licenciatura
Cel. 42178224 / 55028866



Copias: archivo/empresa o institución/estudiante epeista



"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

Guatemala, 27 de julio de 2018


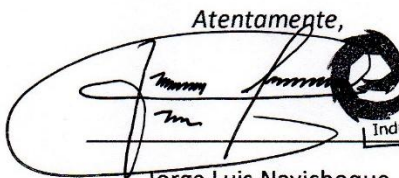
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **Iris Maritza Jocol González** con número de **carne: 200719981 y CUI: 2499 10403 0101**; la estudiante 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 Producción**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo** al **19 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Plan de Comunicación Interna para el Departamento de Producción de Estigma Industria Serigráfica**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa.

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.

Atentamente,



Jorge Luis Navichoque

Jefe de Producción

Estigma Industria Serigráfica



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Iris Maritza Jocol González
Carné: 200719981
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 EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION DE ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRAFICA". 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"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

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

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

DEDICATORIAS

A DIOS: Por darme vida, por las bendiciones recibidas, por permitirme experimentar cada una de las facetas que me han hecho crecer; pues sé que sin él nada es posible.

A mis padres: Por su ejemplo, paciencia, dedicación, por la formación académica que se esmeraron en darme, por la confianza que siempre me han brindado.

A mis hermanas: Por su apoyo incondicional. ¡Gracias por siempre estar!

A mis abuelos (+): Por el ejemplo de cultivar un espíritu joven e incansable.

A mis amigos: Porque de una u otra forma siempre han estado presentes en este proceso, gracias por su apoyo. Ustedes son la familia que la vida me ha dado durante de este caminar.

AGRADECIMIENTOS

A Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mí casa de estudios en educación superior, siendo de gran ayuda para forjarme un mejor porvenir.

La historia lo ha demostrado, la Universidad se adapta, evoluciona, cambia y mejora, por eso sigue viva y por eso nutre las mentes de sus estudiantes y egresados. El compromiso es ser mejor cada día y buscar una mejor Guatemala en el presente y el futuro, como reza el lema sancarlista tomado del Evangelio de Mateo 28, 19: "Id y enseñad a todos", seguirá siendo la premisa de esta casa de estudios, enseñanza de acuerdo con los tiempos y las necesidades de cada individuo y de la sociedad. Según Universidad de San Carlos de Guatemala (Como se citó en Periódico Universidad número 234).

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a todo el equipo de profesionales que se esmera en facilitar el conocimiento y las herramientas necesarias para la formación de profesionales de calidad.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
JUSTIFICACIÓN	IV

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. Objetivos del diagnóstico.....	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos	1
1.2. La Institución	1
1.2.1. Ubicación geográfica	1
1.2.2. Integración y alianzas estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o historia	2
1.2.4. Departamentos o dependencias	2
1.2.5. Misión	3
1.2.6. Visión.....	3
1.2.7. Objetivos institucionales	3
1.2.8. Público objetivo.....	3
1.2.9. Organigrama de Estigma Industria Serigráfica.....	4
1.3. Metodología.....	5
1.3.1. Descripción del método:	5
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	6
1.3.3. Cronograma del diagnóstico	7
1.4. Recopilación de datos	8
1.4.1. Guía de observación y resultados.....	8
1.4.2. Entrevistas.....	9
1.4.3. Interpretación y análisis de información	12
1.5. Radiografía de la institución (FODA)	15
1.5.1. Fortalezas	15
1.5.2. Oportunidades	15

1.5.3. Debilidades	15
1.5.4. Amenazas	16

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Objetivos de comunicación	17
2.2.1. Objetivo general:.....	17
2.2.2. Objetivos específicos:	17
2.3. Público objetivo	17
2.4. Mensaje.....	18
2.5. Estrategias y acciones propuestas	18

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	23
3.1. Proyecto desarrollado.....	23
3.1.1. Financiamiento	23
3.1.2. Presupuesto	23
3.1.3. Beneficiarios	24
3.1.4. Recursos humanos	24
3.1.5. Área geográfica de acción	24
3.2. Estrategias y acciones desarrolladas.....	25
3.3. Cronograma de actividades	27
3.4. Control y seguimiento (Evaluación)	28

CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES	31
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	32
BIBLIOGRAFÍA	35
EGRAFÍA	35
ANEXOS	36

RESUMEN

Nombre de la Institución: Estigma Industria Serigráfica

Nombre del Proyecto: “Plan de Comunicación Interna para el Departamento de Producción de Estigma Industria Serigráfica.”

Objetivos del Proyecto:

- General:
Potenciar la identidad y el sentir de pertenencia en los colaboradores del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.
- Específicos:
 - Informar a los colaboradores lo fundamental sobre de la empresa.
 - Facilitar el diálogo entre la gerencia y los colaboradores del departamento de producción de la empresa.
 - Motivar a los colaboradores a realizar un mejor trabajo.

Sinopsis:

El presente proyecto, es una serie de pasos realizados para la ejecución de un Plan de Comunicación Interna desarrollado en el departamento de producción de la empresa Estigma Industria Serigráfica.

Primero se muestra una evaluación, mediante un diagnóstico comunicacional que determinó la situación actual del departamento de producción de la empresa y posteriormente poder desarrollar estrategias que ayuden a lograr los objetivos establecidos en este proyecto de comunicación.

Información obtenida en diagnostico comunicacional:

- La comunicación la mayoría de veces es escasa, poca y no es personal entre el jefe de producción y el personal del mismo departamento.
- Los colaboradores no conocen más que el nombre de la institución y sus tareas asignadas, y esto puede repercutir en la fidelidad hacia la misma institución y el trabajo que desempeñan.

- No hay extinguidor y tampoco rótulos de no fumar, para prevenir incendios.

Estrategias ejecutadas en el departamento de producción:

- No. 1: Visibilizar el nombre de la empresa a través del logotipo.
- No. 2: Presencia de Visión y Misión de la Empresa.
- No. 3: Incentivar la pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.
- No. 4: Mantener informados a los colaboradores.
- No. 5: Empoderar a los colaboradores.
- No. 6: Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral.
- No. 7: Mejora de ambientes de trabajo.

Con las anteriores estrategias ejecutadas en el plan de comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, se logró que los colaboradores sintieran que son parte fundamental para la organización, y así aumentó su sentir de pertenencia e identidad a la empresa.

Cuando un colaborador se identifica con su trabajo, este tiende a realizar sus tareas con pasión, esmero y dedicación, lo cual se refleja en un clima armonioso de trabajo, y se convierte en *un gana gana* para ambas partes: Empleado y Empleador.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene sus bases en un diagnóstico comunicacional que se enfocó en determinar fallas, problemas o áreas de posibilidad de mejora para el desarrollo de un plan de comunicación interna.

Entonces, siendo este un plan de comunicación interna para el departamento de producción de la empresa, Estigma Industria Serigráfica, se desarrollan en él, una serie de pasos que harán posible la ejecución o puesta en práctica de lo que aquí se proponga.

Algo de lo que se aprecia en este plan comunicacional es: objetivos, estrategias, cronograma de actividades, evaluación de estrategias realizadas, presupuesto, entre otros.

Una buena comunicación interna puede ser lo que lleve a la empresa a alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo. Así pues, tener un equipo de trabajo bien informado, motivado e identificado con la empresa es fundamental. Por ello este documento, trata de un plan de comunicación interna para facilitar el proceso de comunicación interna del departamento de producción de la empresa, Estigma Industria Serigráfica.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna, es importante para la buena ejecución de los procesos que llevan a las empresas al éxito.

En toda empresa, existe la comunicación interna, aunque la empresa en sí carezca de un departamento de comunicación o recursos humanos.

Para las empresas además de cuidar y planificar la comunicación con los clientes, también es básico y primordial, tener presente la comunicación interna, es decir, la comunicación entre los colaboradores y equipos de trabajo.

Por ello, cada cierto tiempo es necesario evaluar los medios o formas de comunicación interna, mediante diagnósticos que revelen la situación actual de la empresa.

Tomando lo anterior como referencia, se realizó un diagnóstico de comunicación interna para el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, el cual fue de vital ayuda para tener las bases y realizar el presente plan de comunicación interna, desarrollando en él soluciones y mejoras comunicacionales, mediante objetivos y estrategias, las cuales se ejecutaron a nivel interno de la institución ya mencionada.

Un buen plan de comunicación interna, puede facilitar que los líderes de una empresa conduzcan a su equipo de trabajo hacia el éxito.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA.”

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico de comunicación interna, que revele la existencia o carencia de problemas, en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

1.1.2. Objetivos específicos

- Percibir cuáles son las debilidades y fortalezas actuales de comunicación interna, del departamento de producción, de la institución, Estigma Industria Serigráfica, a través de la utilización del método FODA.
- Conocer cómo se da la comunicación interna en el departamento de producción, de la institución, Estigma Industria Serigráfica.
- Realizar un análisis con la información obtenida, relacionada con la comunicación interna del departamento de producción, de la institución, Estigma Industria Serigráfica.

1.2. La Institución

ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

1.2.1. Ubicación geográfica

Sexta avenida treinta guion sesenta y ocho, Colonia Granai 1, zona once, Guatemala, Guatemala.

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas

Estigma Industria Serigráfica, es parte de un consorcio de empresas de la familia Rodríguez López, siendo un total de cuatro empresas, de las cuales tres de ellas se encuentran en el sector de construcción e ingeniería civil.

1.2.3. Antecedentes o historia

La institución fue fundada, el 17 de marzo del año 2,015.

Es una empresa individual, cuyo propietario es el señor, Ariel Rodríguez.

Objeto: Compra, venta, comercialización y distribución de artículos promocionales, afiches, mantas vinílicas, serigrafía, rotulaciones, vallas publicitarias y todo lo relacionado con publicidad.

Siendo relativamente una empresa nueva, Estigma Industria Serigráfica, ha pasado por dos reingenierías.

Estigma Industria Serigráfica, es una empresa Guatemalteca dedicada a las artes gráficas, basada en la creatividad, diseño e impresión, lo cual hace que sus productos sean realizados y entregados con estándares de alta calidad en toda Guatemala y más allá de sus fronteras.

1.2.4. Departamentos o dependencias

- Gerencia general: Dentro de la institución, es en donde se da el control total de todos los demás departamentos.
- Administración: Es el responsable del correcto funcionamiento de la Institución y vela por tenerla solvente. Además tiene bajo su cargo la toma de decisiones en caso de ausencia del Gerente General, así como contratación de personal administrativo.
- Producción: Este podría ser el departamento de mayor interés, pues es en éste en donde se evidencia el trabajo y la calidad que ofrece la institución.

- Relaciones Públicas: Este departamento está relacionado fuertemente con el departamento de Producción, puesto que la persona que los dirige es la misma, ya que es la más preparada y tiene mayor conocimiento de lo que la empresa realiza.

1.2.5. Misión

“Ser una empresa procuradora del bienestar y crecimiento de nuestros colaboradores y clientes, buscando satisfacer sus expectativas de manera responsable y eficiente, siendo nuestro mayor orgullo la calidad de nuestro trabajo”.

1.2.6. Visión

“Ser reconocidos a nivel internacional como una de las mejores empresas de Guatemala”.

1.2.7. Objetivos institucionales

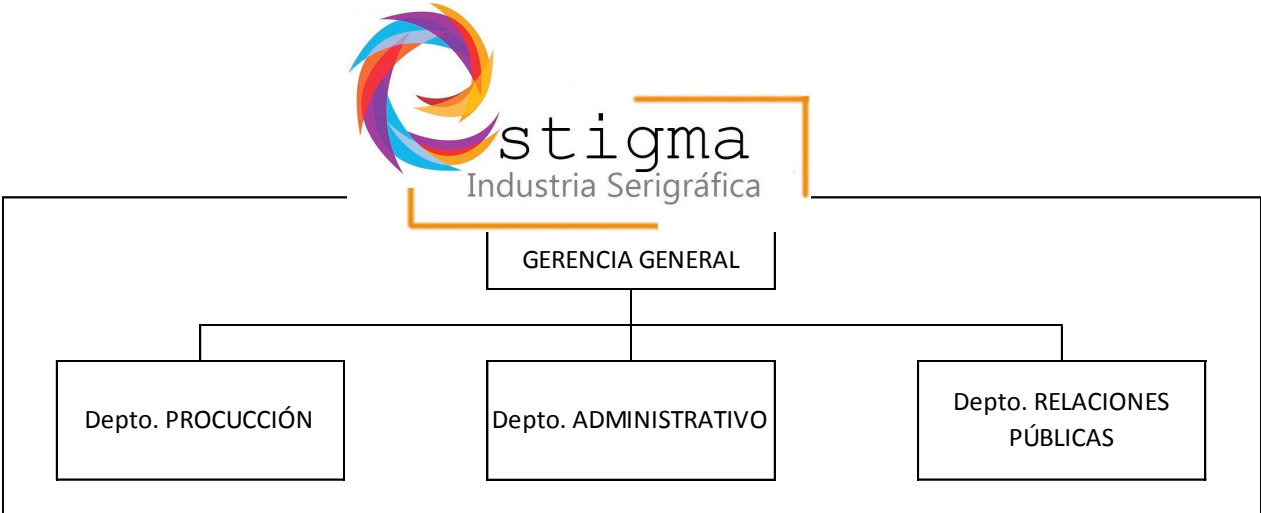
- Buscar el bien común de colaboradores, clientes y entorno.
- Elaborar producciones de alta calidad que satisfagan las necesidades puntuales de cada empresa o institución.
- Ser responsables, cumpliendo con entregas en el tiempo pactado con nuestros clientes, para fomentar relaciones a largo plazo.

