



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

UNIDAD SANTO TOMÁS

SEMINARIO:  
RELACIONES PÚBLICAS ESTRATÉGICAS

“PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS PARA  
UNA EFECTIVA COMUNICACIÓN INTERNA”

## TRABAJO FINAL

Que para obtener el Título de:

**LICENCIADO EN RELACIONES COMERCIALES**

Presentan:

MARISOL CASTILLO HERNÁNDEZ

DIANA MORALES RODRÍGUEZ

MANUEL OJEDA MANRIQUE

VERÓNICA ESPERANZA OLVERA BUSTAMANTE

YOLANDA TABOADA PONCE

LIDIA NAYELI VILLEGAS ROBLEDO



CONDUCTOR: L.R.C. ALEJANDRO ENRIQUE HERNÁNDEZ DE LA TORRE  
MÉXICO, D.F.

JUNIO 2012

# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de México, D.F., el día 02 del mes de Agosto del año 2012. Los que suscriben:


MARISOL CASTILLO HERNÁNDEZ  
DIANA MORALES RODRÍGUEZ  
MANUEL OJEDA MANRIQUE  
VERÓNICA ESPERANZA OLVERA BUSTAMANTE  
YOLANDA TABOADA PONCE  
LIDIA NAYELI VILLEGAS ROBLEDO


Pasantes de la(s) Licenciatura(s):

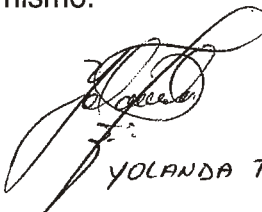
Licenciatura en Relaciones Comerciales


Manifiestan ser autores intelectuales del presente trabajo final, bajo la dirección de Lic. Alejandro Enrique Hernandez de la Torre **y cede los derechos totales del trabajo final** Plan de Relaciones Públicas para una efectiva comunicación interna, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión con fines académicos y de investigación para ser consultado en texto completo en la Biblioteca Digital y en formato impreso en el Catalogo Colectivo del Sistema Institucional de Bibliotecas y Servicios de Información del IPN.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, graficas o datos del trabajo sin permiso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección electrónica: [anaidmoritakuk@hotmail.com](mailto:anaidmoritakuk@hotmail.com); [nayeli\\_v\\_r@hotmail.com](mailto:nayeli_v_r@hotmail.com); [rumplestiltskin.27@hotmail.com](mailto:rumplestiltskin.27@hotmail.com); [t.r90@hotmail.com](mailto:t.r90@hotmail.com); [lrc.bustamante.vero@hotmail.com](mailto:lrc.bustamante.vero@hotmail.com); [yomaktub@hotmail.com](mailto:yomaktub@hotmail.com). Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

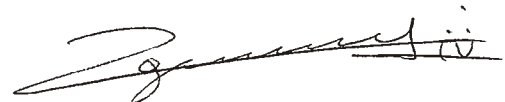
  
LIDIA N. VILLEGAS R.


  
MARISOL CASTILLO HDEZ.

  
YOLANDA TABOADA PONCE.

  
Veronica Esperanza Olvera Bustamante

NOMBRE Y FIRMA  
AUTORES

  
MANUEL OJEDA MANRIQUE

  
Diana Morales Rodriguez

## EL MAS PROFUNDO AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, la fuerza y la valentía para poder culminar uno de mis más preciados sueños.

A aquellos que hacen posible la existencia del Instituto Politécnico Nacional, de manera especial, a la Escuela Superior de Comercio y Administración , y de esta manera brindarnos la oportunidad de recibir la capacitación profesional que ha de ser cimiento firme durante el desarrollo de nuestra vida laboral.

A todos los profesores que participaron en nuestra formación como profesionistas compartiendo con nosotros sus conocimientos y experiencias que nunca dejarán de ser útiles en nuestro camino.

A nuestros padres, los insuperables compañeros, que gracias a su apoyo incondicional durante toda nuestra carrera pudimos lograr esto, que también es suyo.

A todas aquellas personas que nos dieron la oportunidad de recibir educación y a las que participaron de alguna forma en el desarrollo de esta.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	5
¿Qué es?	5
¿Qué hace?	5
Productos y/o servicios que ofrece	5
Política de calidad	6
Política ambiental, seguridad e higiene	6
Valores	7
ANÁLISIS DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA	8
Historia	8
Emblema (icónica)	9
Logotipo (lingüística)	9
Colores institucionales (cromática)	9
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
Número de empleados	11
INFORMACIÓN DE MERCADOTECNIA	11
PUBLICIDAD, PROMOCIÓN DE VENTAS Y RELACIONES PÚBLICAS	11
PRESTACIONES DE LEY, OTROS BENEFICIOS Y PRESTACIONES	12
Tabla de Prestaciones	14
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	17
Definición de la situación	17
Investigación interna	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Identificación de las variables	18
Determinación del público objetivo	18
Muestra	18
Diseño del instrumento de medición	21
Codificación	25
Tabulación, gráficas y análisis	28
Informe de la investigación	48
Observaciones en la investigación	49





---

PLAN DE RRPP \_\_\_\_\_ 50

*Situación (problema definido y analizado)* \_\_\_\_\_ 50

*Objetivo general* \_\_\_\_\_ 51

*Objetivos específicos* \_\_\_\_\_ 51

*Público objetivo* \_\_\_\_\_ 51

*Estratégicas* \_\_\_\_\_ 51

*Tácticas* \_\_\_\_\_ 52

        1. *Juntas* \_\_\_\_\_ 52

        2. *Actividad deportiva* \_\_\_\_\_ 55

        3. *Convivencias* \_\_\_\_\_ 59

        3 a. *Comidas y cumpleaños de los trabajadores* \_\_\_\_\_ 63

        4. *Táctica periódico mural* \_\_\_\_\_ 65

*Flow Chart General* \_\_\_\_\_ 70

*Presupuesto General* \_\_\_\_\_ 71

DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR) \_\_\_\_\_ 72

*Estrategias* \_\_\_\_\_ 74

*Tácticas* \_\_\_\_\_ 74

EVALUACIÓN \_\_\_\_\_ 83

RECOMENDACIONES \_\_\_\_\_ 84

CONCLUSIONES \_\_\_\_\_ 85

BIBLIOGRAFIA Y FUENTES CONSULTADAS \_\_\_\_\_ 85





## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es ya conocido la magnitud y lo fundamental que son las relaciones públicas en empresas e instituciones, su influencia social y papel en el futuro organizacional, así como sus lazos íntimos con su estructura y formación, todo esto para preservar su imagen frente al mercado en el cual interactúan.

El presente proyecto tiene como propósito, implementar un plan de Relaciones Publicas mediante un proceso de investigación, que pretende identificar los factores que generen problemas en la comunicación interna.

Demostrando un claro entendimiento por medio de las herramientas y técnicas aplicadas en la investigación y su respectiva recolección de información así como su documentación, para poder diseñar estrategias y tácticas que generen resultados positivos en la comunicación y organización, involucrando al personal en la toma de decisiones mediante la participación e información, que empresa Motor Wheel debe difundir.

Todo ello redundará en la mejora de la comprensión, motivación y elaboración de objetivos comunes.

Este proyecto se compone en tres secciones la primera contiene la información general de la empresa Motor Wheel, segundo lugar la investigación interna y por último el plan de relaciones públicas internas y externas.



## INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

### ¿Qué es?

MOTOR WHEEL MINCER MEXICO S.A DE C.V.es una compañía de socios de Precisión Partners. De giro industrial-metal mecánica de autopartes. Para el mercado automotriz. En la actualidad MOTOR WHEEL MINCER MEXICO está formada por dos plantas de fundición y una de maquinado, con una capacidad anual de 800, 000 piezas.

5

### ¿Qué hace?

Ha estado suministrando componentes para el sistema de frenado por más de 42 años dentro del mercado de camiones pesados y remolques de vehículos comerciales. Está comprometida en dar a sus clientes productos de alta calidad, entregas a tiempo y servicio al cliente, a un precio competitivo, se enfoca en atender los requerimientos específicos del cliente mediante el diseño, desarrollo, fabricación, pruebas y certificación completa; ya que cuenta con el certificado de calidad TS 16949:2009 y el certificado ambiental ISO 14001:2004.

### Productos y/o servicios que ofrece

Motor Wheel Mincer México ofrece a sus clientes una línea completa de rotores, tambores de freno, mazas de tracción, ruedas de artillería y porta satélites.





## **Política de calidad**

Motor Wheel Mincer México está comprometida a operar una compañía rentable que pueda satisfacer el diseño, desarrollo y manufactura de los sistemas para vehículos comerciales; que cumplan con los requerimientos del cliente y las necesidades individuales de los empleados a través de la mejora continua, buscando cumplir y mejorar continuamente la efectividad de nuestro sistema de administración de la calidad.

**C= REDUCCION DE COSTO Y SATISFACCION DEL CLIENTE.**

**V= GENERAR VALOR Y REDUCIR LA VARIACION.**

**S= SOSTENER Y MEJORAR LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR.**

## **Política ambiental, seguridad e higiene**

Motor Wheel Mincer México S.A DE C.V., está comprometido con la excelencia en el diseño, desarrollo, manufactura y comercialización de sistemas vehiculares que cumplan con los requerimientos del cliente, a través de la mejora continua en las actividades comerciales de productos y servicios. Motor Wheel está convencido que la protección de la salud y la seguridad de sus empleados, del público y el medio ambiente tienen la más alta prioridad. Para promoverlos ha sido establecida la siguiente Política.

### Responsabilidad:

- El Director Gral., de Motor Wheel es responsable de esta Política y su enfoque, asegurándose de su comunicación y su implementación.
- Se espera que los Gerentes y Empleados la entiendan, implementen y asuman su responsabilidad con esta Política en sus respectivas actividades.

### Mejora Continua:

- Motor Wheel, utilizará un Sistema de Administración Ambiental enfocado a establecer objetivos, implementar programas, monitorear tecnologías, entrenamiento en administración ambiental, evaluar los progresos y mejorar continuamente el desempeño ambiental.
- La Dirección General, mantendrá y proporcionará los recursos adecuados para monitorear y mantener un programa que evalúe y continuamente mejore la salud, seguridad y condiciones ambientales en todas las instalaciones.







---

Administración de desechos y la minimización de la contaminación:

- Motor Wheel, está comprometido con un enfoque en la reducción de desechos, programas de reciclaje, re-uso y prevención de la contaminación.
- Los productos y procesos son planeados y operados para incorporar objetivos y metas que sean periódicamente revisados para minimizar o eliminar prácticas en la generación de desechos, contaminación y cualquier impacto adverso en la salud y el ambiente.

7

Cumplimiento Regulatorio:

- Motor Wheel, está comprometido a cumplir con todos los requerimientos legales aplicables a la salud, seguridad y del ambiente y otros requerimientos a los cuales la compañía se suscribe, relacionados a la identificación de los aspectos ambientales en sus respectivas operaciones.

Comunicación:

- Motor Wheel, comunicará esta Política a todas las personas que trabajen en la compañía para asegurar un entendimiento de las metas ambientales de seguridad y de salud, programas, estándares y procedimientos.
- Motor Wheel proporcionará información adecuada y oportuna a los empleados, clientes, oficinas gubernamentales y al público sobre asuntos ambientales que involucren a la compañía.

**Valores**

LIDERAZGO: Ejemplo que inspira.

COMPROMISO: Acciones que transforman

COLABORACIÓN: Unión que engrandece

SERVICIO: Nuestra razón de ser





ANÁLISIS DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA



### Historia

Fundada en 1970 como “Compañía Minera de Cerralvo”, inicia operaciones como taller de maquinado de ruedas de artillería en acero, abastecidas por HYLSA y FAMSA, fundidoras de Monterrey, N.L. En 1992 fue inaugurada la planta de Hierro gris, donde se fabrican tambores y rotores por moldeo en verde. La segunda Planta queda destinada a la fundición de Hierro Nodular donde se fabrican mazas de tracción, ruedas de artillería y porta satélites. En 1997, HAYES LEMMERZ INC. Compró MINCER y se intereso en mantenerse líder en el mercado y generando mayor productividad.

Desde 1998 se han implementado el sistema de calidad y ambiente; A partir del 1 de junio 2006 deja de ser HAYES LEMMERZ para unirse al grupo Motor Wheel Commercial Vehicle Systems el cual está conformado por tres diferentes divisiones (LIVONIA, CHATTANOOGA, BEREKA KT). Y con su nueva adquisición Motor Wheel Mincer México.

En el año 2009 se otorga un reconocimiento a Motor Wheel Mincer México de la sociedad mexicana de fundidores por ser una fundición grande del año en el sector de la industria.

A partir del año 2010 Se otorga el certificado como una industria Limpia en las plantas de Hierro Nodular y Hierro Gris por cumplir con la legislación y la normatividad en materia de protección al ambiente de competencia estatal, de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia del programa de auditoría ambiental.



---

### Emblema (icónica)



Como se observa es una figura rectangular demuestra que es una empresa seria y comprometida, el color rojo simboliza el poder; Color al que se asocia con la vitalidad y la ambición. El rojo aporta también confianza en sí mismo, coraje y una actitud optimista ante la vida. Así como la figura en el centro es la representación de “M” (Motor) y “W” (Wheel) y el círculo representa que Motor Wheel es una compañía unida.

9

# **MOTOR WHEEL®**

### Logotipo (lingüística)

Es una tipo de letra Arial Black que es legible, entendible y la palabra es corta y fácil de recordar para su giro.

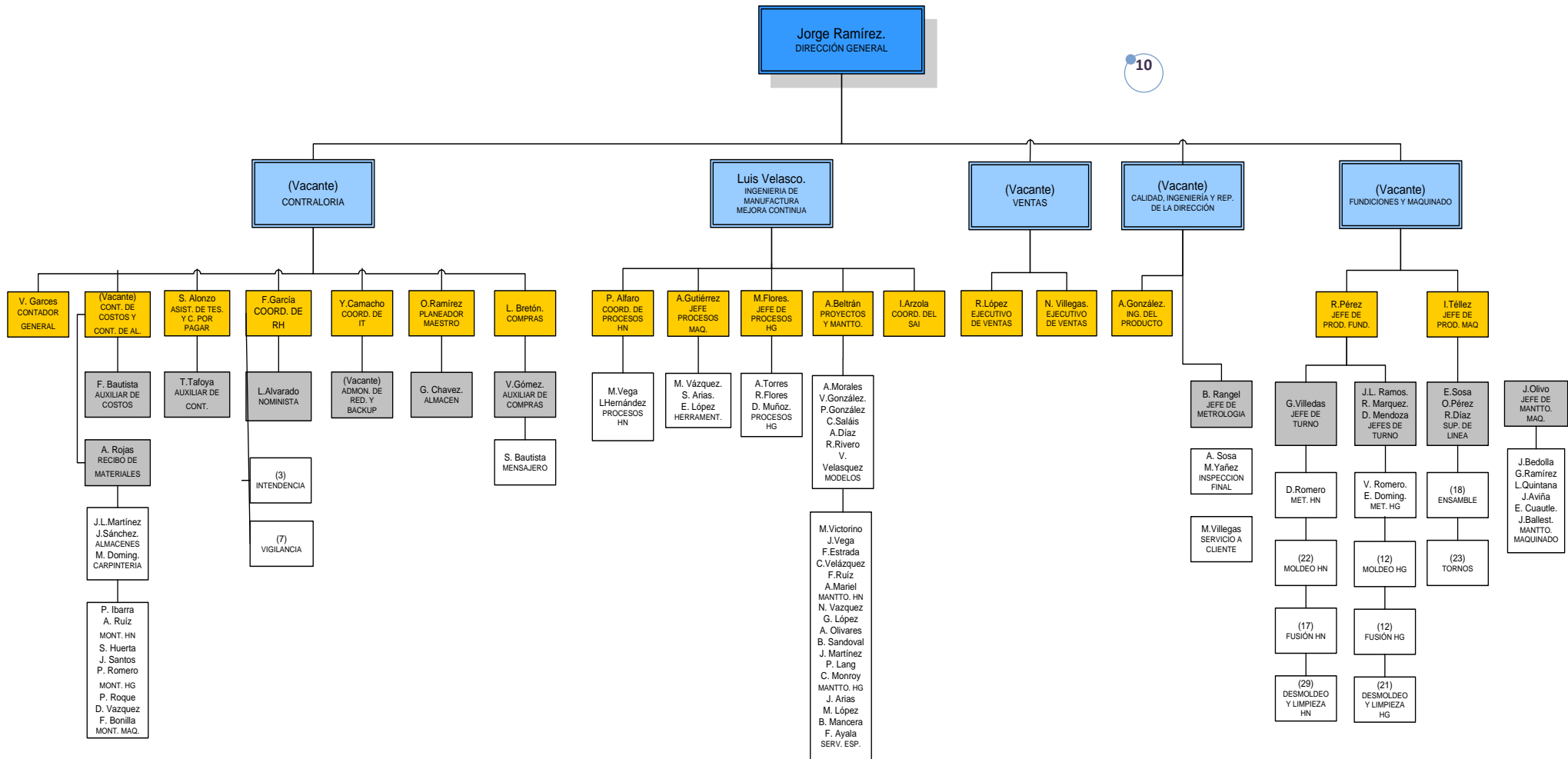
### Colores institucionales (cromática)

Los colores están combinados adecuadamente, El azul es un color fresco, tranquilizante y se le asocia con la mente, a la parte más intelectual de la mente representan estabilidad, profundidad, lealtad, confianza. Además de pertenecer a una empresa norte americana y muestran los colores de su bandera.





# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



10



### **Número de empleados**

El número de empleados de Motor Wheel Mincer S.A. DE C.V. es de 40 empleados de confianza y 229 sindicalizados. Dando un total de 269 trabajadores de la empresa.

11

### **INFORMACIÓN DE MERCADOTECNIA**

En septiembre de 2009 se realizó una investigación de mercados por parte de la empresa "MARKETING 361°" para conocer el motivo por el cual los camiones y tractos que salen de fábrica de los principales participantes de esta industria con las partes de Motor Wheel Mincer México, conocer qué posición competitiva, necesidades del usuario, productos y marcas que utilizan, canales y competencia. Dando como resultados que Motor Wheel acapara más del 50% del mercado nacional, se sugiere que refuerce el partnership con Kenworth y Freightliner, por que no solamente son las unidades que más se venden (66%) sino que también significan un canal importante para la distribución de las refacciones. Actualmente se ubica entre las primeras 10 fundidoras del país, y acapara más del 50% del mercado nacional. La línea de productos está dirigida básicamente a la industria terminal automotriz, siendo una empresa proveedora de equipo original (sus productos se destinan a la fabricación de automotores nuevos), se mantiene a la vanguardia tecnológica sobre los productos que fabrica, ya que diseña y desarrolla los productos con las últimas innovaciones existentes en la industria.

### **PUBLICIDAD, PROMOCIÓN DE VENTAS Y RELACIONES PÚBLICAS**

Tiene diversas participaciones de exposiciones las más recientes son:

- Expo proveedores del transporte en Monterrey
- Expo ANPACT
- Participación en la junta anual de refaccionarios
- Expo de Guadalajara.





## PRESTACIONES DE LEY, OTROS BENEFICIOS Y PRESTACIONES

Se otorga un bono de puntualidad durante el mes a sindicalizados.

- Se incluye media hora para tomar alimentos.
- Con una jornada laboral 9hrs laborables de Lunes a Viernes/ Sábado.
- Incrementos de salario será según la evaluación de su jefe inmediato.
- El sueldo es depositado catorcenalmente a una cuenta bancaria de su uso exclusivo.
- Los días de descanso obligatorio con goce de salario:
  - ✓ 1° de enero
  - ✓ Primer lunes de Febrero para conmemorar el aniversario de la constitución.
  - ✓ Tercer lunes de marzo para conmemorar el natalicio de Benito Juárez.
  - ✓ Jueves, viernes y sábado de semana santa.
  - ✓ 1° de Mayo
  - ✓ 10 de Mayo
  - ✓ 15 y 16 Septiembre
  - ✓ 2 de Noviembre
  - ✓ Tercer lunes de noviembre para conmemorar el aniversario de la Revolución.
  - ✓ 12, 24,25 y 31 de Diciembre.
  - ✓ 1° de Diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal.





Vacaciones anuales con goce de salario en la siguiente forma:

<b>Antigüedad</b>	<b>Días de vacaciones</b>	<b>Número de días pagados</b>
<b>1 año de servicio</b>	6	6
<b>2 años de servicio</b>	8	10
<b>3 años de servicio</b>	10	12
<b>4 años de servicio</b>	12	15
<b>5 a 9 años de servicio</b>	14	17
<b>10 a 14 años de servicio</b>	16	21
<b>15 a 19 años de servicio</b>	18	25
<b>20 a 24 años de servicio</b>	20	27
<b>25 a 29 años de servicio</b>	22	29
<b>30 a 34 años de servicio</b>	24	31
<b>35 a 39 años de servicio</b>	26	33

- El empleado gozará de una prima vacacional del 50% sobre los días a que tengan derecho de descansar exclusivamente.
- La empresa se obliga a afiliar al empleado ante el I.M.S.S el pago de las cuotas correspondientes.
- La empleada recibirá a fin de año un aguinaldo que consistirá en 30 días de salario nominal.
- La empleada disfrutara de un fondo de ahorro equivalente al 13% de su salario nominal, sin rebasar los topes que marca la ley.
- La empresa otorga el seguro de vida colectivo.
- Se otorga un bono de productividad cada mes a los trabajadores sindicalizados.





## Tabla de Prestaciones

Prestación	Sindicalizados	Empleados
Prima Vacacional	50%	50%
Aguinaldo	30 días	30 días
Vales de despensa	12 SM	9.5 SM
Fondo de Ahorro	13%	TOPADO
Anticipo de PTU	13 días	TOPADO
Bono de Productividad	10%	TOPADO (SSMA+ 20%)
Días Festivos	Sábado o Domingo	-
Días festivos por Ley	7 días	7 días
Días Festivos por contrato	9 días	9 días
Uniformes de trabajo	3	1
Toalla y Jabones	2 al año	-
Premio de puntualidad	2 días	-
Comida de fin de año	4 SM	4 SM
Seguro de vida	30,000.00	36 meses
Ayuda de útiles escolares	20 SM	-
Ayuda de defunción	150 SM 3 días	150 SM 3 días
Financiamiento de computadoras	20%	-
Ayuda por incapacidad general	1er día	1er día
Ayuda por alumbramiento	2 días	2 días
Ayuda de matrimonio civil	2 días	2 días









# Cédula de DNE

(EMPLEADOS)

Ocupante puesto: Lidia Nayeli Villegas Robledo Fecha: Enero 2012

Título del puesto: Soporte a ventas y servicio a clientes Depto. / Sección: Ventas

Nombre de Gerente de Área solicitante: Jorge Romírez

Puesto de Gerente de Área solicitante: Dirección General

Conocimientos que requiere adquirir o reforzar	Profundidad de Aprendizaje	Profundidad ACTUAL de Aprendizaje	Fecha Sugerida: (Si aplica)	PROFUNDIDAD ACTUAL
Determinación de Aspectos Ambientales			<u>Febrero, 2012</u>	<b>PROFUNDIDAD ACTUAL</b> 0. NO TIENE ENTRENAMIENTO 1. RECIBIO EL ENTRENAMIENTO 2. COMPRENDIO EL ENTRENAMIENTO 3. APLICA EL ENTRENAMIENTO 4. CONOCE LA OPERACIÓN Y PUEDE ENTRENAR
Manejo de Residuos Peligrosos			<u>Agosto, 2012</u>	
Manejo de Residuos No Peligrosos			<u>Octubre, 2012</u>	

Elaboró: \_\_\_\_\_

Jorge Ramírez  
Aprobó:

F02-602-01



## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### Definición de la situación

Actualmente en la empresa MOTOR WHEEL existe una mala actitud, se presenta la apatía, prepotencia por parte del personal con mayor nivel jerárquico hacia sus subordinados y demás compañeros de trabajo, originando que haya una inadecuada comunicación y organización en los diferentes departamentos de la empresa, afectando a todo el personal de la misma, ocasionando que:

- No haya comunicación entre departamentos ni tampoco entre los diferentes niveles jerárquicos.
- Haya una actitud negativa y de inconformidad por parte del personal.
- No haya una buena delegación en las actividades que corresponden a cada puesto.
- Exista lucha de poderes entre los empleados.
- Boicot en el trabajo

### Investigación Interna

#### Objetivo General

El presente estudio tiene como objetivo principal el investigar cuáles son los factores que originan los problemas de comunicación en la empresa, los hechos y actitudes que hacen que exista una inconformidad por parte del personal y descubriendo esto, sabremos como poder dar solución a este problema, implementando estrategias y tácticas de Relaciones Publicas.

#### Objetivos Específicos

- Identificar los motivos que originan que haya una actitud apática, y prepotente en el personal.
- Conocer las causas por el cual no se tiene una buena comunicación y organización entre el personal de la empresa.
- Investigar cuales son los factores que hacen que el personal se resista a los cambios (rotación del personal y horarios de trabajo)



- Saber cuáles son los hechos que originan una lucha de poder entre los empleados.

## Identificación de las variables

### VARIABLES DEPENDIENTES

- Estrés/ presión
- Ambiente laboral
- Actitud negativa del personal
- Cambio de director general
- Falta de capacitación
- Herramientas de trabajo insuficientes

### VARIABLES INDEPENDIENTES

- Problemas personales y/o familiares
- Economía
- Transito
- Inseguridad

## Determinación del público objetivo

A todo el personal de la empresa MOTOR WHEEL, tanto a las personas que integran el área administrativa como a los trabajadores de las plantas.

## Muestra

El tamaño de la muestra es realizada con el fin de obtener información representativa, válida y confiable a la investigación cualitativa a efectuar de la empresa MOTOR WHEEL

La fórmula a emplear es:

$$n = \frac{Zc^2pqN}{e^2(N-1) + Zc^2pq}$$





Nuestro universo total es de 269 personas, el cual está integrado por 40 personas nombradas como trabajadores de confianza y 229 como trabajadores sindicalizados. Nuestro nivel de confianza es de 95% y este es igual a 1.96, por lo tanto el nivel de error es del 5%. La probabilidad a favor es de 80% debido a que queremos obtener los datos más verídicos posibles y la probabilidad de error es de 20%. Por lo tanto nuestra muestra será:

$$n = \frac{Z^{c2}pqN}{e^2(N-1) + Zc^2pq} = \frac{1.96^2(0.8)(0.2)(269)}{(0.05)^2(269-1) + 1.96^2(0.8)(0.2)} = \frac{165.3424}{1.28465} = 128.7055 \cong 129$$

El anterior resultado se estratificará de la siguiente manera debido a que el universo está formado por trabajadores de confianza y trabajadores sindicalizados:

Diversificación de trabajadores	
Número de trabajadores	Porcentaje
40	14.86 %
trabajadores de confianza	
229	85.14 %
trabajadores sindicalizados	
269	100 %
Total de trabajadores	





Los porcentajes mostrados en la tabla anterior determina el porcentaje de encuestas a aplicar, si tenemos como resultado total de encuestas a aplicar 129, las cuales se reparten como lo muestra la subsiguiente tabla:

<b>Número de encuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>19</b> <b>trabajadores de confianza</b>	<b>14.86 %</b>
<b>110</b> <b>trabajadores sindicalizados</b>	<b>85.14 %</b>
<b>129</b> <b>total</b>	<b>100 %</b>





## Diseño del instrumento de medición



### Instrumento de Recopilación (Cuestionario)

Fecha: \_\_\_\_\_

21

Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, vengo de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas, este cuestionario lo estamos realizando con fines académicos, sería usted tan amable de ayudarme a contestar unas preguntas, toda la información que nos proporcione será estrictamente confidencial.

Género: (M) (F) Puesto: (A) (S)

Antigüedad:

Ant.	
------	--

1. Menor a 6 meses
2. Mayor a 6 meses, menor a 1 año
3. Mayor a un año, menor a 5 años
4. Más de 5 años

### Sección de Preguntas

***Instrucciones: Encuestador, coloca en el espacio del lado derecho dentro del cuadro el número de la respuesta según corresponda a la contestación.***

P1. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo?

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Malo
4. Muy malo

P1.	
-----	--

P2. ¿Qué actitudes predominan en tu área de trabajo?

1. Amabilidad
2. Compañerismo
3. Apatía
4. Prepotencia
5. Otro (especifique) \_\_\_\_\_

P2.	
-----	--

P3. Al ingresar a la empresa, ¿se te proporcionó un manual de inducción y/o bienvenida?

1. Si
2. No (**Pasar a la pregunta 5**)

P3.	
-----	--

P4. En el manual de inducción que te dio la empresa, ¿existe un apartado donde diga cómo comportarte y como tratar a los demás?

1. Si
2. No

P4.	
-----	--





P5. ¿Te sientes a gusto con las actividades que realizas de acuerdo a tu cargo?

1. Si      2. No

P5.	
-----	--

P6. ¿Crees que tus actividades, son las correspondientes a tu puesto?

1. Si      2. No

P6.	
-----	--

P7. ¿Consideras que tu jefe inmediato te da el apoyo y la atención suficiente para resolver problemas y dudas?

1. Si      2. No

P7.	
-----	--

P8. ¿Existen razones (dentro de la empresa) que ocasionen una molestia en tu persona?

1. Si      2. No **(Pasar a la pregunta 10)**

P8.	
-----	--

P9. De la siguiente lista de razones, menciona cuales de ellas causan una molestia en tu persona: **(Puede mencionar más de una opción)**

RAZÓN	MENCIÓN
1.Presion por parte de tu jefe directo para la terminación de un trabajo o alguna actividad	
2.Que las personas se dirijan hacia ti de manera prepotente	
3. La actividad encomendada no corresponda a tu área de trabajo.	
4.Falta de información para realizar alguna actividad	
5.Capacitacion incompleta para desempeñar tus actividades	
6.Que te expongan de forma negativa ante los demás (regañó)	

P10. Los rumores que se llegan a presentar en la empresa, ¿causan en usted alguna barrera de comunicación?

1. Si      2. No

P10.	
------	--

P11. ¿Por qué medio te gustaría recibir información acerca de las noticias más relevantes de la empresa?

1. Folletos      2. Periódico Mural      3. Conferencias y/o Juntas      4. Vía Electrónica

P11.	
------	--







P12. De las siguientes causas, menciona cuales generan una mala organización en tu área de trabajo: **(Puede mencionar más de una opción)**

CAUSAS	MENCIÓN
1. Que tu jefe no tenga un plan de trabajo	
2. Que se te asigne una actividad extra (momentánea) y salga de tus funciones cotidianas	
3. Falta de herramientas de trabajo	
4. Inadecuada administración de tiempo	

P13. ¿Qué actividad te gustaría realizar para tener una mejor convivencia laboral?

---



---



---

P14. ¿Consideras que las juntas laborales son importantes para la comunicación interna de la empresa?

1. Si      2. No **(Pasar a la pregunta 16)**

P14.	
------	--

P15. De las siguientes opciones menciona del 1 al 5, considerando el 1 como el más importante y el 5 como el de menor importancia, ¿Por qué cree que sería importante realizar juntas laborales dentro de la empresa?:

OPCIONES	MENCIÓN
A). Introducción e integración del nuevo personal	
B) Mantener una comunicación entre departamentos	
C). Involucrarse en la toma de decisiones	
D) Conocer los resultados obtenidos en el mes	
E) Comunicar buenas y malas noticias (laborales y/o personales)	





P16. De las siguientes opciones menciona del 1 al 5, considerando el 1 como el más importante y el 5 como el de menor importancia, ¿Qué cambios en la empresa te molestan?:

CAMBIOS	MENCIÓN
A) Cambio ó rotación de personal	
B) Reducción de tu horario de comida	
C) Cambio en la identidad de la empresa	
D).Contratación de personal	
E) Recorte de personal	

P17. ¿Consideras que existe competencia desleal en tu área de trabajo?

1. Si      2. No (**Terminar encuesta**)

P17.	
------	--

P18. ¿Qué acciones cree usted que generen competencia desleal?

