

PROYECTO APLICADO DE TITULACIÓN OTOÑO 2018

“Plan de Comunicación Interna para el alineamiento estratégico del capital humano de la empresa Maestranza Cachapoal S.A” “

Para cumplir con los requisitos finales para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas con Mención en Recursos Humanos.

Nombre Alumna: Daian Moscoso Silva
Profesor guía: James Spencer Olave

Índice

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo 1.....	8
1.1. Presentación de la Empresa.....	8
Reseña empresa.....	9
Misión.....	10
Visión	10
Claves del éxito.....	11
Servicios	13
Principales proveedores.....	13
Actuales clientes	14
Proyectos ejecutados	14
Organigrama de la empresa.....	15
1.2. Análisis competitivo	16
1.3. Análisis de Recursos Humanos.....	17
Área de Recursos Humanos.....	17
Objetivo de Recursos Humanos	17
Principales Funciones.....	17
Capítulo II.....	23
2.1. Presentación del tema.....	23
2.2. Planteamiento del Problema.....	25
2.3. Justificación.....	26
2.4. Objetivos	27
Objetivo General.....	27

Objetivos Específicos.....	27
Capitulo III.....	28
3.1. Marco Teórico	28
3.1.1. Comunicación	28
3.1.2. Comunicación Organizacional	30
Comunicación interna	30
Comunicación externa	32
3.1.3. Cultura Organizacional	32
3.1.4. Estrategia Organizacional.....	34
Capitulo IV	35
4.1. Marco Metodológico	35
4.1.1. Enfoque	35
4.1.2. Tipo de Investigación	35
4.1.3. Universo	36
4.1.4. Muestra	36
4.1.5 Procedimiento	36
4.2. Plan de Trabajo	38
Etapa N°1.....	38
Etapa N°2.....	40
Etapa N°3.....	41
Etapa N°4.....	42
Etapa N°5.....	43
4.3. Carta Gantt.....	44
Capítulo V	45
5.1. Etapa N°1.....	45
5.1.2. Contexto de toma de muestra	45
5.1.3. Tabulación de encuesta	46

5.1.4 Resultados del estudio	47
5.1.5 Resultados entrevista	50
5.1.6 Conclusión etapa 1.....	51
5.2. Etapa N°2.....	52
5.2.1 Introducción.....	52
5.2.2. Plan de Comunicación interna	53
5.3. Etapa N°3.....	54
5.4. Etapa N°4.....	55
Capítulo VI.....	56
5.1 Presupuesto	56
Capítulo VII.....	57
Conclusiones previas	57
Conclusiones finales	58
Bibliografía.....	59
Webgrafía	59
Anexos	60
Anexo 1. Carta de la empresa.....	60
Anexo 2. Encuestas respondidas	61
Anexo 3. Instrumento de recolección de información	142

Resumen

Cuando existe una comunicación fluida entre las personas de un mismo equipo de trabajo, se genera un mejor clima laboral, mejoran los procesos productivos y se fortalecen las relaciones personales.

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo elaborar un plan de comunicación interna para la empresa Maestranza Cachapoal con el objetivo de alinear el capital humano hacia la estrategia competitiva de la compañía.

La comunicación interna es uno de los aspectos organizacionales menos desarrollados en la empresa, ya que según diagnóstico realizado existe una sensación de despreocupación por parte de la empresa hacia los trabajadores de mantenerlos informados.

Para solucionar el problema detectado se llevará a cabo un plan de comunicación interna para mejorar la comunicación en la empresa y esto con el fin de alinear el capital humano a la estrategia competitiva de la organización.

Introducción

En un mundo tan globalizado y con alta competitividad como es hoy en día, las organizaciones enfrentan exigencias cada vez mayores, surgiendo la necesidad de conocer la situación actual del mercado, las actuales necesidades del cliente y algo sumamente importante saber lo que piensan las personas que componen la organización, es de esta manera como el estudio de la comunicación organizacional resulta relevante.

La comunicación interna es uno de los aspectos fundamentales para la correcta gestión empresarial, la cual trata de crear estrategias que consigan una cohesión comunicativa entre todas las personas que forman parte de la empresa.

Es en ese sentido, que el presente “Proyecto de Titulación”, tiene como finalidad la obtención del grado de Ingeniero en Administración con Mención en Recursos Humanos, a través de un diagnóstico comunicacional y un posterior plan de comunicación interna en la empresa Maestranza Cachapoal S.A

Capítulo 1

1.1. Presentación de la Empresa

Grupo Cachapoal es una empresa Rancagüina, familiar, con más de 40 años de experiencia en el rubro de la construcción que cuenta con cuatro áreas de negocios:

- Inmobiliaria Cachapoal: Es una filial del Grupo Cachapoal, creada para la auto construcción y explotación de edificios estacionamientos y centros comerciales de escala urbana, con alta tecnología en seguridad, y plantas libres para servicios anexos como centros médicos, gimnasios, salas de clases, centros de eventos, cafeterías, farmacias y otros comercios.
- Residencias Cachapoal: Empresa dedicada al alojamiento para trabajadores contratistas, en la ciudad de Rancagua, con un alto estándar de calidad y seguridad. Sus instalaciones cuentan con cómodas habitaciones, comida de hogar, entretenimientos, estacionamientos y puerto seco.
- Grúas Cachapoal: Empresa especialista en el arriendo de camiones y tracto camiones pluma de última tecnología a lo largo de todo Chile, con una fuerte presencia en el sector Minero.

Reseña empresa



Maestranza Cachapoal S.A fue creada en el año 1977 como una empresa proveedora de repuestos para la gran minería del cobre, su fundador es el señor Osvaldo Cartagena Moya, el cual se desempeñaba hasta hace un par de años atrás como generante general de la compañía, dejando bajo su antiguo cargo a su hijo Francisco Cartagena Anguita.

Actualmente es una empresa metalmecánica dedicada a la ingeniería, fabricación y montaje de estructuras metálicas con el fin de satisfacer las necesidades de las industrias de la minería, construcción y retail principalmente.

Se encuentra ubicada en Higuera El Maitén, lote #10, Los Lirios. Rancagua, ocupa un terreno de 20.000m² con amplios galpones y acceso directo a carretera longitudinal 5 Sur.

Misión

Fabricar y montar estructuras metálicas para proyectos de ingeniería y/o construcción a nivel nacional, tomando como referencia los más altos estándares de calidad, oportunidad y costo.

Visión

Ser reconocidos como líderes en la fabricación y montaje de estructuras metálicas del mercado nacional, contribuyendo al desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Claves del éxito

Ser creíbles: El personal debe ser creíble, cumplir con sus compromisos, ser consecuente con lo que dicen y concretar lo que indican que va a hacer.

Liderar con el ejemplo: El personal debe reconocer y hacerse responsable de los errores propios, aprender de ellos, informar oportuna y verazmente, así como también pedir disculpas.

Crear confianza: Es responsabilidad de la jefatura conocer a sus colaboradores, sus inquietudes y sus capacidades. Por su parte el trabajador debe conocer a su jefe y comprender sus responsabilidades y tareas. Esto genera las necesarias confianzas.

Trabajo en equipo: Para el cumplimiento de tareas, todos y cada uno de los colaboradores deben desarrollar el mismo entendimiento, apuntar al mismo objetivo y perseguir el mismo resultado.

Monitorear las tareas: Los jefes de cada unidad de trabajo, deben comprometer con sus colaboradores, los límites, tiempos y la asignación de los recursos y un sistema claro y sencillo, para informar sobre los progresos.

Informar en forma clara y oportuna: Los jefes de cada unidad de trabajo, deben mantener siempre informada a su gente respecto a la marcha de su unidad y de la empresa, de manera que todos compartan y entiendan los esfuerzos, en el logro de los objetivos y metas.

Delegar y controlar: Al delegar y controlar, el jefe de cada unidad de trabajo, debe utilizar el mismo control posible, a fin de no limitar innecesariamente la libertad de acción e iniciativa del trabajador.

Toma decisiones oportunamente: Para el cumplimiento de los objetivos, los colaboradores deben decidir por ellos mismos, dentro de sus atribuciones y competencias, centrados en la mejor manera para lograr el resultado.

Promover el crecimiento: Los jefes deben promover y comprometerse con el crecimiento de su gente, en un ambiente de trabajo respetuoso, responsable y con sentido.

Agradecer la acción: En todo nivel, el personal debe agradecer a su gente por el esfuerzo dedicado a la empresa. Las personas necesitan sentir que su jefatura agradece lo que hacen, especialmente si han hecho algo por lo cual están orgullosos.