1.2.8. Público objetivo

Toda clase de institución, ya sea privada o pública, que requiera del servicio de artes gráficas para visibilizarse o darse a conocer con los mayores estándares de calidad.

1.2.9. Organigrama de Estigma Industria Serigráfica

En el siguiente organigrama se muestran los departamentos y la jerarquía de Estigma Industria Serigráfica.



Fuente: Información proporcionada por el Señor Jorge Luis Navichoque, Jefe del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, Guatemala, febrero 2,018.

1.3. Metodología

“La metodología consiste en: exponer, por etapas, los pasos, actividades o acciones que se emprenderán, para ejecutar el proceso de la investigación con indicación pormenorizada de los instrumentos y momentos, en que se utilizarán (Piloña, 2012, p.271).”

1.3.1. Descripción del método:

La investigación cualitativa es la que se enfatiza aplicando el método inductivo, y es el que se utiliza en el presente diagnóstico de comunicación interna.

Las etapas en cuestión, (...) son las de formulación, diseño, ejecución y cierre. A través de ellas es posible trascender la mera descripción, permitiendo el acceso a formulaciones de tipo comprensivo y/o explicativo. A continuación presentaremos con algún detalle dichas etapas metodológicas.

La formulación. -Es la acción con la que se inicia la investigación y se caracteriza por explicitar y precisar ¿Qué es lo que se va a investigar y por qué?

El diseño. -La acción consistente en preparar un plan flexible (...) que orientará tanto el contacto con la realidad objeto de estudio como la manera en que se obtendrá conocimiento acerca de ella. En otras palabras, buscará responder a las preguntas ¿Cómo se realizará la investigación? y ¿en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar?

La Ejecución. -Esta acción corresponde al comienzo observable de la investigación y tiene lugar mediante el despliegue de una o varias estrategias de contacto con la realidad o las realidades objeto de estudio. Entre esas técnicas de contacto se encuentran: el diálogo propio de la entrevista, (...) o la vivencia lograda a través del trabajo de campo y la observación participante, (...).

El Cierre. -Esta acción de la investigación busca sistematizar de manera progresiva el proceso y los resultados del trabajo investigativo. (Quintana, 2006, p.49-50)

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

A continuación se enuncian las técnicas e instrumentos utilizados en el presente documento:

- Observación: Se observará todo lo relacionado con la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, prestando la mayor atención posible al comportamiento de los colaboradores. Para esto será necesario la utilización de los siguientes instrumentos:
 - Cuaderno o libro de notas: para anotar los acontecimientos observados durante cada día o tiempo de estadía en la institución.
 - Dispositivos mecánicos: grabadora de audio (para registrar entrevistas).
- Entrevista: se realizará mediante, entrevista libre para el Jefe del departamento de producción, ya que permite una plática amena y fluida. Y para los demás colaboradores del mismo departamento se emplea la entrevista dirigida, la cual se llevará a cabo mediante una guía con preguntas cerradas (esto para no perjudicar el tiempo de trabajo de la institución, además de ser más fácil de responder).
 - El instrumento que se utilizará en las entrevistas será un cuestionario y una guía de entrevista.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

A continuación se presenta una Gráfica de Gantt, del diagnóstico de comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, en la cual se enumeran las actividades y el tiempo (representado en meses y semanas), en que fueron realizadas.

No.	ACTIVIDAD	ene-18				feb-18			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Curso propedéutico								
2	Conociendo la institución								
3	Recaudación de información								
4	Observación								
5	Entrevistas y cuestionarios								
6	Análisis de la información obtenida								
7	Realización de informe de Diagnóstico								
8	Presentación de informe de Diagnóstico								

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Guía de observación y resultados

Los siguientes son el resultado obtenido de visitas realizadas a las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.

No.	Aspecto a observar	Apreciación
1	¿Hay rótulo en el exterior, indicando el nombre de la institución?	No
2	¿Hay rótulos con el nombre de la institución en el interior de las instalaciones?	No
3	¿La misión, está de forma física y visible para el personal y público en general?	No, no está visible para nadie de forma física dentro de las instalaciones
4	¿La visión, está de forma física y visible para el personal y público en general?	No, no está visible para nadie de forma física dentro de las instalaciones.
5	¿Los objetivos de la empresa, están de forma física y visible para el personal y público en general?	No, no está visible para nadie de forma física dentro de las instalaciones.
6	¿Existen carteleras o pizarras informativas?	Sí, hay un pizarrón pequeño de fórmica.
7	¿Se utilizan las carteleras o pizarras informativas?	No.
8	¿Hay rótulos de evacuación dentro de las instalaciones?	No.
9	¿Utilizan o trabajan con productos inflamables?	Sí.
10	¿Hay extinguidores para apagar incendios?	No.
11	¿Hay rótulos de “no fumar” dentro de las instalaciones?	No
12	¿En cuántas áreas están divididas las instalaciones de la institución?	2 oficinas (1 oficina para Producción y 1 oficina compartida para Gerencia General y Administración), 1 cocina, 1 sanitario, 1 cuarto oscuro (para revelado), 4 áreas operativas.

13	¿Las autoridades de la institución asisten de forma permanente?	El único que es constante es el Jefe del Departamento de Producción, el cual también tiene a su cargo el departamento de Relaciones Públicas, las demás autoridades (El Gerente General y el jefe de Administración) sólo por vía telefónica, correo electrónico o redes sociales se comunican (la oficina de gerencia siempre permanece vacía).
14	¿Cuántas personas hay realizando trabajo operativo en el departamento de producción?	3
15	¿La institución tiene página web o alguna presencia en internet?	Cuenta con una página a la que no se le da mantenimiento en la red social, Facebook.
16	¿Existe correo interno, para el personal del departamento de producción?	No
17	¿Por qué medio se comunica internamente el personal del departamento de producción?	Personal, telefónica y redes sociales.
18	¿Cómo es la comunicación del Jefe de Producción con sus sub-alternos?	Buena
19	¿Las instalaciones se mantienen limpias y ordenadas?	Por lo regular sí, aunque, algunas veces cuando tienen mucho trabajo no es posible.
20	¿Los colaboradores utilizan uniforme?	No
21	¿Cómo fue la participación del Jefe de Producción, en esta investigación?	Buena, amena y fluida.
22	¿Cómo fue la participación del personal, en esta investigación?	Buena, amena y fluida.

1.4.2. Entrevistas

Entrevistas realizadas en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica:

Composición	Población	Técnica	Muestra
Autoridades	1	Entrevista libre	Total población
Personal	3	Encuesta dirigida (Cuestionario)	Total población

- **Entrevista libre**

A continuación se muestra una guía de entrevista libre realizada al jefe de producción de Estigma Industria Serigráfica.

Guía de entrevista libre realizada al jefe de Producción de Estigma Industria Serigráfica.

Nombre: Jorge Luis Navichoque

Edad: 37 Género: M x F ___

Cargo dentro de la Institución: Jefe del departamento de Producción y Relaciones Públicas.

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación interna del departamento de Producción de Estigma Industria Serigráfica. Sus respuestas son de vital importancia para el estudio que estamos realizando.

1. ¿Cómo ve usted la comunicación interna dentro del departamento que dirige? Considero que es muy buena y fluida, en comparación con la que tengo yo con mis jefes, pues casi nunca los veo y solo mantenemos comunicación mediante una persona delegada por ellos.

2. ¿Describe la importancia de la comunicación interna en el departamento que dirige? Pues en una escala de 1 a 10, se posiciona en 10 porque si no nos mantenemos comunicados no funciona nada en nuestro departamento.

3. ¿Se toma en cuenta las opiniones e ideas de los colaboradores? Sí, siempre que se puede sí.

4. ¿En qué forma, de un ejemplo? A veces yo estoy fuera visitando a algún cliente, entonces los muchachos me llaman para saber que hacen y a la vez me plantean posibles soluciones ante determinados problemas, como que tinta utilizar, cuestiones así. Y pues, si me parece lo más favorable les doy vía para que lo hagan.

5. ¿Ha recibido quejas, respecto a que la información no les llega de forma oportuna a sus colaboradores? Sí, claro. Hay veces en las que yo ando corriendo con otras cosas y olvido decirles o pasarles alguna información, que puede resultar en atrasos.

6. ¿Utiliza la tecnología como una herramienta de comunicación? Por supuesto, es una herramienta que está y hay que utilizarla para optimizar en este caso, la comunicación en mi departamento.

7. ¿Qué tipo de medios utiliza para comunicarse con los colaboradores? Pues, utilizo correo electrónico, llamadas, mensajes y redes sociales, más que todo WhatsApp.

8. ¿Confía en su equipo de trabajo? Sí.

¿Por qué? Porque es fundamental, si no hay confianza no hay nada. La comunicación y la confianza son muy importantes en mi departamento.

- **Tabla comparativa**

Resultados obtenidos de 3 entrevistas dirigidas (cuestionarios) realizadas a personal operativo del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

Tabla comparativa de respuestas obtenidas de entrevistas dirigidas (cuestionarios).						
Datos:						
Edad: 18-25: <u>3</u> 26-33: <u>0</u> 34-41: <u>0</u> 42-+: <u>0</u> Género: M: <u>3</u> F: <u>0</u>						
El propósito de este Cuestionario fue encontrar áreas de oportunidad que permitan mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica. <u>Las respuestas fueron obtenidas de 3 personas (total de personal operativo) del departamento de producción.</u>						
La escala utilizada fue del: 1 (totalmente en desacuerdo) al 4 (totalmente de acuerdo). Tuvieron la opción de elegir NA (no aplica) en los casos que así lo consideran.						
No.	ASPECTO A COMPARAR (PREGUNTA)	1	2	3	4	NA
1	Conozco el nombre de la institución.				3	
2	Estoy orgulloso/a de pertenecer a esta institución.				3	
3	Conozco las metas y objetivos de la institución.		1	2		
4	Estoy comprometido/a con las metas y objetivos de la institución.				3	
5	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño laboral.				3	
6	Se nos reconoce por nuestra contribución individual en el trabajo.			3		
7	El trabajo está claramente definido y estructurado.				3	
8	Pertenezco a un buen equipo de trabajo.				3	
9	Todos participamos en las decisiones tomadas.			1	2	
10	Se cuenta con una planificación que guía nuestras actividades.			1	2	
11	A veces no está claro quién tiene la autoridad formal para tomar una decisión.	1		1	1	
12	Tenemos un sistema de promoción que ayuda al crecimiento profesional del personal.	1		2		
13	Nuestra productividad se ve afectada por las deficiencias en la gerencia de la institución.	1		2		
14	Tenemos los recursos necesarios para hacer bien nuestro trabajo.			1	2	
15	La información y la comunicación fluyen oportuna y directamente.	1	1		1	
16	Hay desinformación entre los empleados.	1		2		
17	En algunas situaciones, no he estado claramente seguro de quién es mi superior.	2		1		
18	Puedo hablar con mi jefe abiertamente.				3	

19	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi trabajo.				3	
20	Me parece que la forma de comunicación a través de teléfono, mensajes y correo electrónico es efectiva.				3	
21	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas.		1		2	
22	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de relaciones interpersonales				3	
23	Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la institución (jefe-colaborador, colaborador-jefe).			2	1	
24	La gerencia manifiesta sus objetivos de tal forma que crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			2	1	
25	Considero que el ambiente laboral en el que me desempeño es bueno.				3	

1.4.3. Interpretación y análisis de información

Información obtenida en relación a comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, recolectados mediante observación (cuaderno de notas y grabaciones de voz) y entrevistas (libre y dirigidas):

- El jefe del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, es la persona encargada de realizar la mayor parte del trabajo y dar las directrices al demás personal del mismo departamento.

Causa: El jefe de producción no permanece todo el día en la institución.

Efecto: No fluye la comunicación de forma óptima y esto repercute en atrasos en la producción.

- La persona que maneja el departamento de producción, es la misma que se encarga de la comunicación o relaciones públicas.

Causa: La institución no cuenta con los recursos económicos necesarios para contratar otra persona, con los conocimientos adecuados.

Efecto: Se sobrecarga el trabajo y no se presta la atención e interés suficiente a cada uno de los departamentos.

- Algunos de los colaboradores no tienen claro quién es la persona que dirige el departamento.

Causa: Las instrucciones no vienen siempre de la misma persona y el jefe del departamento no dispone de mucho tiempo para estar en la institución.

Efecto: Desconocimiento de líderes.

- Escasa interacción comunicacional entre los miembros del departamento.

Causa: Falta de comunicación y actividades que fomenten la armonía entre los colaboradores del departamento de producción.

Efecto: se pierde la buena convivencia entre los colaboradores.

