



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION
SANTO TOMAS

SEMINARIO:
RELACIONES PÚBLICAS ESTRATÉGICAS

**“CREANDO LAS RELACIONES PÚBLICAS DE UNA EMPRESA
FABRICANTE DE SOUVENIRS”**

TRABAJO FINAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO
PRESENTA:

RAQUEL MOLINA BENITEZ

LICENCIADO EN RELACIONES COMERCIALES
PRESENTAN:

XOCHITL AIDE BERNAL TREJO
ANA LAURA CHAVARO MONTAÑO
LAURA ELENA GARCIA MIRALRIO
ABIGAIL MARTÍNEZ GARFIAS
KARLA ITZUKO SHIMIZU APARICIO

CONDUCTOR:
L.R.C. ALEJANDRO ENRIQUE HERNÁNDEZ DE LA TORRE



MÉXICO, D.F.

DICIEMBRE 2009

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por habernos puesto en el mismo camino, por darnos una vida llena de bendiciones y permitirnos vivir este momento.

Este trabajo lo dedicamos a nuestras familias, principalmente a nuestros padres, por su amor, cariño y confianza, pero sobre todo porque gracias a su esfuerzo constante nos brindaron la oportunidad de culminar con nuestros estudios.

A nuestra pareja y amigos que en cada momento supieron darnos la palabra, el consejo y el apoyo oportuno para cumplir con este objetivo.

Y finalmente de una manera muy especial agradecemos al profesor Alejandro Enrique Hernández de la Torre por darnos esa gran lección y habernos guiado durante el transcurso de este seminario mediante sus conocimientos, paciencia y comprensión.

A TODOS ELLOS GRACIAS INFINITAS.

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos, la necesidad del hombre por organizarse en grupos sociales lo han llevado a realizar reuniones o gestiones de carácter diplomático para fomentar las buenas relaciones entre las diferentes comunidades, todas estas actividades dieron origen a las relaciones humanas que son el principal fundamento y motor de las relaciones públicas.

Hoy más que nunca, las empresas necesitan desarrollar e implementar estrategias de comunicación bidireccional entre sus públicos internos y externos como parte de su principal ventaja competitiva, para construir, administrar y mantener su imagen positiva, siendo esta la principal actividad que toda organización debería realizar.

Realizar esta tarea exige un gran compromiso por parte de los directivos y altos mandos, ya que su reto consiste en contar con la participación de los colaboradores que con sus acciones y opiniones favorecen la comunicación de todo el entorno.

Cubrir las expectativas de los empleados respecto al ambiente interno de la empresa (trato, comunicación, conexión, vinculación, entre personas y grupos de personas, reunidas o dispersas, etc.) crea un vínculo inquebrantable entre la organización y sus empleados que se refleja en una mejora continua en el servicio de los públicos tanto internos como externos.

Este plan se diseñó para identificar las variables que más impactan la satisfacción y el compromiso que existe tanto en los socios hacia el personal como de estos últimos con Ilustralia y su entorno, así como también las variables que se relacionan con la retención de sus talentos y la satisfacción de los clientes, lo que conllevará a obtener mejores resultados con un costo-beneficio superior al proyectado.

La metodología a desarrollar nos permitirá conocer las variables cuantitativas y cualitativas que nos permitan obtener una visión integral de las oportunidades organizacionales para llevar a cabo la retroalimentación de los resultados obtenidos por medio de la implantación y aplicación de estrategias y planes de acción que ayuden a detectar, prevenir y/o controlar futuras crisis.

Sin duda, las Relaciones Públicas representan el principal promotor de desarrollo, y está fuertemente ligado al progreso y bienestar del capital humano y las organizaciones.

INDICE

Introducción	2
1 Información General de la empresa	
1.1 Historia	6
1.2 Misión	6
1.3 Visión	6
1.4 Objetivos	7
1.5 Valores	7
1.6 Código de Ética	9
1.7 Responsabilidad Social	9
1.8 Identidad corporativa	11
1.9 Prestaciones de Ley de los empleados	12
1.10 Estructura organizacional	15
1.11 Descripción de puestos	16
1.12 Portafolio de productos	23
1.13 Oficinas	24
1.13.1 Distribuidores	25
2 Acciones de Comunicación	
2.1 Relaciones Públicas	28
2.1.1 Beneficios de los empleados	28
2.1.1.1 Prestaciones Adicionales	28
2.1.1.2 Plan de incentivos	29
2.1.2 Alianzas estrategias	30
2.2 Publicidad	30
2.3 Promoción	31
3 Investigación Interna	
3.1 Problema	32
3.2 Planteamiento del problema	32
3.3 Objetivo general	32
3.4 Objetivos específicos	33
3.5 Hipótesis	33
3.6 Público Objetivo	33

3.7	Especificación de variables	33
3.8	Metodología	38
3.9	Muestra	39
3.10	Cuestionario	40
3.11	Tabulación	49
3.12	Presentación gráfica y análisis de resultados	52
3.13	Informe	72
3.14	Conclusiones y recomendaciones	73
4	Plan de Relaciones Públicas	
4.1	Objetivo general	76
4.2	Objetivos específicos	76
4.3	Estrategias y tácticas	77
4.3.1	Convivencia bimestral	78
4.3.2	Cartas personales	80
4.3.3	Programa de reforestación	82
4.3.4	Platicas motivacionales y de temas fundamentales de la empresa (cultura, tradiciones y valores)	84
4.3.5	Torneo deportivo y cultural	86
4.3.6	Obsequios en fechas especiales	88
4.3.7	Club de lectura	90
4.3.8	Visitas a Ilustralia	93
4.3.9	Buzón de quejas y sugerencias	95
4.3.10	Memorias anuales	97
4.3.11	Periódico mural	99
4.3.12	Boletín electrónico e impreso	102
4.5	Calendarización	105
4.6	Presupuesto	106
4.7	Evaluación	107
	Conclusiones y recomendaciones	108
	Bibliografía	109
	Anexos	110

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 HISTORIA

En el año 2009 y debido a la necesidad de personas, organizaciones y visitantes extranjeros que deseaban obtener un recuerdo versátil e innovador del país que lograra identificarlos con la cultura mexicana, nace Ilustralia como una empresa Mexicana dedicada a la creación y distribución de diseños útiles, creativos e innovadores que sirven como plataforma para la promoción y fortalecimiento de la imagen de México a nivel mundial.

Rescatar los valores, la cultura y tradiciones del país son la base de nuestra inspiración, reinterpretadas en textiles, artículos utilitarios y juguetes artesanales.

1.2 MISIÓN

En Ilustralia nuestra meta principal es apoyar a la familia y sociedad Mexicana en el reconocimiento y difusión de la cultura, valores y tradiciones en su entorno diario reafirmando el sentido de nuestra empresa, trabajamos con artículos e insumos nacionales que gracias a ilustradores y diseñadores mexicanos encargados de hacer la parte creativa, nos pone a la vanguardia en nuestras creaciones.

Apoyamos a asociaciones civiles que confeccionan diversas prendas y artículos para su sustento, esta unión de esfuerzos hace que hoy por hoy Ilustralia sea “La Fábrica de los Talentos”.

1.3 VISIÓN

Nuestros compromisos para el año 2015 son establecernos a nivel nacional con sucursales en los principales lugares turísticos del país y obtener la certificación como Empresa Socialmente Responsable al implementar acciones y programas de apoyo con más asociaciones civiles y artesanos indígenas beneficiando a nuestra comunidad, haciendo de Ilustralia un mejor lugar de trabajo contribuyendo con el desarrollo del país.

1.4 OBJETIVOS

Como parte de las acciones a desarrollar para consolidarnos en el mercado, se plantearon los siguientes objetivos:

- Ser el principal proveedor de las empresas que buscan una nueva identidad enfocada en los diseños Mexicanos.
- Diversificar el portafolio de productos agregando artículos artesanales y realizando diseños personalizados.
- Crear alianzas estratégicas con asociaciones civiles, artesanos indígenas, fabricantes y artistas que hagan que nuestros productos tengan los mejores diseños y sean atractivos a nivel nacional.
- Convertirnos en una Empresa Socialmente Responsable.
- Consolidar nuestra empresa a nivel nacional e internacional por medio de la importación, distribución y venta de nuestros productos.
- Hacer de nuestra empresa un ser productivo creando fuentes de empleo y así ayudar a reactivar la economía de México.

1.5 VALORES

Nuestra prioridad es promover el desarrollo integral de todos los miembros de la organización a través de la vivencia y práctica de los siguientes valores:

- **Amor por nuestro trabajo:** El sentido de pertenencia de todos los colaboradores de Ilustralia con México, hace que nuestro deber con la sociedad por recuperar los valores, cultura y tradiciones del país se refleje en el apoyo brindado a las poblaciones más vulnerables y marginadas.

- **Trabajo en equipo:** Nuestro trabajo es entusiasta, siempre compartimos todo lo que sabemos y aprendemos de nuestros compañeros lo que nos falta por saber, en Ilustralia cada día adquirimos nuevos conocimientos unos de otros.
- **La gente de Ilustralia:** Son las mujeres y los hombres que trabajan dentro y fuera de Ilustralia nuestro activo más importante, puesto que ellos son los que en equipo diseñan, confeccionan y desarrollan nuestros productos y a ellos debemos los resultados que obtenemos.

En Ilustralia vemos siempre al otro como persona, nunca como un instrumento.

- **Integridad:** Ante todo trabajamos bajo un principio de honestidad con nuestra gente, nuestros clientes, proveedores, distribuidores, autoridades y con nuestra comunidad.
- **Compromiso:** Cada obstáculo que tenemos, representa retos y oportunidades para mejorar nuestro trabajo y enriquecer nuestro desarrollo personal, dejamos a un lado las barreras y justificaciones para no alcanzar nuestros objetivos.
- **Respeto:** Nuestros clientes, compañeros, proveedores, autoridades y comunidad son altamente valiosos, por tanto respetamos su integridad, su trabajo y su tiempo con el mismo respeto con el que queremos ser tratados.
- **Servicio:** Brindamos el mejor servicio no solo realizando con la más alta calidad y óptimos resultados lo que nuestros clientes piden sino también actuamos con iniciativa, excediendo sus expectativas.
- **Calidad:** En Ilustralia trabajamos con procesos de calidad, enfocamos nuestro trabajo diario a buscar las mejores materias primas hechas en México que hagan de nuestros productos, productos excelentes.

1.6 CÓDIGO DE ETÍCA.

Porque queremos hacer de Ilustralia una empresa con altos principios y valores, basamos nuestro día a día en el código de ética comprometiéndonos con:

- Nuestros **Talentos**
Garantizar el respeto a su espacio de trabajo, a sus derechos de autor, a su individualidad y facilitar un ambiente para su bienestar y desarrollo.
- Nuestros **Proveedores**
Mantener relaciones cordiales y buscar los medios para favorecer su crecimiento, ofreciéndoles lealtad a la materia prima que nos proporcionan.
- Nuestros **Clientes**
Brindar un servicio de excelencia y ofrecerles solo productos de alta calidad, ya que ellos son los que le darán el valor a nuestra marca.
- Nuestros **Competidores**
En Ilustralia estamos convencidos que los competidores no son más que nuestros aliados es por eso que tenemos la firme convicción de competir en el mercado de manera objetiva, basándonos en prácticas de comercio leales.
- Nuestra **Sociedad**
Apoyar el crecimiento económico y social de las comunidades en donde nos encontremos, apoyando a las asociaciones civiles sin fines de lucro ya sea por medio de donativos o haciéndolos parte de nuestros procesos productivos.

1.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Uno de los objetivos de Ilustralia es convertirnos en una Empresa Socialmente Responsable y ya hemos iniciado prácticas para que el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), nos considere dentro de este rubro.

Contamos con un programa de Responsabilidad Social, el cual tiene por objetivo apoyar actividades en Pro de la sociedad.

1. Comprometidos con Nuestra Sociedad:

Hoy en día apoyamos a asociaciones civiles realizando trabajo social, donativos y brindando fuentes de trabajo, haciendo que sus integrantes se sientan parte de la sociedad participando directamente en nuestros procesos

2. Comprometidos con el Medio Ambiente:

Debido a los factores que han contribuido a su deterioro, hemos tomado las siguientes medidas:

- Ahorro de energía y agua
- Reciclaje de Papelería y residuos
- Producción con materiales duraderos no desechables
- Empaques Biodegradables y de rehúso

3. Comprometidos con Nuestros talentos:

Día a día en Ilustralia nos damos a la tarea de conocer los planes y expectativas de nuestros colaboradores para así ayudarlos a realizar sus metas, así como también estamos en la constante búsqueda de nuevos valores con propuestas frescas e innovadoras, trabajamos arduamente para tener un ambiente de trabajo que cubra con todas sus necesidades, ya que ellos son las personas que le dan vida a esta empresa.

4. Comprometidos con la transparencia

Lo más importante para nosotros es la confianza que se genera entre Ilustralia y nuestros talentos, clientes, proveedores, competidores y la sociedad en general.

Trabajar con transparencia es parte vital de las operaciones que realizamos diariamente.

1.8 IDENTIDAD CORPORATIVA

Ilustralia es una empresa 100% mexicana que promueve el amor por nuestro país, haciendo una interpretación fresca y vanguardista de la cultura popular y urbana con diseños de grandes ilustradores y noveles artistas mexicanos.

- **Lingüística**

La gente conoce, identifica y pronuncia correctamente su nombre ya que lo relaciona a la perfección con la razón de ser de la empresa que es plasmar por medio de ilustraciones la cultura, valores y tradiciones nacionales que dan identidad a nuestro México.



- **Icónica**

Nuestro Logotipo esta representado por el nombre de la empresa en forma de fábrica, con la cual buscamos reflejar el significado de nuestro slogan "La Fábrica de los talentos", queremos que la gente nos perciba como una empresa proactiva y a la vanguardia buscando siempre estar en la primera posición, ofreciendo productos novedosos y de calidad a nuestro público.



- **Tipografía**

Los trazos de la tipografía son sencillos y limpios, lo que para nosotros representa a una empresa organizada y transparente.

- **Cromática**

Los colores de nuestra identidad son blancos y negros ya que pretendemos que sea una imagen fácil de recordar y que se posicione rápidamente en la mente del consumidor logrando que al ser vista se tenga presente la razón de ser de la empresa.