---

---

---

---





**Codificación**

Género	Código	Puesto	Código	Antigüedad	Código
Masculino	1	Administrativo	A	Menor a 6 meses	1
Femenino	2	Sindicalizado	S	Mayor a 6 meses, menor a 1 año	2
				Mayor a un año, menor a 5 años	3
				Más de 5 años	4

Pregunta 1	Código	Pregunta 2	Código
Muy bueno	1	Amabilidad	1
Bueno	2	Compañerismo	2
Malo	3	Apatía	3
Muy malo	4	Prepotencia	4
		Otro (especifique)	5
Pregunta 3	Código	Pregunta 4	Código
Si	1	Si	1
No	2	No	2
Pregunta 5	Código	Pregunta 6	Código
Si	1	Si	1
No	2	No	2
Pregunta 7	Código	Pregunta 8	Código
Si	1	Si	1
No	2	No	2
Pregunta 9	Código	Pregunta 10	Código
Presión por parte de tu jefe directo para la terminación de un trabajo o alguna actividad	1	Si	1
Que las personas se dirijan hacia ti de manera prepotente	2	No	2





		➔	
<b>La actividad encomendada no corresponda a tu área de trabajo.</b>	<b>3</b>	<b>Pregunta 11</b>	<b>Código</b>
<b>Falta de información para realizar alguna actividad</b>	<b>4</b>	Folletos	1
<b>Capacitación incompleta para desempeñar tus actividades</b>	<b>5</b>	Periódico Mural	2
<b>Que te expongan de forma negativa ante los demás (regaño)</b>	<b>6</b>	Conferencias y/o Juntas	3
		Vía Electrónica	4
<b>Pregunta 12</b>	<b>Código</b>	<b>Pregunta 13</b>	<b>Código</b>
<b>Que tu jefe no tenga un plan de trabajo</b>	<b>1</b>	Salidas y/o excursiones	1
<b>Que se te asigne una actividad extra y salga de tus funciones cotidianas</b>	<b>2</b>	Reuniones (comidas)	2
<b>Falta de herramientas de trabajo</b>	<b>3</b>	Actividad deportiva	3
<b>Inadecuada administración de tiempo</b>	<b>4</b>	Actividades culturales	4
<b>Pregunta 14</b>	<b>Código</b>	Ninguna	5
<b>Si</b>	<b>1</b>	Gimnasio	6
<b>No</b>	<b>2</b>	Ejercicios de estrés	7
		Reunión familiar	8
<b>Pregunta 15</b>	<b>Código</b>	<b>Pregunta 16</b>	<b>Código</b>
<b>Mantener una comunicación entre departamentos</b>	<b>1</b>	Recorte de personal	1





<b>Involucrarse en la toma de decisiones</b>	2	Cambio ó rotación de personal	2
<b>Conocer los resultados obtenidos en el mes</b>	3	Reducción de tu horario de comida	3
<b>Introducción e integración del nuevo personal</b>	4	Contratación de personal	4
<b>Comunicar buenas y malas noticias (laborales y/o personales)</b>	5	C)Cambio en la identidad de la empresa	5

<b>Pregunta 17</b>	<b>Código</b>	<b>Pregunta 18</b>	<b>Código</b>
<b>Si</b>	1	Diferencia de salarios	1
<b>No</b>	2	Ser el núm. 1	2
		No valoran las propuestas	3
		Comentarios negativos (chismes y rumores)	4
		Envidia	5
		Preferencia	6
		Interés propio	7



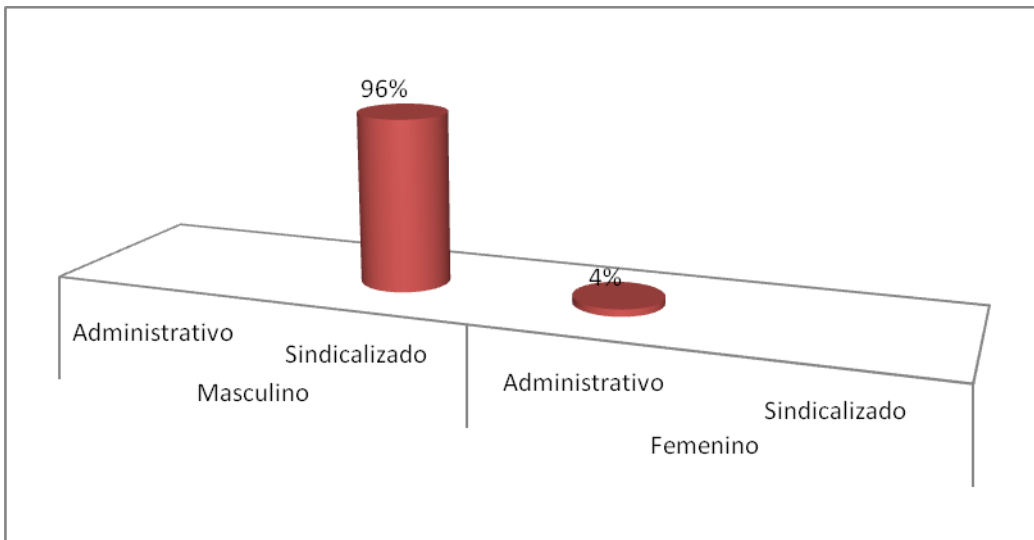
## Tabulación, gráficas y análisis

### Tabulación cruzada (puesto y género)

Genero	Puesto	Frecuencia
Masculino	Administrativo	
	Sindicalizado	123
Femenino	Administrativo	6
	Sindicalizado	
Total		129

28

### Representación grafica



### Análisis

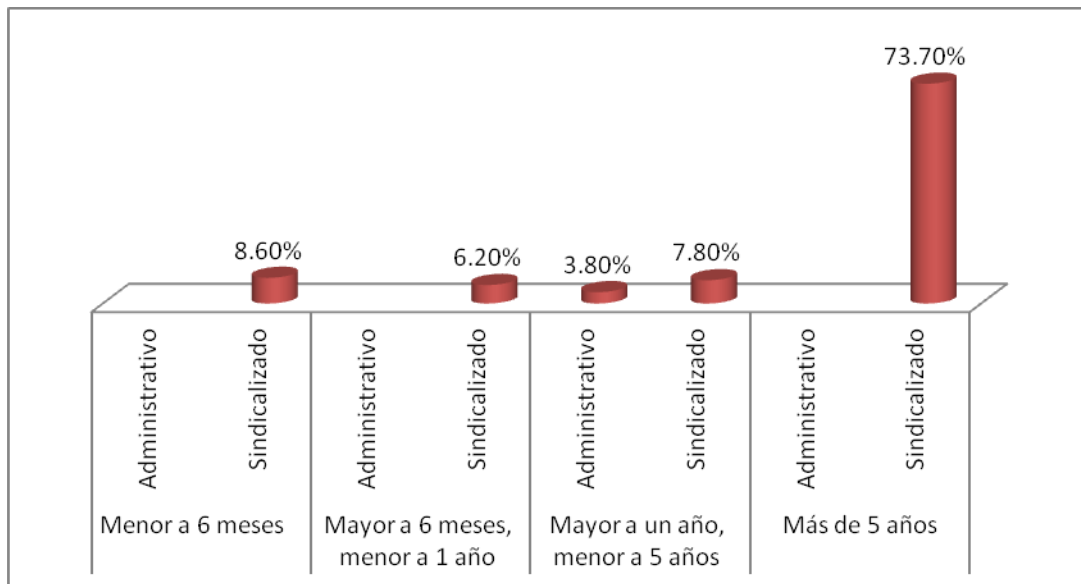
Se observa que el 96% de las personas que laboran en la empresa esta ocupado por el puesto sindicalizado con género masculino, teniendo 4% por trabajadores administrativos de género femenino.



## Tabulación cruzada (antigüedad laboral y puesto)

Antigüedad	Puesto	Frecuencia
Menor a 6 meses	Administrativo	
	Sindicalizado	11
Mayor a 6 meses, menor a 1 año	Administrativo	
	Sindicalizado	8
Mayor a un año, menor a 5 años	Administrativo	5
	Sindicalizado	10
Más de 5 años	Administrativo	
	Sindicalizado	95
Total		129

## Representación grafica

**Análisis**

Con base a los resultados obtenidos un 73.70% tiene una antigüedad laboral de más de 5 años en la empresa y son sindicalizados, seguido con un 8.60 % con menos a 6 meses de antigüedad también sindicalizados, denotando con el 3.80% los que tienen Mayor a un año, menor a 5 años de antigüedad y son administrativos.



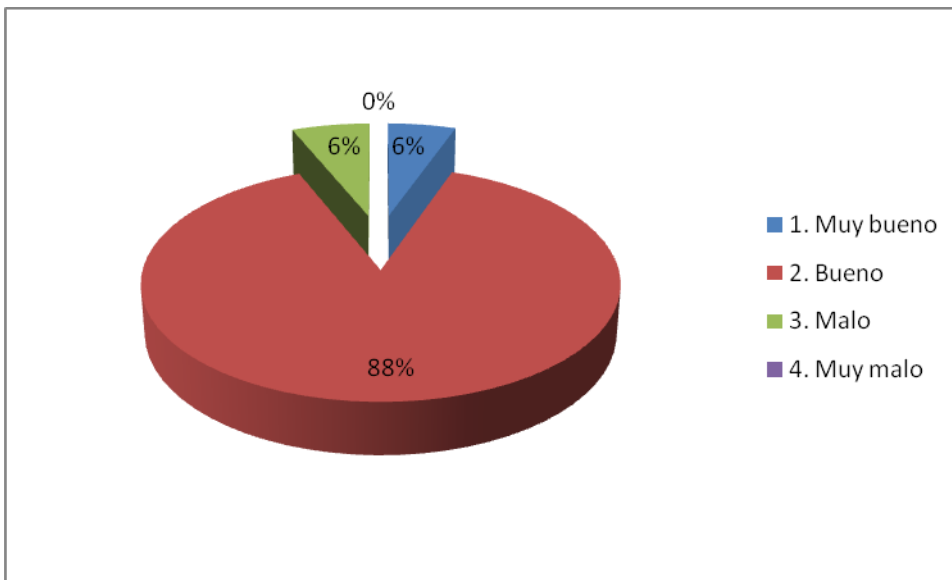
## P1. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Muy bueno	7
2. Bueno	114
3. Malo	8
4. Muy malo	0

30

### Representación grafica



### Análisis

La mayoría de los trabajadores sienten su ambiente de trabajo bueno con un 88%, sin embargo el 6% lo considera malo. Esto se debe a que ellos en general se llevan bien, el problema está en que llegan a tener problemas con otros empleados de distintos departamentos, o bien con sus propios superiores.





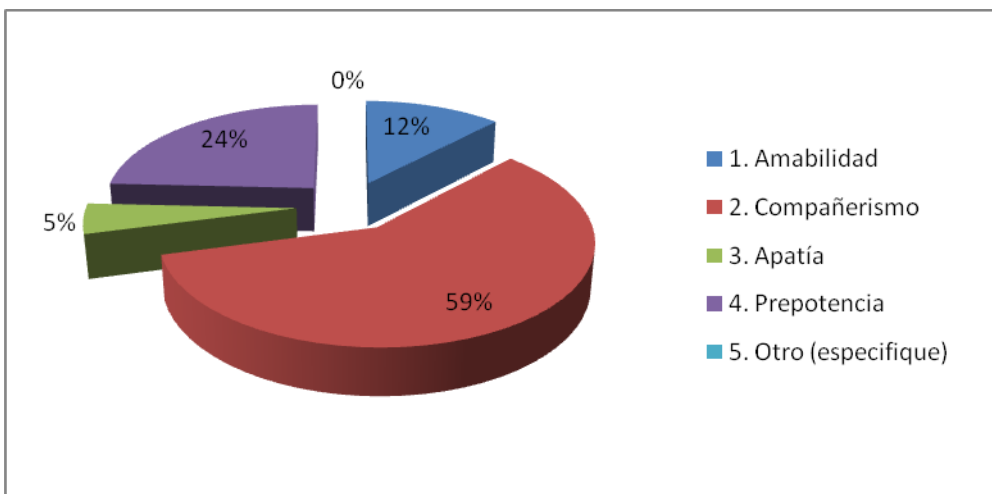
## P2. ¿Qué actitudes predominan en tu área de trabajo?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Amabilidad	20
2. Compañerismo	97
3. Apatía	8
4. Prepotencia	40
5. Otro (especifique)	0

31

### Representación grafica



### Análisis

Algo muy bueno es que entre los trabajadores de un mismo departamento se siente en un ambiente de compañerismo, se ayudan y se apoyan. Pero existe un 40% de personas que sienten con prepotencia y esto se da más que nada de los jefes o supervisores hacia sus subordinados, a veces ellos no tienen el tacto para decir las cosas, o incluso para pedir las, ya que a veces por culpa de esas actitudes ocasionan que los trabajadores se pongan de malas.



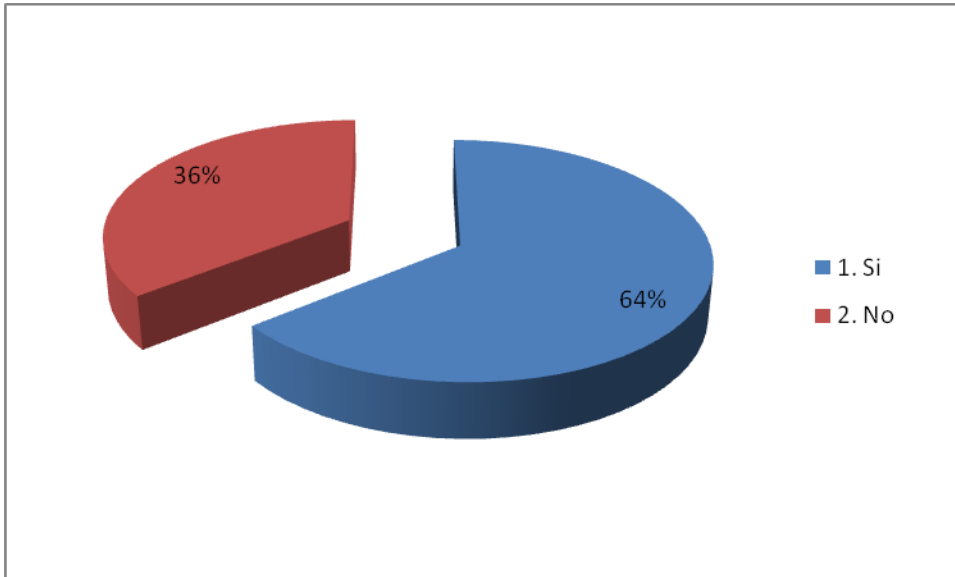
P3. Al ingresar a la empresa, ¿se te proporcionó un manual de inducción y/o bienvenida?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	83
2. No	46

32

### Representación grafica



### Análisis

El 64% de los trabajadores aseguran haber recibido un manual de inducción, sin embargo también un 36% nos indicó que no recuerdan si se les dio por lo cual mencionaron que no, esto debido a que ya tienen muchos años en la empresa. Algunos incluso mencionaron que no se les dio un manual como tal, pero si una plática y capacitación al ingresar a la empresa, y un recorrido por las instalaciones.



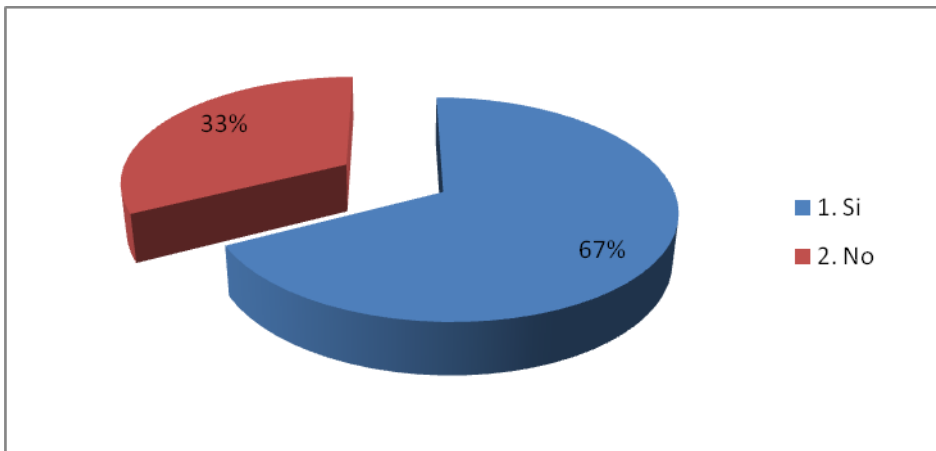
P4. En el manual de inducción que te dio la empresa, ¿existe un apartado donde diga cómo comportarte y como tratar a los demás?

#### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	56
2. No	27

33

#### Representación grafica



#### Análisis

La mayoría de los trabajadores dicen que si se les indicó como tenían que comportarse, más que nada se les dijo que no jugaran ni se llevaran pesado, tanto por respeto como por seguridad, ya que como la zona de trabajo es peligrosa y prevengan sufrir algún accidente.

Aquí cabe aclarar que todos se llevan bien, el problema que se llega a dar de molestias en la forma de hablar y dirigirse hacia una persona, como se menciono anteriormente, es más que nada de los jefes hacia los empleados, a veces se llega a percibir una actitud un poco prepotente y eso molesta a la demás gente. Se piensa que no por ser jefes o directivos o supervisores, se tiene el derecho de tratar mal o de forma grosera a las personas.



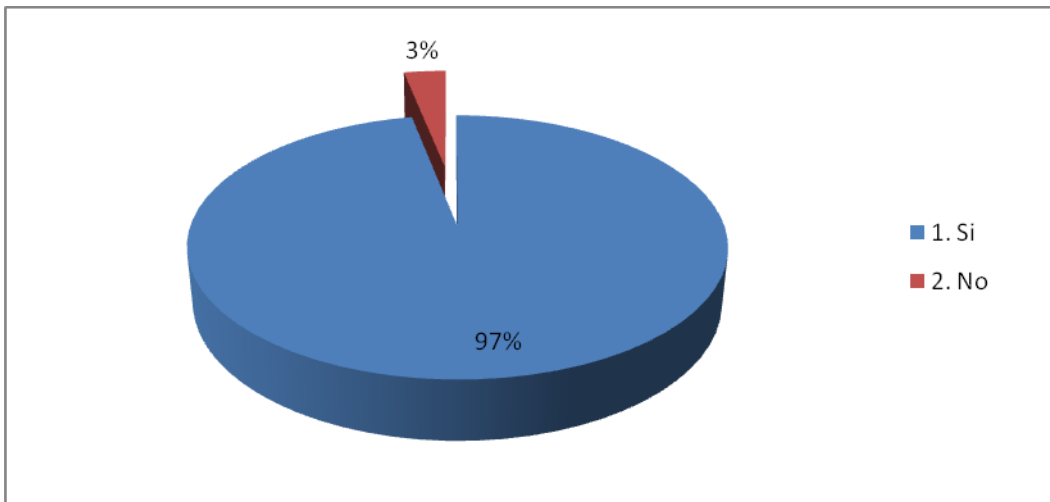
**P5. ¿Te sientes a gusto con las actividades que realizas de acuerdo a tu cargo?**

#### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	125
2. No	4

34

#### Representación grafica



#### Análisis

En base a los resultados el 97% de los empleados si están a gusto con las actividades que realizan de acuerdo al cargo que tienen, mientras que el 3% no están a gusto con las actividades que realizan.



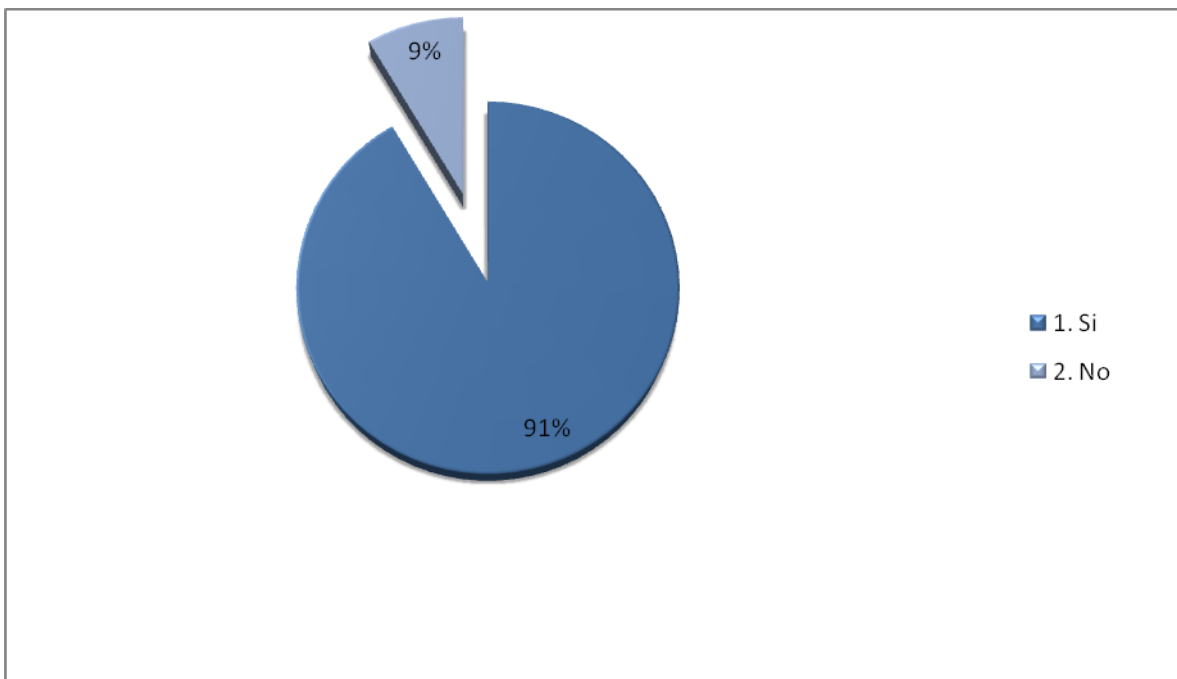
P6. ¿Crees que tus actividades, son las correspondientes a tu puesto?

TABULACIÓN

Variable	Frecuencia
1. Si	118
2. No	11

35

Representación grafica



**Análisis**

De acuerdo al cuestionario aplicado el 91% de los empleados confirman que las actividades que realizan si son las correspondientes de acuerdo a su puesto, el 9% considera que no es así.



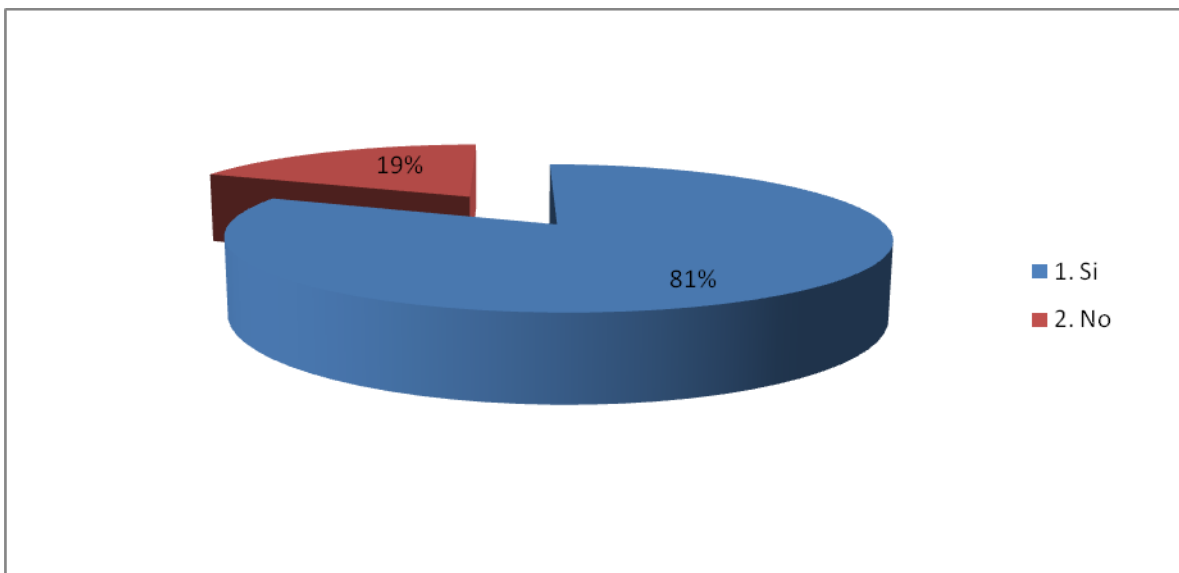
**P7. ¿Consideras que tu jefe inmediato te da el apoyo y la atención suficiente para resolver problemas y dudas?**

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	105
2. No	24

36

### Representación grafica



### Análisis

El 81% de los encuestados consideran que su jefe inmediato si les da el apoyo y la atención suficiente para resolver sus problemas y dudas, el 19% respondió que no es así.



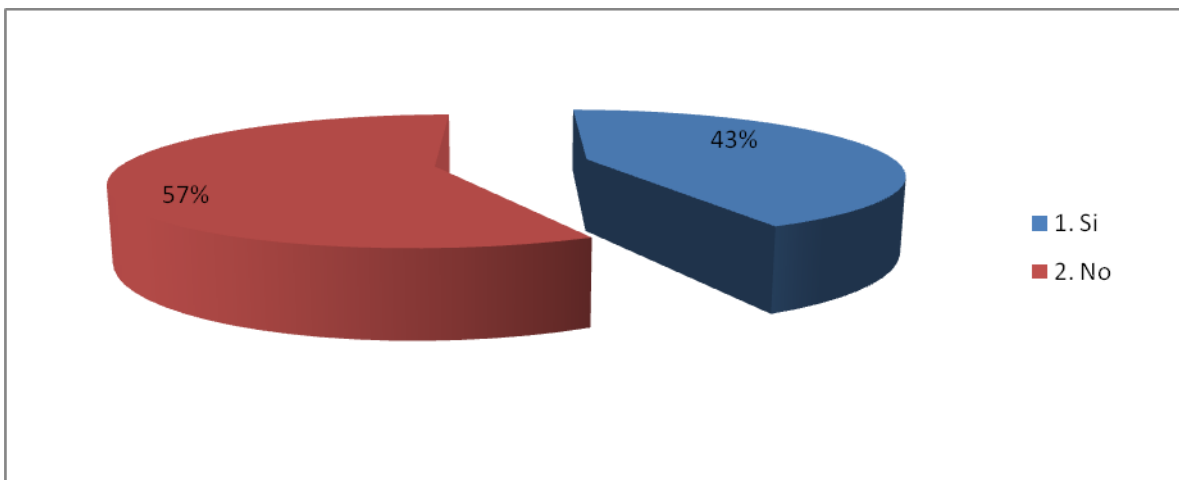
P8. ¿Existen razones (dentro de la empresa) que ocasionen una molestia en tu persona?

#### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	55
2. No	74

37

#### Representación grafica



#### ANÁLISIS

Con base a los resultados obtenidos un 57% menciona que no existen razones (dentro de la empresa) que ocasionen una molestia en su persona, para el otro 43% si existen razones que ocasionan molestia.



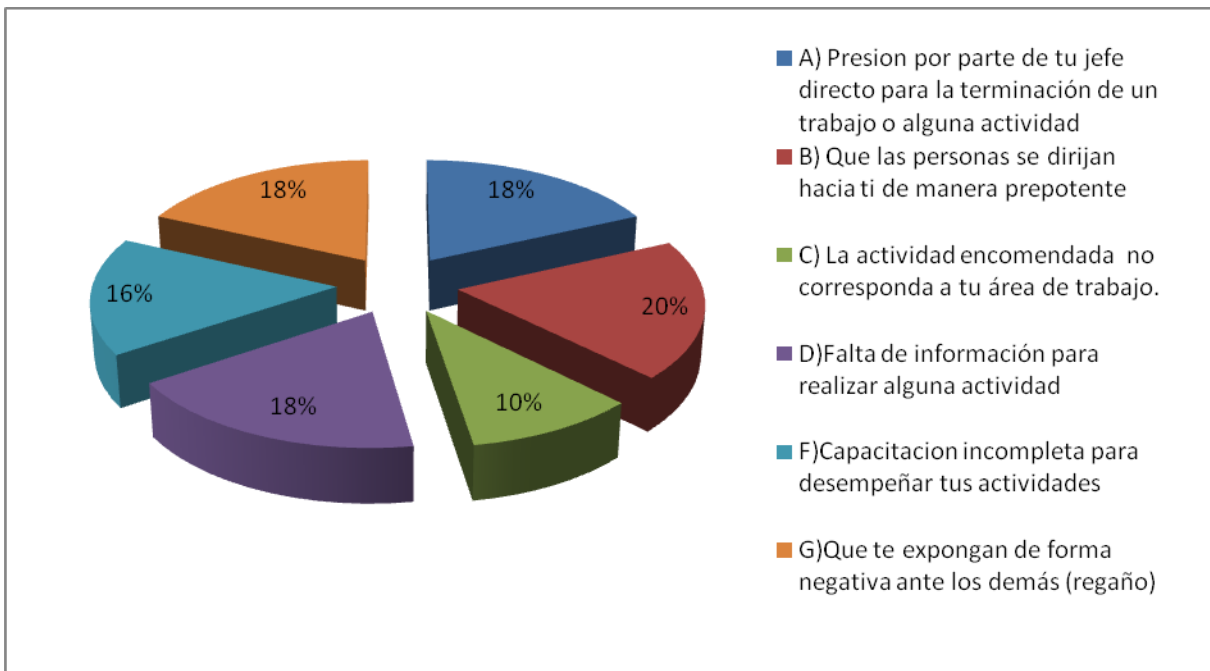
P9. De la siguiente lista de razones, menciona cuales de ellas causan una molestia en tu persona: (Puede mencionar más de una opción)

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Presión por parte de tu jefe directo para la terminación de un trabajo o alguna actividad	18
2. Que las personas se dirijan hacia ti de manera prepotente	19
3. La actividad encomendada no corresponda a tu área de trabajo.	10
4. Falta de información para realizar alguna actividad	18
5. Capacitación incompleta para desempeñar tus actividades	16
6. Que te expongan de forma negativa ante los demás (regaña)	18

38

### Representación grafica





## Análisis

Los resultados indican que el 20% de los empleados; afirma que la razón que causa una molestia en el, es que las personas se dirijan hacia ellos de manera prepotente. Con el 18% se presentan tres variables: la presión por parte de tu jefe directo, falta de información y el que se le expongan ante los demás, afecta de manera directa a los empleados.

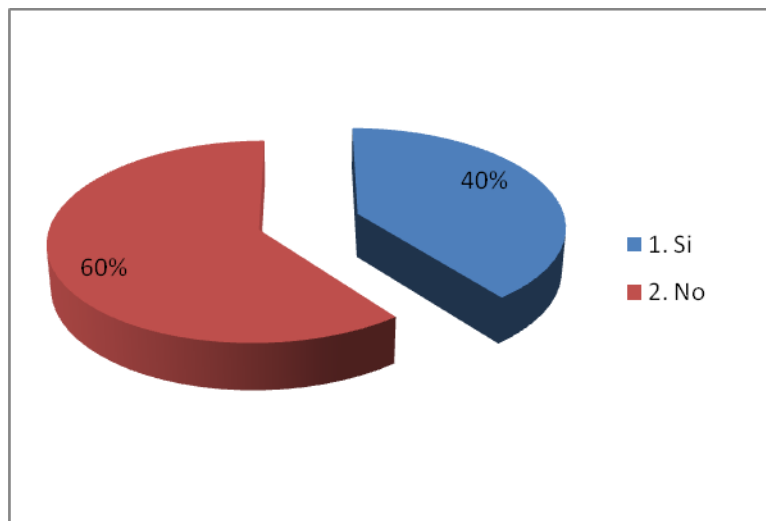
39

### P.10 Los rumores que se llegan a presentar en la empresa, ¿Causan en usted alguna barrera de comunicación?

#### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	51
2. No	78

#### Representación grafica



## Análisis

En toda área laboral suelen escucharse rumores tanto positivos como negativos en la empresa Motor Wheel se denota que existen rumores negativos pero a pesar de ello, no suelen causar un impacto que afecte a la comunicación de los trabajadores.

