

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



“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TALLERES HERPINTHER”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CLAUDIA JEANETH RIZO MONTIEL

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

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

Coordinar EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 13 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018

Sr. Johnny Hernández
Gerente Administrativo
Talleres Herpinther Hnos.
Presente.

Estimado Señor:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Claudia Jeaneth Rizo Montiel** con número de registro académico **201016896** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución con el tema de Comunicación Interna para tal efecto solicitamos lo siguiente:

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



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

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



REPRESENTACIONES
R.H

Guatemala C. A. Tel. 24381073
Correo Electrónico tallerpinther@hotmail.com
tallerpinther@gmail.com

Guatemala, 30 de julio de 2018

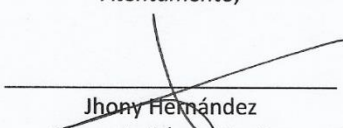
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: Claudia Jeaneth Rizo Montiel con número de carné: 201016896 y CUI: 2499105511101; 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 el departamento administrativo y *de obra* cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 12 de febrero al 14 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "*Estrategias de comunicación interna y de estructura organizacional en la empresa Talleres Herpinther*" 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,


Jhony Hernández
Gerencia Administrativa

REPRESENTACIONES
R.H
21 Calle Final 31-50 Zona 7,
Colonia El Incienso
Teléfono: 2438-1073
Hugo Rana Hernández Hernández

21 Calle Final 31-50 Colonia El incienso, zona 7



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

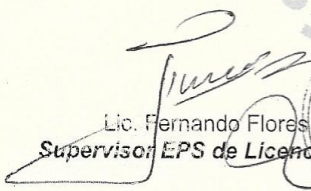
Estudiante
Claudia Jeaneth Rizo Montiel
Carné: 201016896
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

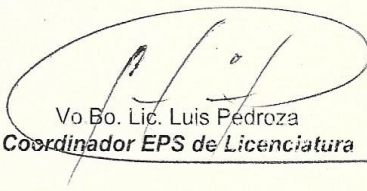
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TALLERES HERPINHTER". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual 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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIAS

Culminar una carrera universitaria no es un camino sencillo, en ocasiones tampoco rápido, más sin embargo como persona, hija, madre y esposa me siento muy orgullosa de haber culminado esta etapa de estudios.

Primeramente, agradezco a Dios por la vida, por la inteligencia y permitir hoy me encuentre cerrando este ciclo de mi vida.

Inicié este proceso con un hijo de 2 años y eternamente le estaré agradecida a mi mamá María Elizabeth Montiel, quien me brindó su apoyo desde el inicio, motivando a continuar con mis estudios y apoyarme hasta el final para poder concluir la carrera universitaria.

¡Gracias mamá!

A mi papá Oscar Rizo, agradezco su apoyo durante todos los estudios realizados. A mis tías Anabela Montiel y Susana Rizo agradezco por el ejemplo que me brindaron para no desmayar y siempre continuar hasta el final en mis estudios.

A mi esposo Hardy Lopez agradezco el apoyo brindado durante todos estos años.

Por último, deseo dedicar este trabajo a mis hijos Erick Julian y Joas Emmanuel para que les sirva de ejemplo en sus vidas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la empresa Talleres Herpinther que me permitió la realización de este trabajo, por abrirme las puertas de su empresa y colaborar conmigo en todas las actividades realizadas. Especialmente a la Licenciada Evelyn Hernández quien siempre me apoyo en todo el proyecto realizado dentro de la empresa Talleres Herpinther.

A los licenciados que han dejado huella en nuestros estudios

Licenciado Luis Pedroza,

Licenciado Hugo Nery Bach,

Licenciado Guillermo Ballina,

¡Muchas gracias!

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN	IV

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA

TALLERES HERPINTHER	1
1.1. La Institución	1
1.1.1. Ubicación geográfica	1
1.1.2. Integración y alianzas estratégicas	1
1.1.3. Historia	1
1.1.4. Departamentos	2
1.1.5. Misión	2
1.1.6. Visión	3
1.1.7. Objetivos institucionales	3
1.1.8. Público objetivo	3
1.1.9. Organigrama	4
1.2. Objetivos del diagnóstico	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos	5
1.3. Metodología	5
1.3.1. Descripción del método	5

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección	10
1.5. Cronograma del diagnóstico	12
1.6. Recopilación de datos	13
1.6.1. Resultado de la guía de observación	13
1.6.2. Tabulación encuesta al área administrativa	15
1.6.3. Interpretaciones del resultado de las encuestas al área Administrativa	16
1.6.4. Tabulación encuesta al área obrera	19
1.6.5. Interpretaciones del resultado de las encuestas al área Obrera	20
1.7. Radiografía de la institución	23
1.7.1. FODA	23
1.7.1.1. Fortalezas	23
1.7.1.2. Oportunidades	23
1.7.1.3. Debilidades	23
1.7.1.4. Amenazas	23

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Objetivos de comunicación	24
2.2.1. Objetivo General	24
2.2.2. Objetivos específicos	25

2.3. Público objetivo	25
2.4. Mensaje	25
2.5. Estrategias y acciones	25
2.5.1. Estrategia No. 1: Estructura Organizacional	25
2.5.2. Estrategia No. 2: Comunicación organizacional	28
2.5.3. Estrategia No. 3: Capacitaciones a colaboradores	41
CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	45
3.1. Proyecto desarrollado	45
3.2. Presupuesto ejecutado	45
3.2.1. Financiamiento	46
3.3. Beneficiarios	46
3.4. Recursos Humanos	48
3.5. Áreas geográficas de acción	49
3.6. Estrategia y acciones desarrolladas	49
3.7. Cronograma de actividades	56
3.8. Control y seguimiento	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
GLOSARIO DE TÉRMINOS	60
BIBLIOGRAFÍA	63

E-GRAFÍAS 64

ANEXOS 66

Perfil de Cargos

Modelo de guía de observación

Modelo de la encuesta al área obrera

Modelo de la encuesta al área administrativa

Guía de observación

Encuestas área administrativa

Encuestas área obrera

Ficha de registro de horas de práctica profesional supervisada

RESUMEN

Nombre de la Institución: Talleres Herpinther

Nombre del Proyecto: Estrategias de comunicación interna y de estructura organizacional en la empresa Talleres Herpinther.

Objetivos del Proyecto:

General:

- ❖ Realizar un diagnóstico de la comunicación interna que existe entre el departamento administrativo y el departamento de obra de la empresa Talleres Herpinther para encontrar las deficiencias de comunicación laboral que existen dentro de la empresa.

Específicos:

- ❖ Evaluar la documentación de procesos
- ❖ Determinar el grado de comunicación entre los departamentos de administración y de obra
- ❖ Detectar las deficiencias en cuanto a la comunicación entre los departamentos de administración y de obra
- ❖ Analizar los medios de solicitudes internas
- ❖ Presentar un plan de comunicación interno entre los departamentos

Sinopsis:

Para iniciar se realizó un diagnóstico de comunicación involucrando a todo el personal de la empresa, utilizando instrumentos de encuestas y observación, así se detectaron las deficiencias que contaba la institución para tener una comunicación laboral con un mejor soporte administrativo.

Se realizaron 3 fases para llevar a cabo el proyecto:

- ❖ Estructura organizacional: Para la mejora de la comunicación interna dentro de la empresa Talleres Herpinther se creó un organigrama de la empresa el cual se dio a conocer y se explicó a todo el personal.
- ❖ Comunicación organizacional: Se estableció un plan de comunicación para generar el soporte administrativo adecuado y que este pueda ayudarles a contar con un respaldo y orden en el ámbito laboral. Se realizó un nuevo diseño de las tarjetas de presentación para que este fuera actual y moderno. Se generó una nueva propuesta para los conceptos de misión y visión de Talleres Herpinther, los cuales se imprimieron en marcos PVC y se dejaron visualmente representados dentro de la institución.
- ❖ Capacitaciones a colaboradores: Y por último se impartió un taller de relaciones interpersonales a todo el personal de la empresa para mejorar la comunicación hablada que existe dentro de los departamentos.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es inherente al ser humano, así que como empresa además de cuidar y planificar la comunicación con el público y los clientes, es básico tener muy presente la comunicación interna, es decir la que sucede entre los colaboradores y los departamentos de la organización, ya que esta se convierte en una gran aliada para alcanzar los objetivos de la empresa y lograr el éxito.

La comunicación interna dentro de una empresa es una necesidad fundamental para que la empresa funcione a la perfección. El contar con las herramientas adecuadas, los documentos de soporte indicados en cada área permiten que el trabajo en equipo sea más ordenado, claro y preciso. Así como optimizar los procesos internos ayuda a satisfacer las necesidades de la empresa.

La confianza de los colaboradores aumenta con una comunicación interna adecuada dentro de la organización, permite preguntar, discutir, opinar y exponer los argumentos de una manera abierta y cómoda; lo que permite la satisfacción de los colaboradores y el grado de compromiso con la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna en una empresa se convierte en una herramienta estratégica y clave que permite a través del buen empleo y utilizando los medios adecuados transmitir dentro de los empleados la correcta información.

Al momento de que una empresa cuente con una correcta transmisión de información dentro de todos sus departamentos se verá reflejado asimismo con su cliente externo, lo que permite una figura más presentable y formal.

Es por ello que el presente trabajo tuvo como fin detectar deficiencias o faltas dentro de la comunicación interna de la empresa Talleres Herpinther para poder proporcionar el plan de comunicación adecuado para mejorar esos aspectos y contar con una comunicación interna correcta, ordenada y estable.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

“Diagnóstico de la comunicación interna de la empresa Talleres Herpinther”

1.1. La institución

Talleres Herpinther

1.1.1. Ubicación geográfica

La empresa Talleres Herpinther se encuentra ubicada en la 21 calle final 31-50 zona 7 Colonia El Incienso, Ciudad

1.1.2. Integración y alianzas estratégicas

La empresa Talleres Herpinther es una integración con la empresa Representaciones R&H. Ambas empresas se encuentran ubicadas en la misma dirección y cuenta con los mismos colaboradores, pero son dos inscripciones diferentes para poder generar los cobros a los diferentes clientes que poseen. Es una herramienta de apoyo interna.

1.1.3. Historia

Talleres Herpinther es una empresa familiar, que da inicio en 1984 por el señor Rolando Hernández, quien en esos años se dedicaba a realizar estructuras básicas en herrería como puertas, ventanas entre otros.

Con los años avanzó en su trabajo y logró contactarse como proveedor de Pepsi realizando trabajo de estructuras metálicas y pintura. Sus hermanos se fueron uniendo al negocio que empezaba su crecimiento.

Conforme pasaron los años el trabajo de pintura se empezó a quedar obsoleto y nuevas herramientas crecían en el mercado, convirtiendo la impresión digital en un sustituto del trabajo pintado. De allí surge la necesidad de implementar un departamento de impresión para impactar a los clientes con una imagen más definida y de alta calidad visual.

Alrededor de los años 2014 y 2015 la empresa Talleres Herpinther crece en volumen implementando los nuevos departamentos como lo son la estructura, la pintura, toldaje, diseño e impresión y un área administrativa. A la fecha continúan trabajando como principal proveedor de Pepsi, sumando como clientes a Gatorade, Maseca, Telefónica, La Cervecería entre otros.

1.1.4. Departamentos

La empresa Talleres Herpinther cuenta con los siguientes departamentos:

- ❖ Área administrativa: Se encarga de todos los documentos administrativos como cotizaciones, facturación, contacto directo con el cliente.
- ❖ Diseño e impresión: Se encarga de realizar el diseño e impresión de los diferentes trabajos solicitados, pueden ser mantas vinílicas, vinil adhesivo, cenefas con lona tensada, display, rótulos PVC, menús, entre otros.
- ❖ Herrería: Se encarga de armar los trabajos de herrería como fabricación de casetas, estructuras metálicas para toldos, fabricación de carretillas, estructuras para carrileras.
- ❖ Toldaje: Son los encargados de la instalación del toldo sobre la estructura metálica.
- ❖ Pintura: Se encargan de realizar todo el trabajo de pintura como la pintura y rotulación de una fachada, delineado y fondeo de canchas.

1.1.5. Misión

Somos una empresa guatemalteca de servicios constantes evolución y mejora continua, especializada en el suministro del personal altamente calificado en apoyo de trabajos de estructuras metálicas, pintura publicitaria y diseño gráfico. Compartiendo nuestros valores de servicios excelencia y honestidad en beneficios de nuestros clientes y colaboradores.