1.9 PRESTACIONES DE LEY DE NUESTROS EMPLEADOS

En Ilustralia sabemos que el bienestar, seguridad y tranquilidad de nuestros empleados es la herramienta fundamental para un mejor desempeño de las actividades cotidianas, es por ello que interesados en que nuestros colaboradores tengan una vida laboral digna, y cumpliendo con los lineamientos gubernamentales, todos ellos cuentan con las siguientes prestaciones:

- 1- **Aguinaldo.** Este pago equivale a 15 días de sueldo base y no está sujeto a ningún impuesto ni descuento.
- 2- **Seguro Social.** Como empresa somos responsables de la salud de nuestros colaboradores, este beneficio se les proporciona por medio del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) que se encarga de proporcionar el servicio que comprende desde una enfermedad general hasta la hospitalización o intervención quirúrgica del asegurado (a) o alguna persona de su familia que dependa de él (ella), siempre y cuando estos últimos se encuentren inscritos bajo los lineamientos del Instituto.

- 3- **INFONAVIT.** (Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores). Esta instancia se ocupa de dar un apoyo para que nuestros colaboradores, tengan la oportunidad de comprar, construir o remodelar su casa.

- 4- **AFORE.** (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro) Hoy en día el sistema de jubilaciones y pensiones ya no aplica para colaboradores nuevos, es por esto que en Ilustralia buscamos la mejor opción para que puedan ir haciendo su ahorro o sus aportaciones voluntarias y así tener un capital seguro en el futuro, para el momento en que deban concluir su vida laboral ya sea por edad o por algún impedimento físico.

- 5- **Seguro de Gastos Médicos Mayores.** Este es un paquete de ventajas que se le ofrece a nuestros empleados sin hacerles ningún tipo de deducción sobre su sueldo. Sabemos que a nadie le agrada el hecho de pensar en la posibilidad de muerte, sin embargo, si se diera la situación de que alguno de nuestros colaboradores no pudiera trabajar por razones de la salud o debido alguna lesión, el seguro por invalidez puede ayudar a solventar cualquier cuestión financiera que se le presente.

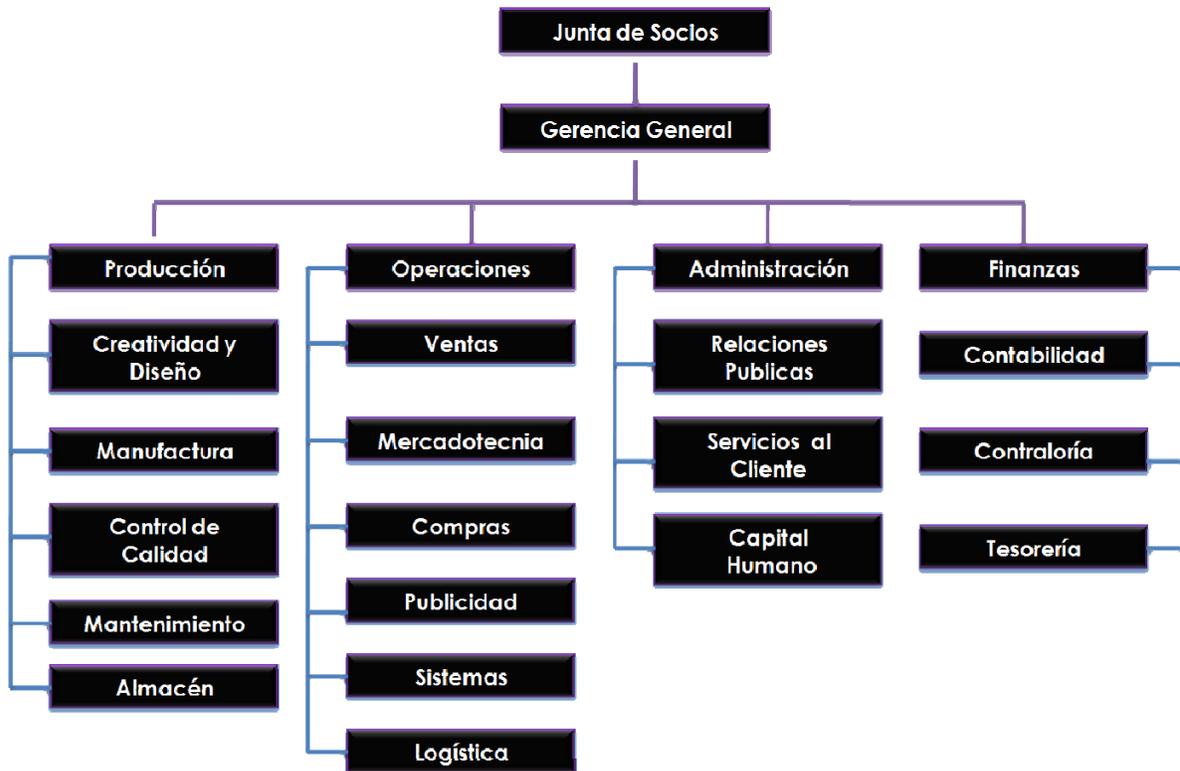
- 6- **Fondo de Ahorro.** El Fondo de Ahorro es una prestación laboral en la que se constituye un capital a partir de aportaciones económicas efectuadas tanto por los empleados como por la empresa, con dos finalidades primordiales:
 - Que el ahorro de los trabajadores se invierta en instrumentos de alta rentabilidad.
 - Constituir reservas que permitan el otorgamiento de préstamos a los trabajadores en términos preferenciales y a tasas de interés no onerosas.

- 7- **Reparto de Utilidades.** Este se le da a todos los colaboradores activos e inactivos que hayan laborado en la empresa en un periodo mínimo de 60 días en el año, se realiza en el mes de mayo y a cada uno le corresponde una parte proporcional de las utilidades de acuerdo a los días trabajados.
- 8- **Vacaciones.** Se otorgan 7 días al año de vacaciones con goce total de sueldo, además de los días feriados por el calendario oficial.

Descanso obligatorio en el año:

- 1° de Enero
 - El primer lunes de Febrero en conmemoración del 5 de Febrero
 - El tercer lunes de Marzo en conmemoración del 21 de Marzo
 - 1° de Mayo
 - 16 de Septiembre
 - El tercer lunes de Noviembre en conmemoración del 20 de Noviembre
 - El 1° de Diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal
 - El 25 de Diciembre
 - El que determinen las leyes federales y locales electorales, para efectuar la jornada electoral.
- 9- **Prima Vacacional.** Los trabajadores reciben una prima equivalente al 25% sobre su salario correspondiente a su período de vacaciones. Tanto las vacaciones como la prima son pagadas en la quincena que se tomaron los días.
- 10- **Capacitación.** La capacitación de nuestros trabajadores se realiza en horario de trabajo, salvo que por necesidades de servicio se modifique. Se les informa de los días y número de capacitaciones a las que debe acudir.

1.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Ilustralia esta integrada por 52 colaboradores incluyendo a los socios quienes participan de forma activa en las actividades diarias de la empresa.

El número de integrantes por área es el siguiente:

JUNTA DE SOCIOS Y GERENCIA GENERAL	3
---	----------

PRODUCCIÓN	1
Creatividad y Diseño	5
Manufactura	16
Control de Calidad	3
Mantenimiento	1
Almacén	2

OPERACIONES	1
Ventas	5
Mercadotecnia	1
Compras	1
Publicidad	1
Sistemas	1
Logística	2

ADMINISTRACIÓN	1
Relaciones Públicas	1
Servicio al Cliente	2
Capital Humano	1

FINANZAS	1
Contabilidad	1
Contraloría	1
Tesorería	1

1.11 DESCRIPCION DE PUESTOS

JUNTA DE SOCIOS

Los socios de Ilustralia además de concebir la idea de la empresa y reunir el capital de trabajo, tienen a su cargo la Dirección General de la empresa, entre ellos se coordinan para que todos los trabajos sean socialmente útiles, de acuerdo con las exigencias del bien común.

Al formalizar la sociedad con la firma del acta constitutiva, adquieren el doble compromiso de mejorar su acción social y de actuar como agentes de cambio para que mejore el sector empresarial en su conjunto.

Su principal función es llevar a cabo y mantener la relación con los inversionistas.

GERENCIA GENERAL

Su función es administrar el trabajo global de la empresa, algunas de las atribuciones que desempeñar son las siguientes:

- Planificación de objetivos generales y específicos a corto, mediano y largo plazo.
- Organización y supervisión de las actividades operativas de la empresa.
- Dirección para la toma de decisiones y la elaboración de los planes estratégicos de largo plazo.
- Control de actividades planificadas comparándolas con lo realizado para detectar las desviaciones o diferencias.
- Coordinación de las actividades con los Jefes de los diversos departamentos para aumentar la productividad y las ventas.
- Análisis de problemas en el aspecto financiero, administrativo, personal y contable entre otros.
- Controlar la implementación de las recomendaciones formuladas en los análisis efectuados.
- Velar por el cumplimiento de las políticas generales y operativas, los reglamentos y los manuales que amparan las operaciones de la empresa.
- Informar a los socios de los resultados de la empresa y proponer acciones.

PRODUCCIÓN

Es el área encargada de la fabricación de los productos, su función va desde la elaboración de ideas y los procesos de manufactura, hasta la inspección de los artículos terminados, de manera que nuestro principio de calidad sea reflejado en cada pieza que sale de nuestros almacenes.

Los departamentos que forman parte de esta área son:

Almacén: Realiza los procesos de recepción, clasificación y control de inventarios, así como control de las mercancías terminadas de acuerdo a las dimensiones de las mismas (peso, volumen y medidas). También se encarga del abastecimiento de materiales al área de manufactura, así como de artículos y material de oficina a las áreas administrativas.

Mantenimiento: Se encarga de establecer métodos, técnicas y procedimientos que permiten mantener en óptimas condiciones operativas tanto la maquinaria como las instalaciones de la empresa. Proporciona las medidas de trabajo necesarias para uso correcto del equipo y prevención de accidentes, y por tanto la distribución física y adecuada de la planta.

Creatividad y Diseño: La actividad primordial de esta área es elaborar diseños que expresen el valor y los beneficios que ofrecemos para lograr que la imagen de México destaque a través de nuevas percepciones. Es decir, se encarga de crear contenidos visuales y de comunicación que puedan ser plasmados en diferentes objetos.

Manufactura: Da forma a la materia prima mediante imágenes creadas en el área de diseño, utilizando diversas técnicas, equipos y herramientas. También administra las actividades y procesos de la mano de obra dentro de las instalaciones de la organización.

Control de Calidad: En esta área se establecen los estándares necesarios para respetar las especificaciones requeridas en cuanto a calidad, lotes de producción, stocks (mínimos y máximos de materiales en almacén), desperdicios, etc., es decir, es el encargado de vigilar que el producto cubra con las expectativas del cliente; tomando en cuenta las normas y especificaciones requeridas, realizando las pruebas pertinentes para verificar que el producto cumpla con lo ofrecido.

FINANZAS

El objetivo de la Dirección de Finanzas es lograr la eficiente y eficaz aplicación de los recursos financieros de la organización, negociar las fuentes de financiamiento de la empresa y la emisión de deuda de la misma.

Dentro de la Dirección quedan a su cargo la subdirección de Contraloría que a su vez se encarga de las gerencias de Tesorería y Contabilidad.

Contraloría: Se encarga de:

- Proporcionar información contable y financiera que muestre los resultados de la empresa y su posición financiera.
- Mantener actualizada la normatividad contable aplicable a la empresa.
- Control del capital de trabajo.
- Control de proyectos de Inversión.
- Gestión de las obligaciones fiscales y oportunidades que existen dentro del marco legal con el fin de optimizar la carga fiscal.
- Información financiera a terceros.

Contabilidad: Tiene la función de registrar, clasificar, y resumir las operaciones y transacciones de la empresa así como los eventos de carácter financiero que la afecten generando información útil para la toma de decisiones oportunas cumpliendo con las regulaciones externas.

Tesorería: Tiene la función de mantener la liquidez necesaria, para cumplir oportunamente con los compromisos de nuestros: clientes, acreedores y proveedores, administrando los recursos de forma transparente y eficiente.

Una de sus funciones es llevar a cabo lo referente a las actividades de crédito y cobranzas.

ADMINISTRACIÓN

Su labor es contribuir en la dirección, planeación, coordinación y evaluación de los departamentos cuya gestión se enmarca en el proceso administrativo, aprovechando los recursos asignados y teniendo una visión clara de los objetivos institucionales.

Las funciones a su cargo son las siguientes:

- Identificar y remover los obstáculos y problemas departamentales que impidan el cumplimiento de una gestión fluida y eficaz.
- Ejecutar las políticas institucionales.
- Mantener controles permanentes sobre el cumplimiento de los planes y programas a su cargo.
- Supervisar que las diferentes áreas de la empresa cumplan con las normas y los reglamentos establecidos.
- Evaluar, anualmente, el desempeño de todo el personal

Los departamentos que forman parte de esta área son:

Capital Humano: La función de esta área es mantener el registro e información sobre el personal, administrar el pago de las remuneraciones y el cumplimiento de las prestaciones que por ley tiene el personal.

Las funciones a su cargo son las siguientes:

- Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos.
- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- Asesorar oportunamente al personal.
- Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.
- Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencias médicas, accidentes del trabajo, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites y/o certificaciones que requiera el personal.
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.
- Aplicación de Programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal.

Relaciones Públicas: Su función es planear, ejecutar, controlar y supervisar las actividades de relaciones públicas e imagen corporativa destinadas al logro de un equilibrio óptimo entre la empresa y sus públicos.

Las funciones a su cargo son las siguientes:

- Coordinar eventos, giras y visitas ejecutivas nivel nacional, programando el protocolo y ceremonial que deba cumplirse durante las mismas.
- Ampliar la presencia en los medios de comunicación social estableciendo un estrecho vínculo con los mismos.
- Lograr la identidad corporativa del público interno.
- Generar la cooperación e interacción entre las áreas de la empresa por medio de la comunicación.
- Establecer mecanismos que faciliten el flujo de información dentro y fuera de la empresa propiciando comunicaciones eficientes, confiables y oportunas que garanticen la continuidad operativa de los productos.
- Asesorar a la Gerencia General, Gerencias de Departamento y Jefes Operativos en cualquier actividad destinada a desarrollar un clima público favorable.
- Proyectar nuestro prestigio y buen nombre a nivel nacional.

Servicio al Cliente: Su función es atender y resolver las quejas, comentarios y sugerencias que presenten los clientes sobre el personal, producto o servicio brindado por el equipo de Ilustralia, con el fin de convertir los errores en mejora continuas, gracias a los comentarios constructivos de nuestros clientes.

OPERACIONES

Esta creada para administrar todos los recursos de un sistema de producción requeridos para producir los bienes y servicios de la empresa.