Servicios

- Fabricación de estructuras pesadas y semipesadas
- Fabricación de calderas, estanques y ductos
- Fabricación de Vigas especiales y normalizadas
- Construcciones: Edificios corporativos, Plantas industriales, Hospitales, teatros, entre otros

Principales proveedores

1. Salomón Sack S.A

Giro: Barraca de Fierros

Dirección: Avda. Presidente Eduardo Frei N° 9770, Quilicura

2. Ipacer S.A

Giro: Barraca de Fierros

Dirección: Avda. Presidente Alessandri N° 12119, San Bernardo

3. Fametal Ltda.

Giro: Compra y venta de pernos

Dirección: Mapocho N°4014, Quinta Normal

Actuales clientes

1. Minera Valle Central

Giro: Minería

Dirección: Colihues km 13, Rancagua

2. Comunidad Galería Conjunto Persa Bascuñan

Giro: Adm. De Condominios

Dirección: Bascuñan Guerrero N° 79, Estación central

3. Empresa Constructora DLP Ingevec Ltda.

Giro: Construcción

Dirección: Avda. Apoquindo N°4775 piso 9, Las Condes

Proyectos ejecutados

Rancagua:

- Estadio El Teniente
- Hospital Regional
- Teatro Regional
- Jumbo - Portal Rancagua

Regiones:

- Edificio de estacionamientos para Parque Arauco, Alto Las condes y Mall Plaza Vespucio.

Organigrama de la empresa

El presente organigrama corresponde al organigrama de Empresa Maestranza Cachapoal S.A.

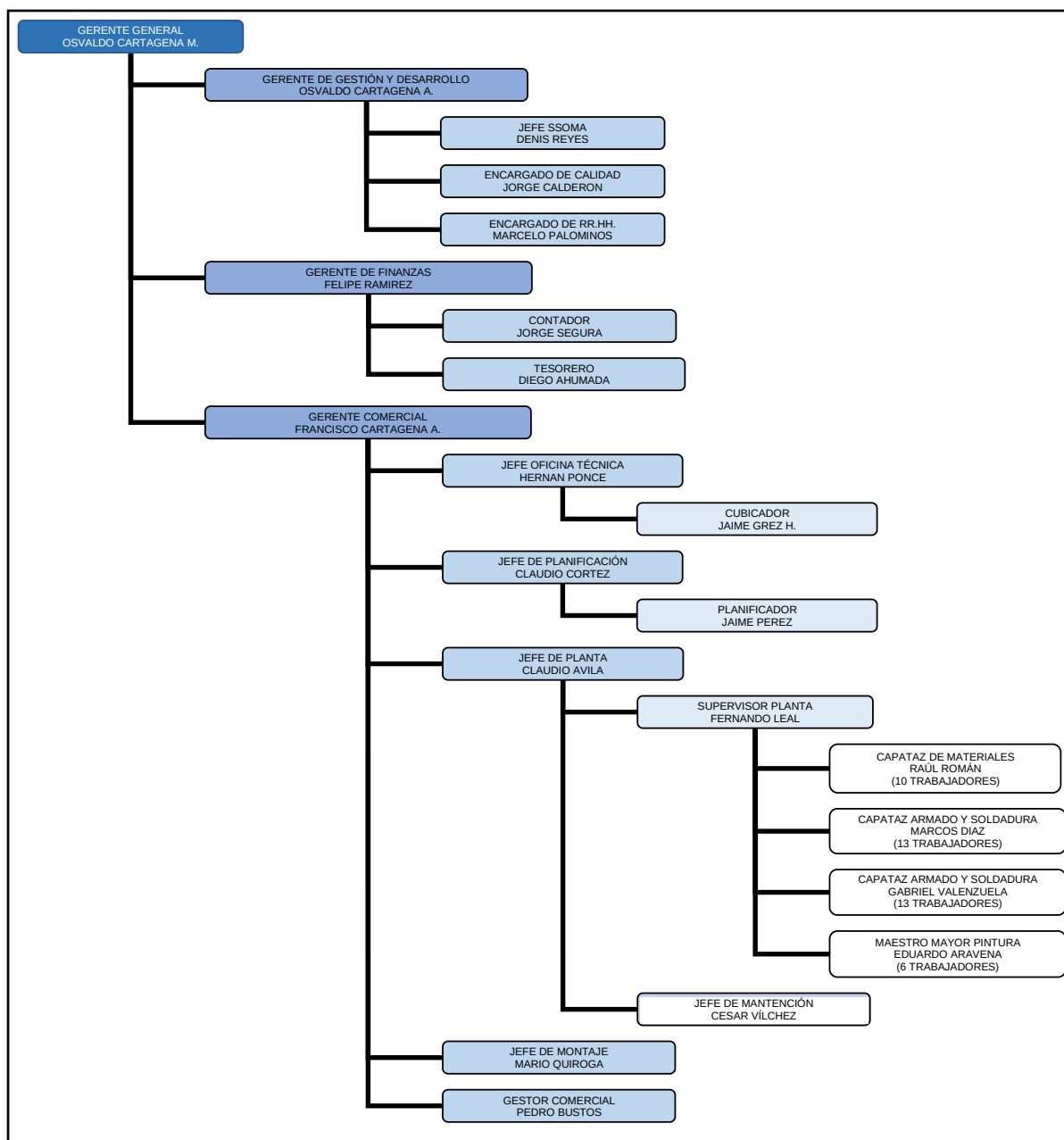


Figura 1 Organigrama Organizacional empresa Maestranza Cachapoal S.A (Enero 2015).

En la empresa trabajan actualmente 86 trabajadores, considerando:

- 4 gerentes
- 21 administrativos
- 5 jefes
- 1 supervisor
- 55 operarios
(36 personal armado y soldadura, 7 personal pintura y 12 personal de preparación de materiales)

Para efecto de este proyecto el organigrama, corresponde al año 2015 (no se encuentra actualizado), por ende, no figura la cantidad total de trabajadores en el área de producción.

1.2. Análisis competitivo

Maestranza Cachapoal S.A cuenta con una estrategia competitiva que se basa en la calidad en los procesos productivos, en la calidad de los productos y en el compromiso de los tiempos acordados con los clientes.

Esta estrategia competitiva permite que los trabajadores se enfoquen en un solo objetivo organizacional en el cual se busca el cumplimiento de todas las metas organizacionales.

1.3. Análisis de Recursos Humanos

Área de Recursos Humanos

El área está compuesta por un profesional técnico en recursos humanos, el cual ocupa el cargo de encargado de recursos humanos.

Objetivo de Recursos Humanos

Coordinar la ejecución de los procesos relacionados con la administración de recursos humanos en la empresa.

Principales Funciones

1. Reclutamiento y selección de personal.

Cada jefe de área debe informar por algún medio escrito al Encargado de recursos humanos de área sobre la necesidad que tiene de contratar a alguna persona para cubrir una vacante en su área, indicando las características del puesto de trabajo y del perfil de la persona buscada, haciendo referencia al Perfil de Competencia respectivo.

Si el perfil de competencia no existe, el jefe de área debe desarrollarla y enviarla al Gerente de área para su aprobación.

El Encargado de recursos humanos realiza la selección de posibles candidatos con la siguiente prioridad y orden:

- 1) Se ubica posibles candidatos solicitando referencias al personal activo.

- 2) Se ubican posibles candidatos en bolsas de trabajo digitales diversas.

Para cada selección se toman en cuenta preferentemente un mínimo de dos candidatos. En casos justificados por la Gerencia General contratante se definirá la selección de un único candidato.

2. Desvinculación de trabajadores

El Gerente y/o Jefe de Área donde realiza sus labores el trabajador que se desvincula, debe generar un registro con la finalidad de iniciar el cálculo del finiquito correspondiente. En todo caso el registro dependerá de la causa de desvinculación del trabajador. Pueden ser correos electrónicos, carta de renuncia, copia de carta remitida a la Inspección del trabajo o documento válido que acredite la causa.

Este registro es enviado al área de recursos humanos con la finalidad de que elaboren el finiquito correspondiente a ser entregado al trabajador en un plazo de 10 días hábiles contados de lunes a sábado.

3. Mantención actualizada de documentos del personal.

Todo trabajador seleccionado que ingrese a la empresa, durante la primera semana de trabajo debe presentar al área de recursos humanos la siguiente documentación: certificado afiliación Fonasa o Isapre, certificado afiliación AFP, certificado de antecedentes y fotocopias de certificado de estudios realizados en caso de que su cargo lo requiera.