1.1.6. Visión

Ser una empresa de prestigio al prestar nuestros servicios publicitarios, estructuras metálicas y diseño gráfico más confiable del mercado, actualizándonos constantemente. Contamos con un nivel de excelencia y de compromiso, profesionalismo y motivación. Ya que nuestro fin principal es cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

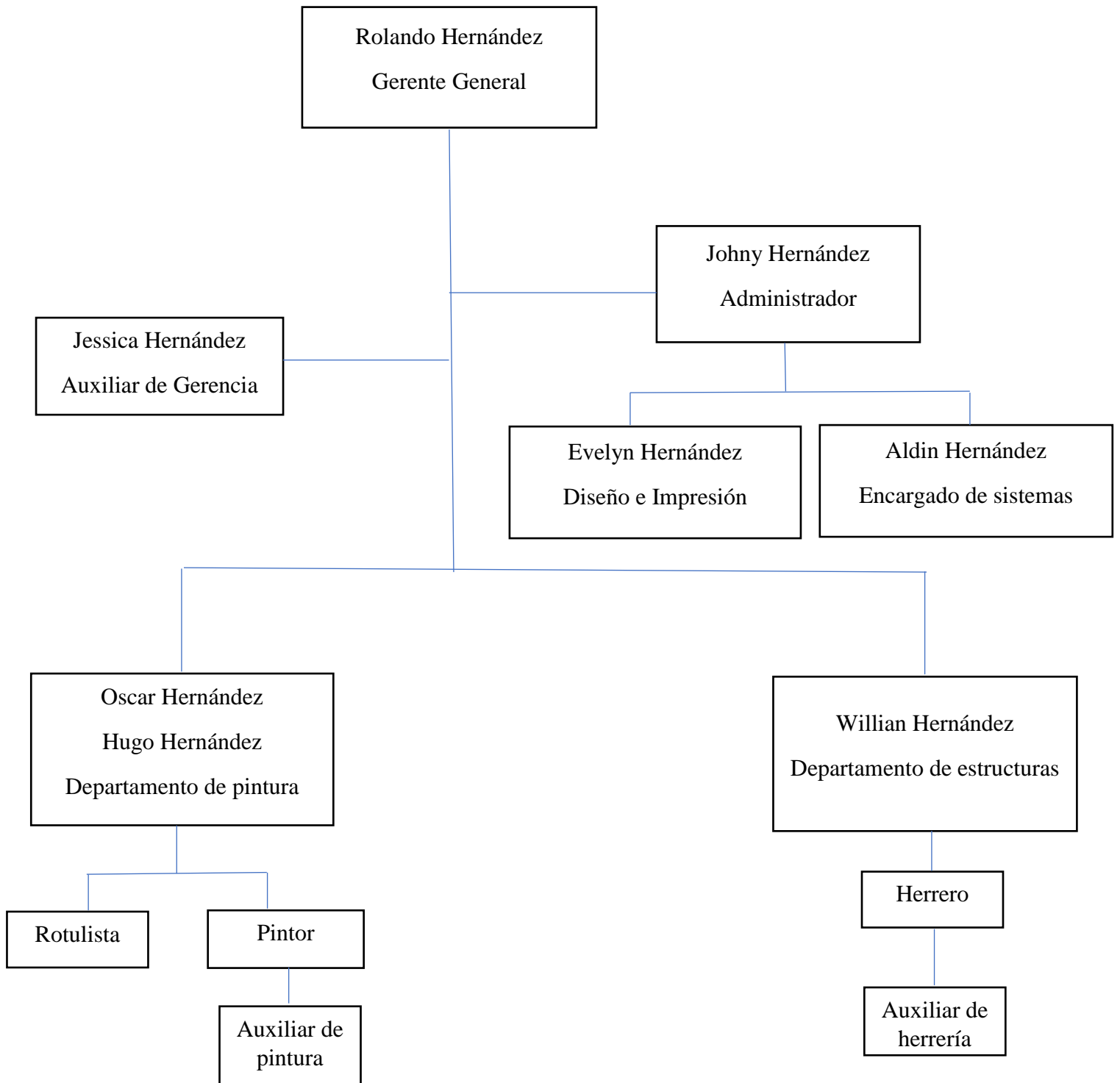
1.1.7. Objetivos Institucionales

La empresa Talleres Herpinther tiene como objetivo mantenerse como proveedor de Pepsi para el diseño e impresión de los diferentes trabajos, crecer en cuanto al volumen de los trabajos solicitados por ellos. Al mismo tiempo tienen como objetivo convertirse en una empresa reconocida y poder así contar con nuevos clientes.

1.1.8. Público objetivo

Toda aquella empresa que necesite trabajos de herrería, pintura, diseño e impresión para su publicidad. Así como los trabajadores independientes que tienen tienda pueden suministrarles el trabajo de pintura en su local y la creación de un toldo en su fachada, todo aquel trabajador que vende “shucos” para la creación y pintura de la carretilla, todo aquel trabajador independiente que desee una manta vinílica para la publicidad de su negocio.

1.1.9. Organigrama



Fuente: elaboración propia con apoyo de Licda. Evelyn Hernández

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

- ❖ Realizar un diagnóstico de la comunicación interna que existe entre el departamento administrativo y el departamento de obra de la empresa Talleres Herpinther.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Evaluar la documentación de procesos
- ❖ Determinar el grado de comunicación entre los departamentos de administración y de obra
- ❖ Detectar las deficiencias en cuanto a la comunicación entre los departamentos de administración y de obra
- ❖ Analizar los medios de solicitudes internas
- ❖ Presentar un plan de comunicación interno entre los departamentos

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción de método

Mediante el método científico podemos obtener información confiable, imparcial y relevante.

Algunos autores lo han definido como “procedimiento para tratar un conjunto de problemas” (Bunge, 1991, p.137). También se ha definido como “procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” (Sosa-Martínez, 1990, p.45).

El método científico permite observar un fenómeno interesante y explicar lo observado. Está compuesto por una serie de etapas que deben seguirse en forma ordenada y rigurosa. Permite al individuo ser: ordenado, analítico, reflexivo, creativo y productivo (Maya, 2014, p. 14).

Hay diferentes clases de métodos aplicables para la realización de una investigación general.

Método deductivo o metodología cuantitativa:

Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares (Maya, 2014, p.15).

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (López, 2012)

El papel de la deducción en la investigación es doble:

- a) Consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos.
- b) También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos.

A su vez este método se divide en dos particularidades:

- a) Método deductivo directo: Obtiene el juicio de una sola premisa, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios. Ejemplo: “los libros son lectura”.
- b) Método deductivo indirecto: Necesita de silogismos lógicos, donde silogismo es un argumento que consta de tres proposiciones, es decir se comparan dos extremos (premisas o términos) con un tercero para descubrir la relación entre ellos. La premisa mayor contiene la proposición universal, la premisa menor contiene la proposición particular, de su comparación resulta la conclusión. Ejemplo: “Los ingleses son puntuales”. (Behar, 2008, p.39-40)

Método inductivo o metodología cualitativa:

Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión (Maya, 2014, p. 16).

Taylor y Bogdan (1986) consideran a la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. (p.20)

Estos mismos autores describen las siguientes características a la investigación cualitativa:

- ❖ Es inductiva
- ❖ El investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.
- ❖ Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio.
- ❖ Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
- ❖ El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
- ❖ Todas las perspectivas son valiosas.
- ❖ Son humanistas.
- ❖ Dan énfasis a la validez en su investigación.

Proceso y fases de la investigación cualitativa:

Definición del problema: La definición del problema siempre es provisional, porque la tarea central del análisis cualitativo es averiguar si la definición está bien definida. Es situarse, orientarse, sumergirse, acercarse, contactar con el núcleo, el foco, el centro del mismo.

Diseño de trabajo: Es preciso elaborar un diseño o proyecto de trabajo. Es la elaboración de un calendario, de una fijación de espacios y de compromisos de actuación, un presupuesto económico, un programa de trabajo y un esquema teórico explicativo.

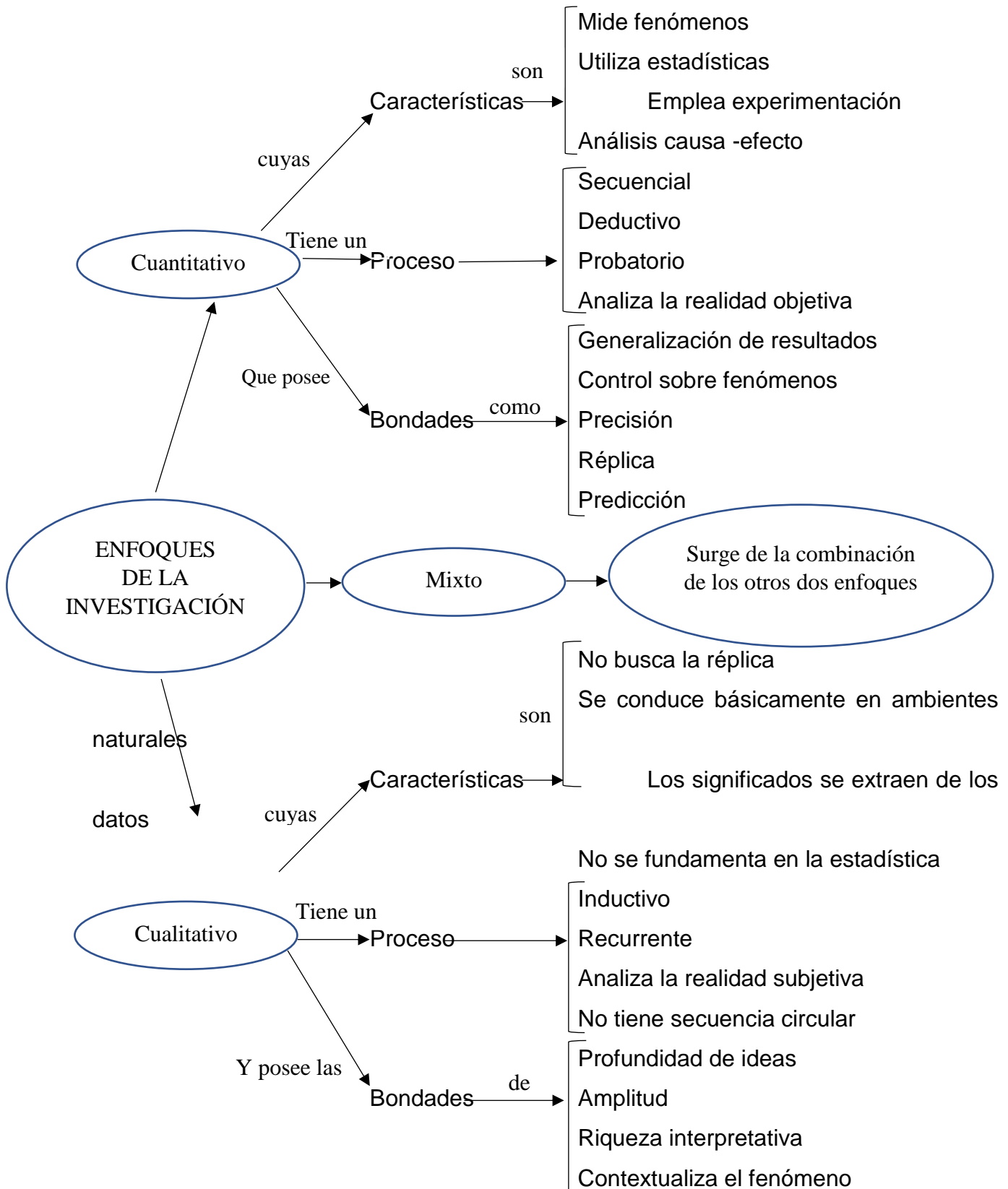
Recogida de datos: Es la inspección de primera mano que obliga al investigador a buscar la mayor proximidad a la situación, a la involución analítica de su persona con el

fenómeno de estudio, a buscar el foco descriptivo y a estudiar la conducta rutinaria de cada día sin interferencias ni aislamientos artificiales.

Análisis de datos: La observación, la entrevista y la lectura son instrumentos para poder llevar a cabo el análisis.

Informe y validación de la información: El trabajo cualitativo consiste en establecer el significado que determinados actos sociales tienen para sus actores, y enunciar lo que este hallazgo muestra de su sociedad, y en general, de toda la sociedad.

Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo:



Fuente: Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006)

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Para obtener información dentro de la investigación, necesitamos utilizar los instrumentos adecuados que se acoplen al tipo de empresa con la que estamos trabajando, y que estos sean de apoyo para obtener los datos que necesitamos. Para la realización de este proyecto se utilizaron los siguientes instrumentos:

- ❖ Guía de observación
- ❖ Encuesta

Observación: A través de la observación se obtiene información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como este se produce. Hay procesos de investigación en donde se ocupan de personas que no pueden proporcionar información verbal, y se debe utilizar la observación como método de recopilación de datos. Se utiliza también como un método especial en la investigación, en personas o grupos que tengan dificultades, o que no saben cómo poder manifestarse en ciertos hechos, bien por una peligrosidad en su status dentro del grupo, o por incomodidad ante ciertas preguntas realizadas por una persona acerca de conductas difíciles de explicar. Al realizar la observación es importante dejar plasmado la finalidad que perseguimos con ello.

El contexto de observación son el conjunto de condiciones naturales, sociales, históricas y culturales en las que se sitúa el proceso de observación.

En un proceso de observación debe especificarse la duración total de dicho proceso, además de la distribución del tiempo de observación, este último está condicionado por el objetivo de la observación y determina la estrategia de recopilación y registro utilizada por el observador.

Se ha utilizado esta técnica dentro del proyecto ya que permite observar y percibir todo lo que ocurre alrededor de los colaboradores de la empresa Talleres Herpinther, la forma de desenvolverse en sus tareas laborales, la manera en que se expresan verbalmente y poder observar como realizan las diferentes solicitudes que requieren de algún material físico para su trabajo. Esta técnica se utilizó durante las primeras visitas a la empresa, para contar con un mejor conocimiento de cómo se desenvuelve todo el personal.

A través de esta técnica que se realiza de una manera indirecta dentro de la empresa, para que precisamente los colaboradores no se sientan observados y puedan actuar de una manera relajada y casual dentro de sus labores, se detecta que existe una reunión general presentada cada lunes al iniciar las labores, donde los jefes de la empresa expresan las mejoras y los problemas que se han presentado durante la semana, esperando una respuesta recíproca por parte de sus colaboradores, pero que es nula ya que no se comparte ninguna o muy poca información por parte del área de obra hacia el departamento administrativo.

Dentro de las actividades de trabajo, se constata que la comunicación verbal dentro del departamento de obra se genera de una forma tosca y con faltas de respeto. La información que se transmite dentro de los supervisores y el personal de obra, en ocasiones es vaga, lo que genera confusión dentro de las actividades que se asignan a cada colaborador. No existen soportes escritos para la solicitud de trabajos o la solicitud de materiales.

Existe un ambiente de egoísmo, ya que los colaboradores que llevan más tiempo de laborar en la empresa, no comparten sus experiencias y conocimiento con los nuevos trabajadores.

Encuestas: Es la recopilación sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos. Habitualmente a este tipo de estudio se le denomina así, cuando se ocupa de grupos de personas, numerosas y dispersas. La encuesta se usa principalmente cuando la información requerida no puede obtenerse sino a través de la consulta masiva. Entre las variedades más comunes tenemos las encuestas abiertas y las encuestas cerradas. Las encuestas abiertas propician respuestas que podemos calificar como espontáneas y libres. (Cerde, 1991, p. 276-278)

Para obtener la información que se requería para la investigación de este proyecto, se realizó una encuesta que se traslado a cada colaborador de la empresa Talleres Herpinther.

Se realizaron dos diferentes modelos de encuestas, uno que se utilizó con el personal del área administrativa, y otra que se utilizó con el personal del área de obra.

Las preguntas realizadas en las encuestas, han servido para obtener la información acerca de cómo consideran la comunicación dentro de la empresa entre los departamentos, cuáles son las herramientas que ellos consideran son necesarias para mejorar la comunicación dentro de la empresa, cuáles son las barreras de comunicación existentes, a quien acuden cuando tienen un problema laboral, y si en el área de obra consideran es necesario tener una inducción cuando inician a trabajar en la empresa.

Todas estas respuestas han brindado los conocimientos necesarios para obtener las mejores ideas en cuanto a los procesos que son necesarios implementar en la empresa para mejorar la comunicación tanto verbal como escrita dentro de los departamentos.