Las áreas que conforman este departamento son:

Mercadotecnia: Se encarga de acercar el producto al consumidor por medio de estrategias de la mezcla de marketing.

Algunas de sus funciones son:

- Formular planes de Marketing.
- Posicionar el producto de la empresa en el mercado.
- Debe realizar anualmente una investigación de mercado en la cual se analice las tendencias y gustos del consumidor.
- Vigilar el desarrollo y actividades de otras organizaciones que representen competencia para Ilustralia.

Ventas: Se encarga de informa el nivel de requerimientos productivos para poder satisfacer la demanda.

Algunas de sus funciones son:

- Detectar y prospectar a los clientes.
- Realizar visitas a clientes.
- Levantar pedidos.
- Servicio post-venta
- Realizar la labor de venta por medio de la presentación de los productos y servicios por medio de técnicas de negociación.

Logística: Su función es poner al alcance de los usuarios finales en tiempo y forma la línea de productos que se manejan.

Las actividades que realiza este departamento son:

- Planeación de canales, territorios y cuotas de distribución y venta.
- Distribución física de los productos terminados.

Publicidad: Se encarga de crear todas las herramientas y estrategias necesarias para posicionar y mantener en la mente del consumidor los productos que ofrecemos.

Las principales funciones de este departamento son:

- Dirigir la publicidad de todo producto de la empresa.
- Selecciona los mejores medios publicitarios para atraer a los clientes.
- Planear las campañas de promoción y publicidad.

Sistemas: Es el responsable del establecimiento y funcionamiento de todos los equipos y sistemas de cómputo de la empresa, de manera que satisfaga las necesidades de cada área a corto y largo plazo.

Entre algunas de sus funciones se encuentran:

- Asesoramiento en cuanto a la utilización de la computadora
- Dirigir de forma técnica y administrativa todas las actividades del procesamiento de datos.
- Ayudar a la gerencia a determinar las necesidades en lo referente a la elección y adquisición de equipo de cómputo y accesorios necesarios para que se puedan alcanzar los objetivos de la empresa.
- Interpretar, crear e informar los planes de automatización según las necesidades de la empresa.
- Sugerir la ampliación o reemplazo de las instalaciones existentes.

Compras: Esta en continuo contacto con los proveedores, regula el suministro de los almacenes y la entrada de materias primas.

Sus funciones más importantes son:

- Se encarga de recibir, estudiar y analizar las cotizaciones y presupuestos de acuerdo a las requisiciones de cada área de la empresa.
- Verificar la disponibilidad presupuestaria para la realización de las compras.
- Tramitar órdenes de compra, pago y reclamos a proveedores por fallas en el producto o el servicio.

- Atender a proveedores, agentes aduanales, agentes de seguros y funcionarios relacionados con las compras.
- Llevar el control de archivo de los proveedores, órdenes de compra y cotizaciones recibidas.
- Efectuar el seguimiento a los procesos administrativos relacionados con la adquisición de bienes y servicios.

1.12 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

El portafolio de productos de Ilustralia se divide en 2 categorías:

Prendas de vestir

Esta categoría esta conformada por las siguientes líneas de productos:

- Playeras para dama
- Playeras para caballero
- Sudaderas abiertas
- Sudaderas cerradas

Todos los diseños que se imprimen en estas prenda se relacionan con temas mexicanos como son:

- México Blanco y Negro
- Tradiciones Mexicanas
- I love México
- México Tipográfico
- Urbana
- Empresariales
- Autores y Diseñadores
- Centenario y Bicentenario

Artículos utilitarios

Esta categoría esta conformada por las siguientes líneas de productos:

- Bolsas
- Tazas
- Cojines

En ellos también se imprimen diseños relacionados con los valores, cultura y tradiciones Mexicanas.

1.13 OFICINAS

Las oficinas administrativas de Ilustralia están ubicadas en la calle de Moctezuma # 97 - A en la colonia del Carmen, delegación Coyoacán.

Fuera de nuestras instalaciones contamos con un local en el que proporcionamos la venta al público en general de nuestra amplia línea de productos, los horarios de la tienda son:

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

Sábado de 9:00 a 14:00 hrs.

Estamos ubicados estratégicamente a unos pasos de la plaza Comercial Coyoacán donde hay gran afluencia de turistas y público local que consume nuestros productos.



1.13.1 DISTRIBUIDORES

Debido a que solo contamos con la Sucursal de nuestra oficina, nos manejamos por medio de distribuidores en el área metropolitana, ofreciéndoles costos más competitivos que al consumidor final.

La distribución se busca de forma estratégica, hacemos una investigación detallada de museos, tiendas de ropa o boutiques, tiendas de souvenirs y centros comerciales que comercialicen prendas de vestir de diferentes marcas o souvenirs del país y que cuente con las siguientes características:

- target entre los 0 y 50 años de edad,
- ubicación en zonas de alta afluencia locales o turistas
- nivel socioeconómico B y B+

Algunas de los distribuidores del Distrito Federal y área Metropolitana en los que Ilustralia ha establecido la comercialización de sus productos son:

- Tiendas de Souvenirs y Boutiques

Razón Social: Ramírez Díaz María Teresa
Dirección: Hamburgo 90, Col. Juárez, C.P. 6600
Teléfono: 55257428

Razón Social: Grypho Stores S.A. de C.V.
Dirección: Mazatlán 81, Col. Condesa, C.P. 6140
Teléfonos: 52863929 / 52863939

Razón Social: Santamaría Rosa Luz Galaviz
Dirección: Manzanillo 33, Col. Roma Sur, C.P. 6700
Teléfono: 55743410

Razón Social: Caracola Boutique S. de R.L. de C.V.
Dirección: Av. Pedro Henríquez Ureña 521
Col. Los Reyes, Del. Coyoacán, C.P. 04360
Teléfono: 56067651

Razón Social: Comercializadora Kairos S.A. de C.V.
Dirección: Periférico Sur 4960 Local 238 - G
Col. Jardines del Pedregal, C.P. 4500
Teléfono: 50067651

- Museos

Nombre Museo Franz Mayer
Dirección: Av. Hidalgo 45, Alameda.

Nombre Museo Nacional de Arte
Dirección: Tacuba 8, Centro.

Nombre Museo del Carmen
Dirección: Av. Revolución No. 4 y 6 Esq. Monasterio, San Ángel.

Nombre Museo San Carlos
Dirección: Puente de Alvarado 50, Col. Tabacalera

Nombre Museo Cerro de la Estrella
Dirección: Av. Ermita-Iztapalapa. Oriente

- Zonas Arqueológicas

Nombre: Teotihuacan
Dirección: Carretera México-Teotihuacan, Km. 46. San Juan
Teotihuacan, Edo. de México.

Nombre: Templo Mayor
Dirección: Seminario No.8, Centro 06060 México, D.F.

Plazas y Centros Comerciales

Plaza: Centro Comercial Antara
Tienda: BLOMM
Venta de ropa, zapatos, joyería y accesorios para
Giro: dama.
Ejercito Nacional 843 B, Col. Granada,
Ubicación: C.P. 11520, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F.
Lunes a viernes de 11:00 a 20:00 hrs.
Horario: Sábados de 11:00 a 21:00 hrs.

2 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

2.1 RELACIONES PÚBLICAS

Actualmente en Ilustralia las actividades que se emplean para mantener una relación cordial con sus colaboradores y con la sociedad, específicamente con las asociaciones civiles, se basan en beneficios, prestaciones, incentivos y alianzas estratégicas que buscamos renovar para fortalecer los vínculos con todos nuestros clientes internos y externos.

2.1.1 BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS

Con el fin de motivar a nuestros colaboradores para que continúen aportando su máxima eficiencia a la empresa y como consecuencia de una toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa, se diseñó e implementó un sistema de recompensas equitativas tanto para la organización como para los trabajadores.

2.1.1.1 PRESTACIONES ADICIONALES

En Ilustralia sabemos que actualmente las personas además de buscar un empleo que cubra sus expectativas de sueldo, también buscan beneficios adicionales, en materia económica y de apoyo social.

Es por eso que en nuestra empresa le damos esa importancia al empleado, otorgándoles los siguientes beneficios:

1. Apoyo económico en caso de matrimonio por \$1,500.00, para ello el empleado deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Tener un mínimo de seis meses laborando en la empresa
 - Presentar en un tiempo no mayor a un mes después del evento, el comprobante (Acta de Matrimonio) que avale la entrega de dicho apoyo.

Este apoyo solo será válido una vez y aplica únicamente cuando el enlace matrimonial se realice durante el tiempo que presten sus servicios a la empresa.

2. Se autorizarán 3 días económicos por concepto de luna de miel.
3. Se otorga un descanso de medio día por concepto de cumpleaños.
4. En caso de fallecimiento de algún familiar se concederán 2 días económicos.
5. Caja de Ahorro. Para llevar a cabo este beneficio es importante contar con la participación voluntaria de al menos el 50% del personal, quienes deberán hacer aportaciones quincenales de acuerdo a sus posibilidades teniendo en cuenta que la contribución mínima es de \$50.00, su manejo será anual por tal motivo al finalizar el año se entregarán los ahorros a cada colaborador.

2.1.1.2 PLAN DE INCENTIVOS

Premiando el esfuerzo de nuestros colaboradores y su dedicación, llevamos a cabo las siguientes actividades:

Empleado del mes: Se entregara un premio mensualmente al colaborador de cada área de la empresa que cumpla con la excelencia en las evaluaciones sobre los siguientes aspectos.

- Puntualidad.
- Asistencia.
- Productividad.
- Eficiencia.
- Trato cordial con clientes y compañeros, evaluados por medio de sondeos.

Regalo en onomástico: Los empleados reciben un presente por parte de la Gerencia General el día de su cumpleaños.

2.1.2 ALIANZAS ESTRATEGICAS

Actualmente mantenemos una relación comercial estrecha con dos asociaciones de asistencia privada, quienes nos proveen de artículos manufacturados que posteriormente reciben un reproceso textil en el área de manufactura, tales como estampado, bordado y empaçado, transformándolos en un artículo de Ilustralia.

Uno de nuestros socios es CONFE, Institución dedicada a la capacitación e inclusión laboral de personas con discapacidad mental, quien nos provee de bolsas multiusos en tres diferentes tamaños, todas ellas elaboradas con material biodegradable como el tyvek.



De igual manera mantenemos relación comercial con la fundación "Solo por ayudar" institución de asistencia privada que ayuda a personas en desventaja social a través de programas como bancos de alimentos, apoyó a menores migrantes, leucemia mieloide crónica, cáncer de mama e insuficiencia renal crónica, entre otras. Esta institución nos provee de cojines manufacturados en diversas texturas, colores y tamaños, que al igual que las bolsas son reprocesados en Ilustralia.

2.2 PUBLICIDAD

Las actividades de publicidad que actualmente mantiene Ilustralia con sus públicos internos son las siguientes:

Página de Internet

Al día de hoy, sabemos que contar con una página de internet es vital para toda empresa, es por esto que en www.ilustralia.com, se puede encontrar la información de la empresa, así como el catálogo de productos, que se renueva constantemente y está en proceso la implementación de pago en línea por medio de PayPal.

Volateo

Se tiene programado una entrega dos veces por semana, en las áreas aledañas en las que se tiene punto de distribución, así como en las oficinas generales.

Mailing

Este es un programa que se diseña estratégicamente, con el fin de llegar a los públicos que utilizan el correo electrónico, y de esta manera poder distribuir nuestra información por medio de mensajes electrónicos que nos permiten utilizar buenas imágenes, sin pagar un costo elevado.

El sistema de Mailing que manejamos, se hace una vez al mes con un impacto de 1000 correos electrónicos, los cuales podemos medir, ya que estos nos arrojan gráficos de las personas que:

- Recibieron la información
- Recibieron y reenviaron la información
- Recibieron y borraron la información
- Recibieron la información y dieron clic en el vínculo que conduce a la página de correo electrónico.

2.3 PROMOCION

En cuanto a promoción, hasta el momento en Ilustralia solo nos hemos enfocado en *asistir a exposiciones* que nos ayudan a dar a conocer nuestros productos y la empresa, hasta el día de hoy hemos participado en dos Exposiciones, la primera llamada Expo PYME 2009 realizada en el Centro de convenciones Reforma, y la segunda en Expo PYME Mujer 2009, celebrada en el WTC de la Ciudad de México.

El asistir a estos eventos nos ayuda a medir el nivel de interés de los consumidores hacia nuestros productos, además de que nos dan la oportunidad de hacer sondeos, recabar bases de datos, asistir a conferencias de capacitación.

3 INVESTIGACIÓN INTERNA

3.1 PROBLEMA

La empresa no cuenta con un plan estratégico de RRPP que genere un vínculo con su público interno para prevenir, corregir, y resolver futuras crisis que afecten la imagen, comunicación y relación con todo su entorno.

3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el paso de los días es posible visualizar la falta de compromiso y ánimo que reflejan los colaboradores de Ilustralia afectando directamente la productividad de cada área.

Algunas de las anomalías que se han observado son:

- El ambiente hostil entre el personal.
- La falta de conocimiento por parte de la Gerencia General sobre las necesidades e inquietudes de los empleados.
- La falta de confianza por parte de los empleados hacia su jefe para comentar las quejas o sugerencias que solo comentadas entre ellos mismos.
- la deficiente cooperación y comunicación que mantienen las áreas.
- la nula motivación del personal, presentándose constantemente casos de apatía hacia alguna actividad.

El presente estudio nos mostrará gracias a las actitudes y opiniones de los empleados, información relevante sobre las oportunidades que la empresa tiene para mejorar el clima laboral interno.

3.3 OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades que tiene el público interno de la organización con respecto al ambiente laboral al que se enfrentan diariamente, para diseñar un plan de Relaciones Públicas que ayude a establecer y fortalecer una buena relación con la empresa.

3.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar cuales y por que son las causas o motivos que generaron la mala actitud y opinión de los empleados con respecto a la empresa.
- Apreciar cuales son las actitudes y opiniones de los socios con respecto a los empleados.
- Averiguar las actividades y estímulos que sirvan como herramienta para motivar al personal, logrando mejorar su desempeño diario.

3.5 HIPÓTESIS

La falta de compromiso y ánimo de los empleados de Ilustralia ¿Se debe a la falta de interés que muestran los Socios y Gerentes de la empresa?

3.6 PÚBLICO OBJETIVO

Los socios y empleados (operativos, administrativos, jefes) de las diferentes áreas.