Junto con toda la documentación solicitada se completará el registro ficha para contratación y el archivo del trabajador a contratar se archivará.

Con la documentación entregada y la respectiva ficha para contratación, el Encargado de Recursos Humanos o la persona que el designe procederá a emitir el respectivo contrato de trabajo. El candidato firma con su conformidad y el Gerente o Representante Legal firma en representación de Maestranza Cachapoal S.A. El contrato tiene dos ejemplares, uno queda en poder del trabajador y uno en poder de la empresa.

4. Proceso de Inducción

Los responsables de dictar el proceso de inducción son: Encargado de Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Encargado de Calidad o quien ellos designen.

La inducción consiste en brindar información específica que contempla: Descripción de la empresa y sus diferentes unidades administrativas y operativas, sistema de Gestión Integrado de Maestranza Cachapoal S.A y obligación de Informar y /o Derecho A Saber.

5. Proceso de Capacitación

Los jefes de área identifican las necesidades de capacitación de acuerdo a solicitudes emitidas por parte de los trabajadores de su área. Este plantea dichas solicitudes en reunión del Comité Bipartito las cuales quedaran asentadas en la minuta de dicha reunión.

En el caso que sea aprobada la solicitud de capacitación el Gerente o la persona que él/ella designe se encarga de la inscripción de los cursos, tramitación que hace a través de la OTIC con la cual la empresa esté trabajando.

6. Actualización de contratos

Al menos una vez al año, el Encargado de Recursos Humanos realiza una actualización de los contratos de trabajo del personal de la empresa, la cual refleja al menos el sueldo base que en ese momento está percibiendo el trabajador.

La renovación de los contratos ya sean estos a plazo fijo o por faena, será de responsabilidad únicamente de los jefes de cada área informar a recursos humanos.

Cuando se desee modificar alguna condición laboral en los contratos de trabajo, ya sea sueldos, cargos, horarios de trabajo, etc. Estos se deben solicitar y ser aprobadas por el Gerente de gestión y desarrollo.

7. Mantener Carpetas de Personal

El encargado de recursos humanos debe elaborar y mantener las carpetas del personal de la empresa, la información que contienen aquellas carpetas son: contrato de trabajo, anexos de contrato de trabajo, comprobante de vacaciones, certificado d afiliación a Fonasa/Isapre, certificado de antecedentes, copia de licencias médicas, copia de diplomas académicos, copia de capacitaciones, cartas de amonestaciones, carta de aviso de termino de contrato cuando corresponda, finiquito, curriculum vitae, entre otros.

La copia del archivo del trabajador debe reposar en la localidad donde presta servicios, original de este archivo debe reposar en las oficinas centrales de maestranza Cachapoal S.A.

8. Liquidación de remuneraciones

El encargado de recursos humanos se encarga mensualmente de calcular los sueldos a los trabajadores, lo que involucra también el pago de anticipos, de imposiciones e impuestos de los trabajadores, así como de hacer retenciones a los trabajadores para realizarles pagos a los acreedores de éstos.

Mensualmente también debe recopilar información de haberes y descuentos de remuneraciones de distintas fuentes. Por ejemplo, los incentivos deben ser informados y visados por el Gerente de Gestión y Desarrollo. Las asistencias (incluyendo horas extras, permisos, vacaciones y fallas) deben ser informadas por los dueños de procesos correspondientes. Respecto de los descuentos, éstos pueden venir informados por organizaciones externas (caja de compensación, compañías de seguros) o permanentes (AFP, Isapre, impuestos).

Los sueldos deben pagarse mensualmente, conforme con lo indicado en los respectivos contratos de trabajo relacionados a cada área de desempeño específico.

El encargado de recursos humanos presenta al Gerente de Gestión y Desarrollo, detalle de sueldos para su revisión y VB de acuerdo al Libro de Remuneraciones, emitido a través del ERP Manager. Este documento deberá estar en poder del Gerente de Administración y Finanzas a más tardar el cuarto día hábil del mes siguiente.

El Gerente de Administración y Finanzas registra en el software de pago dichas liquidaciones y procede a pagar.

9. Comunicación con el Personal

Actualmente la empresa no cuenta con un área de comunicaciones internas, pero ha establecido canales formales de comunicación que permiten informar a los colaboradores de manera segmentada.

- Correos electrónicos: Permite la comunicación a nivel gerencial y administrativo.
- Reuniones de trabajo: Reuniones dirigidas a nivel gerencial y cargos medios.
- Reuniones de trabajo área de producción: Son reuniones solo entre personal del área y que son lideradas por el jefe de producción.
- Diario mural: Las publicaciones en el diario mural son de utilidad para informar al personal operativo.

Capítulo II

2.1. Presentación del tema

La comunicación interna es considerada una herramienta estratégica clave en las organizaciones, ya que un buen uso de la información en las organizaciones permite transmitir de manera correcta los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización a los trabajadores, lo que genera una cultura, sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su capital humano, el cual se puede sentir motivado y tomado en cuenta al tener claro los principios y objetivos a los que se enfrenta la empresa.

La comunicación interna ayuda a:

- Fomentar el intercambio de información en la organización
- Establecer mejores relaciones entre jefes, colegas y subordinados
- Que el capital humano sienta que tiene participación activa en la organización y se familiaricen con ella
- Aumentar el compromiso de los colaboradores con organización
- Que los empleados comprendan la necesidad de los cambios en la organización y a que reduzcan su resistencia los mismos

Los errores o fallas en los procesos de comunicación interna provocan desconcierto y desinformación entre los empleados de la organización, lo que afecta directamente a la productividad.

El Alineamiento estratégico es un proceso continuo de vinculación de los diferentes elementos de una organización hacia la estrategia de la Organización y búsqueda de una visión y misión común para todas las personas.

Para alinear al talento humano es necesario constar con buenos procesos comunicacionales, dialogo, trabajo en equipo, coordinación entre colaboradores, compromiso personal, autocontrol, entre otros.

Un estudio latinoamericano realizado por Gointegro señala: *las empresas que gestionan de forma eficiente el compromiso de sus colaboradores presentan un 57% más de probabilidades de lograr sus metas comerciales.*¹

Por esta razón, para aumentar el rendimiento y motivación de los colaboradores, debemos hacerlos sentir integrados y en línea con la filosofía de la organización mediante la circulación clara de mensajes que inculquen los valores, visión, misión, metas y estrategias corporativas.

Un sistema de comunicación adecuado debe abarcar la difusión de la información exacta acerca de lo que está ocurriendo al interior de la organización, esto para evitar rumores o malos entendidos por parte del personal, además de ello incluir los resultados e indicadores de gestión y la implementación de canales para una mejor comunicación entre los colaboradores y los diferentes departamentos.

La estrategia de comunicación en las empresas debe ser siempre de forma bidireccional, esto se refiere a la constante dialogo e interacción entre colaboradores y superiores para una retroalimentación más efectiva y evaluación conjunta de las funciones y objetivos.

¹ 05 de Julio de 2017, *Este es el rol que juega la comunicación dentro de las empresas*, <http://capitalhumano.emol.com/6916/rol-juega-la-comunicacion-interna-las-empresas/>

2.2. Planteamiento del Problema

La comunicación interna es uno de los aspectos organizacionales menos desarrollados en la empresa Maestranza Cachapoal S.A, ya que al no tener un área específica a cargo de las comunicaciones no se lleva a cabo una adecuada gestión del proceso de comunicación, esto se logra percibir en que información importante de la empresa no es conocida por el total de empleados.

Algunos trabajadores no se encuentran familiarizados con la misión y visión de la organización, por ende, se puede deducir que no están alineados en términos estratégicos con la organización.

En el marco de mi proceso de práctica profesional pude constatar las dificultades que manifiestan tener los empleados respecto a temas relacionados con conocimientos de políticas organizacionales, comunicación ascendente y descendente, valores, beneficios que pueden obtener por ser colaboradores de la empresa, entre otros.

Por ende, el proyecto se abocará a profundizar a través de un diagnóstico de esta realidad que pude vivenciar durante el transcurso de mi práctica en el área de recursos humanos.

2.3. Justificación

La propuesta del proyecto gira en torno a la elaboración de un plan de comunicación interna porque de realizarse alinearía a los colaboradores del área de producción de la empresa maestranza Cachapoal S.A

La empresa puede llevar adelante el proyecto, ya que cuenta con los recursos de todo tipo, se encuentra comprometida con la propuesta y apoya con información necesaria para el buen desarrollo del plan.