1.5. Cronograma del diagnóstico

Actividad	Fecha	Febrero			
		Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Conocer la empresa físicamente	09/02/2018				
Reunión general con todo el personal para presentación	11/02/2018				
Realizar encuestas con los departamentos	18/02/2018				
Realizar guía de observación	Del 19 al 23 de febrero 2018				
Realizar encuestas con los departamentos	26/02/2018				

1.6. Recopilación de datos

De acuerdo al estudio realizado de las metodologías de investigación, para la realización del presente trabajo se adoptó la metodología inductiva o también conocida como metodología cualitativa ya que a través de esta podemos realizar un análisis de los hechos y situaciones que se estudiaron en la empresa Talleres Herpinther y poder armar la mejor conclusión para la elaboración de un proyecto que ayude a mejorar los sistemas de comunicación interna.

Los instrumentos que se utilizaron en la recopilación de datos para el diagnóstico fue una guía de observación y encuestas realizadas a los empleados de la empresa Talleres Herpinther, tanto como al área administrativa y al área obrera. Las encuestas se dividieron en dos, una enfocada al área administrativa y una enfocada al área obrera.

1.6.1 Resultado de la guía de observación

De acuerdo a lo observado durante la semana de visitas en la empresa se pudo detectar que aunque existe una reunión general establecida todos los lunes antes de iniciar las labores, los trabajadores no la ven como una reunión de trabajo exactamente, es una reunión informal en donde uno de los jefes proporciona información general sobre el cuidado que deben mantener en el trabajo que realizan en las obras así como una pequeña motivación sobre el trabajo que deben desempeñar dentro de la empresa, finalizando con una oración.

Dentro del departamento de obra los colaboradores se comunican entre ellos de una forma tosca, muchas veces con faltas de respeto y utilización de palabras inapropiadas para el trabajo.

Dentro de los departamentos de administración y de obra la comunicación que existe entre ellos es muy vaga, no existen procedimientos establecidos que indiquen quien es la persona encargada de solicitar el trabajo entre las áreas.

Cuando los jefes de áreas asignan un trabajo determinado al personal de obra, en muchas ocasiones ocurre que después entre los mismos jefes modifican las instrucciones que se dieron al inicio, modificando así también al personal asignado en las tareas, lo que genera confusión y desconfianza entre los colaboradores, y esto mismo puede acarrear un mal trabajo realizado.

Dentro del período de observación no se pudo detectar la comunicación externa del área administrativa ni obrera, ya que, según los procedimientos comprendidos, únicamente el Gerente General tiene un contacto más cercano y directo con los clientes externos.

Se pudo intuir que las relaciones interpersonales entre los departamentos administrativos y de obra es casi nula, no existe; motivo por el cual se detecta que el afrontar conflictos es tan complicado entre ellos, frustrando una empatía entre los departamentos.

El personal de obra realiza su trabajo aprendiéndolo de una manera empírica, y se le dificulta la tarea de poder compartir sus conocimientos hacia otros compañeros, dejando que estos aprendan sus tareas también de la misma manera que lo hicieron ellos.

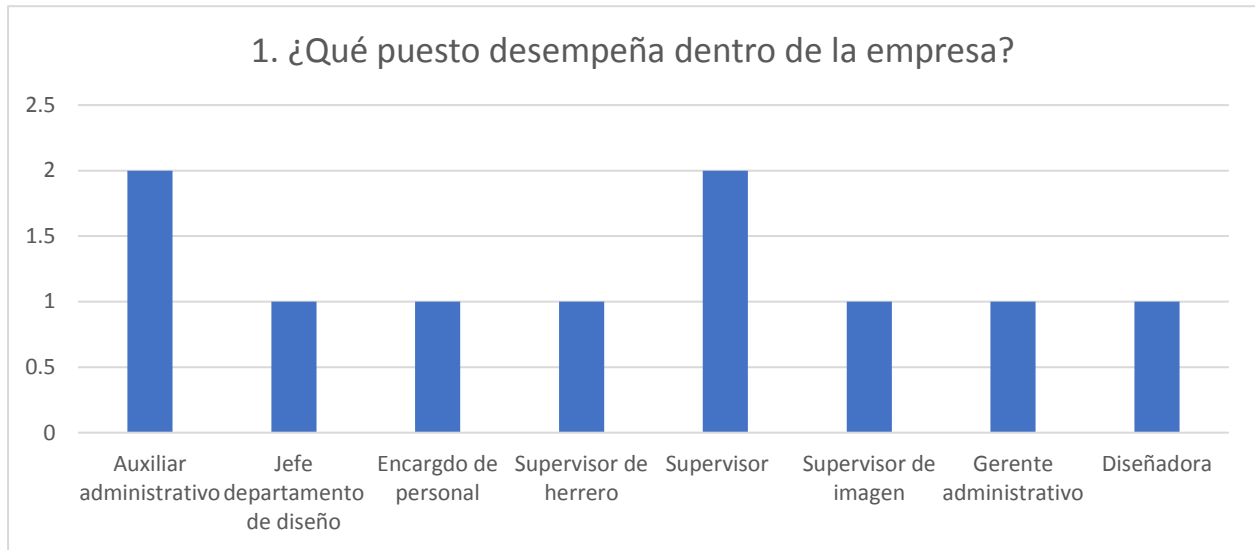
Se detectó a través de comentarios del personal de obra que los jefes y encargados no asignan las tareas o indican las órdenes de una manera clara.

1.6.5 Tabulación encuesta al área administrativa

Tabulación encuestas al área administrativa					
	Qué puesto desempeña dentro de la empresa	Cómo califica la comunicación dentro de la empresa	Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa	Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación	A quién acude para poder resolver conflictos administrativos
1	Diseñadora	Debe mejorar	Reuniones	Tiempo	Johny, Hugo o Rolando
2	Gerente Administrativo	Debe mejorar	Lenguaje apropiado	Desconfianza, salto de jerarquías	Rolando
3	Supervisor de Imagen	Debe mejorar	Diálogo, lenguaje apropiado	Desconfianza	Todos los hermanos
4	Supervisor	Debe mejorar	Reuniones, charlas motivacionales	No aceptar sugerencias	Johny y William
5	Supervisor	Debe mejorar	Ninguna	Ninguna	Rolando y William
6	Supervisor de herrero	Debe mejorar	Reuniones	Desconfianza	Todos los hermanos
7	Encargado de personal	Debe mejorar	Apoyo con la tecnología, soporte con documentos, seguir línea de jerarquías	Salto de jerarquías, falta de organización	Hugo
8	Jefe depto de diseño	Debe mejorar	Reuniones	Desconfianza	Johny
9	Administrativo	Debe mejorar	Apoyo con la tecnología	Falta de organización, no hay planificación, mal comportamiento	Jessica Hernández
10	Auxiliar administrativo	Debe mejorar	Reuniones	Falta de organización	Johny

1.6.6 Interpretaciones del resultado de las encuestas al área administrativa

Gráfica No. 1



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Se constata que el personal no tiene una idea clara sobre el nombre del puesto que desempeña, lo que suma también una falta de conocimiento clara sobre el desglose de las tareas asignadas al puesto.

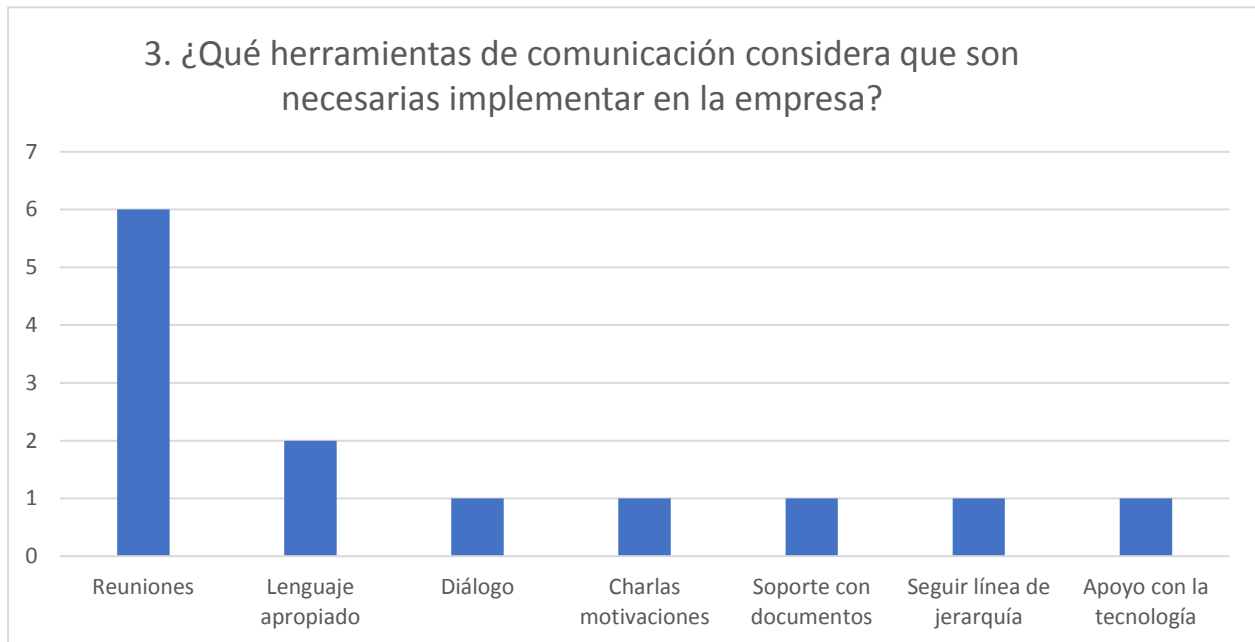
Gráfica No. 2



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: El 100% del personal encuestado considera la comunicación dentro de la empresa debe mejorar.

Gráfica No. 3



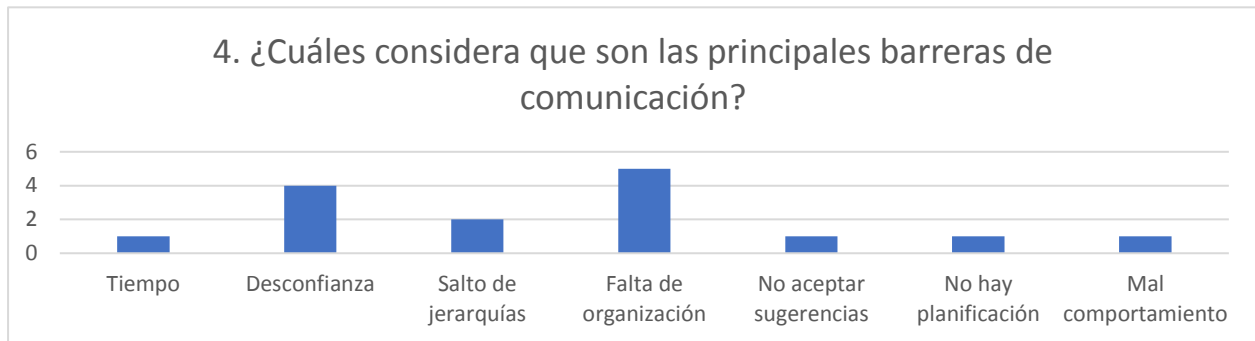
Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: En su mayoría el personal administrativo considera son necesarias reuniones más formales, programadas con cada área de la empresa, adicional a la reunión general de los lunes. Ya que de esta manera podrían tocar los temas propicios por área y poder así presentar las mejores soluciones a los conflictos y problemas encontrados. La utilización de un apoyo tecnológico en estas reuniones se considera propicio para enmarcar la importancia y formalidad de las reuniones, así como un lenguaje apropiado y formal.

Los colaboradores también consideran el seguir una línea de jerarquía dentro de la empresa sería ideal para llevar un orden.

Las charlas motivacionales dentro del departamento también es otro punto importante a considerar, ya que de esta manera se incentiva a que los colaboradores se encuentren cómodos dentro de sus áreas de trabajo y pueda existir un mejor desenvolvimiento dentro de sus tareas asignadas.

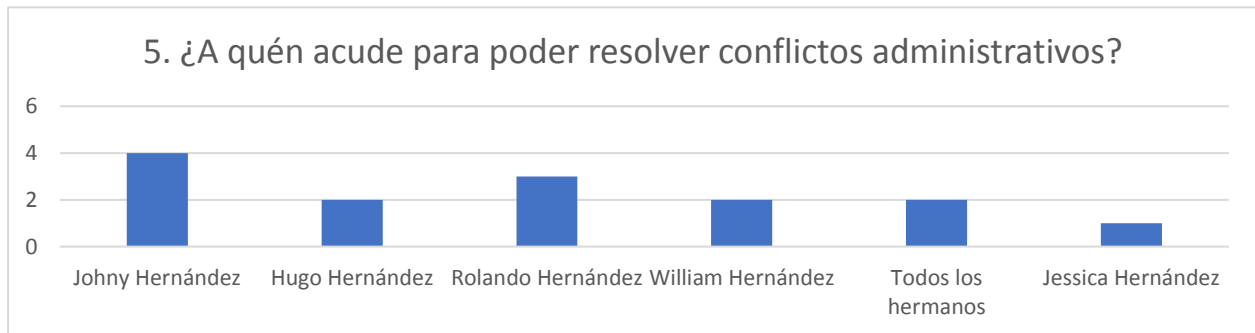
Gráfica No. 4



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Como primer punto se puede observar que la mayoría de colaboradores considera que la falta de organización es el principal problema para tener una comunicación óptima dentro de la empresa. Se puede detectar que si no existe una organización efectiva dentro de los jefes de la empresa, que en este caso se encuentra dentro de los cinco hermanos, la información trasladada a los colaboradores se distorsiona ocasionando así al mismo tiempo una desconfianza entre los empleados, pérdida de tiempo, un mal comportamiento y una planificación ineficiente al trabajo a realizar. Se puede concluir que todos los aspectos mencionados por cada uno de los colaboradores derivan por el principal motivo que es la falta de organización.