3.7 ESPECIFICACIÓN DE VARIABLES

Las variables a evaluar para determinar los factores que afectan el compromiso y ánimo de los empleados son las siguientes:

Pertenencia. Es la relacionada con el desarrollo afectivo de los trabajadores, las necesidades de asociación, participación y aceptación, se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que ofrece la organización y que incluye actividades deportivas, culturales y recreativas.

Seguridad. Esta surge de las necesidades fisiológicas de sentirse seguro y protegido; incluso desarrollar ciertos límites de orden. Dentro de ellas se encuentran la seguridad física y de salud, la seguridad de empleo, de ingresos y recursos, y la seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Ambiente físico. Se relaciona con la ergonomía en las instalaciones, la comodidad que tiene el trabajador con las instalaciones que se le brindan para que realice sus actividades dentro de la empresa.

Motivación. Es el impulso y el esfuerzo que la empresa les brinda a sus empleados para satisfacer sus proyecciones y metas laborales.

Reconocimiento y logros de objetivos. Son los beneficios o incentivos que una empresa otorga a sus colaboradores cuando se logran o superan los estándares establecidos.

Relación con el jefe inmediato. Se espera que dentro de una organización se tengan relaciones cordiales y un clima de trabajo favorable ya que esto impulsa el desarrollo y el logro de los objetivos.

Trabajo en equipo. Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr resultados.

Planes de desarrollo personal. La posibilidad, suele ser un incentivo básico para obtener un desempeño superior, la oportunidad de ascenso significa el reconocimiento al buen desempeño, impidiendo una baja tanto en el estado de ánimo del trabajador como en su productividad. Un factor importante es evitar la discriminación racial, sexual o por edad en el proceso de contratación que afecta a mujeres, adultos mayores y grupos minoritarios.

Capacitación. Se relaciona con la importancia de descubrir y aprovechar las capacidades y habilidades de los empleados para incrementar la efectividad de la organización.

Comunicación. Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

De acuerdo a estas variables las preguntas para los empleados fueron diseñadas de la siguiente manera:

VARIABLES	PREGUNTAS
PERTENENCIA	1.- ¿Te sientes satisfecho trabajando en Ilustralia? ¿Por qué? 2.- ¿Recomendarías a Ilustralia como una buena empresa para laborar? ¿Por qué? 3.- Con base en tu apreciación podrías decir que Ilustralia: (Es una empresa seria y confiable, Se interesa por sus colaboradores, Se involucra con la sociedad, se preocupa por el ambiente)
SEGURIDAD	4.- ¿Conoces las prestaciones y beneficios a los que tienes derecho por ser empleado de Ilustralia? 5.- ¿Consideras adecuadas y seguras las instalaciones de la empresa? 6.- ¿Tienes conocimiento de las acciones a tomar en casos de emergencia? 7.- ¿La empresa te respalda ante cualquier riesgo que puedas correr durante tu jornada laboral?
AMBIENTE FÍSICO	8.- ¿Crees que la empresa se ubica en una zona accesible y segura? 9.- ¿Qué tan adecuados y/o apropiados son los espacios destinados para las siguientes áreas de la empresa? (cubículo de trabajo, sanitarios, comedor, estacionamiento)
MOTIVACIÓN	10.- Además de las prestaciones de ley ¿Qué otras prestaciones recibes por parte de la empresa? 11.- ¿Estás de acuerdo con las prestaciones que se aplican en Ilustralia? ¿Por qué? 12.- ¿Existe algún factor dentro de la empresa que afecte tu desempeño laboral? ¿Cuál? 13.- ¿Sabes si actualmente la empresa realiza alguna actividad de integración que involucre a todo el personal? ¿Cuál? 14.- ¿Tus ideas y opiniones son consideradas por tu jefe inmediato? 15.- ¿Qué opinas sobre los vínculos que mantienen los directivos con el personal? ¿Por qué? 16.- ¿Te sientes con la confianza suficiente para consultar cualquier duda laboral con ...? (tu Jefe, Jefes de otras áreas, Gerentes Generales)
RECONOCIMIENTO Y LOGRO DE OBJETIVOS	17.- ¿Ilustralia te brinda la oportunidad y los elementos necesarios para lograr tus objetivos personales? 18.- ¿Consideras que tanto los ascensos como las oportunidades de crecimiento son equitativos y justos? 19.- ¿Tu jefe reconoce tus logros obtenidos?

VARIABLES	PREGUNTAS
RELACIONES CON EL JEFE INMEDIATO	20.- ¿El trato que te brinda tu jefe es cordial? 21.- ¿Tu jefe te brinda la independencia y libertad necesaria para realizar tu trabajo? 22.- Cuando haz tenido problemas personales, ¿tu jefe te escucha y te brindan apoyo?
TRABAJO EN EQUIPO	23.- ¿Tu jefe tiene la iniciativa de propiciar el trabajo en equipo? 24.- ¿Existe el intercambio de ideas para realizar el trabajo en equipo? 25.- ¿Cómo calificas la disposición que se tiene entre los departamentos para el trabajo en equipo?
PLANES DE DESARROLLO PERSONAL	26.- ¿En tu área de trabajo puedes aplicar tus conocimientos y habilidades? ¿Por qué? 27.- ¿Tienes oportunidades de superación en la empresa? 28.- ¿La empresa te brinda la oportunidad de continuar con la actualización de tus conocimientos?
CAPACITACIÓN	29.- En el tiempo que llevas laborando en Ilustralia, ¿te han brindado algún tipo de capacitación? 30.- ¿Te gustaría recibir capacitación de temas como desarrollo humano y motivacional? ¿Por qué?
COMUNICACIÓN	31.- ¿Qué tanto conoces la siguiente información de Ilustralia? (Historia, Misión, Visión, Valores, Código de Ética, Estructura (Organigrama), Clientes, Línea de Productos) 32.- ¿Al ingresar a la empresa te proporcionaron un manual de inducción y bienvenida? 33.- ¿Cuentas con un manual de procedimientos de tu área? 34.- ¿Conoces totalmente las actividades que debes realizar dentro de tu área de trabajo? 35.- ¿Cómo consideras la comunicación que tiene la empresa con todos sus colaboradores? 36.- ¿Estás informado de las metas de la empresa y de la importancia de alcanzarlas? 37.- Les notifican de manera oportuna la siguiente información: (Ingreso de nuevos compañeros, Egresos de compañeros, Obtención de nuevos clientes, Éxitos y logros de la empresa, Fracasos y problemas de la empresa, Actividades y eventos importantes de participación interna y externa) 38.- ¿Recibes retroalimentación por parte de tu jefe sobre tu trabajo y desempeño? 39.- ¿Existe la apertura para comentar los errores y fracasos como una forma de aprendizaje? 40.- ¿En alguna ocasión haz expresado a tu jefe o al responsable del área de Recursos Humanos alguna inconformidad, queja o sugerencia? 41.- ¿Recibiste el apoyo y/o respuesta de forma oportuna? 42.- ¿La información fue manejada de manera confidencial?

VARIABLES	PREGUNTAS
COMUNICACIÓN	43.- ¿Qué medio(s) de comunicación utiliza actualmente la empresa con ustedes y como considera su función y contenido? (Revista, Boletín o Gaceta, Periódico Mural, Correo electrónico, Folletos, Buzón de quejas, Otro) 44.- Tienes alguna recomendación o sugerencia para mejorar el ambiente en la empresa:

Las variables y preguntas diseñadas para los socios son las siguientes:

VARIABLES	PREGUNTAS
COMUNICACIÓN	1.- ¿Cómo considera la comunicación que mantiene con sus empleados? 2.- ¿Conoce el nombre y actividad que realiza cada uno de sus trabajadores dentro de la organización? 3.- ¿Realiza juntas periódicas con sus empleados para comentar la situación de la empresa? 4.- ¿Comenta con sus socios el desempeño de cada empleado y las posibilidades de ascenso de ellos?
PERTENENCIA	5.- ¿Sus empleados participan directamente en las exposiciones y/o eventos que organiza la empresa? 6.- ¿Qué tan seguro está de que sus empleados se sienten parte de Ilustralia y se ponen la camiseta?
MOTIVACIÓN	7.- ¿Qué tan importante es para usted el desarrollo humano de sus empleados? 8.- ¿De que forma motiva a sus trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo? 9.- ¿Qué actividades motivacionales considera que se pueden llevar a cabo en la empresa para lograr el desarrollo humano de los empleados?
RECONOCIMIENTO Y LOGRO DE OBJETIVOS	10.- ¿En general como califica el desempeño de los empleados de Ilustralia?

3.8 METODOLOGÍA

Se realizará un estudio de tipo explicativo para encontrar las razones o causas que ocasionan la falta de compromiso y ánimo de los empleados de la organización.

Personal ajeno a la empresa se presentará en las instalaciones de Ilustralia para aplicar en horario laboral una encuesta a una parte de la población de la empresa, el cuestionario para los empleados consta de 44 preguntas referentes a los diferentes problemas que se han observado dentro de la empresa y el de los socios consta de 10 preguntas.

El calendario de aplicación de cuestionarios se llevará a cabo de la siguiente forma:

AREAS	HORARIOS																									
	9:00 hrs.				10:00 hrs.				11:00 hrs.				12:00 hrs.				13:00 hrs.				14:00 hrs.		16:00 hrs.			
	15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60	15	30	45	60	15:00 hrs.		15	30	45	60
JUNTA DE SOCIOS Y GERENCIA GENERAL	COMIDA																									
OPERACIONES																										
VENTAS																										
MERCADOTECNIA																										
COMPRAS																										
PUBLICIDAD																										
SISTEMAS																										
LOGISTICA																										
ADMINISTRACIÓN																										
RELACIONES PÚBLICAS																										
SERVICIO AL CLIENTE																										
CAPITAL HUMANO																										
FINANZAS																										
CONTABILIDAD																										
CONTRALORIA																										
TESORERIA																										
PRODUCCIÓN																										
CREATIVIDAD Y DISEÑO																										
MANUFACTURA																										
CONTROL DE CALIDAD																										

Este calendario será distribuido por intranet para que las diferentes áreas queden enteradas, y tomen las medidas necesarias para no obstruir con las operaciones diarias de la organización.

Los resultados se presentarán de forma gráfica y estadística para su evaluación.

Las conclusiones y recomendación de estrategias a implementar serán entregadas a la Dirección General y al área de Relaciones Públicas en un plazo máximo de 5 días hábiles después de la aplicación de los cuestionarios, para que se tomen las decisiones pertinentes y lleven a cabo la implementación del plan.

3.9 MUESTRA

Ilustralia esta integrada por 49 empleados en su totalidad distribuida en sus áreas administrativas y operativas, para llevar a cabo esta investigación hemos establecido un nivel de confianza del 95 % y un error de estimación del 0.01, lo que nos permitirá obtener resultados más seguros y con una perspectiva más amplia.

La muestra para los empleados se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.50) (1 - 0.50) (49)}{(49) (0.01)^2 + (1.95)^2 (0.50) (1 - 0.50)}$$

Z = Nivel de confianza 95 %

p= Probabilidad a favor .50

q= Probabilidad en contra .50

e= Error de estimación 0.01

N= Universo (50 empleados)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(3.8025) (0.50) (0.50) (49)}{(49) (0.01) + (3.8025) (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8025) (0.25) (49)}{0.49 + (3.8025) (0.25)}$$

$$n = \frac{46.580625}{0.49 + 0.950625}$$

$$n = \frac{46.580625}{1.440525}$$

$$n = 33$$

La muestra para los socios se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.50) (1 - 0.50) (3)}{(3) (0.01)^2 + (1.95)^2 (0.50) (1 - 0.50)}$$

Z = Nivel de confianza 95%

p= Probabilidad a favor .50

q= Probabilidad en contra .50

e= Error de estimación 0.01

N= Universo (3 socios)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(3.8025) (0.50) (0.50) (3)}{(3) (0.01) + (3.8025) (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8025) (0.25) (3)}{0.03 + (3.8025) (0.25)}$$

$$n = \frac{2.851875}{0.03 + 0.950625}$$

$$n = \frac{2.851875}{0.980625}$$

n= 2.91

3.10 CUESTIONARIOS

El diseño del cuestionario que servirá como herramienta para recopilar la información que se necesita tanto de los empleados como de los socios y que servirá para detectar las áreas y actividades que son manejadas o aplicadas de forma incorrecta son los siguientes:

CUESTIONARIO COLABORADORES

Fecha: _____/11/2009

No. _____

Hola, buen día, necesitamos tu ayuda para contestar este cuestionario sobre el ambiente laboral en el que te desenvuelves diariamente en Ilustralia. Tu honestidad nos ayudará a detectar áreas de oportunidad para mejorar el ambiente interno de la empresa.

Nota: La información proporcionada será manejada de manera confidencial por personal externo a la organización.

Departamento: Producción Operaciones Administración Finanzas

Área: _____

Sexo: F M

1.- ¿Te sientes satisfecho trabajando en Ilustralia?

SI NO

¿Por qué? _____

2.- ¿Recomendarías a Ilustralia como una buena empresa para laborar?

SI NO TAL VEZ

¿Por qué? _____

3.- Con base en tu apreciación podrías decir que Ilustralia:

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Es una empresa seria y confiable					
Se interesa por sus colaboradores					
Se involucra con la sociedad					
se preocupa por el medio ambiente					

4.- ¿Conoces las prestaciones y beneficios a los que tienes derecho por ser empleado de Ilustralia?

TODAS CASI TODAS ALGUNAS POCAS NINGUNA

5.- ¿Consideras adecuadas y seguras las instalaciones de la empresa?

SI NO

6.- ¿Tienes conocimiento de las acciones a tomar en casos de emergencia?

SI NO

7.- ¿La empresa te respalda ante cualquier riesgo que puedas correr durante tu jornada laboral?

SI NO NO SÉ

8.- ¿Crees que la empresa se ubica en una zona accesible y segura?

SI NO

9.- ¿Qué tan adecuados y/o apropiados son los espacios destinados para las siguientes áreas de la empresa?

	MUCHO	POCO	NADA
cubiculo de trabajo			
sanitarios			
comedor			
estacionamiento			

10.- Además de las prestaciones de ley ¿Qué otras prestaciones recibes por parte de la empresa?

11.- ¿Estás de acuerdo con las prestaciones que se aplican en Ilustralia?

SI NO

¿Por qué? _____

12.- ¿Existe algún factor dentro de la empresa que afecte negativamente tu desempeño laboral?

SI NO ¿Cuál? _____

13.- ¿Sabes si actualmente la empresa realiza alguna actividad de integración que involucre a todo el personal?