Los recursos que se necesitan están al alcance de la organización y que con mayor detalle se mencionaran más adelante en el presupuesto total del proyecto

La implementación del plan será beneficioso para la empresa ya que mejoraría las relaciones entre trabajadores, se generaría un mejor ambiente de trabajo, cada colaborador sentiría que contribuye para lograr objetivos organizacionales y se sentirían más motivados.

2.4. Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan de comunicación interna para la empresa Maestranza Cachapoal con el objetivo de alienar el capital humano hacia la estrategia competitiva de la compañía.

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la empresa utilizando herramientas cualitativas y cuantitativas (encuestas estructuradas). Meta mayo 2018
Porcentaje de cumplimiento esperado 100%
- Diseñar un plan para mejorar la comunicación interna en la empresa. Meta junio 2018
Porcentaje de cumplimiento esperado 100%
- Implementar el plan de comunicación interna en la empresa. Meta julio 2018
Porcentaje de cumplimiento esperado 100%
- Elaborar un indicador de gestión que permita el monitoreo del plan de comunicación interna. Meta Julio 2018
Porcentaje de cumplimiento esperado 100%

Capítulo III

3.1. Marco Teórico

3.1.1. Comunicación

La palabra comunicación deriva del latín *comunicare*, que significa “*compartir algo, poner en común*”).²

Comunicación es un proceso de intercambio de ideas, mensajes e información entre dos o más personas. El acto se lleva a cabo mediante símbolos comunes, los cuales pueden ser verbales o no verbales.

La comunicación verbal puede darse en dos formas; escrita y oral. Por otro lado, la no verbal se da mediante gestos, forma de mirar, postura de las manos, vestimenta, imagen, entre otros.

El modelo del proceso de comunicación más utilizados proviene del trabajo de los investigadores Shannon y Weaver quienes se enfocaron y describieron un modelo comunicacional que fuese útil en todo tipo de situaciones. Según la teoría de estos investigadores cuando la comunicación presenta problemas se debe a que hay desviaciones u obstáculos en el proceso.

El proceso de comunicación se encuentra formado por siete partes, tal como se puede apreciar en la figura 1.

Emisor: Es el comunicador, quien emite el mensaje

Codificación: El mensaje para ser transmitido debe ser codificado, enviado a través de un código

Canal: Es el medio por el cual se transmite el mensaje, es elegido por el emisor.

² Perez P.P (2008) Definicion.de:Difinicion de comunicación (<https://definicion.de/comunicacion/>)

Decodificación: Es la parte en la que el receptor convierte el mensaje en un pensamiento o idea

Receptor: Es quien recibe el mensaje, es el destinatario de la comunicación

Retroalimentación: Es el proceso que permite saber si el mensaje fue enviado con éxito y si este fue comprendido por el receptor.

Ruido: Son los factores que pueden distorsionar el mensaje. Se pueden presentar en cualquiera de las etapas del proceso de comunicación.

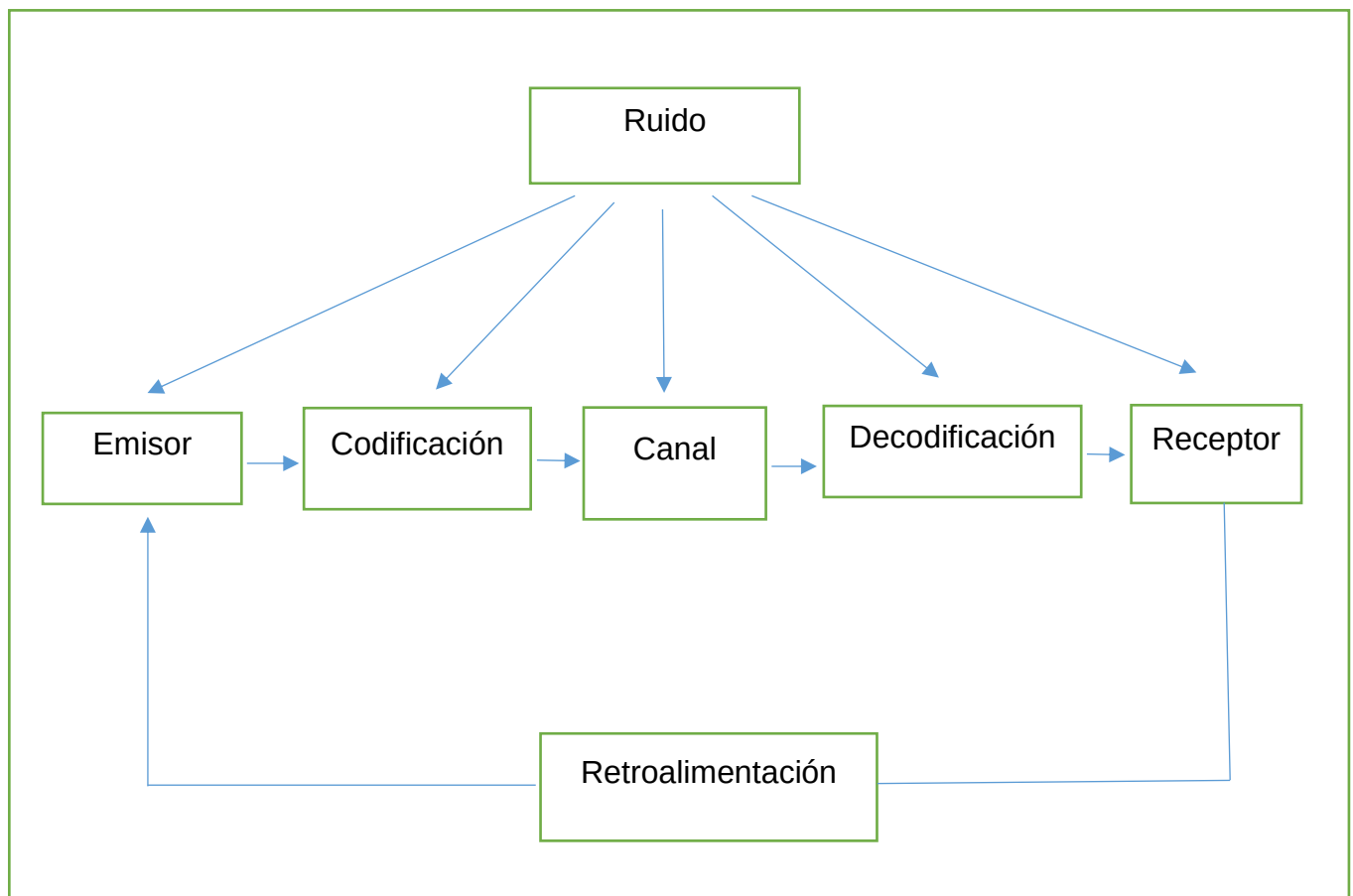


Figura 2 El proceso de comunicación

3.1.2. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es *el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización*³.

En las organizaciones la comunicación cumple cuatro funciones:

- 1) Control: La comunicación tiene un componente de control en las personas, grupos y en las organizaciones. Esto se percibe cuando los individuos siguen algún tipo de normas o procedimientos, ya sea de trabajo o de otra índole.
- 2) Motivación: Una mayor comunicación organizacional permite potenciar la motivación laboral de los trabajadores.
- 3) Expresión de emociones: La comunicación dentro de un grupo de personas representa un medio para la expresión de sentimientos y para la satisfacción de ciertas necesidades sociales.
- 4) Información: La comunicación es el pilar fundamental además para la toma de decisiones, ya sea de forma individual o grupal.

Comunicación interna

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, esta se puede dar de manera formal o informal y éstas bajan, suben o

³ Chiavenato I. *Comportamiento Organizacional*, "La dinámica del éxito en las organizaciones". (Segunda Edición)

se mueven en dirección horizontal a lo largo de los distintos niveles jerárquicos que tiene la organización.

De lo anterior se explican tres tipos de canales formales: la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

La comunicación descendente: Quienes emiten estos mensajes son las personas que ocupan los cargos situados en los primeros niveles de la estructura organizacional y quienes reciben la información son sus subordinados.

Este tipo de comunicación se puede dar mediante reuniones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, memorandos, manuales de políticas, y otros. El objetivo de esta comunicación busca crear empatía y un clima de trabajo unificado para buscar soluciones a los problemas de la organización.