Gráfica No. 5



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

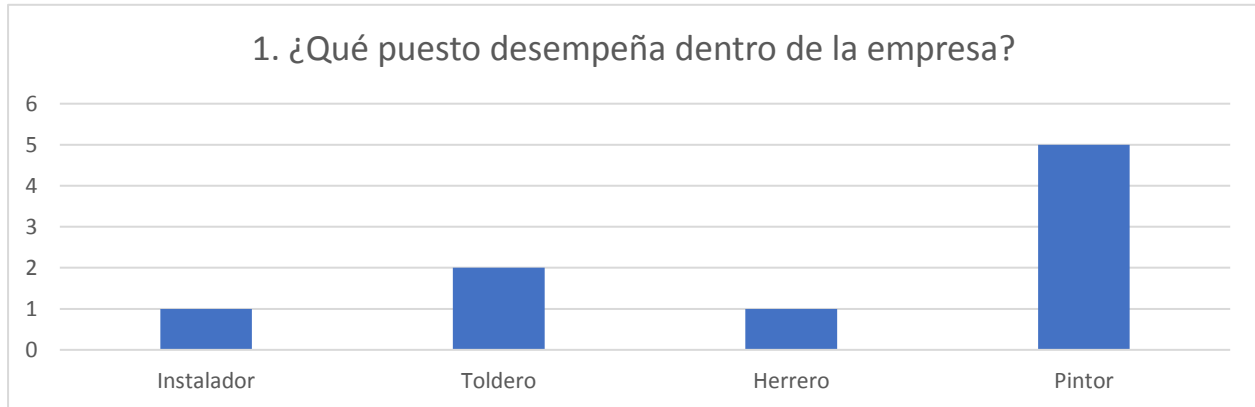
Análisis: En su mayoría el personal se comunica con Johny Hernández, quien es el Gerente General de la empresa, cuando tienen algún conflicto administrativo. En un segundo caso dependiendo quien tenga el problema se avoca con el hermano que sienta más confianza. También consideran que al momento de resolver conflictos administrativos deben reunirse todos los hermanos y llegar a una solución grupal.

1.6.7 Tabulación encuesta al área obrera

Tabulación encuestas al área obrera						
	Qué puesto desempeña dentro de la empresa	Cuál es su grado académico	Cómo considera la comunicación dentro de la empresa	Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo	¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?	¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?
1	Instalador	Tercero básico	Debe mejorar	Confianza	Desacuerdo en tareas asignadas	Sí
2	Toldero	Sexto primaria	Buena	Hablar tranquilamente	Ninguna	Sí
3	Herrero	Sexto primaria	Buena	Correcta asignación a tareas	Supervisores cerrados a sugerencias	Sí
4	Pintor	Universitario	Buena	A través de actividades	Falta de reuniones	Sí
5	Pintor	Cuarto primaria	Buena	Más comunicación, coordinación	Supervisores cerrados a sugerencias	Sí
6	Pintor	Ninguno	Debe mejorar	Mas comunicación	Falta de reuniones	Sí
7	Pintor	Bachiller	Debe mejorar	Confianza, menos envidia	Lenguaje inapropiado	Sí
8	Toldero	Primero básico	Buena	Compañerismo, menos envidia	Lenguaje inapropiado	Sí
9	Pintor	Perito en administración	Debe mejorar	Ninguno	Desacuerdo en tareas asignadas	Sí
10	Ayudante de pintor	Tercero básico	Buena	Ninguno	Ninguna	No

1.6.8 Interpretaciones del resultado de las encuestas al área obrera

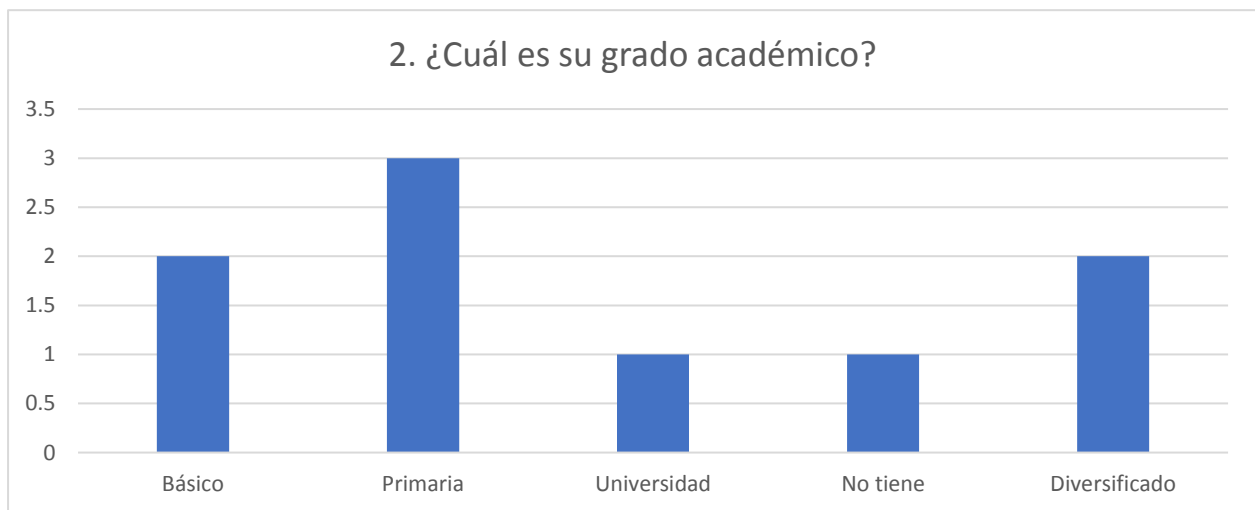
Gráfica No. 1



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Aunque en el área obrera los colaboradores tienen un mejor conocimiento acerca del puesto que desempeñan se pudo detectar que no existe un manual o lineamientos a los cuales se puedan avocar para entender con claridad las tareas asignadas al puesto.

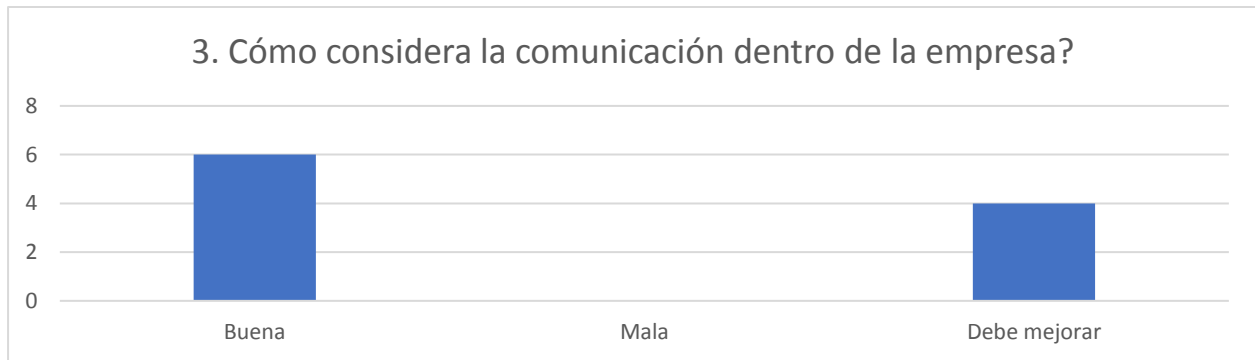
Gráfica No. 2



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: En su mayoría el personal de obra dejó sus estudios en el área primaria. Se encontró que 2 personas dejaron sus estudios en el área de básico y 2 personas concluyeron sus estudios en el área de diversificado. Se encontró 1 persona que no tuvo estudios y 1 persona que se encuentra estudiando en la Universidad.

Gráfica No. 3



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Dentro del departamento de obra se torna curioso que en su mayoría consideren la comunicación es buena a pesar de las otras respuestas proporcionadas.

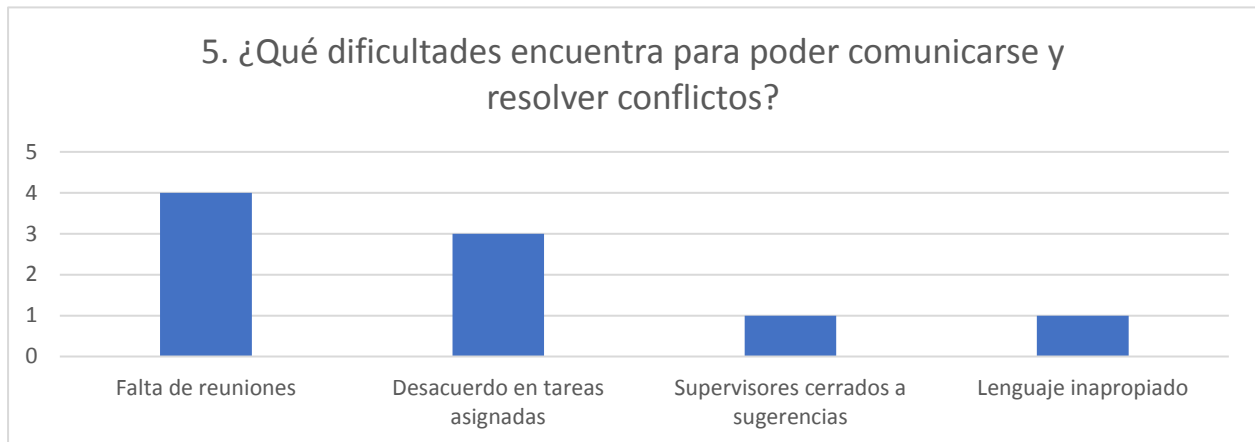
Gráfica No. 4



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Los colaboradores del área obrera de la empresa Talleres Herpinther consideran una correcta asignación de las tareas es la principal herramienta que puede existir para tener una mejor relación y comunicación dentro del área. Y es que esta debilidad dentro de la empresa es la que genera un mayor conflicto en la comunicación y desenvuelve una desconfianza entre los mismos colaboradores.

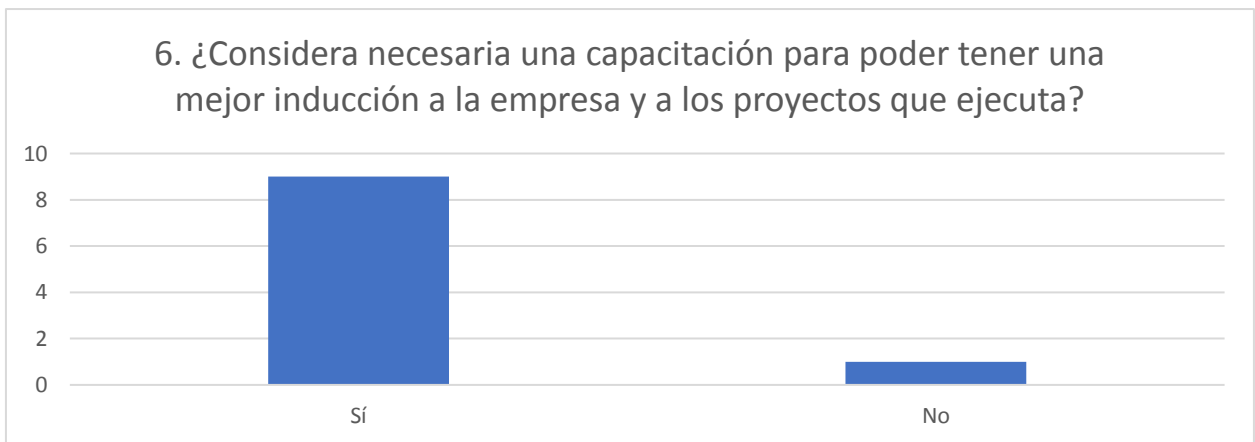
Gráfica No. 5



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Podemos observar que el departamento de obra al igual que el departamento administrativo también considera la falta de reuniones más formales en cada área como una dificultad para poder comunicarse de una mejor manera. El desacuerdo en las tareas asignadas es otro problema que tiene como consecuencia una comunicación deficiente así como puede generar un mal trabajo realizado.

Gráfica No. 6



Fuente: epesista Claudia Rizo, feb. 2018

Análisis: Encontramos que el 99% del personal de obra considera necesaria una capacitación al ingresar a la empresa para conocer los proyectos que esta ejecuta, lo que permitirá que los colaboradores tengan un mejor conocimiento de cómo realizar su trabajo.

1.7. Radiografía de la institución

1.7.1. FODA

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa Talleres Herpinther se puede desglosar lo siguiente:

1.7.1.1. Fortalezas

- ❖ Reunión general con todo el personal los días lunes en la mañana
- ❖ Uso de tecnología (whastapp grupal) para comunicar las generalidades de los trabajos realizados.
- ❖ Puesto físico ubicado en zona 7 donde los clientes se acercan a solicitar trabajos de impresión.
- ❖ Trabajo constante con cliente potencial: Pepsi

1.7.1.2. Oportunidades

- ❖ Búsqueda de nuevos clientes y conseguir nuevas oportunidades de trabajo
- ❖ Crecimiento laboral
- ❖ Utilización de formatos para un mejor control en los materiales
- ❖ Utilización de formatos para la solicitud de requerimientos entre los departamentos
- ❖ Organizar reuniones programadas por departamentos para conocer los pro y contras de los trabajos realizados.

1.7.1.3. Debilidades

- ❖ Falta de reuniones periódicas por departamento
- ❖ Falta de organización en cuánto a la estructura del organigrama en la empresa
- ❖ Falta de organización en la toma de decisiones
- ❖ Comunicación deficiente entre los departamentos
- ❖ Mal control sobre los materiales

1.7.1.4. Amenazas

- ❖ Desperdicio de un trabajo por mala comunicación inicial con el cliente
- ❖ Falta de búsqueda de nuevos clientes potenciales
- ❖ Pérdida de cliente potencial: Pepsi

CAPITULO II

2. Plan de comunicación

2.1. Antecedentes

Dentro de la empresa Talleres Herpinther se toma como antecedente de iniciativa para generar un plan de comunicación interno, una reunión general que se realiza todos los lunes en la empresa con todo el personal antes de iniciar labores. En donde los gerentes de gerencia y administración son quienes proporcionan información general a los colaboradores haciendo hincapié sobre los cuidados que deben tomar en los trabajos realizados, así como el debido cuidado que deben tener en la calle al estar realizando trabajos afuera por la inseguridad que afecta en el país.

Siempre consultan a los colaboradores si ellos tienen algo que mencionar, ya sea algún comentario bueno o alguna queja, pero los resultados obtenidos no han sido los esperados, pues los colaboradores no se expresan en estas reuniones y el objetivo no se cumple.

2.2 Objetivos de comunicación

2.2.1. Objetivo general

- ❖ Dar a conocer a todos los colaboradores de la empresa Talleres Herpinther acerca de la importancia que tiene una comunicación interna adecuada, siguiendo la línea de jerarquía establecida, así como el uso de la documentación necesaria en los diferentes procedimientos y solicitudes internas de trabajo.