SI NO ¿Cuál? _____

14.- ¿Tus ideas y opiniones son consideradas por tu jefe inmediato?

SIEMPRE A VECES NUNCA

15.- ¿Qué opinas sobre los vínculos que mantienen los directivos con el personal?

BUENOS REGULARES MALOS

¿Por qué? _____

16.- ¿Te sientes con la confianza suficiente para consultar cualquier duda laboral con ...?

	SI	NO
tu Jefe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jefes de otras áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerentes Generales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17.- ¿Ilustralia te brinda la oportunidad y los elementos necesarios para lograr tus objetivos personales?

SI NO

18.- ¿Consideras que tanto los ascensos como las oportunidades de crecimiento son equitativos y justos?

SI NO

19.- ¿Tu jefe reconoce tus logros obtenidos?

SIEMPRE A VECES NUNCA

20.- ¿El trato que te brinda tu jefe es cordial?

SIEMPRE A VECES NUNCA

21.- ¿Tu jefe te brinda la independencia y libertad necesaria para realizar tu trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

22.- Cuando haz tenido problemas personales, ¿tu jefe te escucha y te brindan apoyo?

SI NO

23.- ¿Tu jefe tiene la iniciativa de propiciar el trabajo en equipo?

SI NO

24.- ¿Existe el intercambio de ideas para realizar el trabajo en equipo?

SI NO

25.- ¿Cómo calificas la disposición que se tiene entre los departamentos para el trabajo en equipo?

BUENA REGULAR MALA

26.- ¿En tu área de trabajo puedes aplicar tus conocimientos y habilidades?

SI NO

¿Por qué? _____

27.- ¿Tienes oportunidades de superación profesional en la empresa?

SI NO

28.- ¿La empresa te brinda la oportunidad de continuar con la actualización de tus conocimientos?

SI NO

29.- En el tiempo que llevas laborando en Ilustralia, ¿te han brindado algún tipo de capacitación?

SI NO

30.- ¿Te gustaría recibir capacitación de temas como desarrollo humano y motivacional?

SI NO

¿Por qué? _____

31.- ¿Qué tanto conoces la siguiente información de Ilustralia?

	MUCHO	POCO	NADA
Historia			
Misión			
Visión			
Valores			
Código de Ética			
Estructura (Organigrama)			
Clientes			
Línea de Productos			

32.- ¿Al ingresar a la empresa te proporcionaron un manual de inducción y bienvenida?

SI NO

33.- ¿Cuentas con un manual de procedimientos de tu área?

SI NO

34.- ¿Conoces totalmente las actividades que debes realizar dentro de tu área de trabajo?

SI NO

35.- ¿Cómo consideras la comunicación que tiene la empresa con todos sus colaboradores?

BUENA REGULAR MALA

36.- ¿Estás informado de las metas de la empresa y de la importancia de alcanzarlas?

SI NO

37.- Les notifican de manera oportuna la siguiente información:

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Ingreso de nuevos compañeros					
Egresos de compañeros					
Obtención de nuevos clientes					
Éxitos y logros de la empresa					
Fracasos y problemas de la empresa					
Actividades y eventos importantes de participación para todo el personal interno					
Eventos importantes en los que participará la empresa					

38.- ¿Recibes retroalimentación por parte de tu jefe sobre tu trabajo y desempeño?

SIEMPRE A VECES NUNCA

39.- ¿Existe la apertura para comentar los errores y fracasos como una forma de aprendizaje?

SIEMPRE A VECES NUNCA

40.- ¿En alguna ocasión haz expresado a tu jefe o al responsable del área de Recursos Humanos alguna inconformidad, queja o sugerencia?

SI NO

41.- ¿Recibiste el apoyo y/o respuesta de forma oportuna?

SI NO

42.- ¿La información fue manejada de manera confidencial?

SI NO

43.- ¿Qué medio(s) de comunicación utiliza actualmente la empresa con ustedes y como consideras su función y contenido?

Revista	
Boletín o Gaceta	
Periódico Mural	
Correo electrónico	
Folletos	
Buzón de quejas	
Otro _____	

MUY UTIL	POCO UTIL	NADA UTIL	NUNCA LO USAS O REVISAS

44.- Tienes alguna recomendación o sugerencia para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa:

El cuestionario que se aplicará a los socios, es el siguiente:

CUESTIONARIO SOCIOS

Fecha: _____ /11/2009

No. _____

Hola, buen día, necesitamos su ayuda para contestar este cuestionario sobre el nivel de interés y grado de involucramiento que tiene con el personal que labora en Ilustralia.

Su honestidad nos ayudará a detectar áreas de oportunidad para mejorar el ambiente interno de la empresa.

1.- ¿Cómo considera la comunicación que mantiene con sus empleados?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Conoce el nombre y actividad que realiza cada uno de sus trabajadores dentro de la organización?

SI NO

¿Por qué? _____

3.- ¿Realiza juntas periódicas con sus empleados para comentar la situación de la empresa?

SI NO

¿Por qué? _____

4.- ¿Comenta con sus socios el desempeño de cada empleado y las posibilidades de ascenso de ellos?

SI NO

5.- ¿Sus empleados participan directamente en las exposiciones y/o eventos que organiza la empresa?

SI NO

¿Por qué? _____

6.- ¿Qué tan seguro esta de que sus empleados se sienten parte de Ilustralia y se ponen la camiseta?

MUCHO

POCO

NADA

7.- ¿Qué tan importante es para usted el desarrollo humano de sus empleados?

MUCHO

POCO

NADA

¿Por qué? _____

8.- ¿De que forma motiva a sus trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo?

9.- ¿Qué actividades motivacionales considera que se pueden llevar a cabo en la empresa para lograr el desarrollo humano de los empleados?

10.- ¿En general como califica el desempeño de los empleados de Ilustralia?

3.11 TABULACIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada a los empleados, se presentan en la siguiente tabulación:

No.	OPCIONES DE RESP.				
	SI	%	NO	%	
1	26	79	7	21	
5	22	67	11	33	
6	12	36	21	64	
8	32	97	1	3	
11	27	82	6	18	
12	20	61	13	39	
13	3	9	30	91	
16	A	23	70	10	30
	B	11	33	22	67
	C	5	15	28	85
17	25	76	8	24	
18	18	55	15	45	
22	25	76	8	24	
23	27	82	6	18	
24	28	85	5	15	
26	28	85	5	15	
27	19	58	14	42	
28	20	61	13	39	
29	15	45	18	55	
30	30	91	3	9	
32	100	33	0	0	
33	27	82	6	18	
34	29	88	4	12	
36	19	58	14	42	
40	7	21	26	79	
41	4	57	3	43	
42	7	100	0	0	

No.	OPCIONES DE RESPUESTA					
	SI	%	NO	%	TALVEZ	%
2	28	85	1	3	4	12

No.	OPCIONES DE RESPUESTA					
	SI	%	NO	%	NO SÉ	%
7	22	67	3	9	8	24

No.	OPCIONES DE RESPUESTA						
	MUCHO	%	POCO	%	NADA	%	
9	A	27	82	6	18	0	0
	B	26	79	7	21	0	0
	C	20	61	13	39	0	0
	D	5	15	10	30	18	55
31	A	18	55	9	27	6	18
	B	7	21	17	52	9	27
	C	3	9	21	64	9	27
	D	11	33	19	58	3	9
	E	2	6	26	79	5	15
	F	27	82	6	18	0	0
	G	11	33	18	55	4	12
	H	26	79	7	21	0	0

No.	OPCIONES DE RESPUESTA										
	SIEMPRE	%	CASI SIEMPRE	%	A VECES	%	CASI NUNCA	%	NUNCA	%	
3	A	0	0	20	61	10	30	3	9	0	0
	B	13	39	12	36	8	24	0	0	0	0
	C	5	15	20	61	8	24	0	0	0	0
	D	4	13	15	45	14	42	0	0	0	0
37	A	10	30	12	36	11	33	0	0	0	0
	B	5	15	9	27	6	18	8	24	5	15
	C	7	21	5	15	13	39	5	15	3	9
	D	10	30	4	12	18	55	0	0	1	3
	E	9	27	6	18	16	48	1	3	1	3
	F	3	9	9	27	19	58	2	6	0	0
	G	9	27	4	12	17	52	1	3	2	6

No.	OPCIONES DE RESPUESTA									
	TODAS	%	CASI TODAS	%	ALGUNAS	%	POCAS	%	NINGUNA	%
4	7	21	10	30	13	39	3	9	0	0

No.	OPCIONES DE RESPUESTA					
	SIEMPRE	%	A VECES	%	NUNCA	%
14	8	24	15	46	10	30
19	8	24	22	67	3	9
20	20	61	13	39	0	0
21	25	76	7	21	1	3
38	17	52	11	33	5	15
39	10	30	16	49	7	21

No.	OPCIONES DE RESPUESTA					
	BUENOS	%	REGULARES	%	MALOS	%
15	13	39	17	52	3	9
25	4	12	26	79	3	9
35	13	39	16	49	4	12

No.	OPCIONES DE RESPUESTA								
	MUY UTIL	%	POCO UTIL	%	NADA UTIL	%	NUNCA LO USAS O REVISAS	%	
43	A	0	0	0	0	0	0	0	
	B	0	0	0	0	0	0	0	
	C	0	0	0	0	0	0	0	
	D	20	61	10	30	3	9	0	0
	E	3	9	5	15	20	61	5	15
	F	0	0	0	0	0	0	0	0

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada a los socios, se presentan en la siguiente tabulación:

No.	OPCIONES DE RESPUESTA									
	EXCELENTE	%	BUENA	%	REGULAR	%	MALA	%	PESIMA	%
1	1	33	1	33	1	33	0	0	0	0

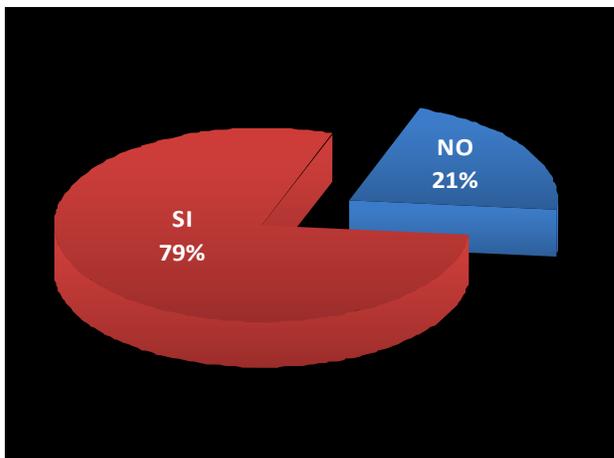
No.	OPCIONES DE RESP.			
	SI	%	NO	%
2	3	100	0	0
3	1	33	2	66
4	2	67	1	33
5	3	33	0	0

No.	OPCIONES DE RESPUESTA					
	MUCHO	%	POCO	%	NADA	%
6	3	100	0	0	0	0
7	3	100	0	0	0	0

3.12 PRESENTACIÓN GRÁFICA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

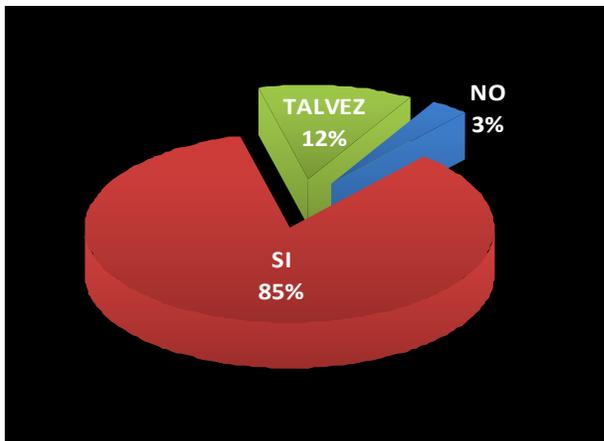
A continuación se muestra la graficación y análisis de resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de Ilustralia:

1.- ¿Te sientes satisfecho trabajando en Ilustralia?



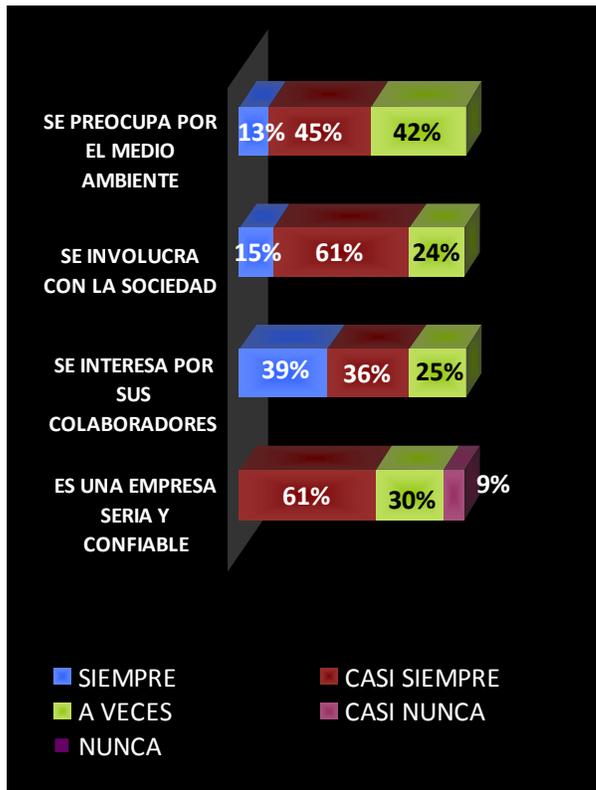
El 79% de los colaboradores se sienten satisfechos laborando en Ilustralia puesto que el equipo está formado por profesionales y pueden acomodar sus tiempos y actividades conforme a sus necesidades; mientras que el 21% opina lo contrario porque existe poca comunicación e interacción con los departamentos.

2.- ¿Recomendarías a Ilustralia como una buena empresa para laborar?



El 85% de los colaboradores contestaron afirmativo ya que la empresa proporciona oportunidades de aprendizaje y se cuenta con las herramientas necesarias para desarrollarse profesionalmente. El 12% que contestó tal vez y el 3% que contestó que no, coincidiendo que es por la falta de convivencia entre el personal.