La comunicación descendente generalmente trata de mensajes definiendo políticas organizacionales, reglamentos, inducciones, mensajes de adopción de cultura, misión y visión de la compañía, evaluaciones de desempeño y otros.

Comunicación ascendente: En este tipo de comunicación los mensajes circulan de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía organizacional y principalmente tratan de problemas o anomalías en el sistema rutinario y normal de la empresa, quejas, reclamaciones entre otros.

Comunicación horizontal: Los mensajes que se fundan en este tipo de comunicación van en dirección diagonal entre compañeros que están a un mismo nivel jerárquico.

El propósito de este tipo de comunicación no es solo informar, sino más bien solicitar ayuda para el cumplimiento de tareas o de objetivos comunes.

La comunicación interna informal se refiere al intercambio de información de manera no oficial dentro de la organización, la cual está basada en relaciones de amistad, familiares o mismos intereses.

Esta comunicación se encuentra libre de todas las formalidades organizativas. El intercambio de mensajes informales generalmente se lleva a cabo en comidas, eventos sociales, fiestas, etc.

En estas ocasiones, los superiores pueden reunir información de sus subordinados que sean difíciles de obtener a través de la comunicación formal.

Comunicación externa

La comunicación externa se entiende como un proceso que consiste en vincular algún tipo de información de la empresa hacia el público o personas que no son parte de la organización, en este grupo se encuentran además los proveedores, clientes, competidores, instituciones legisladoras y todos los que se encuentran en el ambiente externo de la organización.

3.1.3. Cultura Organizacional

El antropólogo chileno Marcelo Arnold, quien dice que *“entendemos por cultura organizacional a todos los diseños cognitivos y estructuras interpretativas, organizacionalmente compartidos, racionales e irracionales (en el sentido técnico) que existen en un momento dado y que actúan como guías potenciales del comportarse en un sistema organizacional”*.⁴

⁴ Baeza R. “Cultura organizacional: la forma de ser de la empresa”.
<http://www2.latercera.com/noticia/cultura-organizacional-la-forma-de-ser-de-la-empresa/>

La cultura organizacional también se entiende como el conjunto de valores, creencias, lenguaje, y otras cosas que permiten a las empresas siempre tener una forma particular de relacionarse y realizar las cosas.

La cultura organizacional tiene seis características principales⁵:

- 1) Regularidad de los comportamientos observados: Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
- 2) Normas: Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
- 3) Valores: Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
- 4) Filosofía: Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
- 5) Reglas: Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.
- 6) Clima organizacional: La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera.

⁵ Fred Luthans, *Organizational Behavior*, op. cit., p. 123.

3.1.4. Estrategia Organizacional

El termino estrategia viene del griego *strategos* que se refiere al arte militar.⁶

La estrategia es el comportamiento de una organización como un todo integrado⁷. Está orientada al largo plazo y suele plantear objetivos globales en un ambiente cambiante y competitivo.

Mintzberg y Quinn sostienen que la estrategia se basa en las cuatro P (plan, pauta, posición y perspectiva):

- 1) Estrategia como un Plan: La estrategia puede ser concebida como un plan que diseña la empresa para tomar las mejores decisiones, lo cual permite el logro de metas y objetivos.
- 2) Estrategia como pauta de comportamiento Son el conjunto de acciones que caracterizan determinado comportamiento de la organización. La estrategia busca el cumplimiento de objetivos mediante pautas de comportamiento.
- 3) La estrategia como posición: Es el lugar que ocupa la organización en el mercado y con el posicionamiento de los productos en la mente del consumidor.
- 4) La estrategia como perspectiva: Es la creación de cultura e ideología organizacional, las cuales se unen para formar la mentalidad colectiva de la organización, la cual vincula a las personas con un pensamiento y un comportamiento comunes.

⁶ Chiavenato I. *Comportamiento Organizacional*, “La dinámica del éxito en las organizaciones”. (Segunda Edición) P.454

⁷ Chiavenato I. *Comportamiento Organizacional*, “La dinámica del éxito en las organizaciones”. (Segunda Edición) P.454

Capítulo IV

4.1. Marco Metodológico

La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”.⁸

4.1.1. Enfoque

El enfoque metodológico del proyecto es mixto, en donde se mezcla el enfoque cualitativo con el cuantitativo.

*El enfoque mixto permite obtener una visión más comprensiva sobre el planteamiento si se emplean ambos métodos, así como un mayor entendimiento, ilustración o clarificación de los resultados de un método sobre la base de los resultados del otro.*⁹

En una investigación de tipo mixto utilizan evidencia de datos numéricos, textuales, visuales, entre otros que son sintetizados para la investigación.

4.1.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación será descriptivo, ya que la finalidad es describir la comunicación interna que existen en la empresa, además una investigación de tipo

⁸ Sampieri D.R Metodología de la Investigación, 5ta Edición

⁹ Sampieri D.R Metodología de la Investigación, 5ta Edición

descriptiva busca “*especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice*”.¹⁰

La comunicación se analizará mediante el método inductivo, que va de lo particular a lo general.

4.1.3. Universo

El proceso de investigación se encuentra formado por los trabajadores de la empresa Maestranza Cachapoal S.A.

4.1.4. Muestra

La muestra de esta investigación corresponde a los trabajadores del área de producción de empresa mencionada anteriormente.

4.1.5 Procedimiento

Se aplicarán distintas herramientas y técnicas que permitan obtener la información requerida. Las técnicas a utilizarse serán:

- **Observación:** Consiste en el análisis de elementos visuales; como canales de comunicación interna, el tipo de mensajes que se emiten y que se pueden percibir a simple vista, comportamiento de los colaboradores en el espacio laboral.

¹⁰ Sampieri D.R Metodología de la Investigación, 5ta Edición

Al observar la realidad de comunicación en el interior de la empresa se realiza un primer diagnóstico dónde se destacan problemas de comunicación, de cultura organización, clima laboral, entre otros.

- **Encuestas:** Consiste en establecer un listado de 9 preguntas cerradas adaptadas a la realidad de la organización, de modo que permita obtener distintos enfoques con respecto a la comunicación, cultura organizacional y otros aspectos importantes.

Las encuestas serán realizadas al personal del área de producción y de manera anónima para que la información obtenida sea real y lo más objetiva posible.

- **Entrevista:** Se desarrollará una entrevista estructurada, la cual se caracteriza por seguir una serie de preguntas fijas que han sido diseñadas con anterioridad.

La entrevista se realizará solo a un colaborador de la empresa y se tomará de forma personal, en donde existirá un evaluador y un evaluado que en este caso será el jefe del área de producción.

4.2. Plan de Trabajo

A continuación, se expone un plan de trabajo con el fin de planificar las actividades y gestiones necesarias para la buena marcha del proyecto y así concluir exitosamente en el periodo de tiempo señalado.

Etapa N°1

REALIZAR UN DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Para comenzar se recopilará la información de investigación con un método mixto.

- **Encuesta** será realizada al personal del área de producción. La encuesta será enfocada de las siguientes dimensiones.

___ Comunicación interna (Preguntas 1-4)

___ Conocimiento de misión, visión y valores corporativos (Preguntas 5-6)

___ Actividades de recursos humanos (Preguntas 7-9)

- **Entrevista** será realizada al jefe del área de producción.

Actividades

Objetivo	Actividades	% de cumplimiento
Realizar un diagnóstico organizacional	• Identificar problemas de comunicación interna en el área critica	100%
	• Reconocer si los trabajadores están familiarizados con la estrategia	100%
	• Saber que tan comprometidos están los trabajadores en las actividades que realiza el área de recursos humanos.	100%

Etapa N°2

TABULACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la etapa N°1 se deben presentar los datos de forma estadística para posteriormente conocer los resultados obtenidos y hacer un análisis de éstos.

Actividades

Objetivo	Actividades	% de cumplimiento
Conocer e interpretar por dimensión los resultados obtenidos en la encuesta y entrevistas realizadas	• Tabular las respuestas obtenidas en la encuesta.	100%
	• Analizar resultados por dimensión.	100%

Etapa N°3

DISEÑO DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

En esta etapa se pretende elaborar un plan de comunicación para el área de producción de la empresa Maestranza Cachapoal S.A.