2.2.2. Objetivos específicos

- ❖ Explicar a los colaboradores de la empresa como se forma la estructura organizacional y cuál es la línea jerárquica que deben seguir.
- ❖ Enseñar a los colaboradores la visión y misión de la empresa.
- ❖ Demostrar a los colaboradores la importancia de los documentos organizacionales dentro de la empresa.
- ❖ Crear una conciencia en los representantes de la empresa, sobre la importancia de liderar adecuadamente, para cumplir los objetivos de la empresa.
- ❖ Motivar a los colaboradores para generar una cultura organizacional adecuada dentro de la empresa, teniendo como pilar el respeto y compañerismo.

2.3 Público Objetivo

El público destinado para este proyecto de comunicación organizacional consta de todos los colaboradores de la empresa Talleres Herpinther ubicada en zona 7, tomando en cuenta los departamentos de administración y operario.

2.4 Mensaje

Cultura empresarial, orden y respeto.

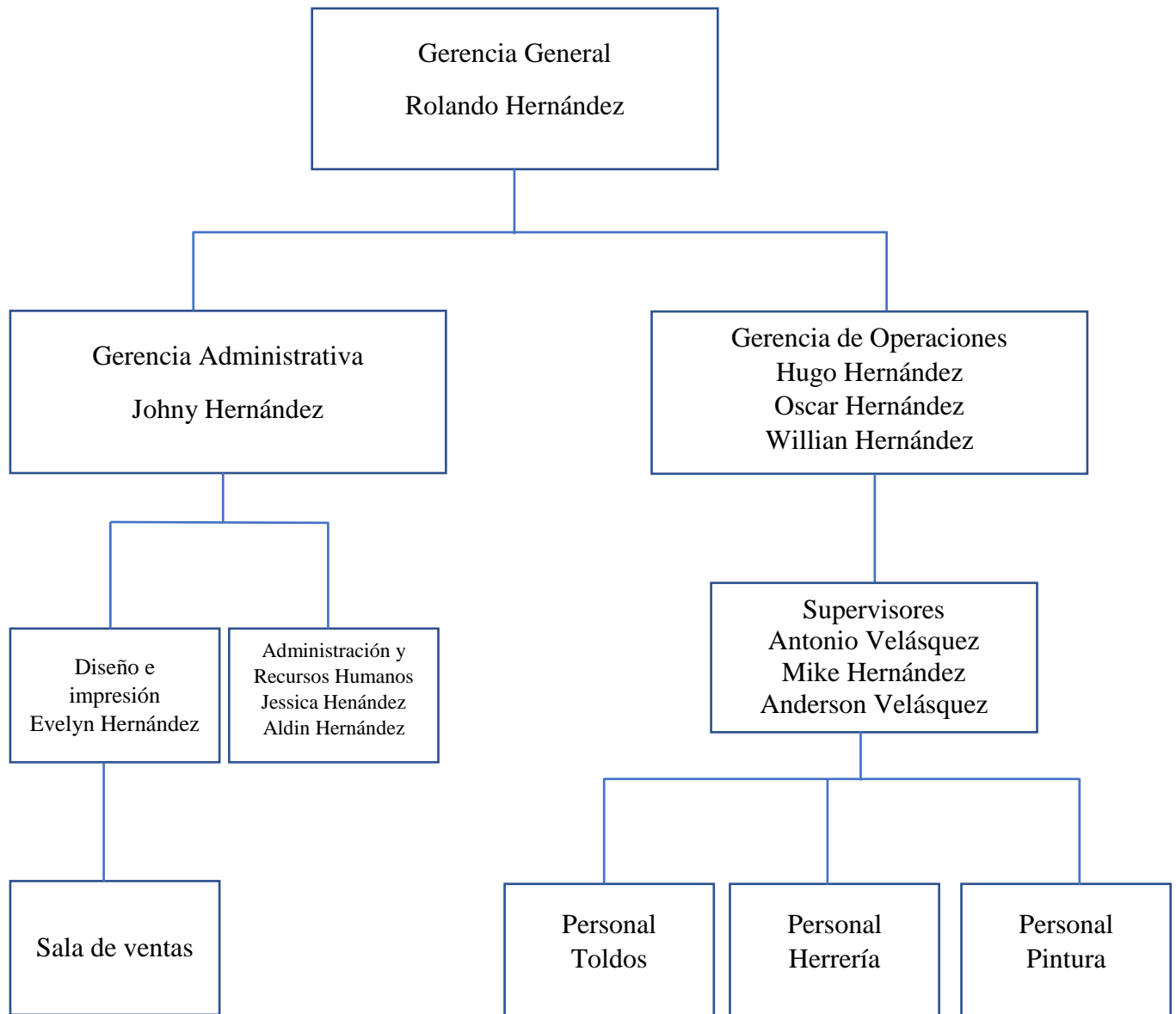
2.5 Estrategias y acciones

La estrategia se define como las diferentes opciones que tiene una empresa para mejorar el aspecto que desea, en este caso nos enfocaremos en la comunicación organizacional interna de Talleres Herpinther, que implementándolas de la mejor manera permitirán alcanzar los objetivos esperados.

2.5.1 Estrategia No. 1: Estructura Organizacional

- ❖ **Concepto:** Una estructura organizacional es un sistema organizado para definir una jerarquía dentro de la empresa, establece como opera una organización y ayuda a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. Por lo tanto, es necesario contar con una estructura organizacional definida y clara para que cada colaborador conozca el área y su puesto de trabajo, a quién debe reportar, quienes son sus compañeros de trabajo, y su función.

- ❖ **Qué se realizará:** Dentro de la empresa Talleres Herpinther se pudo detectar a través de las encuestas realizadas que los colaboradores de la empresa tienen muy vago conocimiento de quién es su superior inmediato, a quién deben reportar y cómo se debe seguir una línea jerárquica dentro de una empresa para cumplir los lineamientos dentro de una organización, por lo que se realizó una estructura del organograma actual.
- ❖ **Qué problema solucionará:** Actualmente los colaboradores de la empresa Talleres Herpinther no siguen una línea jerárquica para diferentes solicitudes que realizan, ya sea de trabajo o personal. Por ejemplo, en ocasiones se acercan al gerente administrativo por una solicitud de constancia laboral, lo que desvía la atención de sus labores actuales que realiza el gerente administrativo, robándole tiempo para otras tareas de más importancia. Con un conocimiento claro sobre la estructura organizacional de la empresa se busca que los colaboradores comprendan de una mejor manera los puestos que existen dentro de la empresa, cuál es la línea jerárquica a seguir, tanto para reportar su trabajo, así como también sus problemas, solicitudes de trabajo y solicitudes personales.
- ❖ **Objetivo que se logrará:** El objetivo que se alcanza teniendo un mejor conocimiento de cómo funciona la línea organizacional es permitir que cada persona pueda desenvolver de una mejor manera su trabajo. Que exista un orden establecido en las actividades permitiendo así que el tiempo en las tareas a realizar se priorice de acuerdo a las solicitudes.
- ❖ **Acciones:**
 - ✓ Sugerencia para una estructura organizacional. Se presenta la estructura del organograma actual para la empresa Talleres Herpinther, el cual se imprimió en un marco PVC y se coloca dentro de la empresa para un panorama visual de este para todos los colaboradores. En anexos podemos ubicar la descripción de los perfiles para cada cargo.



Fuente: epesista Claudia Rizo con apoyo de Johny Hernández, mayo 2018

- ✓ Reunión general para dar a conocer la estructura organizacional. Se organizó una reunión general con todo el personal de la empresa, donde se mostró con un cuadro PVC el organigrama y se proporcionó una breve explicación acerca de qué es una estructura organizacional, para qué sirve y cuál es su objetivo de cumplir con las líneas jerárquicas. De esta manera se pretende que todo el personal comprenda el significado de un organigrama y que a partir de ahora se deben acercar a sus superiores cuando tengan alguna solicitud que realizar, ya sea de trabajo o personal y así continuar la estructura dentro de la empresa para el cumplimiento de las solicitudes y que cada persona pueda desarrollar sus tareas adecuadamente.

2.5.2. Estrategia No. 2: Comunicación Organizacional

- ❖ **Concepto:** Una buena comunicación dentro de la empresa forma parte del éxito de la misma. No importa cuál sea el giro de la empresa, el buen funcionamiento y una estructura adecuada de sus redes de comunicación permitirá el logro de los objetivos de la empresa. Existen muchos documentos organizacionales asociados a la disciplina de organización y métodos. Por ello resulta ideal conocer algunos de ellos, a fin de determinar la importancia de su uso y procurar implantarlos en la organización en caso de no contar con ellos.
- ❖ **Qué se realizará:** Se detallarán los principales documentos organizacionales utilizados para llevar un control adecuado sobre los materiales y la distribución de la información dentro de la empresa con los colaboradores. Se ejemplificarán los machotes a utilizar en los documentos que puedan quedar preestablecidos para que estos se puedan utilizar ya solo siendo necesario llenarlos con la información necesaria. Se proporciona una idea actual para el concepto de misión y visión de la empresa.

- ❖ **Qué problema solucionará:** Permitirá llevar un control adecuado sobre las solicitudes de materiales, principalmente sobre la solicitud de pintura, lo que a un corto plazo deberá verse reflejado en las pérdidas que se han tenido de este material. Qué exista un soporte impreso o electrónico donde quede como constancia las diferentes solicitudes de trabajo que se realizan entre los departamentos. Llevar un control sobre el personal que trabaja en la empresa.
- ❖ **Objetivo que se logrará:** Tener un orden adecuado en cuanto a las solicitudes realizadas. Tanto solicitudes de requerimiento de trabajo, como solicitudes de requerimiento de material. Lo que permitirá establecer y solucionar problemas en caso lleguen a suceder. Contar con un documento físico como expediente laboral para los colaboradores de la empresa. Una comunicación clara y adecuada de acuerdo al trabajo o requerimiento solicitado. Reforzar en los colaboradores de una manera fresca y moderna los conceptos de misión y visión de la empresa y reafirmar una unión empresa-colaborador.
- ❖ **Acciones:**
 - ✓ Documentación organizacional: Nota solicitud de materiales / impresión / pintura. Estas notas contarán con un machote preestablecido, el cual se imprimió en talonarios media carta y se colocaron al ingreso de las oficinas administrativas, y al momento de ser requerido cualquiera de estas tres solicitudes: material, impresión o pintura; el colaborador la llena de acuerdo a lo solicitado y así quede una constancia física, la cual se estará llevando a la persona que se hace la solicitud y este firma de recibido y por lo tanto realizado el trabajo de impresión o entregado el material o pintura solicitado. Esto permitirá llevar un orden adecuado de los materiales solicitados y así llevar un control sobre estos para que no exista pérdida de materiales ni desperdicios.



NOTA SOLICITUD DE MATERIAL

Para:

De:

Fecha:

Asunto:

Firma del solicitante

Firma de recibido

Fuente: epesista Claudia Rizo con apoyo de Johny Hernández y Licda. Evelyn Hernández, mayo 2018



NOTA SOLICITUD DE PINTURA

Para:

De:

Fecha:

Asunto:

Firma del solicitante

Firma de recibido

Fuente: epesista Claudia Rizo con apoyo de Johny Hernández y Licda. Evelyn Hernández, mayo 2018



NOTA SOLICITUD DE IMPRESIÓN

Para:

De:

Fecha:



Asunto:

Firma del solicitante

Firma de recibido

Fuente: epesista Claudia Rizo con apoyo de Johny Hernández y Licda. Evelyn Hernández, mayo 2018

También se adiciona un formato de solicitud de toldos requerido por el gerente de área para llevar un control más ordenado y adecuado de este tipo de solicitud

NOTA SOLICITUD DE TOLDO	
	Fecha: _____
	Nombre de tienda: _____
	Dirección: _____
Código: _____	
Agencia: _____	
Diseño con medida:	
	Nombre de tienda: _____
	Dirección: _____
Código: _____	
Agencia: _____	
Diseño con medida:	
_____	_____
Firma del solicitante	Firma de recibido


Fuente: epesista Claudia Rizo con apoyo de Wilian Hernández, mayo 201

- ✓ Hoja membretada: Es una hoja de papel con la identidad visual de la empresa, donde se incluye el logotipo, correo electrónico, página web, dirección, teléfono, los principales contactos. Generalmente esta información se ubica del lado superior o inferior de la hoja, dejando el resto del material libre para poder escribir o imprimir. La hoja membretada permite credibilidad y profesionalismo a cualquier documento de la empresa, además que permite reforzar la imagen de la empresa ante los clientes o proveedores. Se adjunta una imagen diseñada para la creación de la hoja membretada:



Diseño: Cristian Pérez

- ✓ Constancia laboral: La carta de constancia laboral es aquella donde se redacta para dar constancia de que uno de sus colaboradores estuvo trabajando en la empresa o bien que actualmente se encuentra trabajando en la empresa, en qué cargo y cuánto tiempo, destacando si la persona realizó bien su trabajo, si fue responsable, si llegaba puntual, entre otros.
Ejemplo:



A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que el señor XXX quien se identifica con DPI No. XXX extendido en XXX, labora para nuestra empresa desempeñando el cargo de XXX desde el XXX hasta la presente fecha devengando un salario de QXXX.

Para los usos que al interesado convengan, extendiendo la presente constancia laboral a los XXX días del mes de XXX de XXX.

Nombre del firmante

Cargo

- Estructuras Metalicas - Pintura Publicitaria - Impresión Digital - Rotulación Exterior

21 calle final 31-50 Zona 7, Colonia El Incienso, Tel: 2438-1073
www.herpinther.com tallerpinther@gmail.com

Fuente: epeista Claudia Rizo, mayo 2018. Diseño: Cristian Pérez



A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que el señor XXX quien se identifica con DPI No. XXX extendido en XXX, laboró para nuestra empresa desempeñando el cargo de XXX desde el XXX hasta el XXX. Desempeñando sus labores de una manera responsable y honrada (se puede ampliar en las capacidades que el colaborador demostró)

Para los usos que al interesado convengan, extendiendo la presente constancia laboral a los XXX días del mes de XXX de XXX.