3.- Con base en tu apreciación podrías decir que Ilustralia:



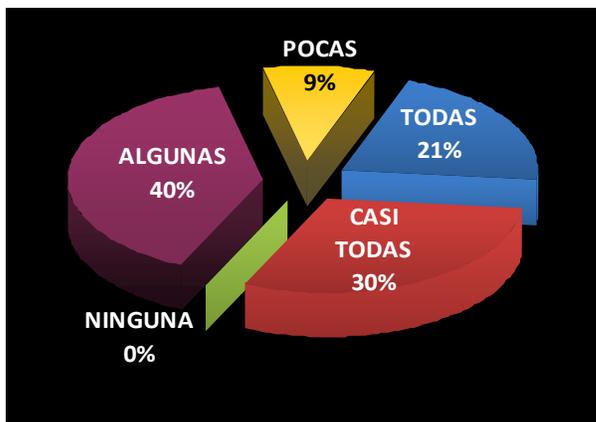
El 13% de los colaboradores están de acuerdo en que Ilustralia es una empresa que siempre se preocupa por el medio ambiente, mientras que el 87% restante considera que solo es ocasionalmente, este porcentaje se divide entre el 45% que dice que casi siempre y el 42% que opina que solo a veces lo hace.

El 15% de los colaboradores de Ilustralia dice que la organización siempre se involucra con la sociedad, mientras que el resto (61% y 24%) menciona que casi siempre o a veces.

Solo el 39% de los colaboradores considera que la organización siempre se preocupa por ellos mientras que un segmento más grande (del 81%) percibe que casi siempre o solo a veces se interesa por ellos.

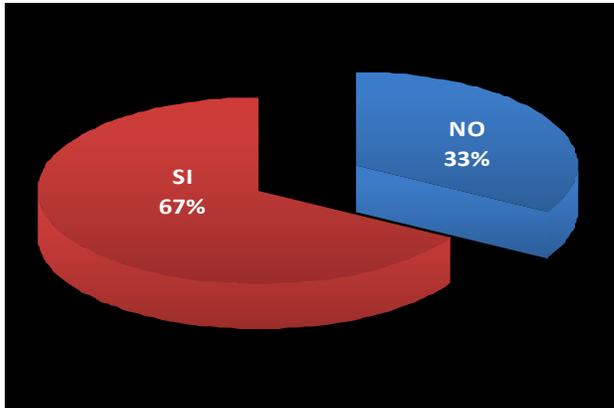
Ningún colaborador considera que la empresa sea siempre seria y confiable, solo un 91% comentó que es casi siempre (61%) y solo a veces (30%), contrario a esto solo el 9% observa que casi nunca lo es.

4.- ¿Conoces las prestaciones y beneficios a los que tienes derecho por ser empleado de Ilustralia?



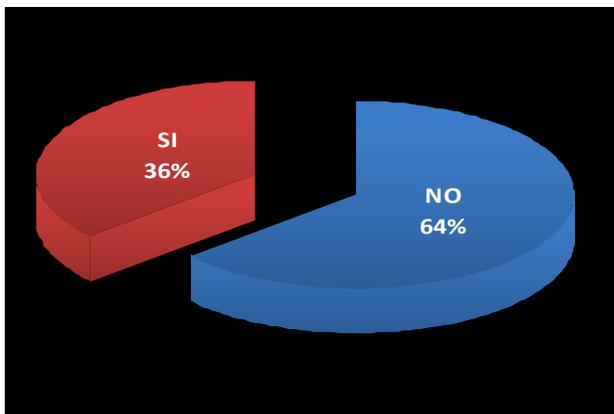
Conocimos que los colaboradores de Ilustralia no conocen en su totalidad las prestaciones que la empresa les otorga ya que casi la mitad contestó que solo algunas de ellas son de su conocimiento

5.- ¿Consideras adecuadas y seguras las instalaciones de la empresa?



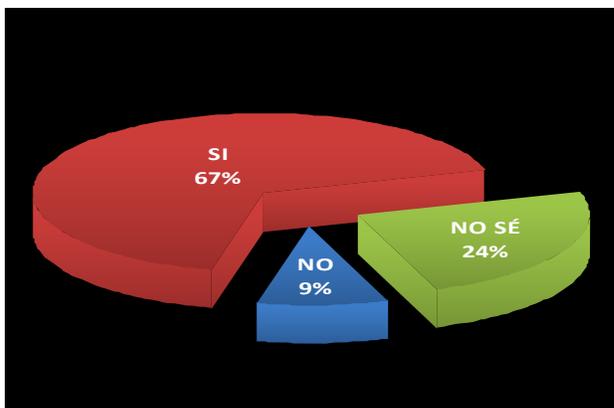
El 67% de los colaboradores consideran que la seguridad que les brindan las instalaciones es adecuada, por el contrario el 33% percibe inseguridad en ellas.

6.- ¿Tienes conocimiento de las acciones a tomar en casos de emergencia?



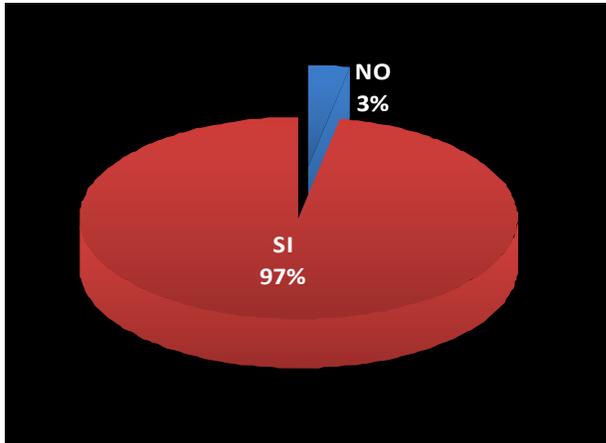
Lamentablemente el 64% del personal no tienen conocimiento de las acciones a tomar en casos de emergencia y mencionan que no tienen idea de cual es el procedimiento, solo un 36% lo sabe.

7.- ¿La empresa te respalda ante cualquier riesgo que puedas correr durante tu jornada laboral?



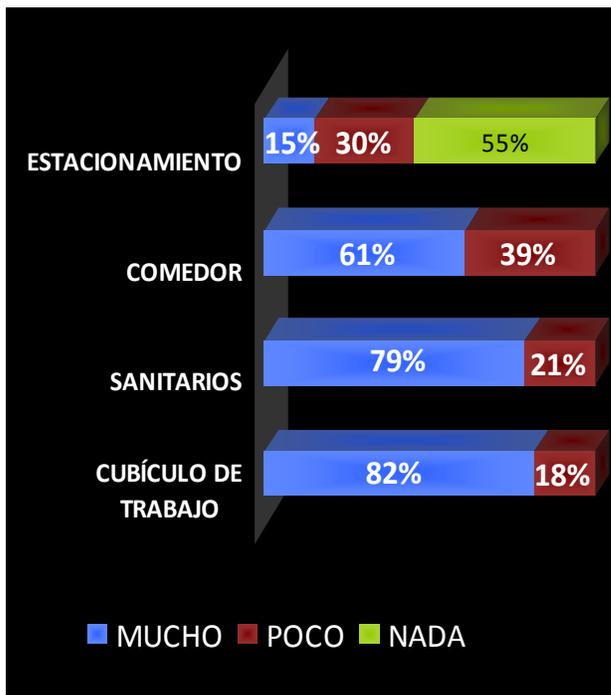
La mayoría de los colaboradores (67%) se sienten seguros de que ante cualquier accidente o riesgo que se suscite dentro de su jornada laboral, Ilustralia los respaldaría al 100%, solo un 24% considera no saberlo y un 9% aseguran que no los respaldaría.

8.- ¿Crees que la empresa se ubica en una zona accesible y segura?



La mayoría de los colaboradores (97%) considera que la empresa se encuentra ubicada en una zona segura y accesible, solo un 3% opina lo contrario.

9.- ¿Qué tan adecuados y/o apropiados son los espacios destinados para las siguientes áreas de la empresa?



El 55% de los colaboradores considera que el estacionamiento cuenta con insuficiente espacio o no es el adecuado, un 33% estuvo de acuerdo con ellos mencionando que es poco adecuado y solo un 15% creen que el estacionamiento tiene suficiente espacio.

La gran mayoría (61%) consideran que el comedor que les brinda Ilustralia cuenta con el suficiente espacio, aunque un 39% no está de acuerdo con ello.

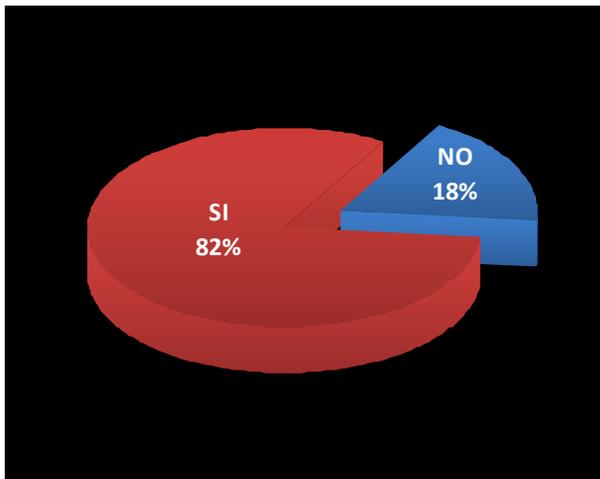
El 79% de las personas consideran que los sanitarios cuentan con espacio suficiente y adecuado, mientras que el 21% restante piensa que es insuficiente.

El 82% de los colaboradores opina que su lugar de trabajo es adecuado, mientras que el otro 18% cree que el espacio es inadecuado.

10.- Además de las prestaciones de ley ¿Qué otras prestaciones recibes por parte de la empresa?

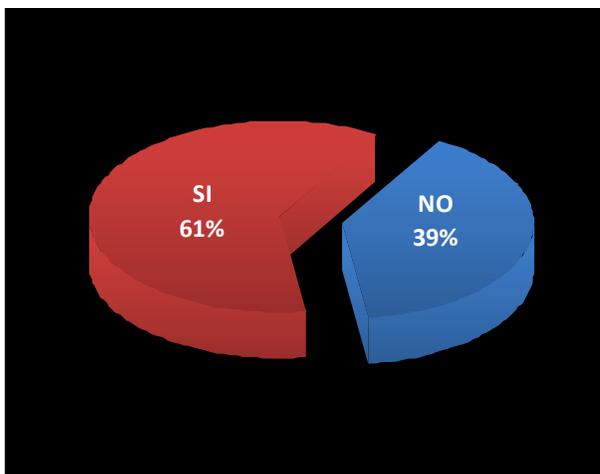
Los colaboradores están concientes de que Ilustralia les proporciona prestaciones adicionales a las de la ley por ser parte de su equipo, sin embargo no tienen presentes todas, solo recuerdan la caja de ahorro y los días económicos por fallecimiento de algún familiar. Esto nos indica que el personal si toman en cuenta todos los apoyos que les brindan la empresa.

11.- ¿Estás de acuerdo con las prestaciones que se aplican en Ilustralia?



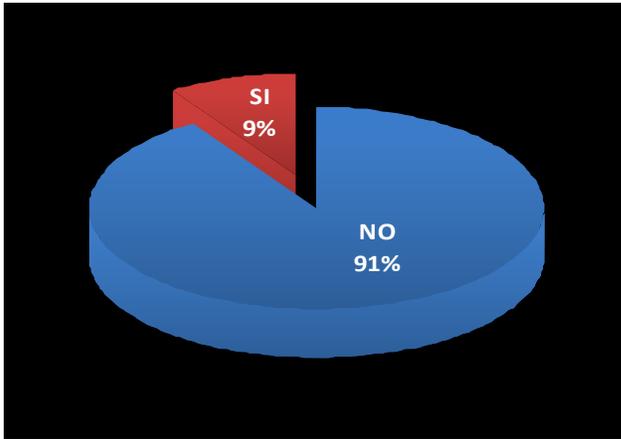
El 82% de las personas que trabajan en Ilustralia están de acuerdo con las prestaciones que se les brindan, solo el 18% restante desean que la compañía les de más beneficios.

12.- ¿Existe algún factor dentro de la empresa que afecte negativamente tu desempeño laboral?



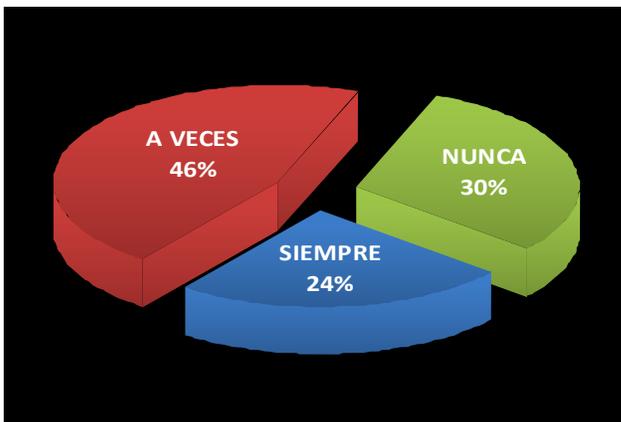
El 61% de los colaboradores comenta que aspectos como la falta de comunicación entre áreas, el ambiente hostil y la tensión por sacar en tiempo el trabajo, afectan su desempeño laboral, por el contrario el 39% restante dice no tener ningún problema que afecte su desempeño.

13.- ¿Sabes si actualmente la empresa realiza alguna actividad de integración que involucre a todo el personal?



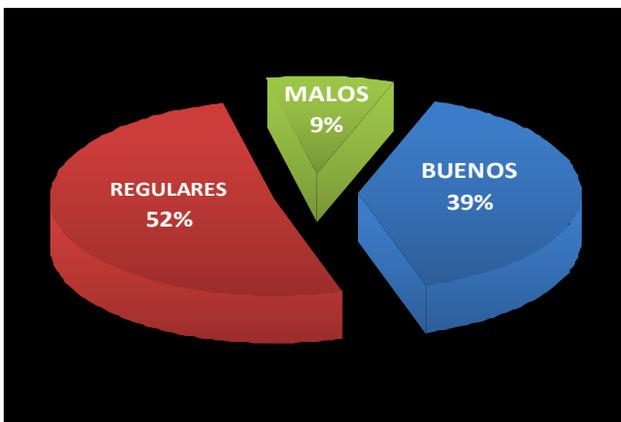
El personal no tiene conocimiento de que la empresa realice alguna actividad de integración, solo un 9% percibe las exposiciones en las que participan como un medio de interacción.

14.- ¿Tus ideas y opiniones son consideradas por tu jefe inmediato?