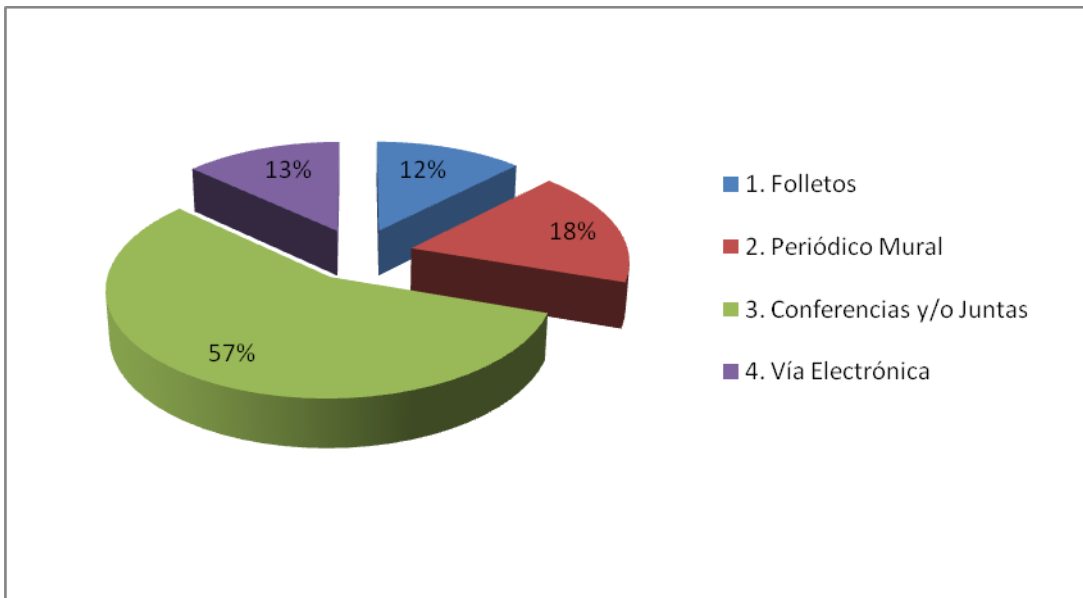


P11. ¿Por qué medio te gustaría recibir información acerca de las noticias más relevantes de la empresa?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Folletos	16
2. Periódico Mural	23
3. Conferencias y/o Juntas	73
4. Vía Electrónica	17

### Representación grafica



### Análisis

Un medio de comunicación importante para los trabajadores son las Conferencias y/o Juntas con un 57%, ya que es parte fundamental que se encuentren enterados de la situación actual y real de la empresa; por otra parte con el 18% se obtuvo que el Periódico Mural es otro medio de comunicación de gran ayuda para el trabajador que no asista a juntas, ya que será más visible dar a conocer datos importantes como resultados, reconocimientos, avisos, etc.



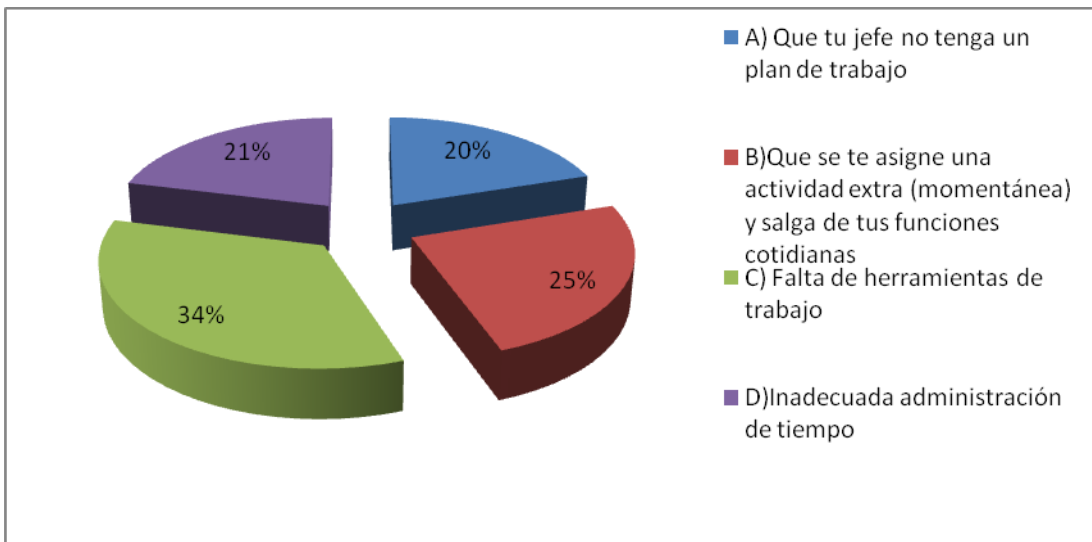
P12. De las siguientes causas, menciona cuales generan una mala organización en tu área de trabajo: (Puede mencionar más de una opción)

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Que tu jefe no tenga un plan de trabajo	35
2. Que se te asigne una actividad extra (momentánea) y salga de tus funciones cotidianas	43
3. Falta de herramientas de trabajo	60
4. Inadecuada administración de tiempo	37

41

### Representación grafica



### Análisis

Sobresaliendo con un 34%; se deberá tomar mayor atención con la falta de herramienta de trabajo ya que es parte fundamental, para que los trabajadores se sientan protegidos y no exista forma de atrasar la producción por la carencia de equipo adecuado de trabajo.



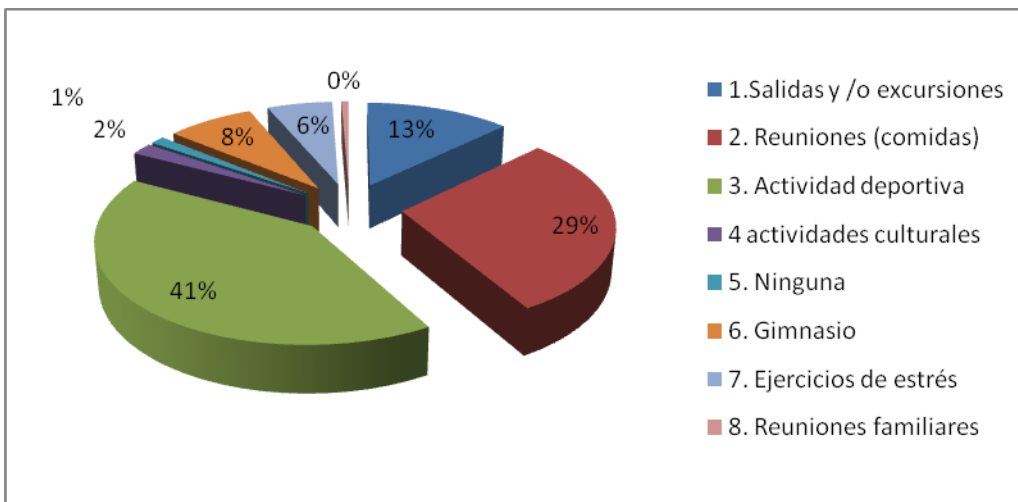
P13. ¿Qué actividad te gustaría realizar para tener una mejor convivencia laboral?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1.Salidas y /o excursiones	20
2. Reuniones (comidas)	45
3. Actividad deportiva	64
4 actividades culturales	3
5. Ninguna	2
6. Gimnasio	12
7. Ejercicios de estrés	9
8. Reuniones familiares	1

42

### Representación grafica



### Análisis

Destacando con 41% en Actividades Deportivas se da a conocer el interés de los trabajadores hacia el fomento del deporte, el futbol seria de su preferencia, aparte que les sirve de distracción y les ayuda a des estresarse. Siguiéndole con un 29% Reuniones ya que este fortalecería la convivencia con sus compañeros de trabajo.



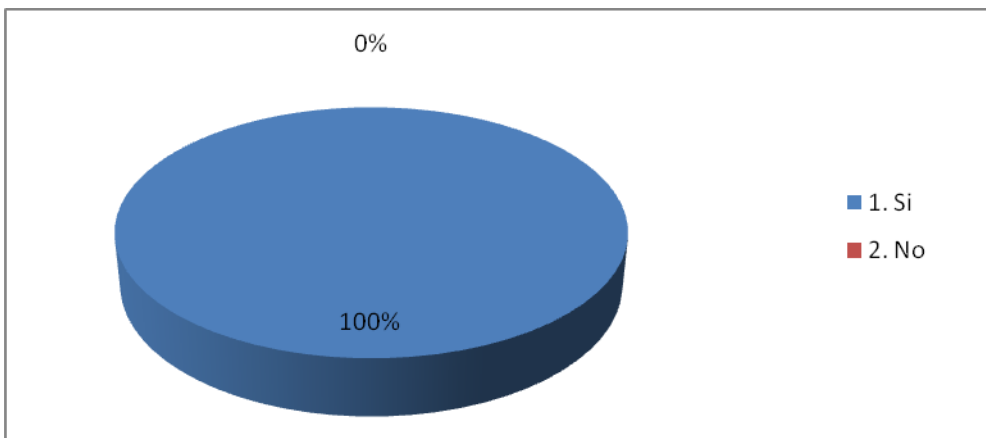
P14. ¿Consideras que las juntas laborales son importantes para la comunicación interna de la empresa?

#### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	129
2. No	0

43

#### Representación grafica



#### Análisis

De acuerdo al cuestionario el 100% de los empleados consideran que las juntas laborales son importantes para la comunicación interna



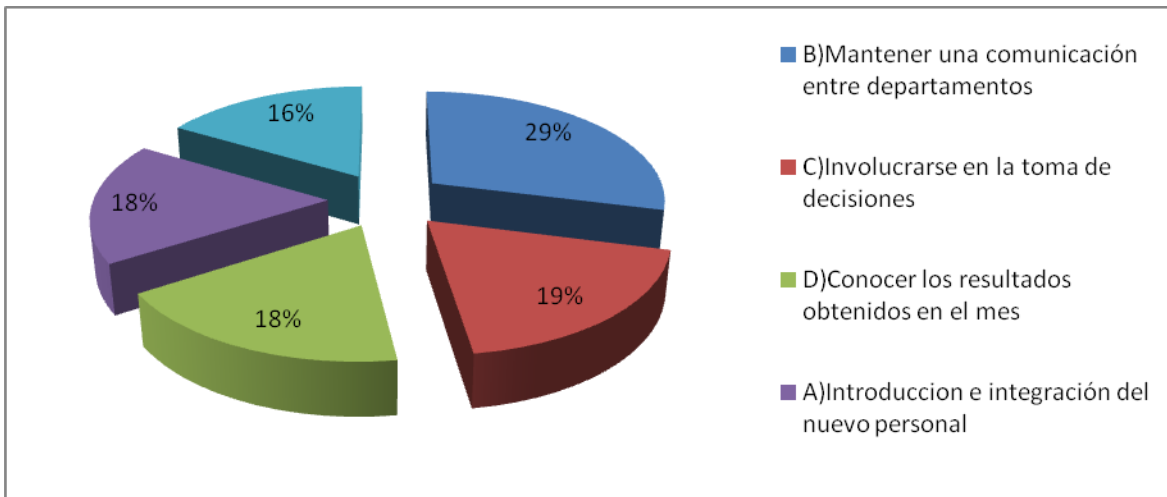
P15. De las siguientes opciones menciona del 1 al 5, considerando el 1 como el más importante y el 5 como el de menor importancia, ¿Por qué cree que sería importante realizar juntas laborales dentro de la empresa?:

### Tabulación

44

Evaluación	Variable	Frecuencia
1	B) Mantener una comunicación entre departamentos	51
2	C) Involucrarse en la toma de decisiones	33
3	D) Conocer los resultados obtenidos en el mes	32
4	A) Introducción e integración del nuevo personal	31
5	E) Comunicar buenas y malas noticias (laborales y/o personales)	29

### Representación grafica



## Análisis

En base a los resultados obtenidos, el 29% considera que el mantener una comunicación entre departamentos, siguiendo con un 19% el involucrarse en la toma de decisiones y el 18% en conocer resultados obtenidos en el mes.

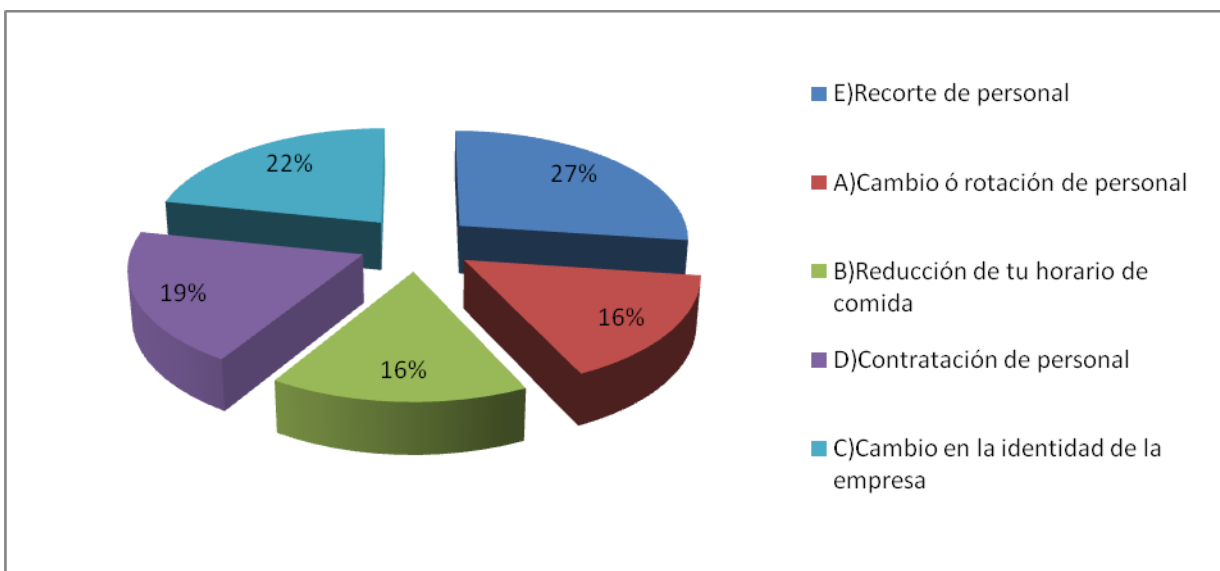
45

**P16. De las siguientes opciones menciona del 1 al 5, considerando el 1 como el más importante y el 5 como el de menor importancia, ¿Qué cambios en la empresa te molestan?:**

### Tabulación

Evaluación	Variable	Frecuencia
1	E)Recorte de personal	60
2	A)Cambio ó rotación de personal	35
3	B)Reducción de tu horario de comida	35
4	D)Contratación de personal	43
5	C)Cambio en la identidad de la empresa	48

### Representación grafica



## Análisis

El 27% de los empleados señalan que el recorte de personal es uno de los cambios primordiales que más les molesta, siguiendo con un 16% en el cambio o rotación del personal empatando con el recorte del horario de comida.

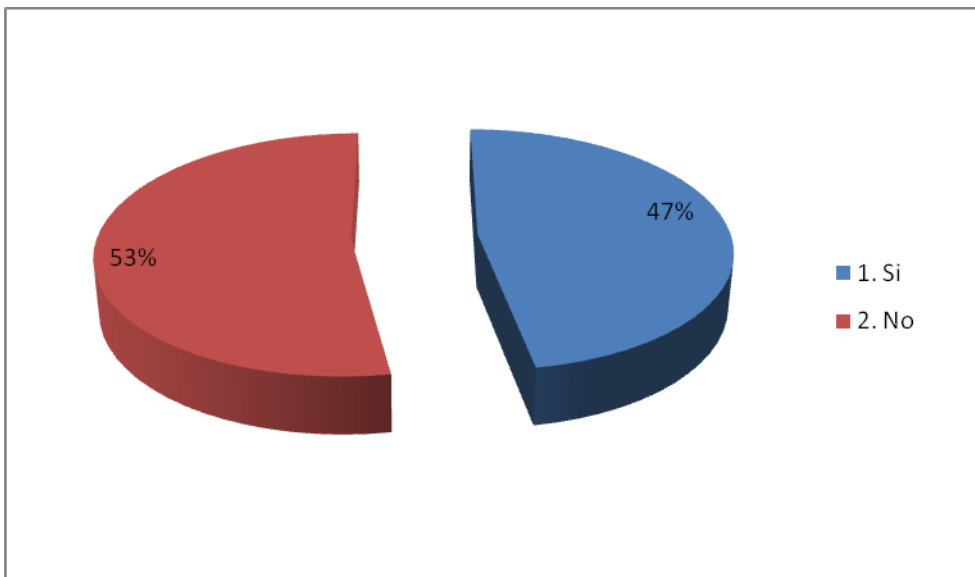
46

## P17. ¿Consideras que existe competencia desleal en tu área de trabajo?

### Tabulación

Variable	Frecuencia
1. Si	61
2. No	68

### Representación grafica



## Análisis

El 53% de los empleados de la empresa Motor Wheel indican que no existe una competencia desleal en su área de trabajo son embargo el 47% dice que si lo hay.