Nombre del firmante

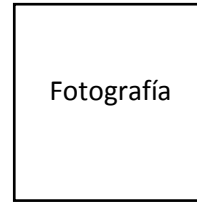
Cargo

- Estructuras Metalicas - Pintura Publicitaria - Impresión Digital - Rotulación Exterior

21 calle final 31-50 Zona 7, Colonia El Incienso, Tel: 2438-1073
www.herpinther.com tallerpinther@gmail.com

Fuente: epesista Claudia Rizo, mayo 2018. Diseño: Cristian Pérez

- ✓ Expediente laboral: Se generó un expediente por cada colaborador de la empresa con un formulario para que la persona que ingresa a trabajar en la empresa llene con sus datos principales, adjuntando una fotocopia de su DPI y una fotografía personal. Esta breve información será de utilidad para el registro que debe generar la empresa sobre las personas que laboran en el lugar. Así mismo a este expediente se le puede agregar una copia de los documentos que pueda solicitar el colaborador, como una constancia laboral, curriculum vitae, diplomas de estudio, entre otros. Se realizó el llenado de los expedientes de los colaboradores que se encuentran laborando actualmente en la empresa, para iniciar este proceso y que la administración cuente con la información actualizada de sus colaboradores. Se dejó en el área de administración una carpeta ordenada alfabéticamente con todos los expedientes. A continuación, se ejemplifica el machote del formulario a utilizar:



EXPEDIENTE LABORAL

Datos personales:

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

DPI: _____

Domicilio: _____

Número de teléfono Casa: _____ Celular: _____

Estado civil: _____

Fecha de ingreso: _____

Cargo: _____

Formación académica:

Último grado cursado: _____

Experiencia laboral: _____

En caso de emergencia avisar a: _____

Tel.: _____

Guatemala _____ de _____ de _____ .

Nota: Adjuntar fotocopia de DPI

- ✓ Tarjetas de presentación: Estas tarjetas son parte de las comunicaciones organizacionales escritas para el manejo de las relaciones públicas y de negocios. Proyecta no solo la imagen corporativa sino también la de los ejecutivos y de aquellas personas que manejan algún tipo de contacto con los clientes. La empresa Talleres Herpinther cuenta con un diseño actual de tarjeta de presentación:



Fuente: tarjeta de presentación Talleres Herpinther

Se proporciona un arte diferente para las tarjetas de presentación, acorde al diseño que se presentó para la hoja membretada, utilizando el color rojo que prevalece en el logotipo de la empresa, con un diseño más formal y novedoso:



Diseño: Cristian Pérez

- ✓ Propuesta para mejora de Misión / Visión de Talleres Herpinther: La misión trata sobre la cultura y la estrategia apoyándose mutuamente. Es la expresión del carácter, identidad y razón de existir de una organización. La visión en una empresa articula un panorama futuro realista, creíble y atractivo para la organización. El líder debe desarrollar una imagen mental del estado futuro deseable para la empresa.

Misión actual de Talleres Herpinther: Somos una empresa guatemalteca de servicios constantes evolución y mejora continua, especializada en el suministro del personal altamente calificado en apoyo de trabajos de estructuras metálicas, pintura publicitaria y diseño gráfico. Compartiendo nuestros valores de servicios excelencia y honestidad en beneficios de nuestros clientes y colaboradores

Visión actual de Talleres Herpinther: Ser una empresa de prestigio al prestar nuestros servicios publicitarios, estructuras metálicas y diseño gráfico más confiable del mercado, actualizándonos constantemente. Contamos con un nivel de excelencia y de compromiso, profesionalismo y motivación. Ya que nuestro fin principal es cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Se proporciona un concepto nuevo para renovar los votos de la misión y visión de la empresa:

Misión: Satisfacer completamente las necesidades de nuestros clientes en la fabricación de estructuras metálicas, pintura publicitaria y diseño gráfico, logrando la excelencia en atención y servicio, así como en la calidad de nuestros productos, creando relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y garantizar la búsqueda de nuevos clientes en el mercado.

Visión: Ser una empresa líder en su ramo, manteniendo la vanguardia en nuestros productos y maquinaria para satisfacer las expectativas de nuestros actuales y futuros clientes y así lograr la fidelidad de estos con experiencia, calidad y diseños innovadores.

- ✓ Reunión con departamento administrativo: Se programó una reunión únicamente con el departamento administrativo para poder explicar la importancia que tiene el utilizar los diferentes documentos organizacionales dentro de la empresa, así mismo también detallar cada uno de los documentos propuestos para explicar para qué sirve y la correcta utilización de ese también.

2.5.3. Estrategia No. 3: Capacitaciones a colaboradores

- ❖ **Concepto:** La capacitación como todo proceso educativo cumple una función indispensable, la formación del recurso humano ayuda al individuo a progresar personalmente y en beneficio de su ambiente laboral. La empresa que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas a la mejora de conocimiento para la organización, no solamente mejorará el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente. La capacitación es un proceso a través del cual se adquiere, actualiza y desarrolla conocimiento, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de la función laboral.
- ❖ **Objetivo que se logrará:** Animar el desarrollo de las actitudes en general de los colaboradores y en consecuencia de la empresa. Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en sus puestos laborales. Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de la empresa.

❖ Acciones

- ✓ Taller de relaciones interpersonales: Este taller se impartió a todo el personal de la empresa, dividiendo el taller en dos grupos para no afectar el tiempo de trabajo de la organización.

Taller de relaciones interpersonales	
Objetivo	Que el personal comprenda de que se tratan las relaciones interpersonales, la importancia de comportarse de una manera adecuada dentro de la empresa para así desarrollar un mejor ambiente laboral, lo que al mismo tiempo permite generar un buen trabajo y un compañerismo abierto y saludable entre los colaboradores.
Duración	Una hora y media
Contenido	Definir las relaciones interpersonales Distinguir las características de las relaciones saludables Comportamientos efectivos e inefectivos en las relaciones interpersonales y como estos repercuten en el comportamiento laboral Identificar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa
Materiales a utilizar	Lugar de reunión dentro de la empresa, cañonera, computadora, mesa, sillas para el público, magdalena y agua para compartir una refacción al final del taller.
Lugar	Empresa Talleres Herpinther en zona 7
Hora	8:30 am
Expositor	Epesista Claudia Rizo

- ✓ Taller de liderazgo: El liderazgo es el proceso de dirigir la conducta de otros hacia el alcance de algún objetivo. Significa hacer que los individuos actúen de cierta manera o sigan un rumbo particular. Idealmente este rumbo es coherente con factores como las políticas establecidas por la organización, el procedimiento y la descripción de las funciones. El liderazgo siempre se ha considerado como un requisito previo para el éxito de una empresa. Un líder potencial es alguien que puede comprometerse con las personas con la que trabaja, a partir de una visión acertada de la situación actual y de las perspectivas futuras. Por lo tanto, este taller tuvo la finalidad de impartirse a los cinco hermanos líderes de la empresa Talleres Herpinther para ayudarlos a descubrir como brindar una retroalimentación constructiva a sus colaboradores y esto les ayude a generar una comunicación más fluida entre ellos mismos.

Taller de liderazgo	
Objetivo	Qué los líderes de la empresa Talleres Herpinther comprendan de una mejor manera acerca de la importancia que genera un buen liderazgo empresarial. Cómo desarrollando técnicas de liderazgo mejoraran sustancialmente el comportamiento de sus colaboradores generando una mejor labor en sus actividades propias de trabajo y un ambiente laboral con respeto y empatía.
Duración	2 horas
Contenido	Descripción sobre liderazgo empresarial El poder del lenguaje Habilidades de un buen líder Valores de un buen líder Asumir desafíos y reinventar continuamente con creatividad e innovación Técnicas de liderazgo empresarial Valorar los resultados del trabajo de sus colaboradores y brindar aliento con reconocimiento
Materiales a utilizar	Sala de reuniones, computadora, cañonera, refacción al finalizar el taller
Lugar	Sala de reuniones en Edificio Crece (todavía pendiente confirmación de los gerentes de la empresa por horario)
Hora	Pendiente confirmación de los gerentes de la empresa por horario laboral
Expositor	Sr. Hardy Lopez Jordan – Experiencia en charlas motivacionales en empresa Innova

CAPITULO III

3. Informe de ejecución

3.1. Proyecto desarrollado

“Estrategia de comunicación interna y de estructura organizacional en la empresa Talleres Herpinther”

3.2. Presupuesto ejecutado

Presupuesto				
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
4	Dobles litros de agua gaseosa para la reunion	Q8.00	Q32.00	Epesista
2	Paquetes de vasos de duroport	Q5.00	Q10.00	Epesista
	Impresiones para presentación “Comunicación interna Talleres Herpinther”		Q50.00	Epesista
1	Diseño arte para tarjetas de presentación y hoja membretada	Q700.00	Q700.00	Epesista
1	Carpeta extendible para archivar los expedientes laborales	Q50.00	Q50.00	Epesista
1	Soporte para colocar las notas de materiales, impresión y pintura	Q25.00	Q25.00	Epesista
1	Expositor Taller de Liderazgo	Q2,400.00	Q2,400.00	Epesista
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
Total presupuesto ejecutado			Q13,267.00	

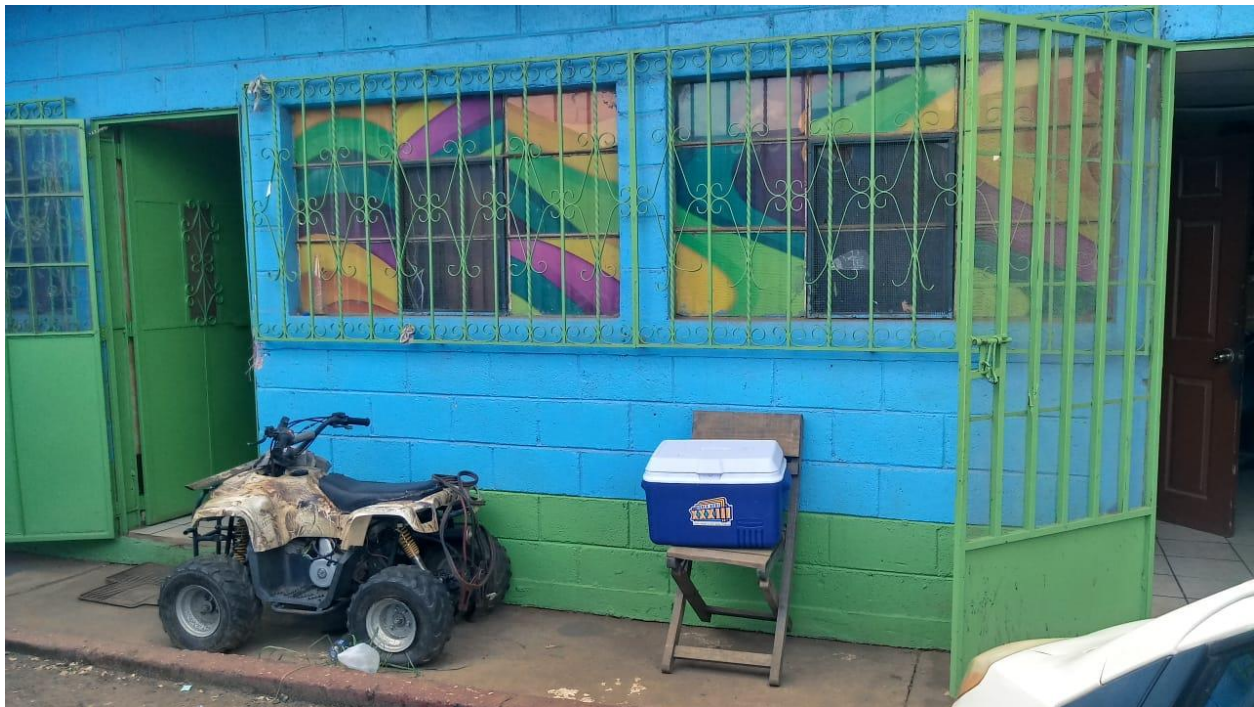
3.2.1. Financiamiento

Presupuesto				
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
3	Marcos pvc para la impresión del organigrama, misión y visión	Q100.00	Q300.00	Empresa
1	Manta vinílica con las medidas de seguridad	Q700.00	Q700.00	Empresa
	Almuerzo que se compartió en la empresa después de la reunión	Q1,050.00	Q1,050.00	Empresa
32	Talones de notas de solicitudes	Q200.00	Q200.00	Empresa
Total financiamiento			Q2,250.00	

3.3. Beneficiarios

El proyecto para la mejora de la comunicación interna de la empresa Talleres Herpinther se llevó a cabo con los dos departamentos que cuenta la empresa:

- Departamento de obra
- Departamento administrativo



Entrada oficinas administrativas. Marzo 2018



Departamento de Diseño e Impresión. Marzo 2018



Departamento de obra. Marzo 2018



Interior departamento de obra. Marzo 2018

3.4. Recursos Humanos

Para el apoyo del proyecto elaborado se contó con la ayuda de las siguientes personas:

- Licda. Evelyn Hernández, encargada del departamento de Diseño de la empresa Talleres Herpinther, en la elaboración de los artes e impresión de los marcos de misión, visión, organigrama y manta de Medidas de seguridad.
- Cristian Pérez, en la elaboración de los artes para tarjeta de presentación de los encargados de la empresa Talleres Herpinther, arte de hoja membretada



Impresión de los marcos. Abril 2018

3.5. Áreas geográficas de acción

Todas las actividades desarrolladas dentro del proyecto “Comunicación Interna de la empresa Talleres Herpinther” se llevaron a cabo dentro de las instalaciones de la empresa, en la dirección: 21 calle final 31-50 zona 7 Colonia el Incienso.

3.6. Estrategia y acciones desarrolladas

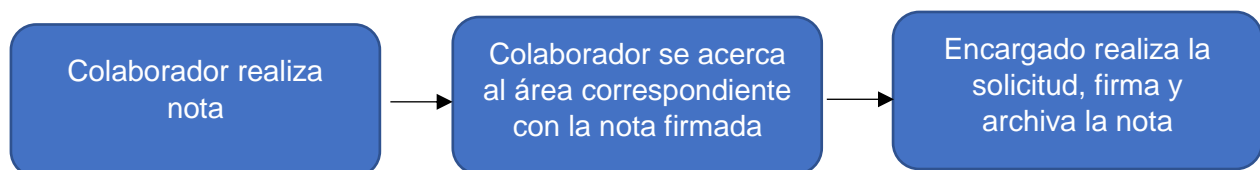
La ejecución del proyecto desarrollado dentro de la empresa Talleres Herpinther se realizó con algunos cambios en el orden establecido en el cronograma, ya que por motivos de tiempo dentro de las actividades laborales de la empresa fue complicado encontrar y reunir a todo el personal para iniciar el proyecto con la reunión general prevista.