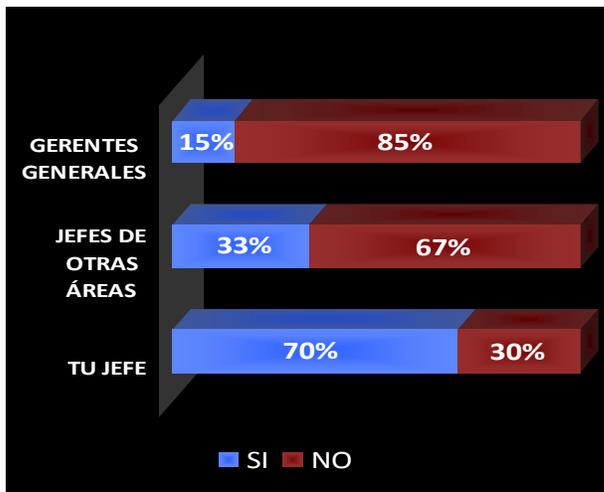
Un 24% de los colaboradores dicen que su jefe siempre toma en cuenta sus ideas y opiniones, otro 46% piensan que solo en ocasiones lo hace y el 30% restante menciona que nunca se toman en cuenta.

15.- ¿Qué opinas sobre los vínculos que mantienen los directivos con el personal?



Un 39% de los colaboradores creen que existe un buen vínculo con los directivos, mientras que un 52% piensan que estos son regulares y el 9% restante consideran que son malos.

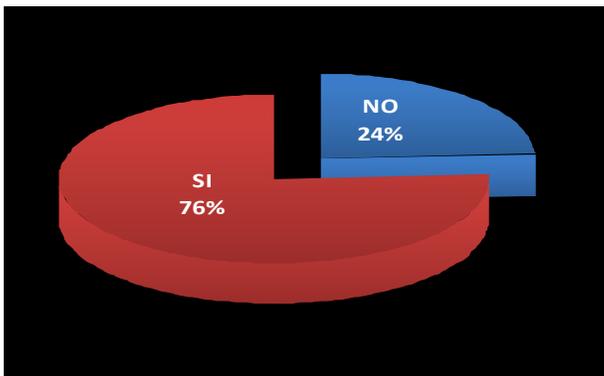
16.- ¿Te sientes con la confianza suficiente para consultar cualquier duda laboral con...?



La relación jefe - subordinado mantiene buenos lazos de confianza solo un 30% de la plantilla no percibe esta conexión.

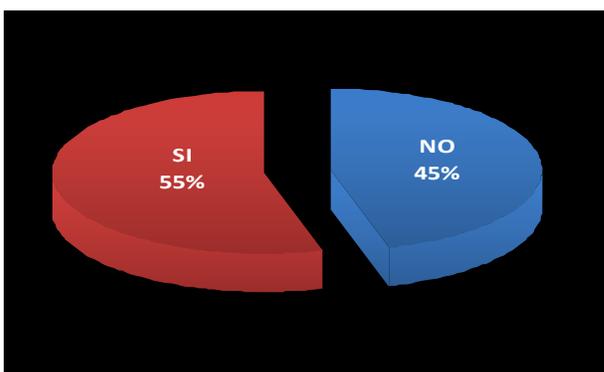
Contrariamente la mayoría de los colaboradores no se sienten con la confianza suficiente de consultar sus dudas laborales con los jefes de otras áreas y con los Gerentes Generales (67% y 85% respectivamente).

17.- ¿Ilustralia te brinda la oportunidad y los elementos necesarios para lograr tus objetivos personales?



El 76% de los colaboradores ven en Ilustralia una empresa sólida que les puede dar la oportunidad de crecimiento y autorrealización, mientras el otro 24% no lo cree, por lo que solo espera una mejor oportunidad mejor para salirse.

18.- ¿Consideras que tanto los ascensos como las oportunidades de crecimiento son equitativos y justos?



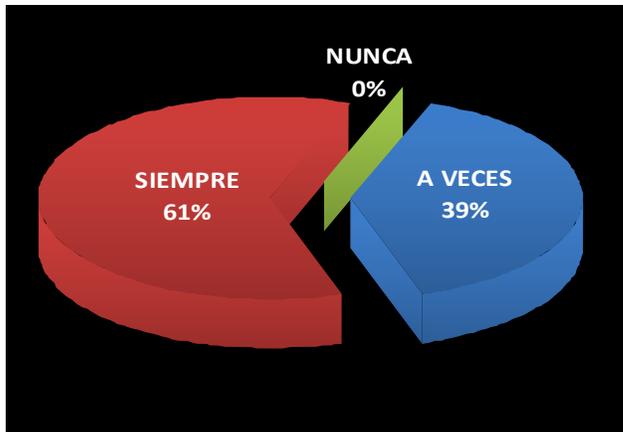
Casi la mitad de los colaboradores (45%) sostiene que en Ilustralia los ascensos y oportunidades de crecimiento no son justos, mientras que el 55% considera que si lo son, lo que no permite apreciar que existe incertidumbre al respecto.

19.- ¿Tu jefe reconoce tus logros obtenidos?



El 67% de los encuestados están de acuerdo en que sus logros son reconocidos en algunas ocasiones, mientras que un 24% considera que siempre son rememorados, y en contraste un 9% siente que sus logros nunca son distinguidos.

20.- ¿El trato que te brinda tu jefe es cordial?



El 61% considera que su jefe lo trata con amabilidad y cordialidad, contra un 39% que considera que solo a veces es bien tratado.

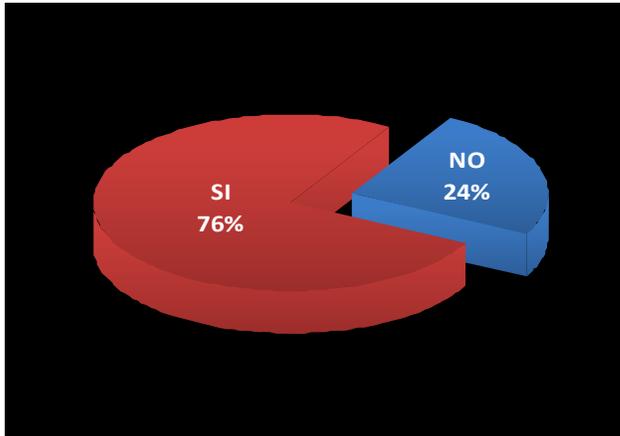
Afortunadamente ningún mal trato se ha presentado al personal.

21.- ¿Tu jefe te brinda la independencia y libertad necesaria para realizar tu trabajo?



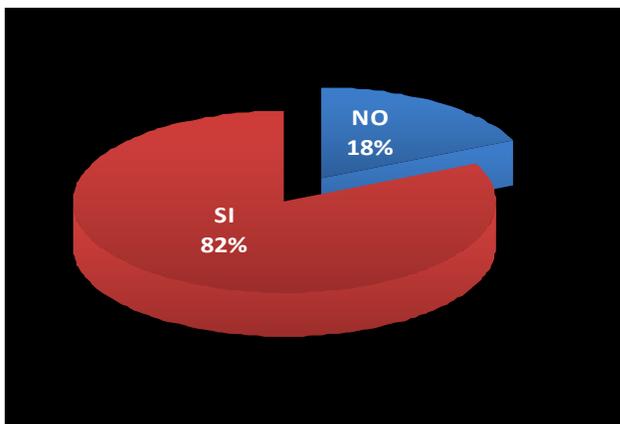
El 76% de los encuestados puede desempeñar su trabajo con total independencia y libertad mental, mientras que un 21% piensa que solo a veces encuentra esta independencia y solo un 3% cree todo lo contrario.

22.- Cuando haz tenido problemas personales, ¿tu jefe te escuchan y te brindan apoyo?



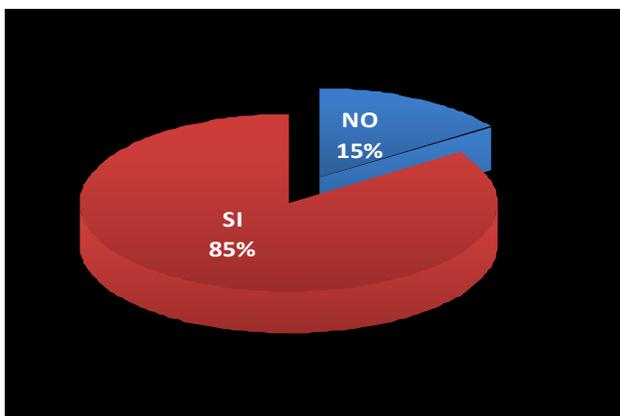
Un 76% considera tener el apoyo de su jefe ya que se preocupa por lo que le ocurre en cuanto a su vida personal se refiere, mientras un 24% considera que su jefe no atiende este tipo de situaciones.

23.- ¿Tu jefe tiene la iniciativa de propiciar el trabajo en equipo?



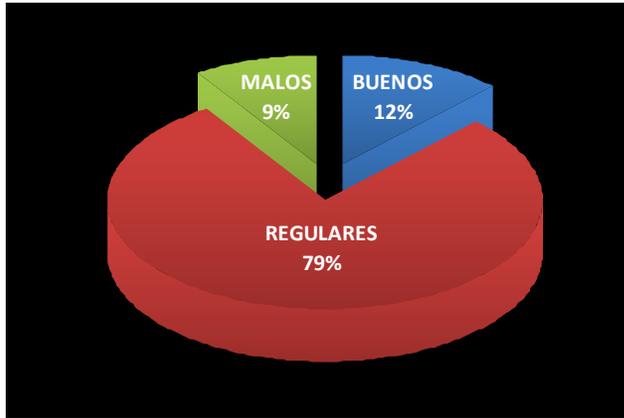
El 82% considera que su jefe es buen motor de las relaciones humanas y que por consiguiente hace más eficiente el trabajo, por otro lado un 18% sostiene que su jefe no le importa impulsar el trabajo en equipo.

24.- ¿Existe el intercambio de ideas para realizar el trabajo en equipo?



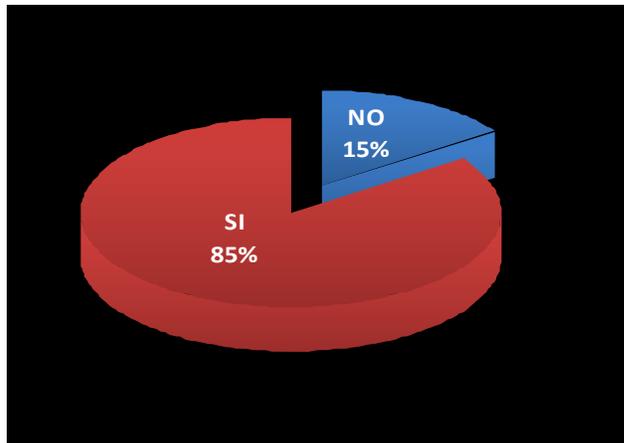
El 85% de los encuestados mantienen que existe intercambio de ideas, lo que ayuda a la retroalimentación y al mejor desempeño de sus actividades, mientras un 15% piensa que no existe tal intercambio.

25.- ¿Cómo calificas la disposición que se tiene entre los departamentos para el trabajo en equipo?



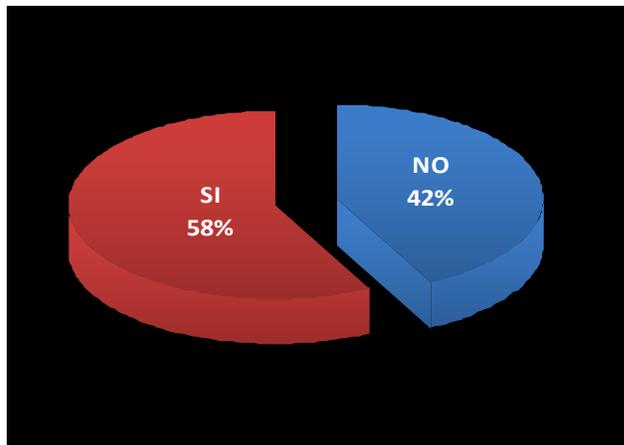
El 79% de los encuestados considera que la comunicación interna entre áreas es regular, lo que nos indica que existen fallas en el compañerismo y trabajo en equipo, mientras que un 12% sostiene que es buena y un 9% que la comunicación es mala.

26.- ¿En tu área de trabajo puedes aplicar tus conocimientos y habilidades?



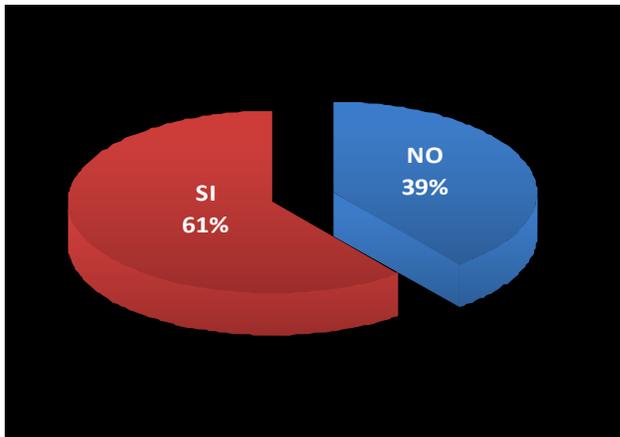
La mayoría de ellos, es decir, el 85% se mostraron satisfechos con el grado de conocimientos y habilidades que aplicaban, mientras que el 15% restante, mostraron algún tipo de negativa ante el cuestionamiento.

27.- ¿Tienes oportunidades de superación profesional en la empresa?



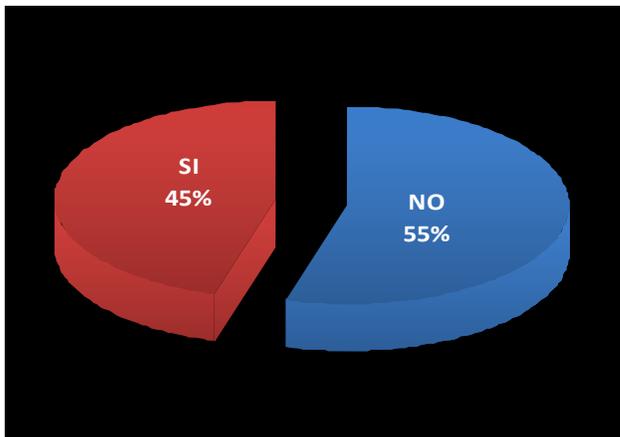
El 58% de los colaboradores en Ilustralia comentan tener oportunidades de crecimiento personal en la empresa, mientras que el 42% restante dice no tener este tipo de oportunidades.

28.- ¿La empresa te brinda la oportunidad de continuar con la actualización de tus conocimientos?