- Falta de estrategias para una óptima comunicación interna.

Causas: Los líderes de la empresa no socializan con los colaboradores.

Efecto: Se va perdiendo la empatía que los colaboradores tienen hacia su superior para hablar abiertamente de temas de interés institucional.

- La mayoría de veces no es personal la comunicación.

Causa: La forma en que se comunica el jefe del departamento de producción con sus subalternos es por llamadas, mensajes de texto y otros medios que permiten la comunicación a larga distancia.

Efecto: Al no existir este tipo de comunicación impersonal, se pierde el contacto entre el jefe y los demás miembros del departamento de producción, esto ocasiona que las dudas o problemas no se resuelvan a tiempo.

- Los colaboradores no conocen más que el nombre de la institución y sus tareas asignadas.

Causas: En las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica, no hay un rótulo con el nombre de la empresa o la misión, visión. Los colaboradores no conocen ni el logotipo de la empresa y tampoco tienen claro los objetivos que persigue la institución.

Efecto: Al no existir una imagen que fomente el sentir de pertenencia a la empresa, puede repercutir en la fidelidad hacia la institución y el trabajo que desempeñan.

- No hay extinguidor y tampoco rótulos de no fumar, para prevenir incendios.

Causa: Falta de atención en el tema de prevención de incendios.

Efecto: Incendios provocados accidentalmente, pues la empresa trabaja con productos inflamables.

1.5. Radiografía de la institución (FODA)

A continuación se presenta un panorama general de la situación actual del departamento de producción de la empresa.

FODA del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

1.5.1. Fortalezas

- Los colaboradores sienten orgullo de pertenecer a Estigma Industria Serigráfica.
- Interés por parte de los colaboradores en desarrollar una correcta comunicación dentro del departamento de producción.
- Existe una buena comunicación entre el jefe de producción y sus colaboradores.
- El jefe de producción tiene plena confianza en su equipo de trabajo y viceversa.

1.5.2. Oportunidades

- Promover reuniones en las que participen todos los colaboradores de la organización (personal administrativo y operarios) permitiendo que se conozcan entre ellos, consolidando la relación horizontal.
- Realizar rótulos con el nombre, la visión, misión y objetivos de la institución, y colocarlos en lugares visibles para que los colaboradores se sientan familiarizados.
- Realización de manuales de procedimientos del departamento de producción.

1.5.3. Debilidades

- Desorientación en procesos de comunicación interna del departamento de producción.
- Falta de conocimiento de estrategias de comunicación en líderes de la institución.

- No hay un sistema de promoción que ayude al crecimiento profesional del personal del departamento de producción.

1.5.4. Amenazas

- Perder a buenos miembros del equipo de trabajo del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, por una mala comunicación.
- Perder la confianza y fidelidad que los colaboradores del departamento de producción le tienen a su jefe inmediato.
- Desmotivación y pérdida de productividad en el departamento de producción.
- Deterioro del clima laboral.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA”.

2.1. Antecedentes

El jefe del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, el señor Jorge Luis Navichoque, indicó que en la empresa nunca se ha realizado un proyecto o estudio de comunicación, por ende este será un documento inédito, el cual se realizará para ésta institución.

2.2. Objetivos de comunicación

2.2.1. Objetivo general:

Potenciar la identidad y el sentir de pertenencia en los colaboradores del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

2.2.2. Objetivos específicos:

- Informar a los colaboradores lo fundamental sobre de la empresa.
- Facilitar el diálogo entre la gerencia y los colaboradores del departamento de producción de la empresa.
- Motivar a los colaboradores a realizar un mejor trabajo.

2.3. Público objetivo

Público interno, referente a las personas que integran el departamento de producción de la empresa, Estigma Industria Serigráfica.

Los colaboradores de dicho departamento, oscilan entre las edades de 18 a 37 años, todos de sexo masculino.

2.4. Mensaje

“Un buen clima laboral conduce a una empresa al éxito.”

Con este mensaje se reafirma, que se tiene la completa convicción de que, *si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tu negocio.*

2.5. Estrategias y acciones propuestas

Con las siguientes estrategias y acciones propuestas para el plan de comunicación interna para el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, se pretende que los colaboradores sientan que son especiales y parte fundamental para la empresa, y así aumente su sentir de pertenencia e identidad.

Cuando un colaborador se identifica con su trabajo, este tiende a realizar sus tareas con pasión, esmero y dedicación, que se refleja en un clima armonioso de trabajo, y se convierte en *un gana gana* para ambas partes: Empleado y Empleador.

- **Estrategia No. 1:** Visibilidad del nombre de la empresa, a través del logotipo.
Acción: Colocación de rótulos con el logotipo de la empresa. Se colocarán dos, uno en el parqueo interno de la empresa y otro en el interior de las instalaciones, pues la empresa no tiene en ningún lugar el nombre que identifique a la empresa.
- **Estrategia No. 2:** Presencia de Visión y Misión de la Empresa.
Acción: Se creará un rótulo con la misión y visión de la empresa, y se colocará en un lugar donde sea visible para los colaboradores; esto con el fin de que ellos conozcan más sobre la empresa y puedan sentirse más identificados.

- **Estrategia No. 3:** Incentivar la pertenencia de los colaboradores a la empresa.
Acción: Se creará un rótulo, el cual contendrá el mensaje de este plan de comunicación “Un buen clima laboral conduce a una empresa al éxito.” y se colocará en un lugar donde sea visible para los colaboradores, así siempre lo tendrán presente.
- **Estrategia No. 4:** Mantener informados a los colaboradores.
Acción: Se utilizará permanentemente un pizarrón de fórmica que se encuentra sin uso; para dar a conocer eventos o información de interés para los colaboradores.
- **Estrategia No. 5:** Empoderar a los colaboradores.
Acción: Se buscarán espacios de tiempo para que el personal del departamento de producción tenga diálogos para fomentar la comunicación directa y personal; con esto se pretende que los colaboradores puedan aportar sus ideas, opiniones o discrepancias sobre diferentes temas del ambiente laboral, y luego puedan ser trasladadas a la gerencia de la empresa para que se tomen en cuenta en la toma de decisiones.
Se espera tener por lo menos una reunión mensual.

El siguiente cuadro muestra un resumen de las actividades para la ejecución de la estrategia cinco, en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, para fortalecer la comunicación interna.

PROPUESTA DE POSIBLES CHARLAS Y CONVIVENCIAS A REALIZAR			
Estrategia No. 5	Actividad	Objetivos	Incentivos
Empoderar a los Colaboradores.	Charla - "Importancia de la comunicación interna empresarial"	Dar a conocer la importancia de la buena comunicación interna en la empresa, fomentar, fortalecer y mejorar la comunicación dentro del departamento de Producción.	-----
Empoderar a los Colaboradores.	Charla - "Aportación de Ideas"	Motivar a los colaboradores para que aporten ideas para mejoras al departamento de producción.	-----

Hora y Fecha	La que se acuerde con el Jefe de Producción y no afecte el desempeño de actividades del personal.
Lugar	Instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.
Expositor	Epesista / Jefe de Producción
Tema	El que corresponda a cada actividad programada.

A continuación se detalla el despliegado de cada una de las acciones para la ejecución de la estrategia cinco.

PRIMER CHARLA	
Nombre de la Charla	Importancia de la Comunicación Interna Empresarial
Objetivo	Dar a conocer la importancia de la Comunicación Interna para la Empresa
Duración	1 hora
Contenido	1. ¿Qué es la Comunicación? 2. ¿Qué es la Comunicación Interna Empresarial y cual es su importancia? 3. ¿Ventajas de la Comunicación Interna Empresarial? 4. Espacio para resolver dudas.
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Computadora Guía del tema Libreta de anotaciones Lapicero

Hora	Por confirmar
Fecha	Por confirmar
Lugar	Oficina de Administración
Expositor	Iris Jocol
Tema	Importancia de la Comunicación Interna Empresarial

SEGUNDA CHARLA	
Nombre de la Charla	Aportación de Ideas
Objetivo	Empoderar a los colaboradores y motivar su participación en mejoras del departamento de Producción.
Duración	1 hora
Contenido	1. Dar a conocer el estado del departamento de Producción. 2. Proponer y generar ideas para posibles mejoras. 3. Exhortar al personal al buen desempeño de sus actividades. 4. Espacio para resolver dudas.
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Guía del tema Libreta de anotaciones Lapicero

Hora	Por confirmar
Fecha	Por confirmar
Lugar	Oficina de Producción
Expositor	Iris Jocol y Jorge Luis Navichoque
Tema	Aportación de Ideas

- **Estrategia No. 6:** Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral.

Acción: Se buscarán espacios de tiempo para que el personal del departamento de producción para compartir con el equipo de trabajo para fechas especiales como cumpleaños, metas alcanzadas o éxitos alcanzados por la empresa. Esto mediante refacciones, felicitaciones, días de descanso, o algún otro reconocimiento, el cual no precisamente tendrá que ser monetario.

Se estima realizar actividades de convivencia por lo menos una vez al mes.

El siguiente cuadro muestra un resumen de las actividades para la ejecución de la estrategia seis, en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, para fortalecer la comunicación interna.

PROPUESTA DE POSIBLES CHARLAS Y CONVIVENCIAS A REALIZAR			
Estrategia No. 6	Actividad	Objetivos	Incentivos
Motivar a los empleados y mejorar el clima laboral.	Convivencia - "Celebración día del Padre"	Compartir una refacción con todo el personal de Estigma, reconociendo a los colaboradores que son padres.	Refacción y un día libre a quienes son padres.
Motivar a los empleados y mejorar el clima laboral.	Convivencia -"Éxito Empresarial"	Compartir un desayuno con los colaboradores por haber finalizado el mes de junio.	Desayuno y diploma de reconocimiento.

Hora y Fecha	La que se acuerde con el Jefe de Producción y no afecte el desempeño de actividades del personal.
Lugar	Instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.
Expositor	Epesista / Jefe de Producción
Tema	El que corresponda a cada actividad programada.

A continuación se detalla el despliegado de cada una de las acciones para la ejecución de la estrategia seis.

PRIMER CONVIVENCIA	
Nombre de la Charla	Celebración Día del Padre
Objetivo	Convivir con el equipo de trabajo, celebrando a los colaboradores que son padres de familia.
Duración	30 minutos
Contenido	1. Palabras alusivas a la celebración 2. Refacción 3. Espacio de convivencia
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Lapicero Platos, vasos y cubiertos desechables

Hora	Por confirmar
Fecha	Por confirmar
Lugar	Instalaciones de la empresa
Expositor	Iris Jocol
Tema	Celebración Día del Padre

SEGUNDA CONVIVENCIA	
Nombre de la Charla	Junio- Metas Cumplidas
Objetivo	Convivir con el equipo de trabajo, celebrando el cumplimiento de metas del mes de Junio.
Duración	2 horas
Contenido	1. Palabras alusivas a la celebración 2. Entrega de diplomas de reconocimiento. 3. Desayuno 3. Espacio de convivencia
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Diplomas de reconocimiento Lapicero Platos, vasos y cubiertos desechables

Hora	Por confirmar
Fecha	Por confirmar
Lugar	Instalaciones de la empresa
Expositor	Iris Jocol y Jorge Luis Navichoque
Tema	Junio - Metas Cumplidas

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. Proyecto desarrollado

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA”.

3.1.1. Financiamiento

El siguiente cuadro muestra la fuente de financiamiento utilizada en el proyecto realizado.

FINANCIAMIENTO		
Financiamiento		Monto
Epesista	Q	7,319.00
Empresa	Q	709.00
TOTAL	Q	8,028.00

3.1.2. Presupuesto

El cuadro que se presenta a continuación muestra la integración del presupuesto ejecutado en el proyecto desarrollado.

PRESUPUESTO EJECUTADO					
Cantidad	Descripción	Material	Precio unidad	Total	Financiamiento
2	Rótulos con el nombre de la Empresa, de 30X60cm	Adhesivo HD e instalados en PVC de 3mm	Q 72.00	Q 144.00	Empresa
1	Rótulo Misión y Visión de la Empresa, de 40x40cm	Adhesivo HD e instalados en PVC de 3mm	Q 65.00	Q 65.00	Empresa
1	Rótulo Mensaje de Plan, de 20x40cm	Adhesivo HD e instalados en PVC de 3mm	Q 35.00	Q 35.00	Empresa
10	Diplomas tamaño carta	Papel lino	Q 1.50	Q 15.00	Empresa
1	Tinta color negro para impresora	Tinta	Q 100.00	Q 100.00	
1	Tinta de color para impresora	Tinta	Q 150.00	Q 150.00	Empresa
7	Desayunos tradicionales	Comida	Q 25.00	Q 175.00	Epesista
1	Pastel de fresas con crema	comida	Q 144.00	Q 144.00	Epesista
1	Combo de 25 desechables (platos, vasos y cubiertos plásticos)	desechables	Q 50.00	Q 50.00	Empresa
1	Gastos administrativos	-----	Q 150.00	Q 150.00	Empresa
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	-----	Q 7,000.00	Q 7,000.00	Epesista
TOTAL DEL PROYECTO				Q 8,028.00	

3.1.3. Beneficiarios

A continuación se describen los beneficiarios del proyecto desarrollado en Estigma Industria Serigráfica.