Actividades

Objetivo	Actividades	% de cumplimiento
Diseñar un plan de comunicación interna para la empresa Maestranza Cachapoal	• Proponer ideas para aprovechar de mejor manera los canales de comunicación	100%
	• Actividades para Inculcar la misión, visión y valores en los trabajadores.	100%
	• Nuevas formas para incentivar a los colaboradores a participar en las actividades realizadas por el área de recursos humanos.	100%

Etapa N°4

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Luego de tener el formato del plan de comunicación interna el paso a seguir es la implementación de éste en la empresa Maestranza Cachapoal S.A

Actividades

Objetivo	Actividades	% de cumplimiento
Implementar el plan de comunicación interna en la empresa Maestranza Cachapoal S,A	• Implementar actividades para mejorar la comunicación	100%
	• Implementar actividades para alinear a los trabajadores	0%
	• Implementar actividades para fomentar la participación	0%

Etapa N°5

INDICADOR DE MONITOREO

En esta última etapa el propósito es la creación de un indicador de gestión para el plan de comunicación interna.

Actividades

Objetivo	Actividades	% de cumplimiento
Elaborar un indicador de gestión que permita el monitoreo del plan de comunicación interna	• Diseñar un indicador para el monitoreo del plan de comunicación interna en la empresa.	100%
	• Monitorear el plan de comunicación interna cuando se cumpla un año desde la implementación total del plan	0%

4.3. Carta Gantt

Carta Gantt			AÑO 2018																					
			Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio					
Proyecto aplicado de titulación Nombre alumno: Daian Moscoso Universidad Mayor Fecha de Inicio : Marzo 2018 Fecha de termino :Agosto			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
			E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	
			M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
			N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	
			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Actividades	Responsables	Duracion	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Elaboracion de Anteproyecto	Alumno	3 semanas																						
Entrega de anteproyecto	Alumno	1 día																						
Primera fase de evaluacion por comision	Comision Universidad	3 semanas																						
Reunión con profesor guia	Alumno Profesor	1 día																						
Correcciones según observaciones	Alumno	2 semanas																						
Revision de anteproyecto con profesor guía	Alumno Profesor	2 semana																						
Presentacion de avance ante comision	Alumno Comision	2 semanas																						
Parte I																								
Diagnostico organizacional	Alumno	2 días																						
Parte II																								
Tabulación y analisis de resultados	Alumno	1 día																						
Revision profesor guía	Alumno Profesor	1 día																						
Correcciones según observaciones	Alumno	1 día																						
Parte III																								
Diseño del Plan de Comunicación	Alumno	2 semanas																						
Reunión con profesor guia	Alumno Profesor	1 día																						
Correcciones según observaciones	Alumno	3 día																						
Parte IV																								
Implementación del plan	Alumno	4 días																						
Correcciones según observaciones	Alumno	2 días																						
Parte V																								
Indicador de monitoreo	Alumno	3 días																						
Reunioón con profesor guía	Alumno Profesor	1 día																						
Ultimas correcciones	Alumno	1 semana																						
Defensa de titulo	Alumno																							

Capítulo V

5.1. Etapa N°1

5.1.2. Contexto de toma de muestra

El presente estudio se realizó en el mes de mayo de 2018 en la empresa Maestranza Cachapoal S.A ubicada en la comuna de Requínoa.

Se encuestó al personal del área de producción, con el objetivo de abarcar una visión global del tema. Para ver formato de encuesta ver Anexo 2

La muestra que se obtuvo fue de un total de 40 trabajadores pertenecientes al área de producción, la cual representa el 72,72% del total de los trabajadores de dicha área.

La escala que se utilizó para extraer las conclusiones fue una escala de tipo Likert, la cual permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado.

Cada ítem de la encuesta fue conformado por tres niveles: Siempre, ocasionalmente y nunca.

También se llevó a cabo la entrevista al jefe del área con el fin de saber la opinión a nivel de jefatura sobre el tema abarcado. Para ver formato de encuesta ver anexo 3.

5.1.3. Tabulación de encuesta

La encuesta permitió extraer los siguientes resultados, frente a cada uno de los temas consultados.

PREGUNTAS / RESPUESTAS	<i>Siempre</i>	<i>ocasionalmente</i>	<i>nunca</i>
1-¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?	40%	50%	10%
2- ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?	65%	35%	0%
3-¿Recurso El jefe de producción se comunica constantemente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?	25%	50%	25%
4-¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?	55%	37,5%	7,5%
5.-¿Usted conoce la misión y visión de la empresa?	37,5%	52,5%	10%
6.-¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?	47,5%	22,5%	30%
7-¿Se enter a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?	47,5%	42,5%	10%
8-¿Las actividades extra programáticas como	45%	40%	15%

premiaciones, cumpleaños son importantes?			
9- ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que usted tiene por trabajar en la empresa?	42,5%	40%	17,5%

Figura 3 *Elaborado por Investigadora.*

5.1.4 Resultados del estudio

5.1.4.1. Dimensión comunicación interna

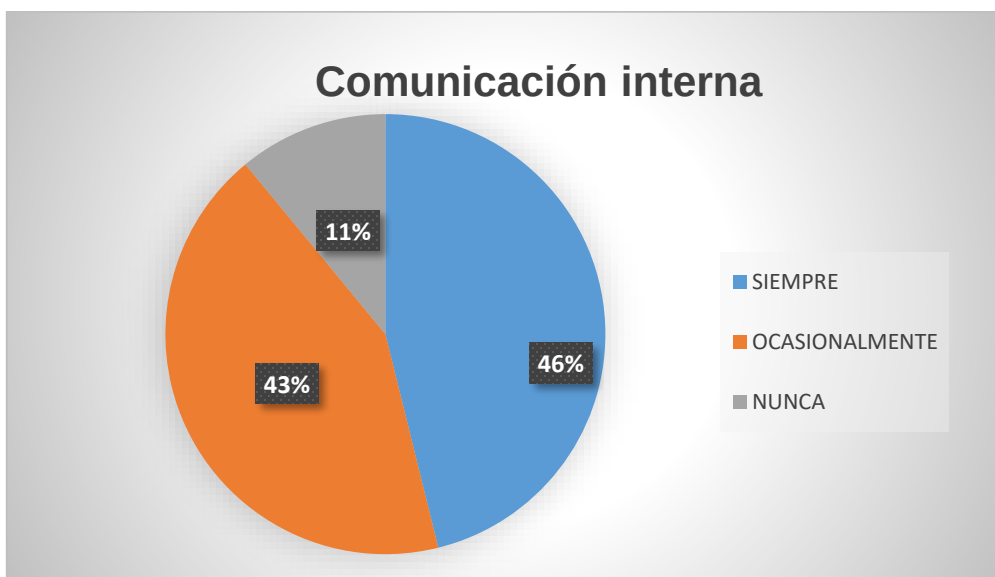


Figura 4 *Maestranza Cachapoal S.A, Encuesta mayo 2018.*

Análisis: Dentro de la dimensión de comunicación interna el 46% del total de los encuestados considera que siempre existe una buena comunicación en la empresa. El 43% dice que solo ocasionalmente la comunicación es buena, mientras que el 11% restante responde con que nunca se origina una buena comunicación interna.

Interpretación: La comunicación interna es un aspecto fundamental para que la empresa funcione a la perfección. Mientras más información tengan los colaboradores, mejorarán su trabajo individual y trabajo en equipo. Los empleados se sentirán integrados plenamente en la organización y se comprometerán con ella.

Los resultados de la encuesta realizada muestran que existen problemas en la comunicación interna en la empresa. Si bien existe una buena relación entre compañeros de trabajo, la información no transita de manera correcta, ya que según algunos trabajadores no reciben toda la información que deberían manejar, esto también puede estar enfocado en lo poco suficientes que son los canales de comunicación establecidos en la empresa.

5.1.4.2. Dimensión conocimiento de misión, visión y valores corporativos



Figura 5 Maestranza Cachapoal S.A, encuesta mayo 2018

Análisis: El 43% de los encuestados conoce la misión, visión y valores de la organización. El 38% manifiesta conocerlos solo ocasionalmente y el 20% restante no los conoce.

Interpretación: El conocimiento de la visión, misión y valores son claves para que el personal se asocie y se familiarice con la cultura de la empresa.

Según los resultados obtenidos existe un porcentaje significativo de funcionarios que no tiene claro o no conoce cuál es la filosofía de la organización. Esto se debe a que muy pocos trabajadores al ingresar a la institución recibieron una inducción o un manual en el cual se detallará este tipo de información. Cabe señalar que además de aquello algunos funcionarios consideran que esta información de la empresa no es relevante para el desempeño de sus actividades diarias.