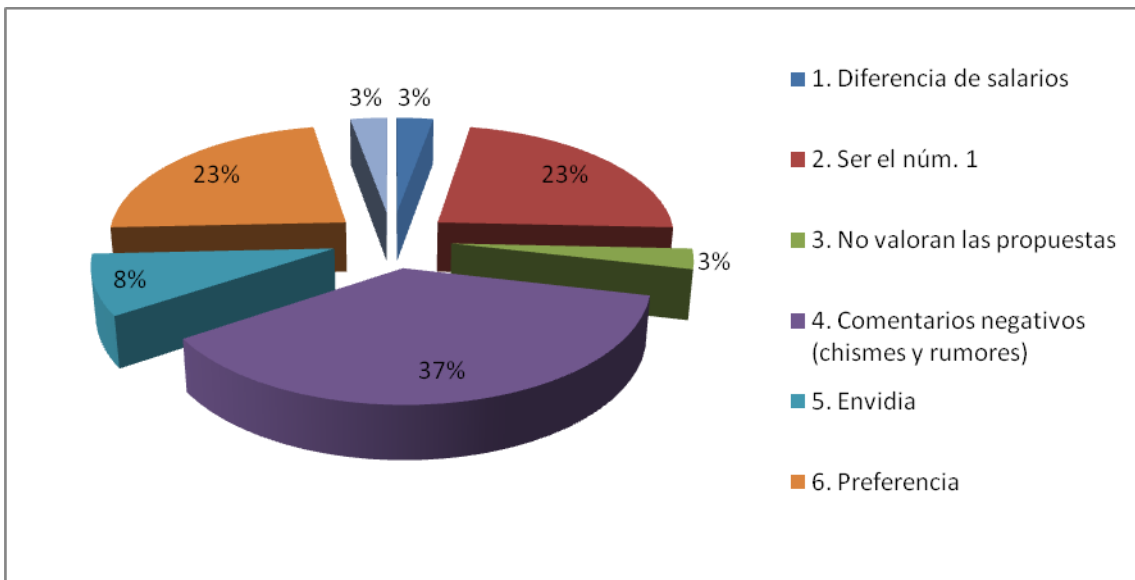




**P18. ¿Qué acciones cree usted que generen competencia desleal?****Tabulación**

Variable	Frecuencia
1. Diferencia de salarios	1
2. Ser el núm. 1	8
3. No valoran las propuestas	1
4. Comentarios negativos (chismes y rumores)	13
5. Envidia	3
6. Preferencia	8
7. Interés propio	1

47

**Representación grafica****Análisis**

Entre las variables, las de mayor mención fueron: con un 37% dice que los comentarios negativos son lo de que generan competencia desleal siguiendo con un 23% ser el número uno (en cualquier actividad), al mismo tiempo empatando con la preferencia laboral.





## Informe de la investigación

De acuerdo con información obtenida, determinamos que en la empresa Motor Wheel Mincer México, existen ciertos factores que originan problemas de comunicación, los cuales se reflejan en inconformidad por parte del personal.

Por lo tanto se afirma que:

Los trabajadores sindicalizados como personal administrativo recibieron desde el primer día de trabajo un manual de inducción y/o bienvenida indicándoles cómo comportarse y como tratar a los demás; por otra lado, el ambiente laboral suele ser de compañerismo aun que en ciertas ocasiones se torna un tanto prepotente entre supervisor y subordinado, por tal razón los trabajadores se sienten molestos e inconformes, ya que la manera de dirigirse a hacia ellos no es la correcta y del mismo modo no les parece que los exhiban de forma negativa ante los demás (regaña), algunas veces carecen de información para realizar actividades que desempeñen, aparte de tener presión por parte de su jefe directo de terminar el trabajo o alguna actividad.

Es importante resaltar las causas que generan una mala organización en área de trabajo de la compañía como por ejemplo: la falta de herramientas de trabajo y la asignación de una actividad extra o momentánea, la cual está fuera de sus funciones cotidianas. Asimismo los trabajadores están inconformes con los nuevos cambios que ha tenido la empresa, como el repentino recorte de personal, el cambio en la identidad de la empresa y contratación de personal.

Los trabajadores aseveran que es importante realizar juntas para poder recibir información relevante de la impresa así como para mantener una buena comunicación entre departamentos y/o áreas de trabajo, involucrarse en la toma de decisiones y conocer los resultados obtenidos del mes, de la misma forma publicar en el periódico mural lo anteriormente mencionado.

Los empleados proponen, las siguientes actividades para tener una mejor convivencia laboral:

- actividad deportiva
- reuniones (comidas)
- salidas y /o excursiones

Son de entender los motivos que originan una actitud prepotente en el personal, mismos que propician una deficiente comunicación entre los diferentes departamentos que conforman la compañía. Estos factores crean un ambiente de resistencia al cambio e incertidumbre dentro del ambiente laboral.





## Observaciones en la investigación

Al acudir a la empresa para realizar los cuestionarios, estuvimos una gran parte del día entre todos los empleados, lo cual nos ayudó a darnos cuenta de muchas cosas, las cuales son:

- Los empleados quieren actividades en las cuales puedan conocerse entre ellos y convivir
- En su trabajo diario, no hay incentivos
- Los trabajadores no sienten que tengan oportunidad de crecimiento
- No se recibe información de la alta dirección hacia todos los niveles
- Actualmente no hay cursos ni capacitaciones constantes
- El periódico mural está muy vacío y abandonado
- El obrero no siente que se valore su trabajo
- Los obreros comentan que antes se hacían comidas por cero accidentes, y realmente les gustaría que lo aplicaran otra vez
- Debería de existir una rotación de personal dentro de una misma área, ya que hay ciertas actividades que son más pesadas que otras (en plantas de fundiciones)
- Hay conformismo por parte de los trabajadores
- Hay mucha separación entre un departamento a otro, independientemente de la distancia entre uno y otro, es porque no conviven entre ellos
- A muchos empleados les gustaría que se volviera a hacer la comida del 12 de Diciembre cuando invitaban a sus familias a la empresa





## PLAN DE RRPP

### Situación (problema definido y analizado)

En la empresa Motor Wheel, no se cuenta con una comunicación interna efectiva, esto quiere decir que, sí existe comunicación entre miembros de un mismo departamento, sin embargo no la hay de un departamento a otro. Esto es ocasionado por la actitud con la que van a trabajar, ellos solo van pensando en trabajar, cumplir con sus obligaciones de forma correcta e irse, no se preocupan por socializar con lo demás; El hecho de que no haya esa interactividad, ocasiona que los trabajadores no sepan lo que pasa en su empresa, si es que hay problemas o todo está bien, solo tienen el conocimiento de lo que sucede en su área de trabajo. Así mismo, no hay una correcta difusión de noticias, puede pasar mucho tiempo hasta que los trabajadores se den cuenta de algún cambio; esto ocasiona que los empleados no se sientan importantes, porque los directivos no se toman la molestia de difundir esas noticias a tiempo, y los trabajadores hasta cierto punto no se sienten parte de la empresa. También se sabe que los jefes y/o supervisores sí se comunican pero no de la forma correcta, ya que en ocasiones lo hacen de forma prepotente ó grosera, causando una molestia en la gente.

Por otro lado, la convivencia entre los empleados y el ambiente de trabajo es bueno, hay compañerismo entre ellos y se ayudan para sacar adelante sus actividades; sin embargo, nos dimos cuenta que el trabajo es muy pesado, todo el tiempo están al lado de maquinas muy ruidosas y a temperaturas muy elevadas, esto causa una tensión y fatiga en los trabajadores, ocasionando desinterés por su trabajo, su constante cansancio afecta su rendimiento.





## Objetivo general

Implementar estrategias y tácticas de R.P. que contribuyan a la solución, la mejora continua en la comunicación además de mejorar la actitud de los trabajadores y directivos de la empresa.

51

## Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación entre departamentos.
- Reducir la tensión y mejorar la relación de los trabajadores.
- Mejorar la difusión de noticias y datos importantes de la empresa.

## Público objetivo

A trabajadores sindicalizados, administrativos y directivos de la empresa.

## Estratégicas

1. Necesidades fisiológicas
2. Necesidades de pertenencia
3. Necesidades de estima
4. Emociones y motivos generadoras de cambios de actitud (alegría, sorpresa)





## Tácticas

### 1. Juntas

#### Mecánica

Convocar a todos los jefes de departamento de la empresa así como administrativos y directivos a las juntas mensuales con el propósito de mantener la comunicación entre los mismos, haciéndolos participe en la toma de decisiones y conocer los resultados obtenidos.

#### Lugar

- Sala magna.

#### Fechas

- Los días 1º de cada mes (día hábil o si es día festivo recorrerlo al siguiente día)

#### Horario

- 08:00 am

#### Duración

- Duración máxima 1 hr.

#### Medio

En la última semana de julio del 2012 se les mandará un aviso (vía electrónica) para que asistan a la primera junta, en la cual se les proporcionará una calendarización con las fechas restantes.

- En caso de cancelación de alguna de las juntas se les informará por el mismo medio.

#### Ejecución de la junta

Mandar un recordatorio vía electrónica a los jefes de área, administrativos y directivos un día antes de la junta.





**Programa de juntas**

Número de junta	Fecha	Observaciones
1	Miércoles 1 de agosto del 2012.	
2	Lunes 3 de septiembre del 2012	
3	Lunes 1 de octubre del 2012	
4	Jueves 1 de noviembre del 2012	
5	Lunes 3 de diciembre del 2012	
6	Martes 1 de enero del 2013	
7	Viernes 1 de febrero del 2013	
8	Viernes 1 de marzo del 2013	
9	Lunes 1 de abril del 2013	
10	Jueves 2 de mayo del 2013.	
11	Lunes 3 de junio 2013	
12	Lunes 1 de julio del 2013	

**Minuta**

Se recomienda encargar a una persona para que anote en una hoja los temas que se van tratando en la junta, los acuerdos a los que se llegaron para solucionar algún problema, en caso de no haber solución en ese momento, poner una fecha futura a la solución y los compromisos que se acordaron.

Posteriormente, esa persona pasara esas anotaciones en limpio y enviará ese documento vía electrónica a todas las personas que participen en las juntas, dicho documento deberá ser enviado en el transcurso del día de la junta, esto para darle un seguimiento y retroalimentación a los temas tratados.

**Presupuesto**

Descripción	Cantidad	Precio unitario
-----	-----	\$0.00
<b>Total</b>		<b>\$0.00</b>









## 2. Actividad deportiva

Implementar una actividad deportiva (futbol soccer) con la finalidad de eliminar la tensión en los trabajadores así como fomentar la integración, comunicación y la actividad física.

### Mecanica

#### “TORNEO DE FUTBOL MOTOR WHEEL”

##### Todos somos un equipo

Se realizará un torneo de futbol en donde participara el personal de la empresa Motor Wheel, por lo que formarán 8 equipos de 15 integrantes, cada equipo jugara 7 partidos y pasaran a las semi- finales los primeros 4 que hayan hecho más puntos.

- Cada partido ganado sumara 3 pts.
- Los empates sumaran 1pto.
- En las semi-finales se enfrentara el primer lugar contra el cuarto lugar y el segundo lugar contra el tercero, esto será eliminación directa y los que ganen pasaran a la final.
- Los equipos están obligados a llevar su uniforme completo (los trabajadores se organizarán para el diseño y compra de este).

### Reapertura de la cancha

La dirección general se encargará de darle el primer mantenimiento a la cancha de futbol, comprometiendole a los trabajadores a cuidar y mantenerlo en buenas condiciones para su uso. Así como el pago del árbitro de la 1º y 2º temporada además de la donación de balones para cada equipo (solo para el 1ºtorneo.)





## Finales

- El partido final será en la cancha de futbol soccer de la empresa.
- Los premios consistirán en:
  - 1 trofeo para el primer y segundo lugar además de medallas para cada jugador del equipo campeón.

**Nota:** Los trofeos como medallas serán entregadas por el Director General de la empresa en la final del torneo.

56

## **Convocatoria**

Un mes antes del comienzo del torneo se colocarán letreros en el periodico mural de la empresa para invitarlos a participar en el torneo, dando fecha limite de inscripcion 15 dias antes de iniciar; la lista de los integrantes de cada equipo se deberá entregar al cordinador del evento(Relaciones Industriales).

## **Duración**

- La duración del 1° y 2° torneo de futbol masculino será de 2 meses y medio comenzando el 1° torneo en el mes de agosto y terminando a mediados del mes de octubre y el 2° torneo comenzando febrero y terminando a mediados del mes de abril.
- Los juegos serán cada sábado comenzando a las 8:00 am.
- Cada sábado habrá 4 partidos de futbol en total se realizaran 49 partidos en cada temporada más dos sábados para las finales.
- El partido tendrá una duración 1:30hrs, cada tiempo (35min) y el descanso será de 20min.

## **Lugar**

- Cancha de futbol soccer de la empresa Motor Wheel.





**Pauta**

TÁCTICA	INSTRUMENTO	DURACION	ALCANCE DEL LUGAR
Actividad deportiva	Torneo de futbol Soccer	1° torneo comienza el 4 de Agosto al 13 de Octubre 2012. 2° torneo comienza el 2 de Febrero al 13 de Abril 2013.	EMPRESA MOTOR WHEEL.

**Presupuesto Total del 1° y 2° Torneo**

Descripción	1° Torneo	2° Torneo	Cantidad total	Precio Unitario	Total
Medallas	15	15	30	80	\$2,400
Trofeo de primer lugar	1	1	2	380	\$ 760
Trofeos de segundo lugar	1	1	2	250	\$ 500
Redes	2	0	2	300	\$ 600
Cal para la cancha	1	0	1	250	\$ 250
Banderines	4	0	4	15	\$ 60
Pago del árbitro	1	1	2	5,600	\$11,200
Donación de balones	16	0	16	80	\$1,280
<b>Total</b>					<b>\$ 17,050.00</b>







### 3. Convivencias

#### Mecánica

Unificar al personal de la empresa en un ambiente saludable, que permita la interacción de los diferentes empleados dentro de la empresa, generando confianza y respeto para el trabajo en equipo.

Se realizará en fechas importantes como:

- 12 Diciembre día de la Guadalupana
- 1 de junio Aniversario de la empresa

El siguiente cuadro muestra la aportación económica de los trabajadores, cabe considerar, que solo es una aportación representativa, la cual será recaudada por el director de Finanzas dos semanas antes del evento, lo cual nos permitirá cotejar la asistencia del personal.

No. de empleados	Aportación representativa
<b>269 (Incluyen todos los niveles de jerárquicos)</b>	\$50.00 por persona
<b>Total</b>	<b>\$13,450.00</b>

- **Nota:** Aportación por evento

#### Lugar

- Planta de maquilado

#### Fecha

- 12 Diciembre
- 1 junio

#### Horarios

- 1 pm- 7 pm

#### Música

- Equipo de sonido

#### Medio

La convocatoria será por vía electrónica para personal administrativo y periódico mural para los trabajadores sindicalizados, de la misma forma se colocará un aviso con el día, hora y fecha en que será efectuada la convivencia.



## Presupuesto

La aportación de los administrativos y trabajadores será de **\$13,450.00** por evento.