Se trasladaron al área de Diseño e Impresión con la encargada Licda. Evelyn Hernández los archivos editables de la hoja membretada y el nuevo diseño de las tarjetas de presentación.

Se trasladó al área de Administración y Recursos Humanos con la encargada Jessica Hernández el archivo editable de los machotes generados:

- Nota de solicitud de pintura
- Nota de solicitud de materiales
- Nota de solicitud de impresión
- Nota de solicitud de toldos
- Expediente laboral

De parte de la empresa se mandaron a imprimir los bloques de cada nota de solicitud para llevar a la práctica la propuesta presentada, la cual se ilustra a continuación:



Se imprimieron en PVC los cuadros de: Misión, Visión, Organigrama



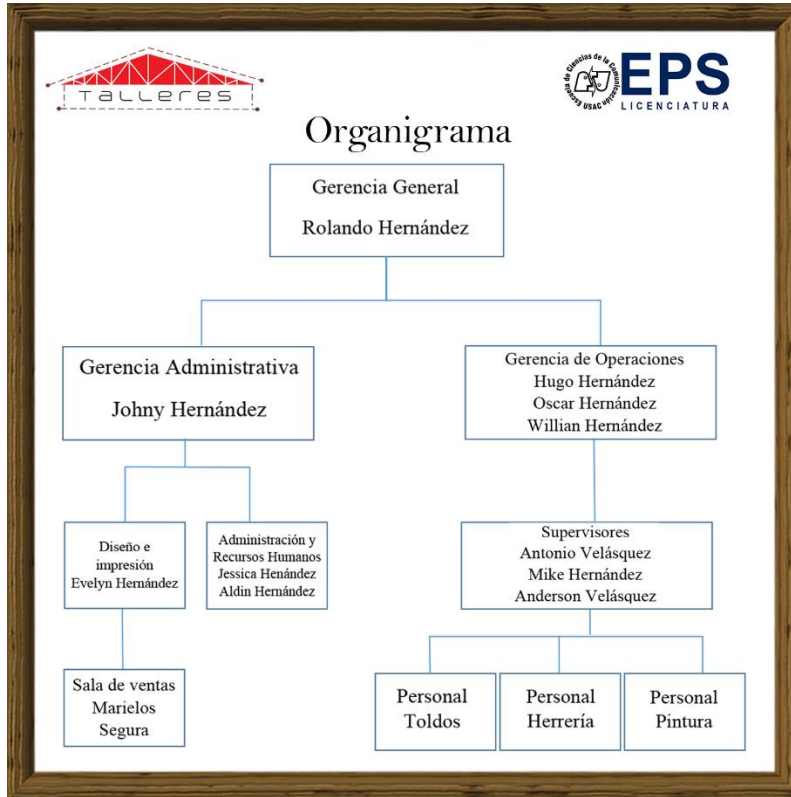
Fuente: epesista Claudia Rizo, junio 2018.

Diseño: Licda. Evelyn Hernández.



Fuente: epesista Claudia Rizo, junio 2018.

Diseño: Licda. Evelyn Hernández.



Fuente: epesista Claudia Rizo, junio 2018

Diseño: Licda. Evelyn Hernández

También se imprimió una manta vinílica con medidas de seguridad que normalmente los colaboradores deben tener dentro de su área de trabajo, la cual se colocó en uno de los parales de la entrada del área de obra. Esta manta se realizó con el apoyo de la Licda. Evelyn Hernández de acuerdo a las medidas que es necesario recordarles a los colaboradores para evitar incidentes.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

UTILIZAR EL EQUIPO ADECUADO PARA EL TRABAJO (CASCO, GUANTES, CALZADO, CHALECO REFLECTIVO)

NO FUMAR EN EL ÁREA DE TRABAJO

NO JUGAR CON HERRAMIENTAS DE TRABAJO

NO COMER EN EL ÁREA DE TRABAJO

CAUSAS DE ACCIDENTES ELECTRICOS

- ✓ CONTACTO ACCIDENTAL CON CABLES DESPROTEGIDOS
- ✓ MANEJO DE APARATOS ELÉCTRICOS DEFECTUOSOS
- ✓ RELÁMPAGOS
- ✓ MAL USO DE PROTECCIÓN
- ✓ FALTA DE CUIDADO EN LAS HERRAMIENTAS

CONSECUENCIAS Y RIESGOS EN TRABAJOS ELECTRICOS

- ✓ CHOQUE ELÉCTRICO
- ✓ QUEMADURAS
- ✓ CAIDAS O GOLPES
- ✓ INCENDIOS O EXPLOSIONES

Fuente: epeista Claudia Rizo, Junio 2018

Diseño: Licda. Evelyn Hernández

Se llenó la hoja de expediente laboral de cada colaborador, a la cual se le adjuntó fotocopia de DPI y una fotografía del colaborador. Se compró una carpeta extendible, la cual se dejó al área de administración y recursos humanos, ordenada alfabéticamente con todos los expedientes laborales.

El viernes 13 de julio se realizó una reunión con todo el personal de la empresa, en donde se dio a conocer el organigrama de la empresa, explicándoles qué es, para qué sirve y las ventajas de seguir una línea jerárquica dentro de la empresa.

También se les mostró los nuevos formatos a utilizar en las diferentes notas de solicitudes, explicándoles como los debían de llenar y el proceso adecuado para llevar un orden por escrito y que quede como constancia y registro en cada departamento.

Así mismo en esta reunión se impartió un breve taller enfocado en relaciones interpersonales, definiendo el concepto, brindando consejos para mejorar las relaciones interpersonales dentro del trabajo y como estas nos ayudan a crear un mejor ambiente laboral permitiendo así que la empresa logre sus metas y objetivos.



Entrega de trifoliar con información general al personal en taller de relaciones interpersonales.

Julio 2018



Explicación de qué es y cómo funciona un organigrama en Taller de relaciones interpersonales. Julio 2018



Taller de relaciones interpersonales. Julio 2018



Palabras del Sr. Rolando Hernández, Gerente General, al
Finalizar Taller de Relaciones Interpersonales. Julio 2018

El taller de liderazgo con los representantes de la empresa no se pudo llevar a cabo hasta la fecha por compromisos laborales de los encargados. Por lo que se dejó la oportunidad abierta para cuando deseen tomar el taller.

3.7. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA													
Plan de Comunicación													
Actividades	Mayo					Junio				Julio			
Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con gerentes de la empresa para dar a conocer el plan de comunicación a implementar													
Llenado de expedientes laborales													
Elaboración de cuadros de misión, visión, organigrama													
Elaboración de manta vinílica "Medidas de Seguridad"													
Reunión general con todo el personal de la empresa para dar a conocer el organigrama, implementación de notas													
Taller de Relaciones Interpersonales													
Taller de liderazgo													

3.8. Control y seguimiento

Matriz de control y seguimiento			
Semana	Actividad	Lugar	Material a utilizar
1era semana de Mayo	Reunión con gerentes de la empresa	Empresa	Laptop
5ta semana de Mayo y 1era semana de Junio	Llenado de expedientes laborales	Empresa	Expediente laboral, celular para fotografía del colaborador
4ta semana de Junio	Elaboración de cuadros de misión, visión, organigrama	Empresa	Computadora, cuadros pvc
1era semana de Julio	Elaboración de manta vinílica "Medidas de Seguridad"	Empresa	Computadora, manta vinílica
2da semana de Julio	Reunión general con todo el personal de la empresa para dar a conocer el organigrama, implementación de notas	Empresa	TV, laptop, sillas, agua gaseosa.
2da semana de Julio	Taller de Relaciones Interpersonales	Empresas	TV, laptop, sillas, almuerzo
4ta semana de Julio	Taller de Liderazgo	Empresa	TV, laptop, expositor

CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado dentro de la empresa Talleres Herpinther, se concluye que contar con los procedimientos adecuados y ordenados, permite dentro de una organización desenvolverse en un ámbito laboral estable, logrando así un buen trabajo en las tareas asignadas a cada persona y cumplir las metas y objetivos establecidos por la empresa.

Es indispensable que los colaboradores de la empresa mantengan unas sanas relaciones interpersonales, basándose en una comunicación propia y adecuada al ámbito laboral, cooperar unos con otros para lograr un buen funcionamiento y crear equipos de trabajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gerentes de la empresa Talleres Herpinther puedan implementar las reuniones departamentales dentro de la empresa para un mejor desenvolvimiento verbal de los colaboradores en cuanto a las tareas y problemas de cada área.

El seguir la línea de jerarquía establecida dentro del organigrama permitirá un mejor apoyo de tiempo en las solicitudes del personal.

Es indispensable llevar el orden adecuado en las notas de solicitudes implementadas para que queden como constancia de cada requerimiento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis: Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

Carta comercial: Mensaje escrito que se envía a una empresa o persona.

Colaborador: Sinónimo de empleado. Todo personal bajo dependencia laboral de un empleador.

Comunicación: Proceso a través del cual se transmite información.

Comunicación organizacional: Conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

Cotización: Hecho de fijar un precio, o hacer una estimación de algo.

Diagnóstico: El o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre un determinado ámbito u objeto.

Disciplina: Conjunto de reglas o normas cuyo cumplimiento de manera constante conducen a cierto resultado.

Documentos organizacionales: Son la forma de comunicarnos con los clientes externos e internos por ello la importancia de una adecuada elaboración y su uso correcto.

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

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Estructura organizacional: Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.

Expediente laboral: Es una recopilación de todos los documentos probatorios de la existencia de una relación laboral, desde la contratación, ejercicio y terminación de una relación laboral entre el patrón y empleado.

Focalizar: Hacer converger argumentos, ideas o conceptos diferentes hacia un punto o aspecto considerado central por ser el más importante o aquel en el que coinciden todos ellos.

Focus-group: Método o forma de recolectar información necesaria para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de entre 6 a 12 personas con el fin de contestar preguntas y generar una discusión en torno a, cualquier tipo de producto, servicio, idea, publicidad.

Foda: Estudio que permite conocer características de una empresa o de un proyecto, detallándolas en una matriz cuadrada.

Guía de observación: Documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos.

Hipótesis: Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

Holística: Del todo o que considera algo como un todo.

Investigación: Hacer las diligencias necesarias para descubrir algo.

Línea jerárquica: Representa y muestra la cadena de mando dentro de una organización.

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

Misión: Motivo o razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución.

Negociación: Proceso mediante el cual dos o más personas buscan llegar a un acuerdo respecto a un asunto determinado.

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.

Organización: Son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos.

Paradigma: Conjunto de unidades que pueden sustituir a otra en un mismo contexto porque cumplen la misma función.

Perfil de cargos: Método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución.

Publicidad: Conjunto de estrategias con las que una empresa da a conocer sus productos a la sociedad.

Visión: Es la imagen que la organización plantea a largo plazo sobre como espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra.

BIBLIOGRAFÍA

Behar Rivero, D.S. (2008) *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom

Bunge, M. (1983). *La investigación científica*. México. Ariel.

Cerda, H. (1991). *Metodología de la investigación II*. Bogotá. El Buho.

Hernández Sampieri, H., Fernández-Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill.

Lopez, F. (2002). *El análisis de contenido como método de investigación*. Huelva, España. Revista de educación, Universidad de Huelva.

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México, Distrito Federal. Universidad Nacional Autónoma de México.

Rivera, O. (1991). *Los conceptos de: misión, visión y propósito estratégico*. España.

Sosa-Martínez, J. (1990). *Método científico*. México. Sitesa.

E-GRAFÍAS

Cump. (2011). *Habilidades esenciales de un diseñador publicitario*. Recuperado de: <http://www.cump.edu.mx/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/item/259-habilidades-esenciales-de-un-disenador-publicitario>

Delgado, F., Tamayo, P. (2014). *Documentos comerciales y organizacionales*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/franxi12/documentos-organizacionales>

Experto GestioPolis.com. (2001). *¿Qué es un administrador? ¿Qué hace? Su perfil y habilidades*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-administrador-que-hace-su-perfil-y-habilidades/>

Friend, L. (2018). *¿Cuál es el significado de estructura organizacional?* Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>

Garrido, L. (2013). *Funciones del departamento de Recursos Humanos*. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/03/18/funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>

Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>

Juan. (2017). *Que es un auxiliar administrativo y sus funciones dentro de la administración local*. Recuperado de: <https://www.campustraining.es/noticias/auxiliar-administrativo-funciones-dentro-la-administracion-local/>

López, E.A. (2012). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense*. Un estudio de caso. Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html

Psicología y Empresa (2011) *El perfil de un gerente*. Recuperado de: <https://psicologiayempresa.com/el-perfil-de-un-gerente.html>

Ramírez, M. (2016) *Colaborador y empleado ¿Son sinónimo?*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/colaborador-y-empleado-son-sin%C3%B3nimo-mauricio-ramirez>

Rivera, I. (2017). *¿Qué es una hoja membretada?* Recuperado de: <http://blog.360imprimir.com.mx/que-es-una-hoja-membretada/>

Valera, I. (2016). *Documentos organizacionales: importancia y diferencia*. Recuperado de: <http://isrraelvalera-profesional.blogspot.com/2016/07/documentos-organizacionales-importancia.html>

Woodman, C. (2018). *Las tres principales responsabilidades de un gerente*. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/las-tres-principales-responsabilidades-de-un-gerente-11277.html>

ANEXOS

Perfil de Cargos:

A continuación, se presenta una breve descripción del perfil idóneo para cada cargo dentro de la empresa.

- ❖ Gerente General: El gerente plantea abiertamente los conflictos, los maneja efectivamente en búsqueda de soluciones para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Debe poseer inteligencia para tomar decisiones acertadas, lo que implica buena capacidad de análisis y síntesis, buena memoria para recordar datos, cifras, nombres y rostros de personas y creatividad para innovar. Por eso Peter Drucker dice que el gerente es un trabajador cerebral y Kenich Ohmae en la Mente del Estratega dice que la clave de su trabajo es el análisis. Comprende la capacidad para comunicarse e influenciar sobre los demás y para resolver conflictos. Tiene sensibilidad y empatía ante los demás, habilidad para motivar al personal y capacidad para ejercer el liderazgo. Debe contar con habilidad comunicativa para hacerse entender, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, así como capacidad para escuchar y comprender a otros, para hacer preguntas, para dar reconocimiento verbal, y expresar emociones positivas. El gerente debe tener capacidad de poder hacer que los demás mantengan un ritmo de trabajo intenso, teniendo una conducta auto dirigida hacia las metas importantes. Tener la capacidad para desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad. Un buen gerente debe repartir la carga de trabajo del departamento efectivamente y monitorear el progreso sin delegar su responsabilidad respecto al trabajo. También debe conocer las capacidades de cada trabajador y entregarles trabajo de acuerdo a éstas, además de desafiarlos para que logren más cosas. Vender es una responsabilidad crucial para las empresas lucrativas y los mejores gerentes tienen presente que son parte integral del proceso.