5.1.4.3. Dimensión actividades de recursos humanos

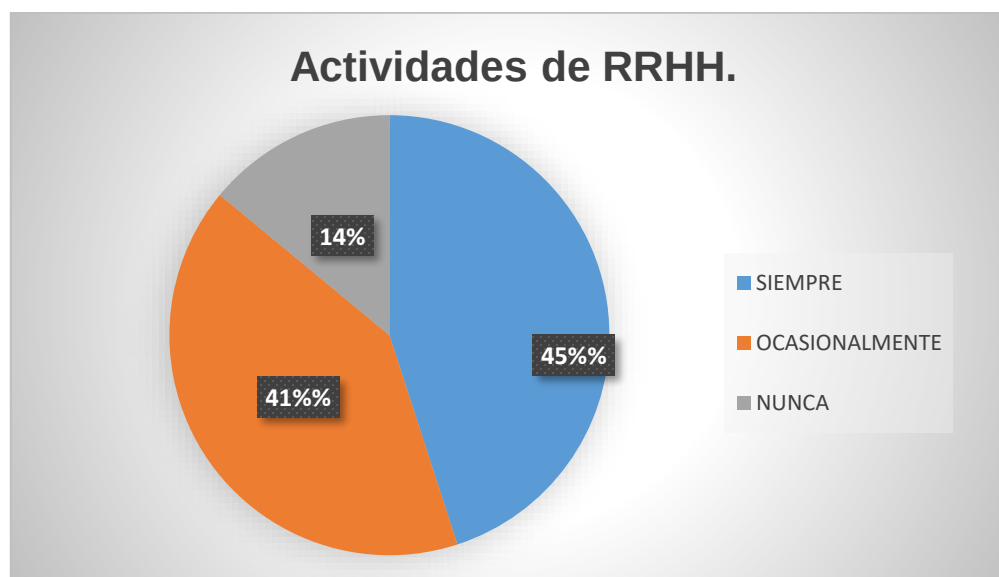


Figura 6 Maestranza Cachapoal S.A, encuesta mayo 2018

Análisis: El 45% de la muestra siempre participa y se informa de las actividades que realiza el área de recursos humanos, el 41% solo lo hace ocasionalmente y el 14% nunca participa o no se informa.

Interpretación: Las actividades que organiza el área de recursos humanos, son una herramienta diseñada para la participación, las cuales ayudan a mejorar el

ambiente de trabajo, ya que de esta forma permite conectar a los trabajadores, ya sea con sus pares, superiores y subalternos.

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los trabajadores participan ocasionalmente a estas actividades, uno de los motivos por los cuales no asisten es porque no se enteran a tiempo de las actividades que se llevan a cabo, existe un mal flujo de información.

5.1.5 Resultados entrevista

En cuanto a la entrevista realizada al jefe del personal de producción se lograron corroborar algunas similitudes y diferencias en cuanto a las distintas dimensiones que se abordaron con el fin de tener una visión más amplia del tema.

Los resultados fueron los siguientes:

Dimensión comunicación interna: El jefe de producción concuerda con la opinión del personal del área en cuanto a las relaciones del personal, dice que siempre ha existido una adecuada relación con el personal a cargo y que se comunica diariamente con ellos, manifiesta además que lleva varios años trabajando en la empresa y conoce a todos los empleados.

También señala que muchos de los trabajadores han formado relaciones de amistad también fuera de la jornada laboral.

En cuanto a la información que él les trasmite a sus colaboradores dice que es mediante pequeñas reuniones que se hacen a primeras horas de la mañana, por lo que el personal que llega más tarde no participa de dichas reuniones y los compañeros de trabajo son los responsables de transmitir información.

El jefe considera que es un buen canal de comunicación, pero manifiesta que hay algunos canales establecidos en la empresa que no son bien utilizados y no se les saca el máximo de provecho como por ejemplo al diario mural que se encuentra ubicado en el pasillo del taller. Este se encuentra instalado en un lugar con muy poca luz, lo cual no llama la atención del personal.

Dimensión misión, visión y objetivos: Manifiesta que estar familiarizados con la misión, visión y claves del éxito de la organización es importante y que cada uno de los trabajadores debería tener dichos conocimientos, pero en la empresa no se implanten técnicas para alinear al personal.

Muchas claves de éxito si son implementadas en las labores generalmente por los jefes o gerentes, pero el entrevistado desconoce si los demás empleados tienen conocimiento de su existencia y su puesta en práctica.

Dimensión recursos humanos: En cuanto a recursos humanos el entrevistado se encuentra conforme con el total de actividades que se realizan y desconoce los motivos por los cuales algunos empleados no participan.

5.1.6 Conclusión etapa 1

Se puede inferir que no se genera un buen proceso de comunicación interna en la empresa, en donde los trabajadores del área de producción se encuentran a la deriva en cuanto a conocimientos importantes y fundamentales de la organización, como lo son la misión, visión y valores.

Los canales de comunicación no son utilizados en forma correcta, por ende, no cumplen su función de informar.

Debido a esto último los colaboradores del área manifiestan sentirse poco tomados en cuenta, lo cual les hace ser poco participativos y no aprovechar las instancias en

actividades, celebraciones que organiza el área de recursos humanos conjunto con otras áreas.

5.2. Etapa N°2

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

5.2.1 Introducción

El plan de comunicación consiste en la planificación de una serie de acciones o estrategias diseñadas para solucionar problemas comunicacionales en el área productiva y mejorar relaciones laborales de la empresa.

El plan de comunicación surge a partir de la identificación de ciertos problemas que presenta el área crítica de la empresa Maestranza Cachapoal S.A

En esta etapa se desarrollará el plan de comunicación para el área objeto de estudio, proponiendo nuevas ideas estratégicas para cada falla detectada, mediante el diagnóstico de comunicación realizado anteriormente. Básicamente se plantearán tres estrategias puntuales que constituirán a una mejor comunicación interna en el área de producción de la empresa Maestranza Cachapoal S.A

5.2.2. Plan de Comunicación interna

Objetivo	Canales	Estrategia	Emisor
Mejorar los flujos de información en la organización	Diario mural	Mensajes cortos y puntuales	Encargado de diario mural
		Imágenes y fotografías impresas a color	
	Reuniones de trabajo	Agendadas con aviso previo	Jefe área de producción
		Informar a los asistentes temas a tratar con anterioridad	
	Correo electrónico	Mensajes claros, con asunto y remitente	Empleados con correo electrónico
Familiarizar a los colaboradores con la misión, visión y valores organizacionales	Capacitaciones	Capacitar al personal para que transmitan la filosofía de la organización	Gerentes y jefes de área
	Desayunos y charlas	Dar a conocer la misión, visión y valores y su importancia para el cumplimiento de objetivos.	Gerente y jefe de área
	Folletos	Recordar misión, visión y valores organizacionales	Jefe de recursos humanos

Promover la participación de los colaboradores en las actividades de la organización	Buzón de quejas y sugerencias	Generar sentido de pertenencia	Todos los colaboradores
	Actividades extra programáticas	Programación de actividades con tiempo y aviso anticipado a los colaboradores	Jefe de recursos humanos

Figura 7 *Elaboración propia, junio 2018*

5.3. Etapa N°3

El plan se irá implementando paulatinamente en la empresa Maestranza Cachapoal.

A la fecha se han implementado solo las estrategias para la dimensión de comunicación interna, las cuales apuntan a mejorar los flujos de comunicación. Por ende, se ha logrado el porcentaje de cumplimiento del 100% en esta dimensión.

La implementación fue recibida de buena forma por los colaboradores de la empresa, los cuales han modificado el uso de canales y se han ido acostumbrado a la nueva forma de enviar mensajes u información.

La implementación de la segunda dimensión del plan se espera implementar en el mes de septiembre, ya que habrán pasado 2 meses de la implementación de la primera dimensión del plan y se espera tener una mayor disposición y aprobación de estas nuevas prácticas por parte de los colaboradores.

Posteriormente se llevará a cabo la última dimensión, la cual está pensada en generar una mayor participación por parte de los trabajadores y lograr sentido de pertenencia.

Se espera que a fines de octubre del presente año se hayan implementado todas las acciones sugeridas en el plan de comunicación interna diseñado para la empresa.

5.4. Etapa N°4

Para hacer efectivo el monitoreo del plan se volverá a reevaluar la situación inicial, la cual se realizará pasado los 6 meses desde la finalización de la implementación del plan. Se realizará la encuesta nuevamente, extrayendo los indicadores de gestión definidos para su posterior análisis, de este modo poder evaluar y sacar las conclusiones de la aplicación del plan de comunicación interna en la empresa.