BENEFICIARIOS	
Beneficiarios	No.
Jefe del departamento de producción	1
Colaboradores del departamento de producción	4
Administrador	1
Encargada de mantenimiento	1
TOTAL BENEFICIADOS	7

3.1.4. Recursos humanos

En este apartado se detallan, todas las personas que de una u otra forma efectuaron alguna acción, para llevar a cabo el proceso del plan de comunicación interna en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

- Jefe de Producción: Encargado de supervisar todas y cada una de las actividades realizadas durante la ejecución del plan de comunicación interna del departamento de producción.
- Administrador: Apoyo en todas las actividades realizadas durante el plan.
- Epesista: Logística y realización de las acciones que llevaron a cabo todas las estrategias de forma exitosa.

3.1.5. Área geográfica de acción

Todas las actividades se realizaron en el interior de las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica, ubicada en 6ta avenida 30-68 colonia Granai 1, zona 11, Ciudad de Guatemala.

3.2. Estrategias y acciones desarrolladas, para la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS			
No.	ESTRATEGIA	ACCIONES	JUSTIFICACIÓN
1	Visibilizar el nombre de la empresa, a través del logotipo.	1. Realización de dos rótulos con el nombre (logotipo) de la empresa. 2. Colocación de los dos rótulos con el nombre (logotipo) de la empresa, uno en el garaje y otro en el interior de las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica. <i>Ver anexo C</i>	La empresa no tenía en ningún lugar el nombre que identificara a la empresa.
2	Crear presencia de Visión y Misión de la Empresa.	1. Se realizó un rótulo con la misión y visión de la empresa. 2. Se colocó en el interior de las instalaciones en donde se considera es visible para los colaboradores. <i>Ver anexo C</i>	Esto se realizó para que los colaboradores conozcan más sobre la empresa y puedan identificarse más.
3	Incentivar la pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.	1. Se creó un rótulo, el cual contiene el mensaje del plan de comunicación "Un buen clima laboral conduce a una empresa al éxito." 2. Se colocó en la entrada principal, un lugar donde es visible para los colaboradores. <i>Ver anexo C</i>	Le da más identidad y sentido de pertenencia a los colaboradores, pues con el contenido de este rótulo ven que son parte fundamental para la empresa.
4	Mantener informados a los colaboradores.	1. Se compró un marcador para pizarrón. 2. Se empezó a utilizar un pizarrón de fórmica que se encontraba sin uso. <i>Ver anexo C</i>	Informar correcta y eficazmente a los colaboradores del departamento de producción.
5	Empoderar a los Colaboradores.	1. Preparación de material que se utilizó en charlas. 2. Autorización de espacios de tiempo para charlas. 3. Realización de charla sobre, "La importancia de la Comunicación Interna Empresarial". 4. Realización de charla sobre, "Aportación de Ideas". <i>Ver anexo C</i>	Conocer las ideas, opiniones y discrepancias sobre diferentes temas relacionados con mejorar el ambiente laboral.

6	<p>Motivar a los empleados y mejorar el clima laboral.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorización de espacios de tiempo para actividades de convivencia. 2. Coordinación y compra de refacciones y desayunos para actividades de convivencia. 3. Realización de Diplomas de reconocimiento para colaboradores. 4. Realización de convivencia "Celebración día del Padre". 5. Realización de convivencia "Junio - Metas Cumplidas". <p><i>Ver anexo C</i></p>	<p>Los colaboradores se sienten motivados al ver que se les reconoce cuando realizan bien su trabajo, y con ello tienden a rendir más y mejor.</p>
7	<p>Mejora de áreas/espacios de la Empresa. *Esta estrategia no estaba dentro de las propuestas en el plan de comunicación, capítulo II.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización y colocación de rótulos para mantener las áreas limpias, de la Empresa como el baño y la cocina. 2. Realización y colocación de rótulos de "No Fumar". 3. Realización de rótulo para identificación del servicio sanitario. <p>*Los anteriores se elaboraron en hojas tamaño oficio y se emplastaron con tape transparente. (No se incurrió en gastos)</p> <p><i>Ver anexo C</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario mantener siempre limpio el baño y la cocina. 2. Por seguridad se hace necesario tener rótulos de "No Fumar" pues la Empresa trabaja con productos inflamables. 3. Es necesaria la identificación de ciertas áreas, como lo es el baño.

3.3. Cronograma de actividades

A continuación se muestran las actividades que se realizaron durante los meses de mayo a julio del presente año.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
PLAN DE COMUNICACIÓN EJECUTADO												
ACTIVIDADES	may-18				jun-18				jul-18			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
No. de semanas												
Rótulos con nombre de la Empresa.												
1. Realización de dos rótulos con el nombre (logotipo) de la empresa.												
2. Colocación de los dos rótulos.												
Rótulo de Visión y Misión de la Empresa.												
1. Realización de un rótulo.												
2. Colocación de rótulo.												
Rótulo de Mensaje de Plan.												
1. Creación de rótulo.												
2. Colocación de rótulo.												
Mantener informados a los colaboradores.												
1. Compra de un marcador para pizarrón.												
2. Utilización de pizarrón de fórmica.												
Empoderar a los Colaboradores.												
1. Preparación de material para charlas.												
2. Autorización de espacios de tiempo para charlas.												
3. Realización de charla sobre, "La importancia de la Comunicación Interna Empresarial".												
4. Realización de charla sobre, "Aportación de Ideas".												
Motivar a los empleados y mejorar el clima laboral.												
1. Autorización de espacios de tiempo para actividades de convivencia.												
2. Coordinación y compra de refacciones y desayunos para actividades de convivencia.												
3. Realización de Diplomas de reconocimiento para colaboradores.												
4. Realización de convivencia "Celebración día del Padre".												
5. Realización de convivencia "Junio - Metas Cumplidas".												
Mejora de áreas de la Empresa.												
1. Realización y colocación de rótulos para mantener áreas de la Empresa (el baño y la cocina) limpias.												
2. Realización y colocación de rótulos de "No Fumar" y de identificación del baño.												

3.4. Control y seguimiento (Evaluación)

Los siguientes datos permiten tener un panorama preciso acerca de la forma en que se ejecutó el plan de comunicación interna en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

MATRIZ DE COTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)						
Estrategia	¿Qué comunicó?	Responsable	¿A quién lo comunicó?	¿Cuándo lo comunicó?	Herramienta / canal	Evidencia o producto
1. Visibilidad del nombre de la empresa, a través del logotipo.	Nombre de la institución.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Siempre, después de instalado.	Rótulo	<ul style="list-style-type: none"> • La primera impresión de los colaboradores fue asombro al ver instalados los rótulos. • Los colaboradores sonreían al ver los rótulos (se les preguntó el porqué de esta acción y dijeron que era agradable ver los rótulos y leer su contenido). • Al saberse importantes para la Empresa, se les veía a los colaboradores orgullosos de pertenecer a dicha organización.
2. Presencia de Visión y Misión de la Empresa.	Conocer más sobre la empresa y fomentar el sentir de pertenencia.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Siempre, después de instalado.	Rótulo	
3. Incentivar la pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.	Importancia de la comunicación interna laboral.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Siempre, después de instalado.	Rótulo	
4. Mantener informados a los colaboradores.	Interés de mantener informados a todos.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	A partir de la segunda semana de Mayo de 2018.	Pizarrón	

5. Empoderar a los Colaboradores.	Disposición de mantener una comunicación directa y abierta.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Durante dos charlas: 1. "Importancia de la Comunicación Interna Empresarial" 2. "Aportación de Ideas"	Reunión / Charla	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores se veían contentos por el hecho, que se les tomara en cuenta para toma de decisiones del departamento de producción. • Sentían empatía y deseos de ayudar ante situaciones difíciles que surgían. • Había más respeto, confianza y comodidad a la hora de comunicarse con las autoridades y entre los mismos colaboradores de producción.
6. Motivar a los empleados y mejorar el clima laboral.	Celebración de días especiales y reconocimiento por metas cumplidas y buen trabajo en equipo.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Durante dos convivencias: 1. "Celebración del día del Padre" 2. "Junio - Metas Cumplidas"	Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores trabajaban de mejor manera. • Los tiempos de producción eran mejor aprovechados (rendían más y terminaban antes sus actividades). • La motivación se veía reflejada en el buen trabajo que entregaban. • El jefe de Producción estaba feliz porque el departamento estaba generando más, en menos tiempo y con eso la Empresa obtenía mayor utilidad.
7. Mejora de áreas de la Empresa. *Esta estrategia no estaba dentro de las propuestas en el plan de comunicación, capítulo II)	1. Necesidad de mantener siempre limpio el baño y la cocina. 2. Por seguridad se hace necesario tener rótulos de "No Fumar" pues la Empresa trabaja con productos inflamables.	Epesista	Colaboradores del departamento de producción.	Siempre, después de instalados.	Rótulos	<ul style="list-style-type: none"> • El baño es más fácil de identificar y se mantiene más limpio. • Todos lavan los trastes que utilizan y no dejan trastes sucios, que antes generaban mal olor en la cocina. • Ya nadie fuma en el interior de las instalaciones de la empresa y esto hace que sea un lugar más seguro y sano para trabajar.

CONCLUSIONES

- Se determinó la importancia de realizar un diagnóstico de comunicación interna, pues de este modo se conoció la situación real de la Empresa.
- Las estrategias y acciones propuestas, fueron bien tomadas por las autoridades de Estigma Industria Serigráfica.
- Las estrategias se ejecutaron eficazmente y fueron tomadas de la mejor manera por los colaboradores del departamento de Producción de Estigma Industria Serigráfica.
- Es importante tener el apoyo de líderes de la Empresa, para poder ejecutar y obtener resultados satisfactorios que mejoren los ambientes de trabajo de los colaboradores.
- Se concluyó que potenciar la identidad y el sentir de pertenencia en los colaboradores del departamento de producción fomenta un mejor clima laboral organizacional, el cual que se ve reflejado en el éxito de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Realizar diagnósticos cada seis meses o cada año, para detectar fallas o áreas para mejorar la comunicación interna de la empresa.
- Desarrollar estrategias y acciones similares a las que se realizaron en este proyecto (charlas y convivencias), para fomentar la buena comunicación interna y mantener motivado al departamento de producción.
- Evaluar los resultados de las estrategias que se realicen, para medir el éxito o fracaso, en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Alianza:** Il Pacto, acuerdo, convención. Il fig. unión de cosas que concurren a un mismo fin.
2. **Análisis:** m. Distinción y separación de las partes de un todo, hasta llegar a conocer los principios o elementos que lo componen. Il fig. Examen o estudio de una obra, un escrito o un asunto.
3. **Antecedente:** Il m. La acción, dicho o circunstancia anterior que sirve para juzgar hechos posteriores.
4. **Autorizar:** tr. Dar facultad para hacer alguna cosa.
5. **Beneficiario:** adj. y n. Se dice de la persona que recibe un beneficio o se beneficia de algo.
6. **Causa:** f. lo que es antecedente, fundamento u origen de algo. Il Motivo o razón para obrar.
7. **Comparativa:** adj. Que compara o sirve para comparar: conjunción comparativa. Gram. grado de significación del adjetivo o del adverbio, que expresa una cualidad igual, superior o inferior a lo que se compara.
8. **Comunicación:** Transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor. Relación o trato entre dos o más personas. Unión o medio de unión que se establece entre personas, lugares y cosas.
9. **Control:** m. comprobación, vigilancia e inspección.
10. **Convivir:** intr. Vivir en compañía de otro u otros.
11. **Desarrollo:** m. Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.
12. **Diagnóstico:** m. Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante el estudio de sus síntomas y signos.
13. **Diálogo:** m. conversación entre dos o más personas.
14. **Efecto:** m. Resultado que produce una causa.
15. **Empatía:** f. Compenetración o identificación afectiva de una persona con algo o alguien que le es ajeno.

- 16. Entrevista:** Reunión de dos o más personas para tratar sobre uno o varios asuntos.
- 17. Estándar:** (anglic.) Se dice del producto fabricado en serie o según normas generales.
- 18. Estrategia:** fig. pericia para dirigir un asunto o alcanzar un objetivo.
- 19. Evaluar:** tr. Calcular o estimar el valor de una cosa.
- 20. Fidelidad:** f. Lealtad.
- 21. Fortaleza:** Capacidad para soportar las dificultades y adversidades.
- 22. Industria:** Il Conjunto de actividades económicas encaminadas a la transformación de materias primas en productos semi elaborados, o de estos en acabados mediante un proceso mecánico, con división del trabajo y especialización.
- 23. Inédito:** adj. Se dice de lo no impreso que todavía no se ha publicado.
- 24. Inflamable: inflamar:** tr. y prnl. Encender una cosa que al quemarse produce llamas.
- 25. Informar:** tr. y prnl. Enterar, dar noticia de alguna cosa.
- 26. Inherente:** adj. que esta único de tal manera a una cosa que no se puede separar.
- 27. Logotipo:** m. Forma característica que distingue una marca o nombre de un producto o una empresa.
- 28. Motivar:** Il Exponer las causas de una acción.
- 29. Objetivo:** Il m. Fin que se intenta alcanzar.
- 30. Observación:** f. Acción y efecto de observar.
- 31. Pertener:** Il Formar parte integrante de una cosa o referirse a ella. Il Formar parte de una sociedad u organización.
- 32. Plan:** Il Serie de trabajos en que se divide una actividad. Il Cosas que uno pretende hacer y forma de llevarlas a cabo.
- 33. Potenciar:** tr. Facilitar, impulsar y fomentar.
- 34. Presupuesto:** Il Cálculo aproximado de los gastos e ingresos previstos.
- 35. Proceso:** m. Forma de obrar que debe seguirse.
- 36. Recurso:** Il medio al que se recurre, o se puede recurrir, para lograr algo.