<b>12 Diciembre día de la Guadalupana</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
<b>20</b>	Mesas con 10 sillas c/u	\$50.00	\$1,000.00
<b>1 equipo</b>	1 equipo de sonido	\$1,200.00 (5 Horas)	\$1,200.00
<b>Comida y desechables Taquería "El trompo mexicano"</b>	Contratación de comida, desechables y servicios de la taquería	\$11,500.00	\$11,500.00
<b>Bebidas</b>	Refresco	\$54.00 c/u (20 cajas)	\$1,080.00
	Tequilas	\$180.00 c/u (20 botellas)	\$3,600.00
	<b>Total</b>		<b>\$18,380.00</b>
<b>Prorratio de gastos</b>			
<b>Aportación del trabajador</b>	Dinero en efectivo	\$13,450.00	\$13,450.00
<b>Aportación de la empresa</b>	Dinero en efectivo	\$4,930.00	\$4,930.00
	<b>Total</b>		<b>\$18,380.00</b>

<b>1 de junio Aniversario de la empresa</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
<b>20</b>	Mesas con 10 sillas c/u	\$50.00	\$1,000.00
<b>1 equipo</b>	1 equipo de sonido	\$1,200.00 (5 Horas)	\$1,200.00
<b>Comida y desechables Parrilla "La negrita"</b>	Contratación de comida, desechables y servicio.	\$12,500.00	\$12,500.00





<b>Bebidas</b>			
	Refresco	\$54.00 c/u (20 cajas)	\$1,080.00
	Tequilas	\$180.00 c/u (20 botellas)	\$3,600.00
	<b>Total</b>		\$19,380.00
<b>Prorrateo de gastos</b>			
<b>Aportación del trabajador</b>	Dinero en efectivo	\$13,450.00	\$13,450.00
<b>Aportación de la empresa</b>	Dinero en efectivo	\$5930.00	\$5930.00
	<b>Total</b>		\$19,380.00

<b>Gasto total de los 2 eventos</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Aportación del trabajador</b>	\$26,900.00
<b>Aportación de la empresa</b>	\$10,860.00
<b>Total</b>	<b>\$37,760.00</b>





### Flow chart

- 12 Diciembre

Mes	Noviembre 2012																														Dic-12													
Semana	1							2							3							4							1				2				3				4			
Dia	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
Actividad																																												
Lanzamiento de convocatoria	■																																											
Recaudación																	■																											
Organización																								■																				
Convivencia																															■													

- 

### Junio

MES	May-13																															Jun-13												
SEMANA	1							2							3							4							1				2				3				4			
DIA	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9								
ACTIVIDAD																																												
LANZAMIENTO DE CONVOCATORIA	■																																											
RECAUDACIÓN																			■																									
ORGANIZACIÓN																										■																		
CONVIVENCIA																																■												





### 3 a. Comidas y cumpleaños de los trabajadores

Se propondrá una convivencia mensual en donde, los trabajadores se organizarán para su desarrollo y aprovechando la ocasión se celebrarán los cumpleaños de los trabajadores (que cumplan en el mes).

#### Lugar

- La palapa (Ubicado en la parte trasera de la empresa)

#### Fecha

- Ultimo sábado de cada mes,

#### Horario

- 2:00 p.m. A 6.00 p.m.

#### Control de cumpleaños

El departamento de Recursos humanos anunciara los cumpleaños en el periódico (rotando las fechas de estos cada 15 días). El mismo departamento publicará un anuncio en el periódico mural comunicando a los trabajadores de las festividades mensuales.

#### Medio

Se notificara en la sección de noticias del periódico mural.

#### Presupuesto

Dependerá de las posibilidades de cada uno de los trabajadores que organicen.

Descripción	Cantidad	Precio unitario
-----	-----	\$0.00
<b>Total</b>		<b>\$0.00</b>







#### 4. Táctica periódico mural

Se rediseñara el periódico mural con el que cuenta la empresa, logrando de esta manera aumentar una favorable comunicación interna, siendo un medio no solo formal en cuanto a la información que brinda, sino un espacio para la integración y participación de todos los miembros de la empresa.

##### **Mecánica**

Esta táctica que pretende anunciar los temas siguientes:

- ✓ Noticias especiales: en el cual incluirá los cumpleaños del mes, como los aniversarios de los trabajadores en la empresa y aniversario de la empresa, ya que son fechas importantes que deben considerarse, siendo además noticias de las que todos los trabajadores quieran ser parte y compartir.
- ✓ Asensos y reconocimientos: avisos de apertura de plazas y vacantes en la que alguno de los empleados se quiera postular, además de hacer publico el empleado del mes, número uno en rapidez o producción, esto hará que se sientan satisfechos al saber que los toman en cuenta para algo mejor.
- ✓ Noticias de coyuntura relevante para la empresa: mejoras continuas, publicaciones de convocatorias de juntas o reuniones.
- ✓ Noticias de actividades extra: Publicar convocatorias de actividades deportivas, en este caso el futbol, además de dar a conocer las fechas de los eventos de convivencia de trabajo (comidas) y de las visitas a la empresa. Para complementar este apartado se colocara un collage de fotos alusivas mencionadas anteriormente y alguna otra que espontanea de los empleados realizando sus actividades, ya que como bien sabemos a la gente le gusta recordar momentos especiales.
- ✓ Espacio extra disponible. En el cual contendrá artículos de salud, cuidado ambiental, calidad de vida empresarial, ética empresarial etc. Además el trabajador colaborará en la colocación de algún artículo de interés, frases positivas y publicaciones relacionadas con lugares culturales.










## Desarrollo

Se propone formar un comité editor para el periódico mural el cual deberán seleccionar una persona de los siguientes departamentos:

- Departamento de ventas
- Departamento de contraloría
- Departamento de manufactura de mejora continua
- Departamento de fundición

Dichas personas encargadas del rediseño, recolección y colocación de la información del periódico mural deberán tomar en cuenta las siguientes sugerencias para su eficacia:

- Se deberá poner un fondo pintado de color azul rey para reafirmar los colores que distinguen a la empresa.
- Por otra parte el periódico mural se dividirá en 5 secciones de cada uno de los temas y diferenciándolos por colores:
  1. Noticias especiales. Rojo 
  2. Asensos y reconocimientos. Naranja 
  3. Noticias de coyuntura relevante para la empresa. Amarillo 
  4. Noticias de actividad extra empresarial. Morado 
  5. Espacio extra disponible. Verde 

\*Estos colores se utilizaran de fondo en caso de que lo requieran de acuerdo a cada uno de los contenidos de las secciones, esto para hacerlo mas llamativo.

- Las imágenes y texto que se incluyan deberán ser equilibradas, para que no se distorsionen una de la otra.
- Tipo de letra, tanto para títulos como para texto debe ser uniforme para que el observador entienda lo que dice la publicación.
- No unir imagen con imagen
- Evitar demasiados espacios en blanco, así que es recomendable hacer una adecuada proporción al momento de colocar la información.



## Duración

El periódico mural iniciara la última semana de Julio del 2012 y terminará en Agosto del 2013, teniendo como 2 días máximo de colocación de la información, con la siguiente rotación:

- Sección 1,2 ,3 y 4 (Quincenal)
- Sección 5 (Semanal)

67

## Lugar

Ubicado en la parte de las regaderas de los hombres y del comedor.

## Presupuesto

Este es un presupuesto mensual, ya que el periódico mural se rotara constantemente.

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Pintura (1 litro)	1 bote		\$60
Hojas de color	1 millar		\$140
Cartulinas de color	25 pza.	3.50	\$87.50
Cinta adhesiva	1 paquete (6 pzas)		\$65
Papel fotográfico	2 paquetes (25 hojas c/u)		\$500
<b>TOTAL</b>			<b>\$852.50</b>

### Gasto anual del periódico mural

Descripción	Cantidad
12 meses	\$852.50
<b>Total</b>	<b>\$10,230</b>





Boceto

**MOTOR WHEEL**  
MINCER MEXICO, S.A. DE C.V.

**Noticias Especiales**

**Asensos y Reconocimientos**

**Noticias de coyuntura relevante para la empresa**

**Noticias de actividad extra empresarial**

**Espacio extra disponible**

**Cumpleaños del mes de Agosto**

Andrés López  
Roberto Luna  
Luis Reyes  
Arcadio Díaz  
Andrés López  
Roberto Luna  
Luis Reyes  
Arcadio Díaz

**VACANTE**

En la que alguno de los empleados se quiera postular, además de hacer publico

**EMPLEADO DEL MES**

**MEJORAS CONTINUAS DE LA EMPRESA**

**CONVOCATORIA**

Actividad Deportiva

**Calidad de Vida**

**En la comunidad:**

Beneficiando a los vecinos, haciendo uso de las canchas de futbol

**Aniversario de la empresa**

**MOTOR WHEEL**  
MINCER MEXICO, S.A. DE C.V.

**Collage de fotos**

**Felicidades**

**Ricardo López**

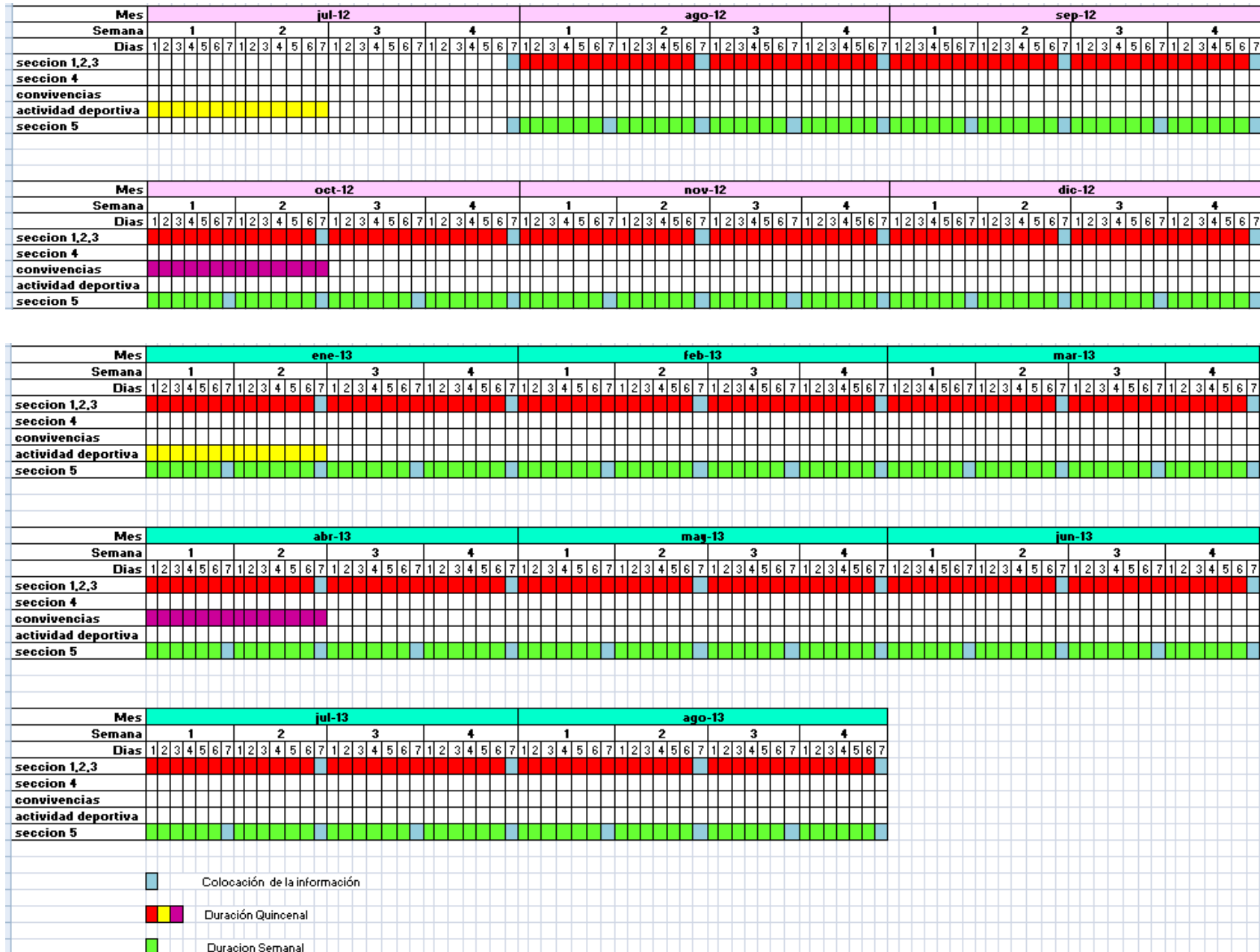
1 er lugar en rapidez en área de hornos

**Estadísticas de producción**

**"El futuro es donde permaneceremos el resto de nuestras vidas, vale la pena pensar en él"**  
Joel Baker



Flow chart









## Presupuesto General

Descripción	Cantidad	Subtotal
Táctica 1 Juntas	\$0	\$0
Táctica 2 Actividad deportiva	\$ 17,050.00	\$17,050.00
Táctica 3 Convivencias		
✓ 12 diciembre día de la guadalupana	\$18,380.00	
✓ 1 junio aniversario de la empresa	\$19,380.00	
✓ Comidas y cumpleaños de los trabajadores	\$0	
		\$37,760.00
Táctica 4 Periódico mural	\$10,230.00	\$10,230.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$65,040.00</b>





## DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR)

Nosotros sabemos que la empresa cuenta con varios reconocimientos, premios y distintivos, aunque también consideramos que hay uno que podría ayudarles aún más, y éste es el distintivo ESR, a continuación se explicará lo que significaría para la empresa obtener ese distintivo, cuáles son sus beneficios, los requisitos, etc.

72

### ¿Qué es el distintivo ESR?

El Distintivo ESR® es un reconocimiento otorgado anualmente en México por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y AliaRSE, siendo un elemento gráfico (marca registrada).

Dicho distintivo no sólo agrega valor a la marca y rentabilidad, sino que acredita a las empresas ante sus empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general, como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.

El Distintivo ESR® compromete a la empresa para el cumplimiento de los estándares propuestos en los ámbitos de Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación de la empresa con la comunidad, y Cuidado y preservación del medio ambiente para medir la institucionalización de una gestión socialmente responsable mediante un ejercicio de auto diagnóstico verificado.

El Distintivo ESR® no debe confundirse con una certificación, ya que no contempla procedimientos de auditoría o inspección directa, por parte de los organismos promotores, por otra parte no es un compromiso de una sola vez, sino que debe refrendarse año con año para mantener vigente la cultura de la responsabilidad social.

### Beneficios del distintivo ESR

El Distintivo ESR, como símbolo, puede ser utilizado, una vez obtenido, en todos los comunicados de la empresa, haciendo pública su distinción claro, pero también su compromiso.





Las instituciones financieras recurren cada vez más a listas de Empresas Socialmente Responsables, ESR, para evaluar los riesgos de sus préstamos o inversiones.

La revista Industry Week demostró que la mitad del rendimiento superior a la media de una empresa socialmente responsable, puede atribuirse a esa característica, mientras que el resto, a los resultados del sector.

Asimismo está demostrado que cuando se elige entre dos marcas de la misma calidad y precio, la cuestión de responsabilidad social es la que más afecta en la decisión de compra 41%; por encima del diseño e innovación (32%) y la lealtad de la marca (26%).

Por si fuera poco, el 70% de los consumidores dice estar dispuesto a pagar más por una marca que apoya causas sociales o medioambientales.

### **COMO OBTENER EL DISTINTIVO ESR**

El proceso para obtener el Distintivo ESR® es un ejercicio de confianza, honestidad y transparencia empresarial, que permitirá a las empresas sistematizar en un solo proceso sus acciones y su gestión de negocio.

Se basa en un proceso de auto diagnóstico, sustentado documentalmente por la empresa a través de un sistema electrónico y verificado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Se otorga el Distintivo ESR ® a las empresas que superen el 75% del índice RSE.