De esta manera podremos saber que tan beneficioso fue para la empresa y/o modificar falencias en el plan, como también incluir nuevas estrategias para mantener el personal alineado a estrategia de la organización.

Capítulo VI

5.1 Presupuesto

El costo total del plan de comunicación interna para la empresa Maestranza Cachapoal S.A, se encuentra detallado a continuación:

Recursos	Costos
Impresora	\$179.990
Insumo mensual impresora	\$50.000
Cámara fotográfica	\$ 199.990
Café, té, galletas y otros (mensual)	\$30.000
Total mes 1	\$409.980
Total meses siguientes	\$80.000

Capítulo VII

Conclusiones previas

El problema que enfrentaba la empresa Maestranza Cachapoal, se logró analizar a través del diagnóstico realizado, el cual fue importante para obtener más información en torno a las tres dimensiones que dan paso al alineamiento estratégico.

El resultado obtenido en dicho análisis confirmó lo que en mi periodo de practica había podido detectar.

Los colaboradores del área de producción de la empresa, la cual era el área crítica en estudio, manifestaba sentirse desinformada, el flujo de información entre las distintas áreas no funcionaba de manera correcta, lo que afectaba a los operarios, en cuanto conocimiento de misión, visión, valores, actividades, reuniones, entre otros.

Se diseñó un plan de comunicación interna con el objetivo de corregir los problemas detectados en las dimensiones de comunicación interna, misión, visión, valores y actividades de recursos humanos. A fin de que estas dimensiones puedan alinear al capital humano a la estrategia competitiva de la organización, la cual apunta a que los trabajadores se enfoquen en un solo objetivo organizacional.

La implementación del plan se irá desarrollando a lo largo de los meses, y se espera que en el mes de octubre del 2019 pueda realizarse el monitoreo del plan.

El cual está establecido por encuestas similares a las del diagnóstico inicial, a fin de comparar las opiniones de los trabajadores del área crítica en relación al año anterior.

Conclusiones finales

El desarrollo de cada uno de los capítulos ha demostrado enlazar aspectos, teóricos, metodológicos y propositivos a la investigación.

En primer lugar, autores como Idalberto Chiavenato han perfilado el tema de alineamiento estratégico como un tema actual y de gran importancia para la organización, el cual es un tema que se encuentra en todas las organizaciones, así también como los demás conceptos involucrados que conforman los objetivos de diagnóstico y luego del plan de comunicación interna.

Ahora bien, los aspectos metodológicos utilizados dieron el sustento de recopilación de información, entregando por un método mixto, en donde se obtuvieron alcances cualitativos y cuantitativos para un mejor respaldo de las observaciones realizadas, de esta forma se concluye que las herramientas de medición utilizadas, como la entrevista y encuestas, fueron de gran ayuda y fundamentales a la hora de interpretar las dimensiones del tema central.

Importante fue la empresa Maestranza Cachapoal S.A, de la cual se concluyeron aspectos históricos, corporativos, estructurales y de negocio, así como también los proyectos en los cuales a trabajo la empresa y los productos que ofrece, análisis de recursos humanos, entre otros. Los cuales fueron fundamental para llegar al diagnóstico que propuso diferentes opiniones en torno al tema de comunicación interna.

Gracias a la implementación total del plan de comunicación interna la empresa pondrá fin a los problemas detectados, mejorará la comunicación entre colaboradores, principalmente de los colaboradores del área de producción, los trabajadores se alinearán a la estrategia de la compañía y de esta manera la empresa apuntará fuertemente al logro en conjunto de objetivos y generará mayor valor organizacional.

Bibliografía

- Chiavenato. I. *Comportamiento organizacional 2da edición*
- Sampieri, R. H. *Metodología de la investigación 6ta edición.*

Webgrafía

- <http://mcachapoal.cl/home>
- <http://www.residenciascachapoal.cl/>
- <http://gruascachapoal.cl/>
- <http://inmobiliariacachapoal.cl/quienes-somos>
- <http://capitalhumano.emol.com/6916/rol-juega-la-comunicacion-interna-las-empresas/>
- <https://definicion.de/comunicacion/>
- <http://www2.latercera.com/noticia/cultura-organizacional-la-forma-de-ser-de-la-empresa>

Anexos

Anexo 1. Carta de la empresa

Identificación de la empresa

Razón Social: Maestranza Cachapoal S. A
Rut: 96.986.330-8
Giro: Ingeniería, Fabricación y Montaje de estructura Metálicas
Dirección: Higuera El Maitén Lote 10, Los Lirios Comuna Requínoa
Responsable de la empresa: Marcelo Palominos Santibáñez
Cargo: Encargado de recursos humanos
Correo: mpalominos@mcachapoal.cl


maestranza
CACHAPOAL

MAESTRANZA CACHAPOAL S.A.
RUT. 96.986.330-8
72-2221183
+56 962081252



Marcelo Palominos Santibáñez
Encargado de Recursos Humanos

2

Anexo 2. Encuestas respondidas

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro Mayor.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldado

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) ☒ Ocasionamente
- c) ☒ Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- b) ☒ Ocasionamente
- c) ☒ Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) ☒ Siempre
- b) ☒ Ocasionamente
- c) ☒ Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) ☒ Siempre
- b) ☒ Ocasionamente
- c) ☒ Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: manten

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
 - a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - ☒ c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
 - a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - ☒ c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entra de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Murto

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: manito negro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro mayor

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: MAESTRO 1

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Mantuo Mayor

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: pintor

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☐ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro segunda

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Minuta Negrada

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro mayor

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro preparación de Materiales.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro Segundo

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: MAESTRO PRIMERA

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro 2

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☐ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Mattho Mayr.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se enterar de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro Primera

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: CAPATAZ

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Salvador C.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Operador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entra de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador Certificado

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
a) Siempre
☒ b) Ocasionalmente
c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
a) Siempre
☒ b) Ocasionalmente
c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

a) Siempre
☒ b) Ocasionalmente
c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

a) Siempre
☒ b) Ocasionalmente
c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

a) Siempre
☒ b) Ocasionalmente
c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

1. **¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?**

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. **¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?**

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. **¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?**

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. **¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?**

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. **¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?**

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Soldador

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

☒ a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: BODEGA

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☐ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: PINTOR

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- ☐ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- ☐ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- ☐ a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- ☐ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Ayudante P.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entra a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?
 - ☒ a) Siempre
 - b) Ocasionalmente
 - c) Nunca
5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?
 - a) Siempre
 - ☒ b) Ocasionalmente
 - c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Pintor

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Encuesta

Cargo del trabajador: Maestro

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales, y con fines académicos. "Gracias por su colaboración".

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa su opinión.

1. ¿Existe una buena relación entre su área de trabajo y el resto de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

2. ¿Es bueno el trato entre pares dentro de su área?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

3. ¿El jefe de producción se comunica continuamente con los trabajadores y da a conocer temas tratados en reuniones de trabajo?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

4. ¿Considera que el diario mural es una buena fuente de información?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

5. ¿Usted conoce la misión y la visión de la empresa?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

6. ¿Usted conoce los valores o claves de éxito de la empresa?

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- ☒ c) Nunca

7. ¿Se entera a tiempo de las actividades que realiza recursos humanos?

- a) Siempre
- ☒ b) Ocasionalmente
- c) Nunca

8. ¿Las actividades extra programáticas como premiaciones, cumpleaños son importantes?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9. ¿Usted se entera de los descuentos y/o beneficios que tiene por trabajar en la empresa?

- ☒ a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Entrevista

Preguntas

1. ¿Cómo es la relación con sus subordinados?
2. ¿Se comunica constantemente con ellos?
3. ¿Les hace llegar información importante obtenida en reuniones de trabajo?
4. ¿A través de que medio se comunican?
5. ¿Encuentra que ese medio es eficiente?
6. ¿Cree que la información llega al total de trabajadores?
7. ¿Usted conoce la misión y visión de la empresa?
8. ¿Se las transmite a sus subordinados?
9. ¿Conoce las claves de éxito de la empresa?
10. ¿Los trabajadores del área de producción ponen en práctica las claves de éxito de la empresa?
11. En cuanto a las actividades que realiza el área de recursos humanos. ¿Por qué cree usted que los trabajadores no participan?
12. ¿Considera que recursos humanos utiliza adecuados medios de comunicación con el personal de producción?