37. Rótulo: Il Cartel o bando de aviso o información pública.

38. Sentir: tr. Experimentar sensaciones producidas por causas externas o internas.

39. Serigrafía: f. procedimiento de impresión sobre cualquier material que, con tintas adecuadas, se realiza a través de una pantalla de seda, de tela metálica o de nailon.

40. Visibilizar: tr. hacer visible, con aparatos ópticos o electrónicos, lo que no lo es a simple vista.

BIBLIOGRAFÍA

- Piloña, (2012), *Guía Práctica Sobre métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala, Guatemala: GP Editores
- Autores varios, (2012), *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Comunia Asociación Civil
- Autores varios, (2000), *Diccionario Enciclopédico Rezza Color para el Siglo XXI*. León, Guanajuato, México: Rezza editores, S.A. de C.V.



EGRAFÍA

- Quintana, A. y Montgomery. (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Recuperado de http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf
- Periódico Universidad número 234. 338 años de fundación 1676 – 2014. En el marco de la Guerra Fría, Los retos del siglo XXI. Recuperado de <https://www.usac.edu.gt/historiaUSAC.php>
- Carlos César Castellanos Minera. (Guatemala noviembre de 2016). “Plan comunicacional para el fortalecimiento de la reforma curricular de la ECC - USAC”. Recuperado de file:///f:/16_0372.pdf.

ANEXOS

Anexo A: Diagnóstico

- **Escáner de entrevista libre:** realizada a Jorge Luis Navichoque, Jefe del departamento de producción y relaciones públicas de Estigma Industria Serigráfica.



Guía de entrevista libre realizada a Jefe de producción de Estigma Industria Serigráfica.

Nombre: Jorge Luis Navichoque

Edad: 37 Género: M x F

Cargo dentro de la Institución: Jefe del departamento de Producción y Relaciones Públicas.

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación interna del departamento de Producción de Estigma Industria Serigráfica. Sus respuestas son de vital importancia para el estudio que estamos realizando.

1. ¿Cómo ve usted la comunicación interna dentro del departamento que dirige? Considero que es muy buena y fluida, en comparación con la que tengo yo con mis jefes, pues casi nunca los veo y solo mantenemos comunicación mediante una persona delegada por ellos.
2. ¿Describe la importancia de la comunicación interna en el departamento que dirige? Pues en una escala de 1 a 10, se posiciona en 10 porque si no nos mantenemos comunicados no funciona nada en mí nuestro departamento.
3. ¿Se toma en cuenta las opiniones e ideas de los colaboradores? Sí, siempre que se puede sí.
4. ¿En qué forma, de un ejemplo? A veces yo estoy fuera visitando a algún cliente, entonces los muchachos me llaman para saber que hacen y a la vez me plantean posibles soluciones ante determinados problemas, como que tinta utilizar, cuestiones así. Y pues, si me parece lo más favorable les doy vía para que lo hagan.
5. ¿Ha recibido quejas, respecto a que, la información no les llega de forma oportuna a sus colaboradores? Sí, claro. Hay veces en las que yo ando corriendo con otras cosas y olvido decirles o pasarles alguna información, que puede resultar en atrasos.
6. ¿Utiliza la tecnología como una herramienta de comunicación? Por supuesto, es una herramienta que está y hay que utilizarla para optimizar en este caso, la comunicación en mi departamento.
7. ¿Qué tipo de medios utiliza para comunicarse con los colaboradores? Pues, utilizo correo electrónico, llamadas, mensajes y redes sociales, más que todo WhatsApp.
8. ¿Confía en su equipo de trabajo? Sí.
¿Por qué? Porque es fundamental, si no hay confianza no hay nada. La comunicación y la confianza son muy importantes en mi departamento.

- **Escáner de entrevistas dirigidas:** cuestionarios realizados a 3 operarios que laboran en el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.



CUESTIONARIO

Datos:

Edad: 18-25 26-33 34-41 42+ Género: M F

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica. Sus respuestas son de vital importancia para el estudio que estamos realizando.

La escala utilizada es del 1 (totalmente en desacuerdo) al 4 (totalmente de acuerdo). Tiene la opción de elegir NA (no aplica) en los casos que así lo considere.

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	NA
1	CONOZCO EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN				X	
2	ESTOY ORGULLOSO/A DE PERTENECER A ESTA INSTITUCIÓN				X	
3	CONOZCO LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN			X		
4	ESTOY COMPROMETIDO/A CON LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN				X	
5	ME ESFUERZO POR MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL				X	
6	SE NOS RECONOCE POR NUESTRA CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL EN EL TRABAJO			X		
7	EL TRABAJO ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDO Y ESTRUCTURADO				X	X
8	PERTENEZCO A UN BUEN EQUIPO DE TRABAJO				X	X
9	TODOS PARTICIPAMOS EN LAS DECISIONES TOMADAS			X		
10	SE CUENTA CON UNA PLANIFICACIÓN QUE GUÍA NUESTRAS ACTIVIDADES				X	
11	A VECES NO ESTÁ CLARO QUIÉN TIENE LA AUTORIDAD FORMAL PARA TOMAR UNA DECISIÓN			X		
12	TENEMOS UN SISTEMA DE PROMOCIÓN QUE AYUDA AL CRECIMIENTO PROFESIONAL DEL PERSONAL			X		
13	NUESTRA PRODUCTIVIDAD SE VE AFECTADA POR LAS DEFICIENCIAS EN LA GERENCIA DE LA INSTITUCIÓN			X		
14	TENEMOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA HACER BIEN NUESTRO TRABAJO				X	
15	LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN FLUYE OPORTUNA Y DIRECTAMENTE	X				
16	HAY DESINFORMACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS			X		
17	EN ALGUNAS SITUACIONES, NO HE ESTADO CLARAMENTE SEGURO DE QUIÉN ES MI SUPERIOR	X				
18	PUEDO HABLAR CON MI JEFE ABIERTAMENTE.				X	
19	TENGO CONOCIMIENTO SOBRE EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN FLUIDA DENTRO DE MI TRABAJO.				X	
20	ME PARECE QUE LA FORMA DE COMUNICACIÓN A TRAVEZ DE TÉLEFONO, MENSAJES Y CORREO ELECTRÓNICO ES EFECTIVA.				X	
21	EXISTEN OPORTUNIDADES PARA DAR A CONOCER MIS IDEAS		X			
22	EXISTE BUENA COMUNICACIÓN ENTRE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE PERMITE EL DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES				X	
23	EXISTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN (JEFE-COLABORADOR, COLABORADOR-JEFE)			X		
24	LA GERENCIA MANIFIESTA SUS OBJETIVOS DE TAL FORMA QUE CREA UN SENTIDO COMÚN DE MISIÓN E IDENTIDAD ENTRE SUS MIEMBROS			X		
25	CONSIDERO QUE EL AMBIENTE LABORAL EN EL QUE ME DESEMPEÑO ES BUENO				X	



CUESTIONARIO

Datos:

Edad: 18-25 26-33 34-41 42+ Género: M F

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigrafica. Sus respuestas son de vital importancia para el estudio que estamos realizando.

La escala utilizada es del 1 (totalmente en desacuerdo) al 4 (totalmente de acuerdo). Tiene la opción de elegir NA (no aplica) en los casos que así lo considere.

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	NA
1	CONOZCO EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	ESTOY ORGULLOSO/A DE PERTENECER A ESTA INSTITUCIÓN				<input checked="" type="checkbox"/>	
3	CONOZCO LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	ESTOY COMPROMETIDO/A CON LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN				<input checked="" type="checkbox"/>	
5	ME ESFUERZO POR MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL				<input checked="" type="checkbox"/>	
6	SE NOS RECONOCE POR NUESTRA CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL EN EL TRABAJO			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	EL TRABAJO ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDO Y ESTRUCTURADO				<input checked="" type="checkbox"/>	
8	PERTENEZCO A UN BUEN EQUIPO DE TRABAJO				<input checked="" type="checkbox"/>	
9	TODOS PARTICIPAMOS EN LAS DECISIONES TOMADAS				<input checked="" type="checkbox"/>	
10	SE CUENTA CON UNA PLANIFICACIÓN QUE GUÍA NUESTRAS ACTIVIDADES			<input checked="" type="checkbox"/>		
11	A VECES NO ESTÁ CLARO QUIÉN TIENE LA AUTORIDAD FORMAL PARA TOMAR UNA DECISIÓN				<input checked="" type="checkbox"/>	
12	TENEMOS UN SISTEMA DE PROMOCIÓN QUE AYUDA AL CRECIMIENTO PROFESIONAL DEL PERSONAL			<input checked="" type="checkbox"/>		
13	NUESTRA PRODUCTIVIDAD SE VE AFECTADA POR LAS DEFICIENCIAS EN LA GERENCIA DE LA INSTITUCIÓN			<input checked="" type="checkbox"/>		
14	TENEMOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA HACER BIEN NUESTRO TRABAJO			<input checked="" type="checkbox"/>		
15	LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN FLUYE OPORTUNA Y DIRECTAMENTE		<input checked="" type="checkbox"/>			
16	HAY DESINFORMACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS			<input checked="" type="checkbox"/>		
17	EN ALGUNAS SITUACIONES, NO HE ESTADO CLARAMENTE SEGURO DE QUIÉN ES MI SUPERIOR			<input checked="" type="checkbox"/>		
18	PUEDO HABLAR CON MI JEFE ABIERTAMENTE.				<input checked="" type="checkbox"/>	
19	TENGO CONOCIMIENTO SOBRE EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN FLUIDA DENTRO DE MI TRABAJO.				<input checked="" type="checkbox"/>	
20	ME PARECE QUE LA FORMA DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE TELÉFONO, MENSAJES Y CORREO ELECTRÓNICO ES EFECTIVA.				<input checked="" type="checkbox"/>	
21	EXISTEN OPORTUNIDADES PARA DAR A CONOCER MIS IDEAS				<input checked="" type="checkbox"/>	
22	EXISTE BUENA COMUNICACIÓN ENTRE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE PERMITE EL DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES				<input checked="" type="checkbox"/>	
23	EXISTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN (JEFE-COLABORADOR, COLABORADOR-JEFE)			<input checked="" type="checkbox"/>		
24	LA GERENCIA MANIFIESTA SUS OBJETIVOS DE TAL FORMA QUE CREA UN SENTIDO COMÚN DE MISIÓN E IDENTIDAD ENTRE SUS MIEMBROS				<input checked="" type="checkbox"/>	
25	CONSIDERO QUE EL AMBIENTE LABORAL EN EL QUE ME DESEMPEÑO ES BUENO				<input checked="" type="checkbox"/>	



CUESTIONARIO

Datos:

Edad: 18-25 26-33 _____ 34-41 _____ 42+ _____ Género: M F _____

El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Estigma Industria Serigrafica. Sus respuestas son de vital importancia para el estudio que estamos realizando.

La escala utilizada es del 1 (totalmente en desacuerdo) al 4 (totalmente de acuerdo). Tiene la opción de elegir NA (no aplica) en los casos que así lo considere.