La obtención del Distintivo ESR® es la consecuencia de la implantación de una gestión socialmente responsable en cuatro ámbitos de la responsabilidad social empresarial (RSE):

- Calidad de vida en la empresa
- Ética empresarial
- Vinculación de la empresa con la comunidad
- Cuidado y preservación del medio ambiente





Expok, la agencia de Marketing y Responsabilidad Social más distinguida por Cemefi, brinda la asesoría llave en mano para poder alcanzar el reconocimiento y como asesorías más solicitadas dentro de esta agencia encontramos las siguientes:

- ⊙ Diagnóstico, introducción y desarrollo de un programa básico de trabajo en RSE (3 a 6 meses)
- ⊙ Asesoría y apoyo en la obtención del Distintivo ESR (4 a 6 meses)
- ⊙ Apoyo en la elaboración de informes de RSC (3 a 5 meses)
- ⊙ Asesoría en comunicación interna y externa especializadas en RSE (3 a 6 meses)
- ⊙ Asesoría sobre un proyecto específico de Marketing Social o RSE

74

### **Estrategias**

- Mejorar la Calidad de vida en la empresa
- Mejorar y mantener la Ética empresarial
- Vinculación de la empresa con la comunidad
- Cuidado y preservación del medio ambiente

### **Tácticas**

#### ➤ **Calidad de vida de la empresa**

Nosotros acudimos a la empresa Motor Wheel, nos dieron un recorrido por todos los departamentos y las áreas de la empresa, pudimos observar que en la cuestión de instalaciones en general están muy bien.

Las áreas administrativas están separadas de las de producción y fundición, estas últimas finalmente están de acuerdo al giro de la empresa.

Algo que si nos pudimos percatar y además es un dato que arrojaron las encuestas, es que en ocasiones no se cuenta con las herramientas de trabajo suficientes para desempeñar sus actividades de forma eficaz y eficiente, ya que tienen que esperar a que se desocupe.





Por otro lado, pudimos enterarnos que hay solicitudes de pedidos en el área de compras desde el mes de Enero, y hoy en día no se ha tenido una respuesta de ello, se reportan problemas de mantenimiento y la empresa no le da el seguimiento adecuado para solucionar el problema, tanto con maquinas como con otro tipo de herramientas, y consecutivamente los mismos trabajadores los que tienen que intentar arreglarlas pues dependen de ellas para sacar el trabajo adelante, en lugar de que se mande a una persona especializada en darle el mantenimiento adecuado.

Si bien es cierto, los trabajadores si comunican a sus superiores o a la persona indicada las fallas que hay con el equipo, el problema es que no le dan el seguimiento correspondiente; entonces se sugiere, que constantemente se de retroalimentación a las personas encargadas para que no dejen pasar estos problemas, le den el seguimiento necesario hasta que quede resuelto, si es necesario llamar a una persona especial para que le de mantenimiento al equipo, que lo hagan, o bien si ya no hay solución, que se vea la posibilidad de comprar otra máquina sin que se detenga la producción. Esto es problema de los jefes de área, ya que cuando un empleado reporta una falla , es su obligación atenderla para que se trabaje adecuadamente.

Se propone utilizar el periódico mural, para que en ocasiones se publiquen avisos o consejos tanto para los trabajadores como para los supervisores, del seguimiento correspondiente, hasta que esto ya no suceda.

➤ **Ética empresarial**

Todos los empleados administrativos y sindicalizados están dados de alta en el IMSS, tienen sus prestaciones de acuerdo a la ley, aguinaldo, vacaciones, vales de despensa, bonos de puntualidad.

A pesar de que la empresa se rige mediante valores, se recomienda desarrollar un código de ética con la finalidad de combatir:

- La corrupción.
- El hostigamiento laboral.
- La difamación.
- Los anuncios engañosos.





- Responsabilidad hacia el ambiente.
- Intolerancia hacia la discriminación por:
  - ✓ Raza, color de piel, religión, sexo, edad, impedimento Físico
- Respetar las necesidades y derechos de los empleados.
- Mantener un ambiente seguro y saludable.
- Mantener una política contra el hostigamiento sexual.

El tema de la ética es muy importante ya que hay empresas que fracasan por no tenerla y decepcionan a los clientes y a los empleados. Tenemos que ser responsables, respetuosos y dispuestos con las personas, pues la ética no solo es importante en el ambiente de trabajo sino en nuestro diario vivir.

Se recomienda que de igual forma coloquen avisos y recordatorios en el periódico mural, con el fin de que todo el personal de la empresa, tengan muy presente los valores de la misma y lo que está prohibido hacer y que te hagan.

➤ **Vinculación de la empresa con la comunidad**

Se propone generar programas innovadores para el desarrollo de la comunidad, con un compromiso profundo con el desarrollo sustentable y creando así una cultura global de conciencia ambiental.

Las premisas básicas que sustentan estos programas son la generación de alianzas y relaciones de confianza. Entre los cuales se sugiere:

- Procurar la generación de alianzas con asociaciones civiles, líderes comunitarios y dependencias de gobierno.
- Inculcar la cultura del buen vecino, trabajando en equipo mediante consejos vecinales para convertir las expectativas sociales en parte de nuestras prioridades y así mejorar las condiciones de vida de las comunidades a las que pertenecemos.
- Mejorar los canales de comunicación con nuestros vecinos, lograr beneficios para la empresa, como que se nos reconozca como una empresa abierta a la comunidad, mediante un plan de acción que incluye visitas guiadas a la unidad de negocio, y prestar las instalaciones (canchas de futbol soccer) de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm, para que los niños de escuelas cercanas puedan ir a jugar u organizar sus propios torneos, dentro de esos días y horarios.





➤ **Inducción y concientización al sistema ambiental ISO 14001**

El AGUA, es un recurso natural no renovable fundamental en nuestras vidas, motivo por el cual, el manejo de este vital líquido se convierte en uno de los focos principales en nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Generación de Residuos se han logrado varias mejoras, entre las que podemos destacar

La aplicación del Programa 3R's (Reducir, Rehusar, Reciclar), con el que se ha conseguido valorizar algunos de los residuos tales como: Madera, Chatarra, Rebaba, Cartón, Plásticos, etc.

- **No desperdiciemos**

Agua, electricidad, papel, aceites...

- **Controlemos la generación de**

Residuos de manejo especial (basura) y peligrosos...

- **Fomentemos el reciclaje o rehúso de**

Papel, metales, plásticos, aceites...

- **Controlemos los procesos para evitar**

Derrames de aceites y químicos, o emergencias mayores

- **Separar la basura**

- ✓ Residuos de comida.
- ✓ Residuos contaminados.
- ✓ Papel, cartón y madera.
- ✓ Aluminio.
- ✓ Plástico (PET).
- ✓ Biológico Infeccioso.





• **Metodología 5 S's**

<b>METODOLOGÍA 5 S's + K</b>			
	<b>ESPAÑOL</b>	<b>JAPONES</b>	<i>Comience en su área de trabajo...</i>
<b>CON LAS COSAS</b>	SELECCIONAR	<b>SEIRI</b>	1. Mantenga sólo lo necesario.
	ORGANIZACIÓN	<b>SEITON</b>	2. Mantenga todo en orden.
	LIMPIEZA	<b>SEISOU</b>	3. Mantenga todo limpio.
<i>Pero... ¡No lo haga solo!</i>			
<b>CON LA EMPRESA</b>	ESTANDARIZACIÓN	<b>SEIKETSU</b>	4. Unifique a través de procedimientos y normas. Coordínese con los demás.
<i>Y... ¿Cómo está usted?</i>			
<b>CON USTED MISMO</b>	DISCIPLINA	<b>SHITSUKE</b>	5. Mantenga un comportamiento confiable en sus hábitos de salud, relación y en sus tareas.
<i>¡Hágalo siempre!</i>			
<b>CON EL TIEMPO</b>	MEJORA CONTINUA	<b>KAIZEN</b>	6. Repita continuamente las <b>5 S's</b> .

Todas estas acciones, se sugiere que de igual forma coloquen letreros en lugares estratégicos de la empresa, para recordárselos todo el tiempo a todo el personal, para que se pueda seguir cumpliendo con los objetivos planteados.







---

### Para mantener la certificación ISO 14001

- 1.- Cumplir con la Política de Seguridad y Medio Ambiente.
- 2.- Capacitarnos de acuerdo a nuestras responsabilidades y funciones ambientales.
- 3.- Controlar nuestro proceso para evitar o reducir el Impacto ambiental.
- 4.- Mejorar constantemente el desempeño ambiental.
- 5.- Cumplir con los requerimientos gubernamentales.
- 6.- Prevenir la contaminación.
- 7.- Mejorar las relaciones con la comunidad.
- 8.- Cumplir con los requerimientos de los clientes.





# Smithers Quality Assessments, Inc.

## CERTIFICATE OF APPROVAL

*This is to Certify that the Environmental Management System of:*

### **MOTOR WHEEL MINCER MEXICO S.A DE C.V.**

*Prolongacion Av. Mexico N 96, Colonia Santa Maria  
Tulpetlac Via Morelos y Gran Canal  
Ecatepec, CP 55400, Mexico*

*(Page 1 of 2; see Appendix)*

*has been assessed and approved by Smithers Quality Assessments, Inc.,  
to the following environmental management system standards and requirements:*

### **ISO 14001:2004**

*The Environmental Management System is Applicable to:*

*The design and manufacture of cast and machined wheels, hubs, rotors and  
brake drums.*

*Approval  
Certificate Number: 09.324.1*

*Original Approval: November 20, 2009*

*Current Certificate: November 20, 2009*

*Certificate Expires: November 19, 2012*



The use of the accreditation mark indicates acceptance  
in regard of their activities control by The  
Accreditation Certificate Number 09324.1

  
on behalf of SQA - J. Michael Hochschwender, President

*The approval is subject to the company maintaining its system to the required standards which will be monitored by  
Smithers Quality Assessments, Inc., 425 W. Market St., Akron, Ohio 44303-2099*





Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 38 Bis. 2 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 1.1 fracción I; 1.2 fracción IV; 1.5; 2.2 fracciones I y XIX; 2.3 fracción XIII; 2.5 fracción VI; 2.6 fracción II; 2.8 fracción I; 2.39 fracción VI; 2.51; 2.55 y 2.229 del Código para la Biodiversidad del Estado de México; 1; 4 fracciones I y XVI del Reglamento del Libro Segundo del Código para la Biodiversidad del Estado de México; 2; 5; 6 fracciones I y XII del Reglamento Interior de la Secretaría del Medio Ambiente; 1; 3 y 4 fracciones IV, VI y IX del Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se reforma el diverso por el que se transforma el Órgano Desconcentrado denominado Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, en Organismo Público Descentralizado; la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, expide:

**El Certificado No. 42/2011 como:**

## **Industria Limpia**

**A: MOTOR WHEEL MINCER MÉXICO, S.A. DE C.V.  
(PLANTA FUNDICIÓN HIERRO NODULAR)**

Por cumplir con la Legislación y la Normatividad en materia de Protección al Ambiente de Competencia Estatal, de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia del Programa de Auditoría Ambiental.

EL SECRETARIO DEL MEDIO AMBIENTE

EL PROCURADOR DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE

LIC. CARLOS ALBERTO CADENA ORTIZ DE MONTELLANO

LIC. JUAN JACOB PÉREZ MIRANDA

Vigencia de un año

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

Tlalneantla de Baz, Méx; marzo de 2012





Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 38 Bis. 2 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; 1.1 fracción I; 1.2 fracción IV; 1.5; 2.2 fracciones I y XIX; 2.3 fracción XIII; 2.5 fracción VI; 2.6 fracción II; 2.8 fracción I; 2.39 fracción VI; 2.51; 2.55 y 2.229 del Código para la Biodiversidad del Estado de México; 1; 4 fracciones I y XVI del Reglamento del Libro Segundo del Código para la Biodiversidad del Estado de México; 2; 5; 6 fracciones I y XII del Reglamento Interior de la Secretaría del Medio Ambiente; 1; 3 y 4 fracciones IV, VI y IX del Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se reforma el diverso por el que se transforma el Órgano Desconcentrado denominado Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, en Organismo Público Descentralizado; la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, expide;

**El Certificado No. 43/2011 como:**

# Industria Limpia

**A: MOTOR WHEEL MINCER MÉXICO, S.A. DE C.V.  
(PLANTA FUNDICIÓN HIERRO GRIS Y MAQUINADO)**

Por cumplir con la Legislación y la Normatividad en materia de Protección al Ambiente de Competencia Estatal, de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia del Programa de Auditoría Ambiental.

EL SECRETARIO DEL MEDIO AMBIENTE

EL PROCURADOR DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE

## PLAN DE RRPP EXTERNAS

LIC. CARLOS ALBERTO CADENA ORTIZ DE MONTELLANO

LIC. JUAN JACOB PÉREZ MIRANDA

Vigencia de un año

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

Tlalnepantla de Baz, Méx; marzo de 2012





## EVALUACIÓN

Gracias a los resultados obtenidos en la Investigación y la implementación del plan de Relaciones Públicas para la empresa Motor Wheel, se obtendrá una mayor integración del personal y comunicación efectiva en toda la empresa.

Aplicando una serie de tácticas las cuales permitan la mejora continua de resultados tanto laborales y personales entre los empleados, las cuales consisten:

- ✓ Actividades Deportivas, convivencias, comidas y festejos en las cuales se pretende que los empleados no sólo piensen en trabajo, si no también en otras actividades de integración, dinamismo y mantener el cuidado de su salud.
- ✓ El periódico mural es uno de los medios de comunicación importante para los empleados ya que quieren estar informados, acerca de temas como: reconocimientos laborales, desempeño en producción, noticias relevantes, cumpleaños, eventos, avisos, notificados, etc.
- ✓ Por medio de las juntas, se va a obtener una mejor comunicación entre los departamentos, la difusión de las noticias en tiempo y forma, así mismo el poder discutir los problemas y dudas, dándoles el seguimiento y la importancia hasta que se resuelvan.

En el proceso para obtener el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), la organización podrá resaltar varios aspectos como son: la calidad de vida de la misma, mejorar la ética empresarial, generar un vínculo con la comunidad y el cuidado así como la preservación del medio ambiente.





## RECOMENDACIONES

Con base a los resultados de estudio se presentan las siguientes recomendaciones:

- Los jefes de cada planta deberá realizar un censo para conocer con que herramientas y que equipos cuenta, en qué estado se encuentran y si es necesario alguna reparación, cambio o adquisición de nuevos, para mejorar un mayor desempeño en el empleado.
- Llevar a cabo el plan de relaciones públicas, aplicando las estrategias y tácticas para beneficio de la empresa, para que esta sea directa, eficaz y oportuna; como las juntas, convivencias de trabajo, actividades lúdicas, periódico mural para transmitir la información necesaria a cada departamento. Sin olvidar que la comunicación debe ser a diario, hacia todos los integrantes de la empresa. Para que el empleado se sienta comprometido con la empresa y trabaje diariamente con el objetivo a cumplir y manteniendo la ética de la empresa.
- Se recomienda, supervisar y evaluar las actividades de los empleados, para que así estos se sientan comprometidos a ejecutarlas eficientemente, cuenten con el apoyo de sus supervisores cuando se les presente algún problema y así lograr que el trabajador tenga confianza a sus superiores.
- Se sugiere rotar al personal dentro de un mismo departamento, para que conozcan todos los procesos, además de no caer en el aburrimiento ni la monotonía, y en ocasiones puedan descansar de una actividad aunque estén realizando otra, ya que algunas áreas de un mismo departamento son más pesadas que otras (en las plantas de fundiciones)





## CONCLUSIONES

Al finalizar el proyecto, nos sentimos muy agradecidos por la oportunidad que nos brindó la empresa Motor Wheel, al ingresar a sus instalaciones y poder proponer este plan de Relaciones Públicas, que si bien nos va ayudar a concluir con nuestra carrera profesional, nosotros también lo hicimos con el entusiasmo, dedicación, respeto y el profesionalismo que se requería, ya que tenemos la confianza de poder contribuir y ayudar a la mejora continua de la organización.

Estamos satisfechos con el trabajo que hemos realizado.

Este proyecto nos ayudo para reforzar nuestros conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera.

85

## BIBLIOGRAFIA Y FUENTES CONSULTADAS

- COMUNICACIÓN INTEGRAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES.  
AUTOR. CARRILLO. MARIA VICTORIA .EDIT. PEARSON. 2009.
- RELACIONES PÚBLICAS. PROFESIÓN Y PRÁCTICA.  
AUTOR. LATTIMORE, BASKIN HEIMAN & TOHT. MC. GRAW HILL. 2007.
- CASOS DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA.  
AUTOR. XIFRA JORDI. EDIT. PEARSON 2009.

### URL

- ✓ <http://www.motorwheelcvs.com/>
- ✓ <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/11823/Capitulo3.pdf>