❖ **Gerente administrativo:** Un administrador es una persona que obtiene resultados a través de otras personas. Es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. Un administrador desempeña ciertas funciones básicas para que la organización se encamine hacia la consecución de dichas metas. Según Mintzberg un administrador es quien controla, ejecuta, maneja, analiza, comunica, vincula, planifica, lidera, negocia, motiva y toma decisiones entre muchas otras actividades dentro de una organización. Peter Drucker establece que son cinco las tareas que componen la labor de un administrador:

- **Establecer objetivos:** El administrador fija metas para cada área, las comunica a aquellas personas cuya participación es requerida para lograrlas y decide qué hay que hacer para cumplirlas.
- **Organizar:** El administrador analiza las actividades, decisiones y relaciones necesarias. Clasifica el trabajo, lo divide en actividades manejables y las clasifica en puestos de trabajo manejables. Selecciona personas para la gestión de estas unidades y para los puestos de trabajo claves.
- **Motivar y comunicar:** El administrador hace de su gente un equipo. Lo hace a través de la práctica y en sus relaciones con las personas con quienes trabaja; lo hace mediante sus “decisiones sobre personas”, decisiones sobre remuneración, ubicación y ascensos; lo hace a través de una comunicación constante, desde y hacia sus subordinados, desde y hacia sus supervisores, y desde y hacia sus colegas.
- **Medir:** El administrador establece criterios e índices. Se encarga de que cada persona conozca las medidas de desempeño de toda la organización y al mismo tiempo las de su función y así le ayuda a cumplirlas. Analiza, evalúa e interpreta el rendimiento y como en todas las otras áreas de su trabajo, comunica el significado de las medidas y sus resultados a sus subordinados, a sus superiores, y a sus colegas.
- **Desarrollar a su gente y a él mismo:** Las personas son el activo más importante de la organización y le corresponde al administrador desarrollarlas.

- ❖ Gerente de Operaciones: Un gerente de operaciones trabaja en la industria manufacturera y es el responsable de gestionar los materiales y los colaboradores. Se asegura de que la producción deba ser tan eficiente como sea posible. Garantiza el buen funcionamiento de la producción de la empresa. A menudo actúa como enlace entre los colaboradores y la administración. Planifica y supervisa el trabajo de los colaboradores. Lleva un control del stock y la gestión de almacenaje. Resuelve problemas con la maquinaria. Busca estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción. Se asegura de que cada pedido se termine a tiempo y de que cumpla con los requisitos del cliente.
- ❖ Diseño e impresión: Existe una marcada diferencia entre tener o no estilo, este punto es trascendental a nivel de diseño publicitario porque tener estilo hace referencia a la firma de un diseñador. El pensamiento creativo es una habilidad muy importante porque es la capacidad que tiene un diseñador para convertir algo sencillo en algo extremadamente innovador y creativo. Comprensión de la producción de la impresión digital para obtener un diseño publicitario que atraiga las miradas de los demás.
- ❖ Administración y Recursos Humanos: La administración realiza operaciones elementales administrativas. Entre sus funciones están el archivo, mecanografiado, introducción de datos en ordenadores. Realiza gestiones de presentación, seguimiento y orden de documentos y asuntos. Atiende recados propios de oficina. Organiza reuniones. Está a cargo de documentos importantes. Se responsabiliza del registro de llegada, salida y ausencias de los colaboradores. Redacta cartas, informes, circulares, entre otros. Las funciones que desarrolla el departamento de recursos humanos varía de acuerdo a la dimensión y actividad de la empresa.

En su mayoría las funciones que este departamento desarrolla son las siguientes:

- Descripción de los puestos
 - Selección del personal
 - Formación del personal
 - Gestión de permisos, vacaciones, horas extras, ausencias por enfermedades
 - Régimen disciplinario
 - Resolución de problemas laborales
- ❖ Herrería: Es el encargado de realizar las estructuras metálicas solicitadas por el área de administración, cumpliendo con el cuidado de los materiales, medidas solicitadas y seguridad adecuada.
- ❖ Toldos: Es el encargado de fabricar toldos en las estructuras realizadas por el departamento de herrería, teniendo cuidado sobre las medidas establecidas y el uso de materiales adecuado.
- ❖ Pintura: Se encarga de realizar todo tipo de trabajo de pintura solicitado, en estructuras prefabricadas, así como en los establecimientos físicos que se encuentran en diferentes puntos del país.
- ❖ Sala de ventas: Departamento físico ubicado como una sucursal en zona 7 Bethania, quien se encarga de atender personalmente a los clientes que solicitan trabajos de impresión pequeños, se trabajan de forma casi inmediata y se entregan en ese punto al cliente. Siempre la persona encargada debe contar con una buena presentación y una atención adecuada y respetuosa a los clientes, brindándoles apoyo en cuanto al conocimiento de los materiales utilizados según el requerimiento de trabajo y proporcionar ideas de diseño para la creación del arte que deseen.

Modelo de guía de observación

Nombre de la empresa: Talleres Herpinther Fecha: _____

Objetivo: Observar y evaluar cada aspecto dentro de la empresa

No.	Aspecto a evaluar	Observaciones
1	Comunicación interna en el área administrativa	
2	Comunicación interna en el área obrera	
3	Comunicación interna entre los departamentos	
4	Comunicación externa del área administrativa	
5	Comunicación externa del área obrera	
6	Relaciones interpersonales entre los departamentos	
7	El personal de obra comparte su experiencia con sus compañeros	
8	El personal encargado y jefes dan las órdenes o sugerencias con claridad	

Modelo de la encuesta al área obrera

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA TALLERES HERPINTHER

Encuesta al área obrera en la empresa Talleres Herpinther

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

2. ¿Cuál es su grado académico?

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?
Buena Mala Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Modelo de la encuesta al área administrativa

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA Talleres Herpinther

Encuesta al área administrativa en la empresa Talleres Herpinther

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena Mala Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Guía de observación



Guía de observación

Nombre de la empresa: Talleres Herpinther

Fecha: 19/02/2018

Objetivo: Observar y evaluar cada aspecto dentro de la empresa

No.	Aspecto a evaluar	Observaciones
1	Comunicación interna en el área administrativa	Comunican conflictos mas no mejoras
2	Comunicación interna en el área obrera	Tosca, con faltas de respeto.
3	Comunicación interna entre los departamentos	La información que se transmite entre ellos es muy vaga y esto genera confusión entre las tareas asignadas.
4	Comunicación externa del área administrativa	No se observó
5	Comunicación externa del área obrera	No se observó
6	Relaciones interpersonales entre los departamentos	Muy pobre. Comunicación vaga. Sin soportes escritos
7	El personal de obra comparte su experiencia con sus compañeros	No comparten experiencias, ni conocimiento. El conocimiento lo adquiere de manera empírica
8	El personal encargado y jefes dan las órdenes o sugerencias con claridad	No, entre ellos se contradicen y causa confusión en el personal.

Encuestas área administrativa

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Administrativo - 3 años.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Tecnología apoyo con el celular

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Comportamiento, falta de organización
Planificación

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Con Jessica Hernández

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Seefe depto de diseño - 7 años.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Reuniones mas formales, adicional a la general del lunes.

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Falta de Confianza, El no tener una persona encargada en el area.

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Con Johnny - gerente.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Encargado de personal - to ldero, pintura - 20 años.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Encargados uso de tecnología en reuniones, soporte con documentos.

Trabajadores- Comunicación a través de encargados.

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

No se ponen de acuerdo

Salto de jerarquía

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Con su hermano Hugo.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Supervisor de herrero - 20 años

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Reuniones general

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

El miedo entre el área obrera y administrativa no permite la comunicación

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Entre los 5 hermanos resuelven,
si tienen problemas cuentan con
voto de 3 para aprobación.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Supervisor - 23 años.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Considera tiene una buena comunicación

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

No existe

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Encargado de área - Polando y William

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Supervisor - 12 años

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Reuniones, pláticas, charlas motivacionales.

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Con los jefes son muy impulsivos no aceptan.
Con los comp. no aceptan sugerencias.

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Johnny - administrativo
William - laboral

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Supervisor de Imagen

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Diálogo, palabras, más educación

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

La confianza.

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Ninguno- entre los 5 hermanos.
Considera se necesita alguien externo
para comunicarse

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Gerente Administrativo - 20 años

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Utilizar un mejor lenguaje para expresarse

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Falta de confianza entre trabajadores y supervisores
Se saltan jerarquías

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Rolando, el hermano mayor.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Diseñadora- 2 meses.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Reuniones

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Tiempo.

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos?

Johnny- Hugo ó Rolando.

Encuestas área obrera

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Ayudante Pintor -
de

2. ¿Cuál es su grado académico?

Zero básico

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

No.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Pintor - 16 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

Perito en administración

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No hay una comunicación laboral clara entre trabajador y supervisores y jefes.

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Tal dero - 1 semana

2. ¿Cuál es su grado académico?

Aero básico

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena Mala Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Mas compañerismo, mas respeto

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Pintor - 23 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

Bachiller Ciencias y letras.

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Confianza y menos envidia.

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

Hay gritos al resolver conflictos. Aprender a escuchar y llegar a un acuerdo.

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

—
Pintor - 1 semana.

2. ¿Cuál es su grado académico?

—

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

—
mas comunicación con los supervisores
que ellos esten mas atentos a los trabajos
que hace el personal.

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

—
Falta de comunicación.

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

—
Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Pintora- 14 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

4to primaria.

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Tener mas comunicación. mas coordinación
ponerse mas de acuerdo en las tareas.

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

Supervisores no aceptan sugerencias
Con los compañeros estar mas unidos para mejor armonía.

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Pintar - 5 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

U. - Ciencias de la Comunicación

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena Mala Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

A través de actividades

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No hablar

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Herrero - 20 años

2. ¿Cuál es su grado académico?

Leto primaria

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Ponerse de acuerdo los supervisores para asignar tareas

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No hay, platica abiertamente con los jefes

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si, capacitación para las tareas que se ejecutan

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Toldero - 15 días

2. ¿Cuál es su grado académico?

Leto. primaria

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Hablando tranquilamente

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No hay

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área obrera en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Instalador

2. ¿Cuál es su grado académico?

Tercero basico

3. ¿Cómo considera la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

4. ¿Cómo cree que puede mejorar la comunicación dentro de la empresa para tener una mejor relación entre sus supervisores y compañeros de trabajo?

Confianza.

5. ¿Qué dificultades encuentra para poder comunicarse y resolver conflictos?

No se ven mucho, están muy ocupados los supervisores. No se ponen de acuerdo con las tareas

6. ¿Considera necesaria una capacitación para poder tener una mejor inducción a la empresa y a los proyectos que ejecuta?

Si

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EPS DE LICENCIATURA EN EMPRESA REPRESENTACIONES RH

Encuesta al área administrativa en la empresa Representaciones RH

1. ¿Qué puesto desempeña dentro de la empresa?

Auxiliar administrativo- 10 años.

2. ¿Cómo califica la comunicación dentro de la empresa?

Buena

Mala

Debe mejorar

3. ¿Qué herramientas de comunicación considera que son necesarias implementar en la empresa?

Reuniones programadas internas.

4. ¿Cuáles considera que son las principales barreras de comunicación?

Falta de comunicación exacta- por ej. a una persona le indican algo, pero a otro se lo indican

5. ¿A quién acude para poder resolver conflictos administrativos? diferente.


Johnny.

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Claudia Jeaneth Rizo Montiel
No. Carné y DPI: Carne 201016896 DPI 2499105511101
Jefe o Encargado (a): Jhony Hernández
Institución o Empresa: Talleres Herpinther
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: 12 / Al: 17	febrero	8-10		9-12	9-1	8-12		13
2	Del: 19 / Al: 24	febrero	8-1	8:30-10:30	8-12	9-11	9-1		17
3	Del: 26 / Al: 03	febrero marzo	8-11	9-1		9-12	9-1		14
4	Del: 05 / Al: 10	marzo	8-1	9-11	9-10	9-12			11
5	Del: 19 / Al: 24	marzo	8-12		8-12	9-1	8-12		16
6	Del: 09 / Al: 14	abril	8-1	8-12	8-12	8-12	9-1		21
7	Del: 16 / Al: 20	abril	8-10	8-11	9-12	9-12			11
8	Del: 03 / Al: 28	abril		8-12	9-1		10-12		10
9	Del: 30 / Al: 05	abril mayo	8-12	8-12	9-1		9-1		16
10	Del: 07 / Al: 12	mayo	8-12	8-12	8-12	8-12	8-12		20
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									

(f) 
Talleres Herpinther Hnos.
21 Calle final 31-50 Zona 7, Colonia el Incienso
Teléfono: 2438-1073
Héctor Rolando Hernández y Hernández

(f) 
Lic. Fernando Flores - Supervisor de EPSL




EPS
LICENCIATURA

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



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Claudia Jeaneth Rizo Montiel
No. Carné y DPI: Carne 201016896 DPI 2499105511101
Jefe o Encargado (a): Jhony Hernández
Institución o Empresa: Talleres Herpinther
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: 14	mayo	9-1	8-12	9-1	8-12	9-1		20	
2	Del: 21 / Al: 24	mayo	8-12	8-1	9-1	9-1	8-12		23	
3	Del: 28 / Al: 02	mayo junio	9-12	10-12	11-1	10-11	10:30 12:30		10	
4	Del: 04 / Al: 09	junio	8-12	9-1	8-12	8-12			16	
5	Del: 18 / Al: 23	junio	10-1	8-12	9-1	8-12	9-1		19	
6	Del: 25 / Al: 30	junio	8-12	9-1	9-1	9-1	8-1		21	
7	Del: 02 / Al: 07	julio	8-12	8-12	8-1	9-1	9-1		21	
8	Del: 09 / Al: 04	julio	9-1	8-1	9-1	8-12	8-12		21	
9	Del: / Al:									
10	Del: / Al:									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300.	

(f) 
Talleres Herpinther Hnos.
21 Calle final 31-50 Zona 7, Colonia el Incenso
Teléfono: 2436-1073
Héctor Rotundo Hernández y Hernández

(f) 
Lic. Fernando Flores – Supervisor