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	NA
1	CONOZCO EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN				X	
2	ESTOY ORGULLOSO/A DE PERTENECER A ESTA INSTITUCIÓN				X	
3	CONOZCO LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN		X			
4	ESTOY COMPROMETIDO/A CON LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN				X	
5	ME ESFUERZO POR MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL				X	
6	SE NOS RECONOCE POR NUESTRA CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL EN EL TRABAJO			X		
7	EL TRABAJO ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDO Y ESTRUCTURADO				X	
8	PERTENEZCO A UN BUEN EQUIPO DE TRABAJO				X	
9	TODOS PARTICIPAMOS EN LAS DECISIONES TOMADAS				X	
10	SE CUENTA CON UNA PLANIFICACIÓN QUE GUÍA NUESTRAS ACTIVIDADES				X	
11	A VECES NO ESTÁ CLARO QUIÉN TIENE LA AUTORIDAD FORMAL PARA TOMAR UNA DECISIÓN	X				
12	TENEMOS UN SISTEMA DE PROMOCIÓN QUE AYUDA AL CRECIMIENTO PROFESIONAL DEL PERSONAL		X			
13	NUESTRA PRODUCTIVIDAD SE VE AFECTADA POR LAS DEFICIENCIAS EN LA GERENCIA DE LA INSTITUCIÓN		X			
14	TENEMOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA HACER BIEN NUESTRO TRABAJO				X	
15	LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN FLUYE OPORTUNA Y DIRECTAMENTE				X	
16	HAY DESINFORMACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS		X			
17	EN ALGUNAS SITUACIONES, NO HE ESTADO CLARAMENTE SEGURO DE QUIÉN ES MI SUPERIOR		X			
18	PUEDO HABLAR CON MI JEFE ABIERTAMENTE.				X	
19	TENGO CONOCIMIENTO SOBRE EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN FLUIDA DENTRO DE MI TRABAJO.				X	
20	ME PARECE QUE LA FORMA DE COMUNICACIÓN A TRAVEZ DE TELÉFONO, MENSAJES Y CORREO ELECTRÓNICO ES EFECTIVA.				X	
21	EXISTEN OPORTUNIDADES PARA DAR A CONOCER MIS IDEAS				X	
22	EXISTE BUENA COMUNICACIÓN ENTRE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE PERMITE EL DESARROLLO DE RELACIONES INTERPERSONALES				X	
23	EXISTE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN (JEFE-COLABORADOR, COLABORADOR-JEFE)				X	
24	LA GERENCIA MANIFIESTA SUS OBJETIVOS DE TAL FORMA QUE CREA UN SENTIDO COMÚN DE MISIÓN E IDENTIDAD ENTRE SUS MIEMBROS			X		
25	CONSIDERO QUE EL AMBIENTE LABORAL EN EL QUE ME DESEMPEÑO ES BUENO				X	

- **Fotografías:** instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Fachada exterior de instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Garaje de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Máquina para impresión de serigrafía textil, garaje de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Entrada principal de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Interior instalaciones, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Interior instalaciones, Estigma Industria Serigráfica.



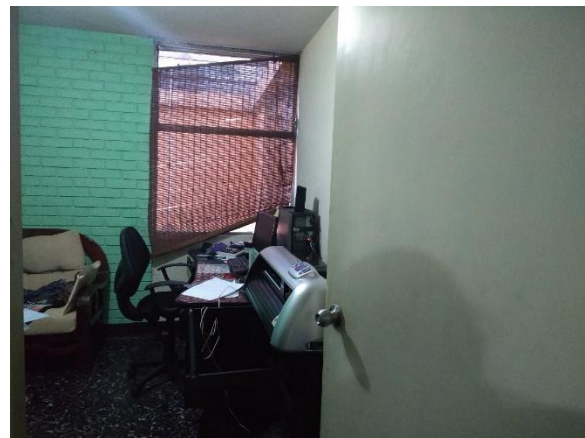
Referencia: Interior instalaciones, pasillo que conduce a baño (puerta sin identificación), y a oficinas de Estigma Industria Serigráfica.



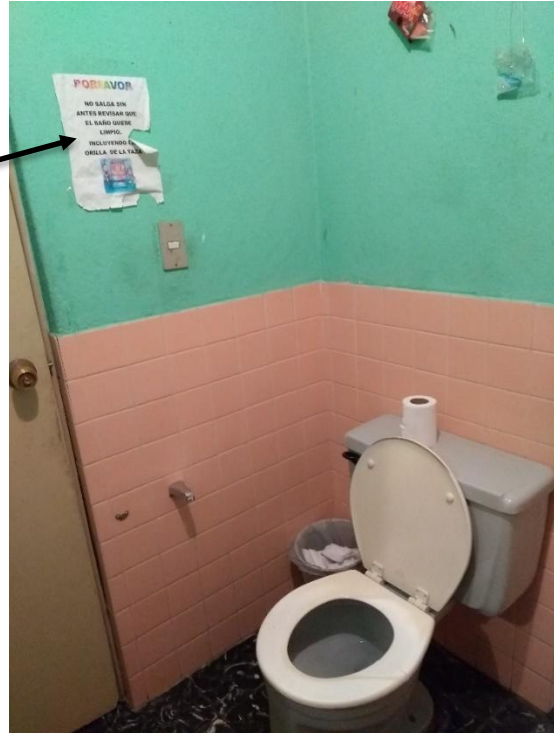
Referencia: Interior instalaciones, Estigma Industria Serigráfica.



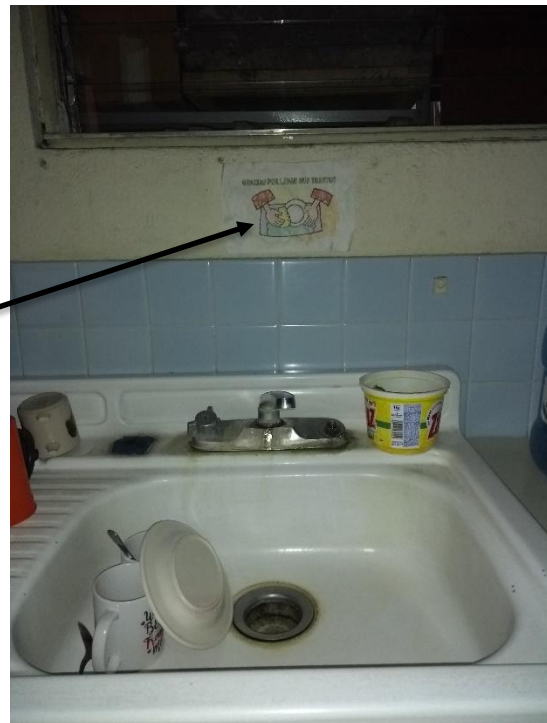
Referencia: Pizarrón de fórmica, ubicado dentro de instalaciones de la empresa.



Referencia: Oficina departamento de producción, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Rótulo colocado en baño (en estado pésimo) de mantener baño limpio.



Referencia: Rótulo colocado en cocina (en estado de deterioro) de lavar trastos.

- Bocetos para rótulos:



Boceto para rótulos de nombre institucional.
Medidas: 30cm alto X 60cm largo

Misión

Ser una empresa procuradora del bienestar y crecimiento de nuestros colaboradores y clientes, buscando satisfacer sus expectativas de manera responsable y eficiente, siendo nuestro mayor orgullo la calidad de nuestro trabajo.

Visión

Ser reconocidos a nivel internacional como una de las mejores empresas de Guatemala.



Boceto: Rótulo para misión y visión de la empresa.
Medidas: 40cm X 40 cm



“Un buen clima laboral conduce a una empresa al éxito.”



Boceto: Rótulo para mensaje del plan de comunicación interna.
Medidas: 20cm X 40 cm

Anexo C: Ejecución plan de comunicación

- Cotización para rótulos:



Talleres Herpinther

para yo ▾

jue., 5 jul. 8:42 (hace 12 días)



Buenos días, gracias por comunicarse con nosotros le enviamos la cotización solicitada a continuación:

Cantidad	Descripción	P/ unitario	Total
2	Rotulos en pvc con impresión en adhesivo en alta resolución full color con medidas 0.30x0.60 cms.	Q72.00	Q144.00
1	Rotulo en pvc con impresión en adhesivo en alta resolución full color con medidas 0.20x0.40 cms.	Q35.00	Q35.00
1	Rotulo en pvc con impresión en adhesivo en alta resolución full color con medidas 0.40x0.40 cms.	Q65.00	Q65.00
TOTAL			Q244.00

Nota: El precio no incluye IVA ni instalación.

Quedamos a sus órdenes.

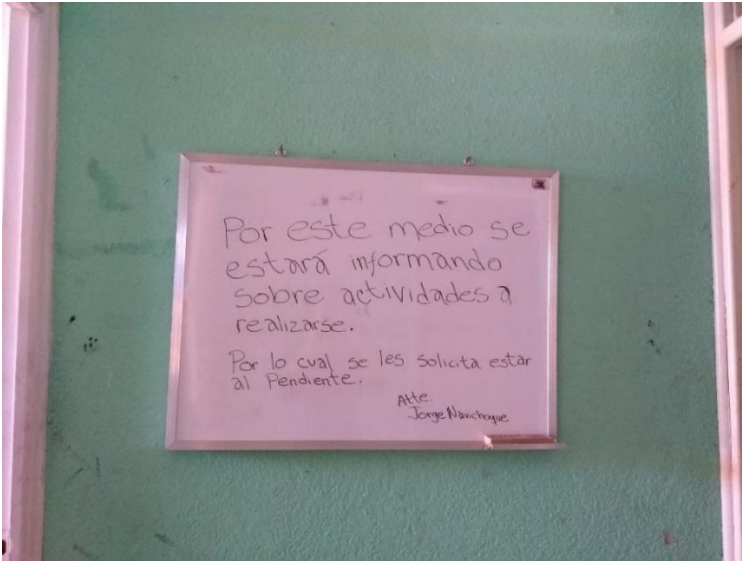
Saludos.



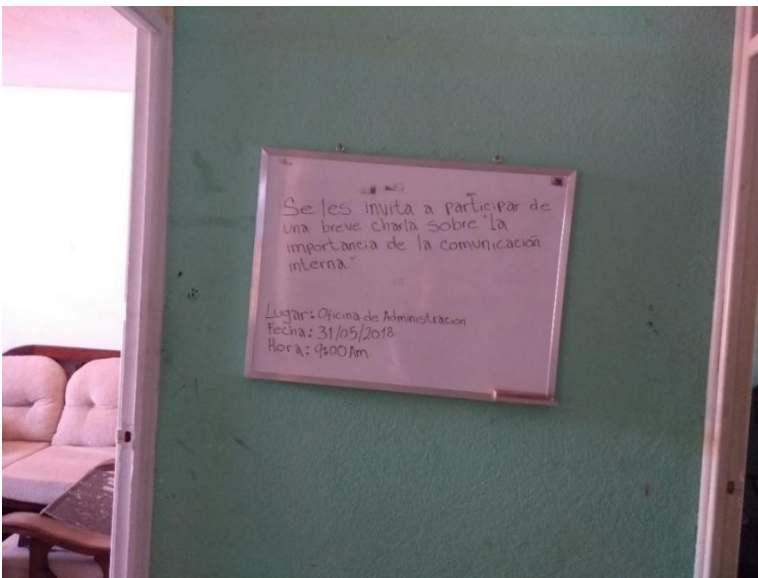
- **Fotografías:**

- Utilización de Pizarrón

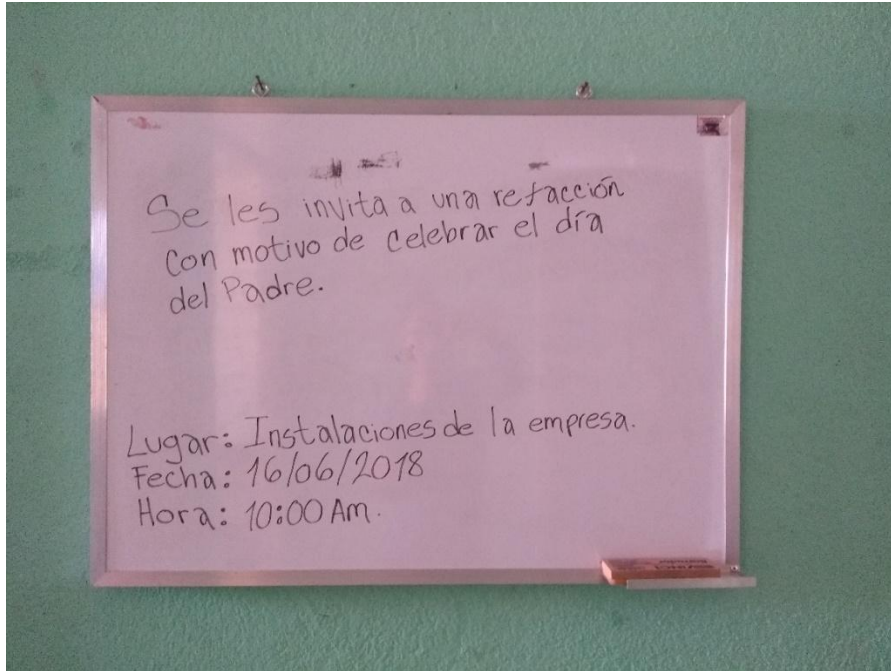
Las siguientes son fotografías de avisos y actividades anunciadas en pizarrón, Estigma Industria Serigráfica.



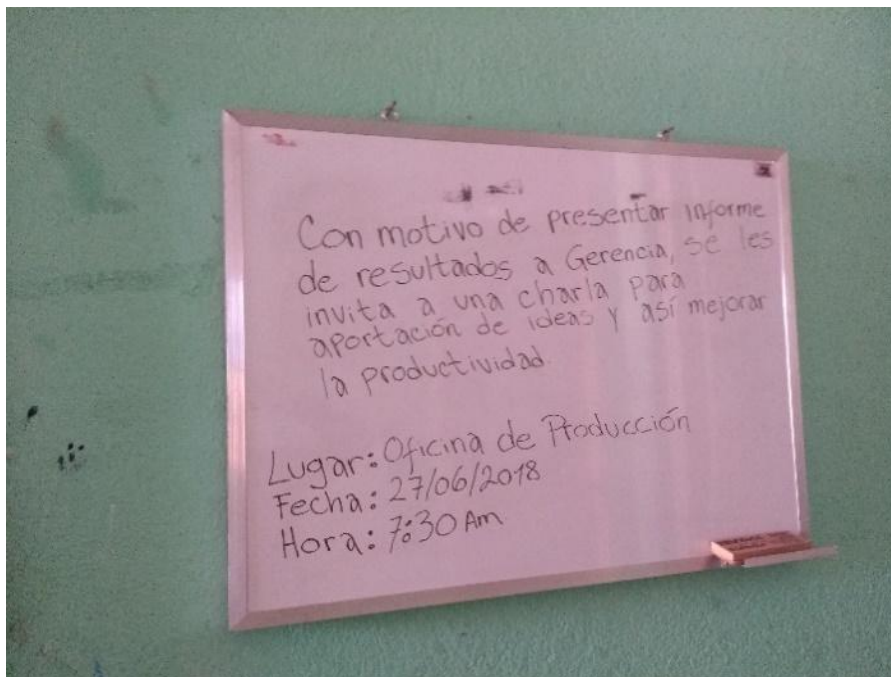
Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: “Por este medio se estará informando sobre actividades a realizarse. Por lo cual se les solicita estar al pendiente...”



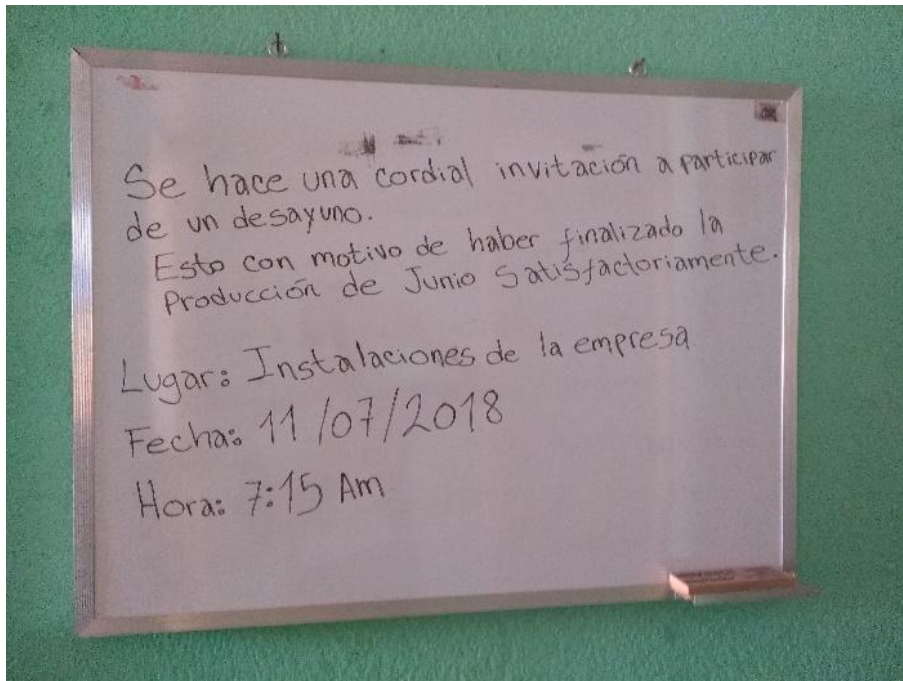
Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: “Se les invita a participar de una breve charla sobre “La importancia de la comunicación interna”; Lugar: Oficina de Administración; Fecha: 31/05/2018; Hora: 9:00 A.M.”



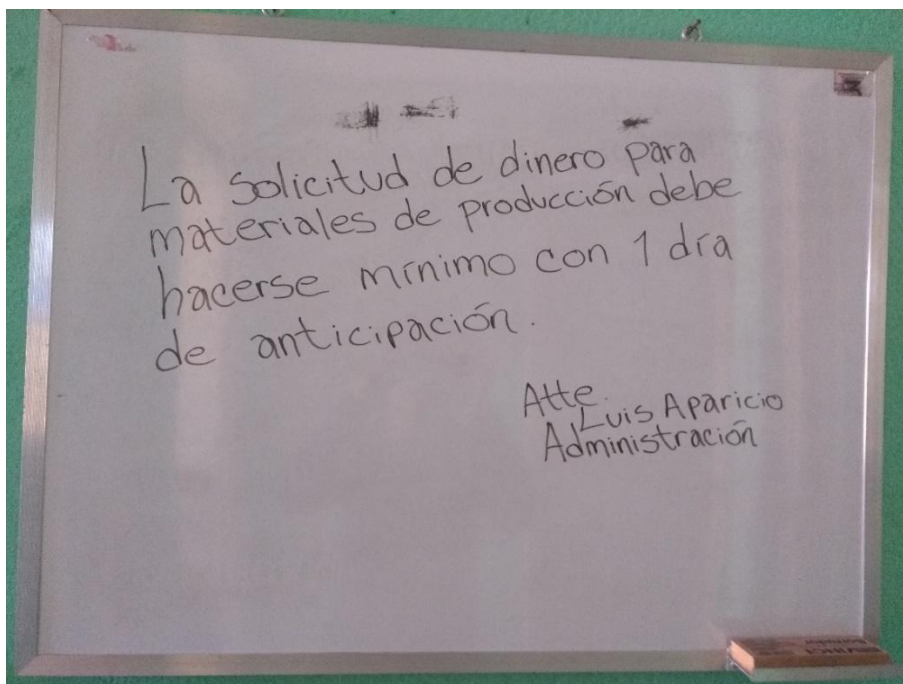
Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: "Se les invita a una refcción con otivo de celebrar el día del Padre. Lugar: Instalaciones de la empresa; Fecha: 16/06/2018; Hora: 10:00 A.M."



Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: "Con motivo de presentar informe de resultados a Gerencia, se les invita a una charla para aportación de ideas y así mejorar la productividad. Lugar: Oficina de Producción; Fecha: 27/06/2018; Hora: 7:30 A.M."



Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: "Se hace una cordial invitación a participar de un desayuno. Esto con el motivo de haber finalizado la producción de Junio Satisfactoriamente. Lugar: Instalaciones de la empresa; Fecha: 11/0/2018; Hora: 7:15 A.M."



Referencia: Pizarrón de fórmica con el mensaje: "La solicitud de dinero para materiales de producción debe hacerse mínimo con 1 día de anticipación..."

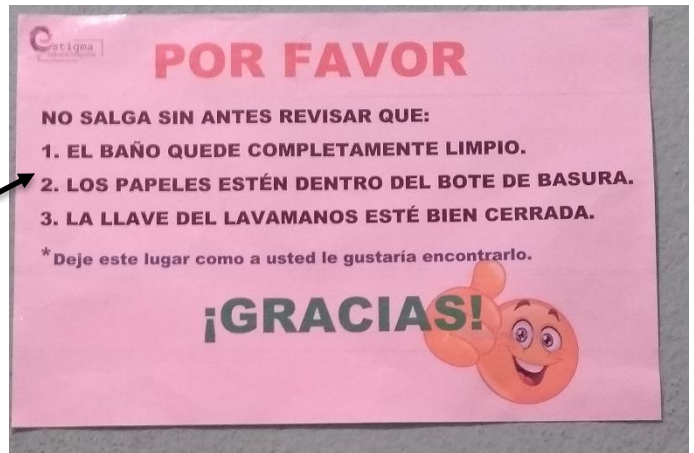
- Instalaciones de la Empresa después de colocación de nuevos rótulos.



Referencia: Rótulo de identificación de servicio sanitario, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Rótulo colocado en cocina, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Rótulo colocado en baño, Estigma Industria Serigráfica.



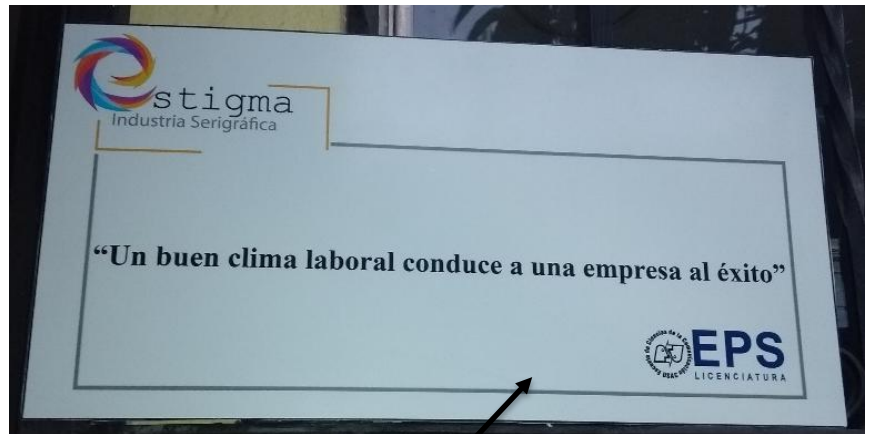
Referencia: Colocación de rótulos en instalaciones de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Rótulos de Nombre de la Empresa y de “No Fumar” en garaje, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Epesista en instalaciones internas de Estigma Industria Serigrafica, después de colocar rótulos de (nombrados de izquierda a derecha) *misión y visión*, *nombre de la empresa* y de *no fumar*




Referencia: Rótulo de mensaje del Plan en entrada principal, Estigma Industria Serigráfica.

Misión

Ser una empresa procuradora del bienestar y crecimiento de nuestros colaboradores y clientes, buscando satisfacer sus expectativas de manera responsable y eficiente, siendo nuestro mayor orgullo la calidad de nuestro trabajo.

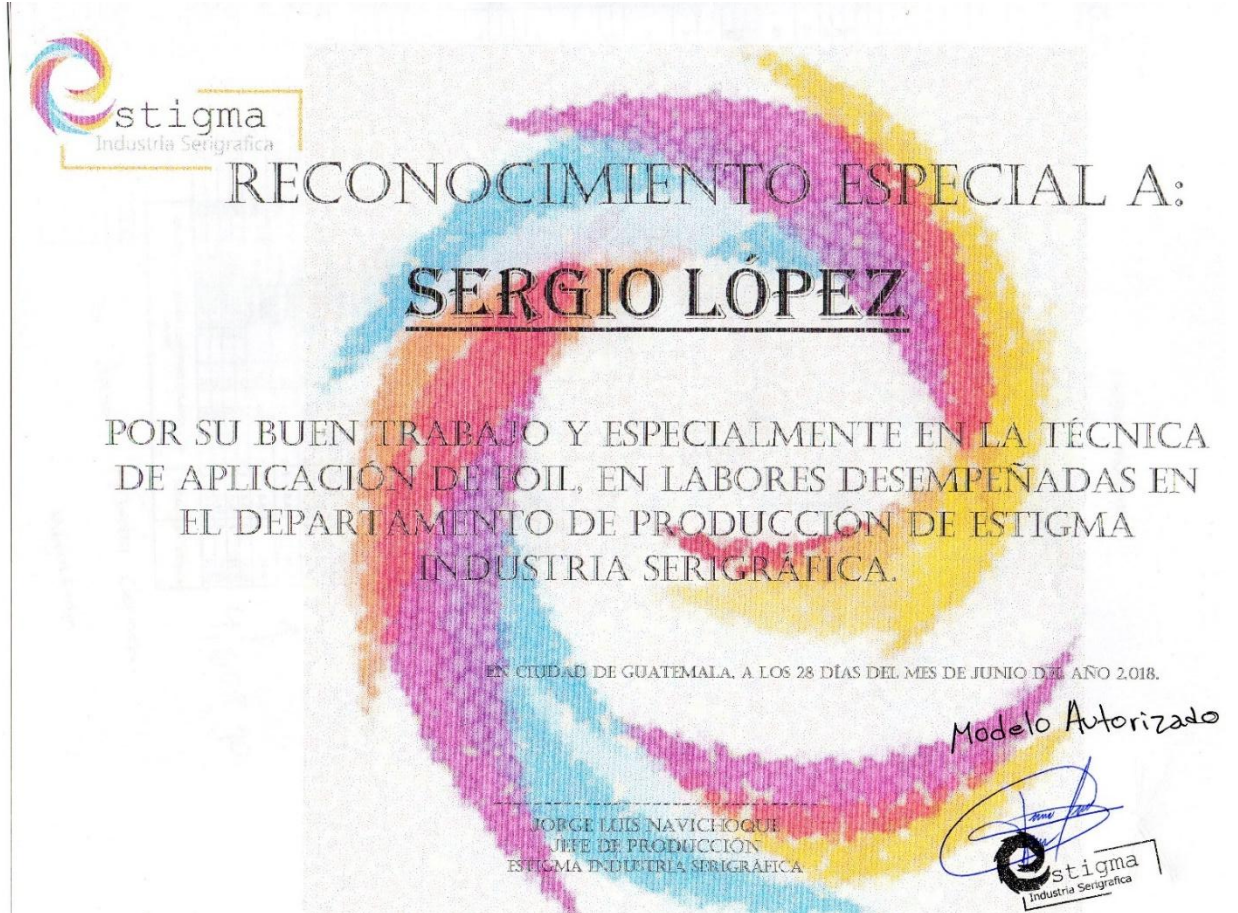
Visión

Ser reconocidos a nivel internacional como una de las mejores empresas de Guatemala.

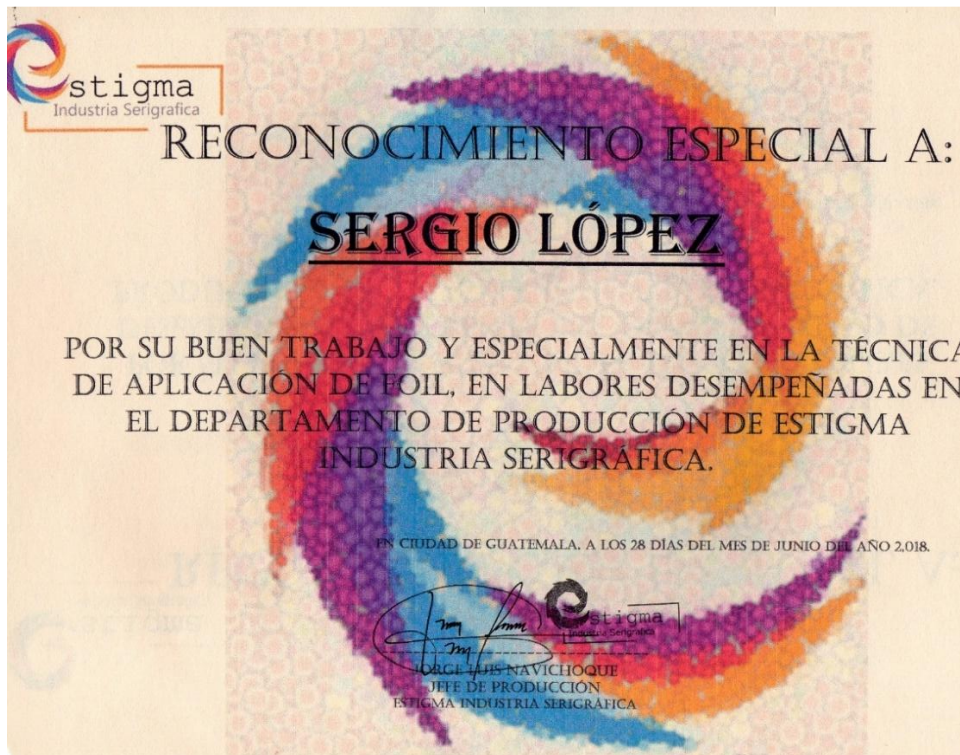


Referencia: Interior de Instalaciones con rótulos de (nombrados de izquierda a derecha) *misión y visión, nombre de la empresa y de no fumar.*

- Escáneres
 - Diplomas de Reconocimiento



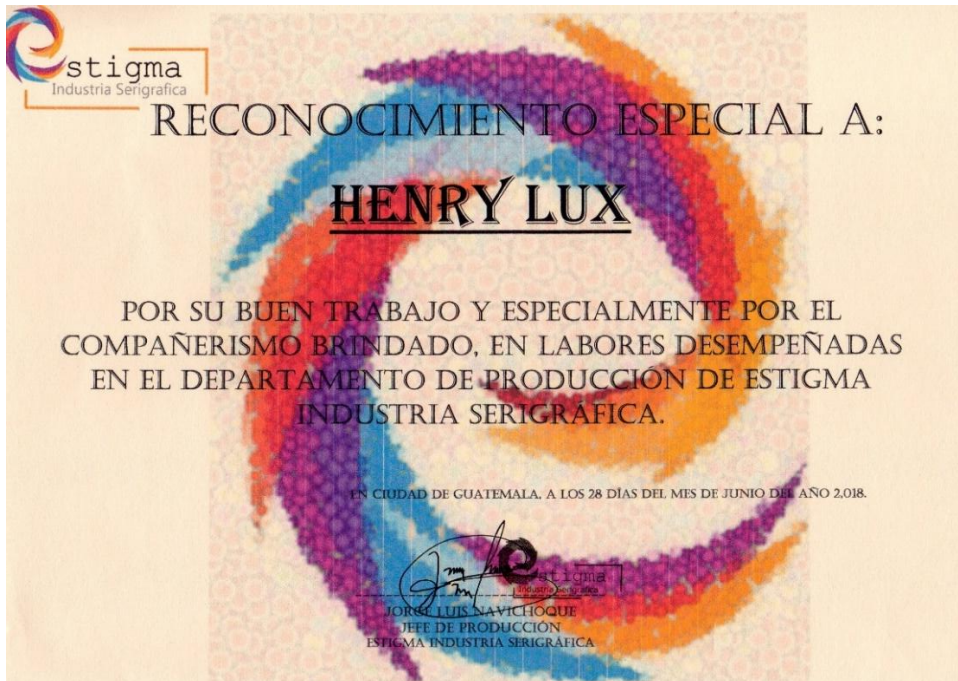
Referencia: Modelo de diploma de reconocimiento autorizado, Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Diploma de reconocimiento entregado a colaborador del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Diploma de reconocimiento entregado a colaborador del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Diploma de reconocimiento entregado a colaborador del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.



Referencia: Diplomas de reconocimiento entregado a colaborador del departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica.

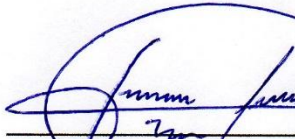

- Autorización de actividades realizadas en las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica. Estrategia No. 5. Empoderar a los Colaboradores y Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral.



PRIMER CHARLA	
Nombre de la Charla	Importancia de la Comunicación Interna Empresarial
Objetivo	Dar a conocer la importancia de la Comunicación Interna para la Empresa
Duración	1 hora
Contenido	1. ¿Qué es la Comunicación? 2. ¿Qué es la Comunicación Interna Empresarial y cual es su importancia? 3. ¿Ventajas de la Comunicación Interna Empresarial? 4. Espacio para resolver dudas.
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Computadora Guía del tema Libreta de anotaciones Lapicero

Hora	9:00 a.m.
Fecha	31/05/2018
Lugar	Oficina de Administración
Expositor	Iris Jocol
Tema	Importancia de la Comunicación Interna Empresarial

Autorizado por:



 JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 5. Empoderar a los Colaboradores

PRIMER CONVIVENCIA	
Nombre de la Charla	Celebración Día del Padre
Objetivo	Convivir con el equipo de trabajo, celebrando a los colaboradores que son padres de familia.
Duración	30 minutos
Contenido	1. Palabras alusivas a la celebración 2. Refacción 3. Espacio de convivencia
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Lapicero Platos, vasos y cubiertos desechables

Hora	10:00 a.m.
Fecha	16/06/2018
Lugar	Instalaciones de la empresa
Expositor	Iris Jocol
Tema	Celebración Día del Padre

Autorizado por:



JORGE LUIS NAVICHOQUE
JEFE DE PRODUCCIÓN
ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral

SEGUNDA CHARLA	
Nombre de la Charla	Aportación de Ideas
Objetivo	Empoderar a los colaboradores y motivar su participación en mejoras del departamento de Producción.
Duración	1 hora
Contenido	1. Dar a conocer el estado del departamento de Producción. 2. Proponer y generar ideas para posibles mejoras. 3. Exhortar al personal al buen desempeño de sus actividades. 4. Espacio para resolver dudas.
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Guía del tema Libreta de anotaciones Lapicero

Hora	7:30 a. m.
Fecha	27/06/2018
Lugar	Oficina de Producción
Expositor	Iris Jocol y Jorge Luis Navichoque
Tema	Aportación de Ideas

Autorizado por:




 JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 5. Empoderar a los colaboradores

SEGUNDA CONVIVENCIA	
Nombre de la Charla	Junio- Metas Cumplidas
Objetivo	Convivir con el equipo de trabajo, celebrando el cumplimiento de metas del mes de Junio.
Duración	2 horas
Contenido	1. Palabras alusivas a la celebración 2. Entrega de diplomas de reconocimiento. 3. Desayuno 3. Espacio de convivencia
Materiales a utilizar	Listado de asistencia Diplomas de reconocimiento Lapicero Platos, vasos y cubiertos desechables

Hora	7:15 a. m.
Fecha	11/07/2018
Lugar	Instalaciones de la empresa
Expositor	Iris Jocol y Jorge Luis Navichoque
Tema	Junio - Metas Cumplidas

Autorizado por:




JORGE LUIS NAVICHOQUE
JEFE DE PRODUCCIÓN
ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral

- Listados de Asistencia de actividades realizadas en las instalaciones de Estigma Industria Serigráfica. Estrategias No. 5. Empoderar a los colaboradores y Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral.



LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: "IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EMPRESARIAL"

ACTIVIDAD: CHARLA

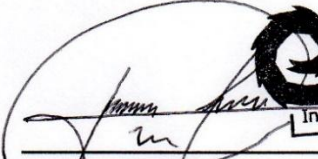
FECHA: 31/05/2018 HORA: 9:00 a. m.

LUGAR: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

EXPOSITOR: IRIS JOCOL

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	JORGE LUIS NAVICHOQUE	PRODUCCIÓN	
2	LUIS APARICIO	ADMINISTRACIÓN	
3	JHONATAN MORENO	PRODUCCIÓN	
4	SERGIO LÓPEZ	PRODUCCIÓN	Sergio A. López
5	HENRY LUX	PRODUCCIÓN	
6	BRAYAN LUX	PRODUCCIÓN	Brayan Lux

ACTIVIDAD AUTORIZADA POR:


 JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Estrategias No. 5. Empoderar a los colaboradores



LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: "CELEBRACIÓN DÍA DEL PADRE"

ACTIVIDAD: REFACCIÓN / CONVIVENCIA

FECHA: 16/06/2018

HORA:

10:00 a. m.

LUGAR: INSTALACIONES DE LA EMPRESA

EXPOSITOR: IRIS JOCOL

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	JORGE LUIS NAVICHOQUE	PRODUCCIÓN	
2	LUIS APARICIO	ADMINISTRACIÓN	
3	JHONATAN MORENO	PRODUCCIÓN	
4	SERGIO LÓPEZ	PRODUCCIÓN	
5	HENRY LUX	PRODUCCIÓN	
6	BRAYAN LUX	PRODUCCIÓN	

ACTIVIDAD AUTORIZADA POR:



 JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: "APORTACIÓN DE IDEAS"

ACTIVIDAD: CHARLA

FECHA: 27/06/2018

HORA: 7:30 a. m.

LUGAR: OFICINA DE PRODUCCIÓN

EXPOSITOR: IRIS JOCOL

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	JORGE LUIS NAVICHOQUE	PRODUCCIÓN	
2	LUIS APARICIO	ADMINISTRACIÓN	
3	JHONATAN MORENO	PRODUCCIÓN	
4	SERGIO LÓPEZ	PRODUCCIÓN	Sergio A. López
5	HENRY LUX	PRODUCCIÓN	
6	BRAYAN LUX	PRODUCCIÓN	Brayan Lux

ACTIVIDAD AUTORIZADA POR:




JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategias No. 5. Empoderar a los colaboradores

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: "JUNIO - METAS CUMPLIDAS"

ACTIVIDAD: DESAYUNO / CONVIVENCIA

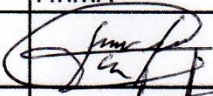

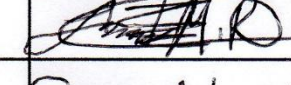

FECHA: 11/07/2018

HORA:

7:15 a. m.

LUGAR: INSTALACIONES DE LA EMPRESA

EXPOSITOR: IRIS JOCOL

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	JORGE LUIS NAVICHOQUE	PRODUCCIÓN	
2	LUIS APARICIO	ADMINISTRACIÓN	
3	JHONATAN MORENO	PRODUCCIÓN	
4	SERGIO LÓPEZ	PRODUCCIÓN	Sergio A. Lopez
5	HENRY LUX	PRODUCCIÓN	
6	BRAYAN LUX	PRODUCCIÓN	Brayan Lux

ACTIVIDAD AUTORIZADA POR:




 JORGE LUIS NAVICHOQUE
 JEFE DE PRODUCCIÓN
 ESTIGMA INDUSTRIA SERIGRÁFICA

Referencia: Estrategia No. 6. Motivar a los empleados y mejorar del clima laboral



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Iris Maritza Jocol González
No. Carné y DPI: 200719981 – 2499 10403 0101
Jefe o Encargado (a): Jorge Luis Navichoque.
Institución o Empresa: Estigma Industria Serigráfica
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: 14 / Al: 18	mayo	4	4	4	4	4	X	20 hrs.
2	Del: 21 / Al: 26	mayo	4	4	4	4	4	4	24 hrs.
3	Del: 29 / Al: 31	mayo	X	4	4	4	X	X	12 hrs.
4	Del: 04 / Al: 09	junio	4	4	4	4	4	4	24 hrs.
5	Del: 11 / Al: 16	junio	4	4	4	4	4	4	24 hrs.
6	Del: 18 / Al: 23	junio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
8	Del: 02 / Al: 07	julio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
9	Del: 09 / Al: 14	julio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
10	Del: 16 / Al: 19	julio	4	4	8	8	X	X	24 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.


Jorge Luis Navichoque | Estigma Industria Serigráfica
Jefe del Departamento de Producción
Estigma Industria Serigráfica

(f) 
Lic. Fernando Flores.
Supervisor EPSL