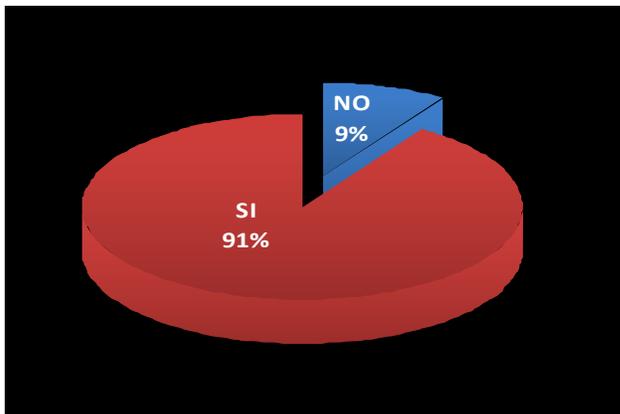
El 61% menciona tener esta facilidad, mientras que el 39% menciona la posibilidad como nula.

29.- En el tiempo que llevas laborando en Ilustralia, ¿te han brindado algún tipo de capacitación?



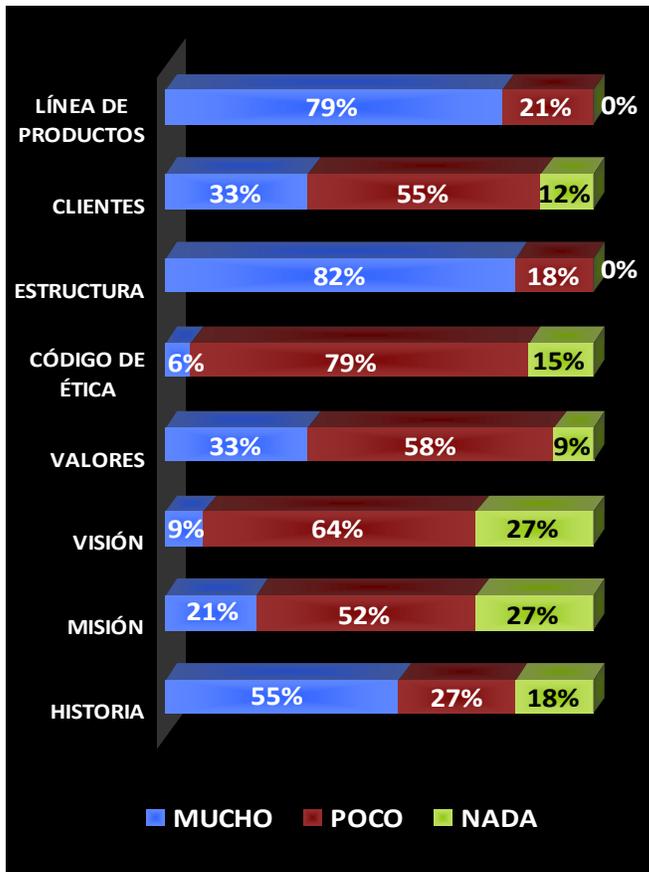
El 55% de los colaboradores niega haber tomado capacitación de cualquier tipo, solo el 45% restante si ha recibido.

30.- ¿Te gustaría recibir capacitación de temas como desarrollo humano y motivacional?



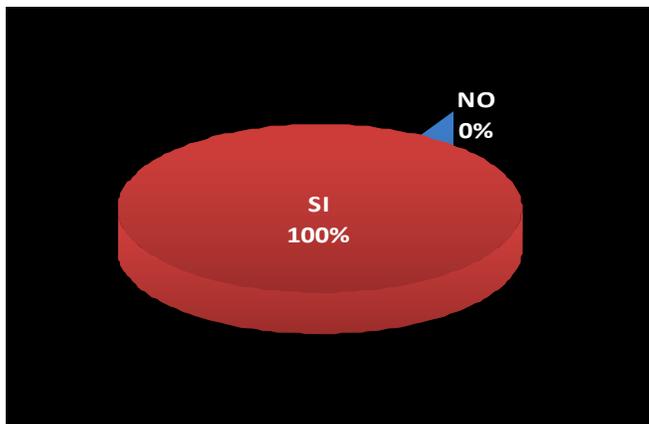
Al 91% de la plantilla le gustaría recibir algún este tipo de capacitación, solo el 9% se muestra renuente a ella.

31.- ¿Qué tanto conoces la siguiente información de Ilustralia?



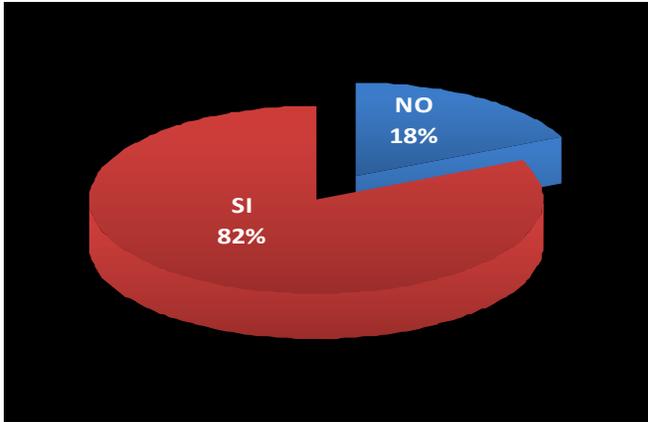
En cuanto al conocimiento de la misión, visión, valores, código de ética y clientes podemos observar que son desconocidos por los colaboradores, solo tiene en promedio el 20.5% de conocimiento de estos aspectos, por el contrario su historia, estructura organizacional y línea de productos son más conocidos por todos los colaboradores debido a que es una empresa de reciente creación.

32.- ¿Al ingresar a la empresa te proporcionaron un manual de inducción y bienvenida?



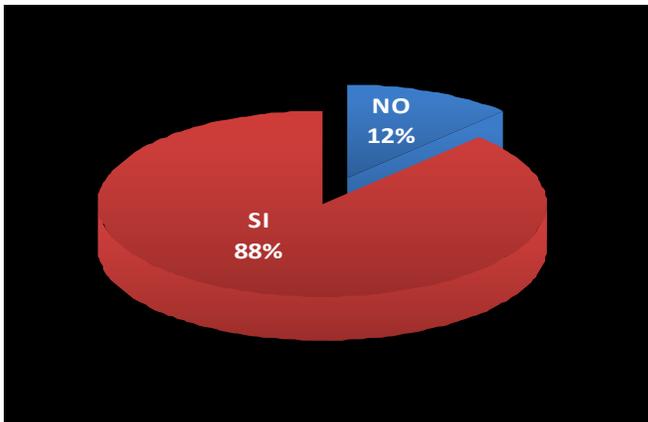
El 100% de la muestra consultada confirma haber recibido un manual de inducción o bienvenida por parte de la compañía.

33.- ¿Cuentas con un manual de procedimientos de tu área?



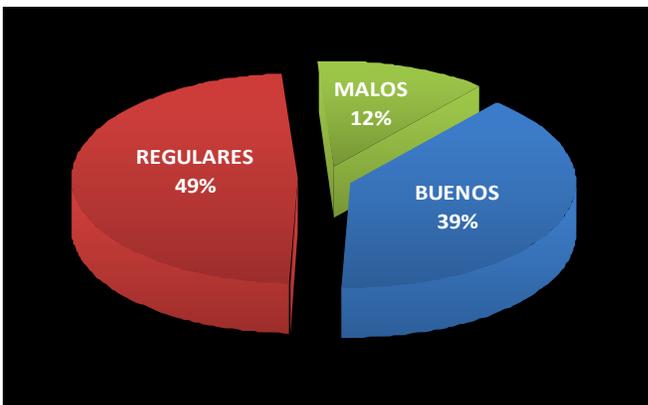
El 82% de los colaboradores en Ilustralia cuenta con un manual de procedimientos que describe actividades y funciones de su área, mientras que el 18% no cuenta con esta herramienta administrativa.

34.- ¿Conoces totalmente las actividades que debes realizar dentro de tu área de trabajo?



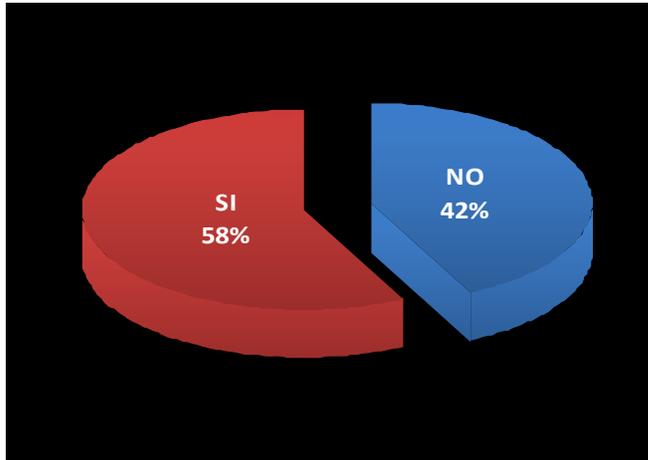
El 88% de los colaboradores tiene conocimiento lógico de las actividades que debe desempeñar dentro de su área de trabajo, mientras que el 12% de los colaboradores tiene alguna duda acerca del cuestionamiento pues desempeña actividades que quizá no le competen.

35.- ¿Cómo consideras la comunicación que tiene la empresa con todos sus colaboradores?



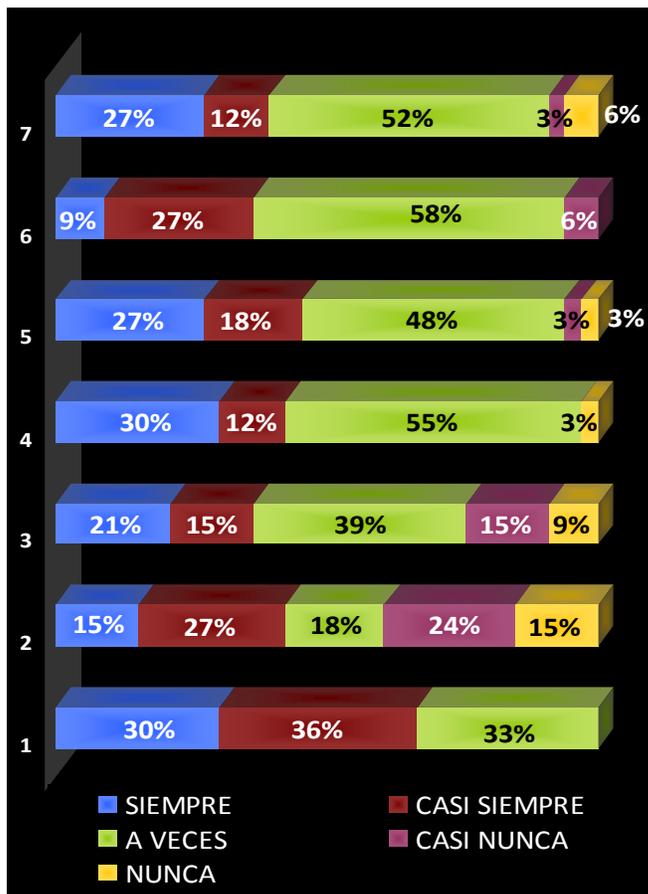
El 49% de los colaboradores opinan que la comunicación de la empresa hacia ellos se lleva de manera regular o deficiente en algún punto, mientras que para el 39% menciona que la comunicación es buena y tan solo el 12% considera que es mala.

36.- ¿Estás informado de las metas de la empresa y de la importancia de alcanzarlas?



Solo el 58% del personal dice conocerlas, mientras que el 42% restante dicen no estar enterados, cabe mencionar que las metas en la empresa se plantean por área y todas ellas están encaminadas a alcanzar objetivos organizacionales.

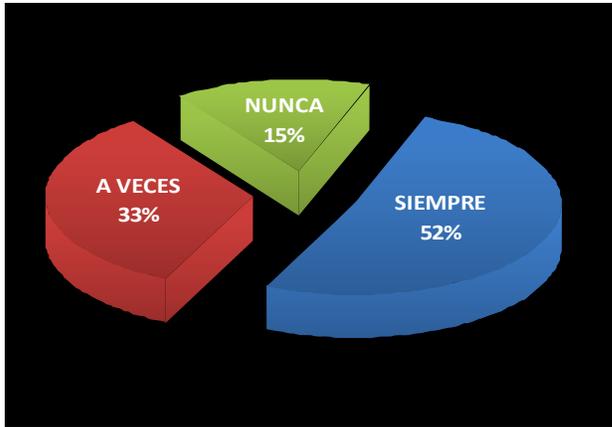
37.- Les notifican de manera oportuna la siguiente información:



Se evalúa que el personal en la mayoría de los casos es notificado oportunamente de las actividades a realizar tanto internas como externas, sin embargo es preocupante que temas relacionados con el crecimiento como empresa no sean compartidos a todo el personal de forma constante.

- 1.- INGRESO DE NUEVOS COMPAÑEROS
- 2.- EGRESOS DE COMPAÑEROS
- 3.- OBTENCIÓN DE NUEVOS CLIENTES
- 4.- ÉXITOS Y LOGROS DE LA EMPRESA
- 5.- FRACASOS Y PROBLEMAS DE LA EMPRESA
- 6.- ACTIVIDADES Y EVENTOS IMPORTANTES DE PARTICIPACIÓN PARA EL PERSONAL INTERNO
- 7.- EVENTOS IMPORTANTES EN LOS QUE PARTICIPA LA EMPRESA

38.- ¿Recibes retroalimentación por parte de tu jefe sobre tu trabajo y desempeño?



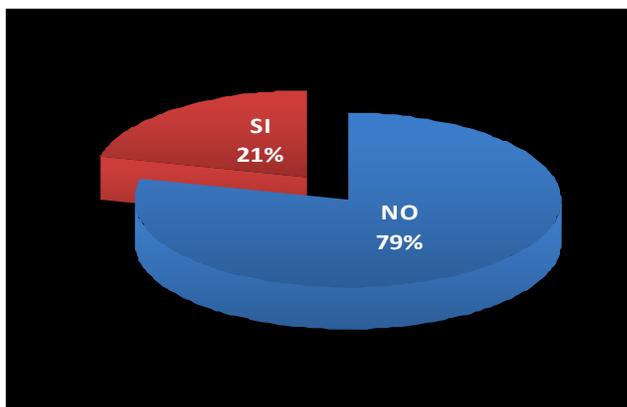
La comunicación jefe – subordinado respecto al desempeño diario mantiene vínculos estrechos en general, solo el 15% de ellos niega tener este tipo de relación con su jefe.

39.- ¿Existe la apertura para comentar los errores y fracasos como una forma de aprendizaje?



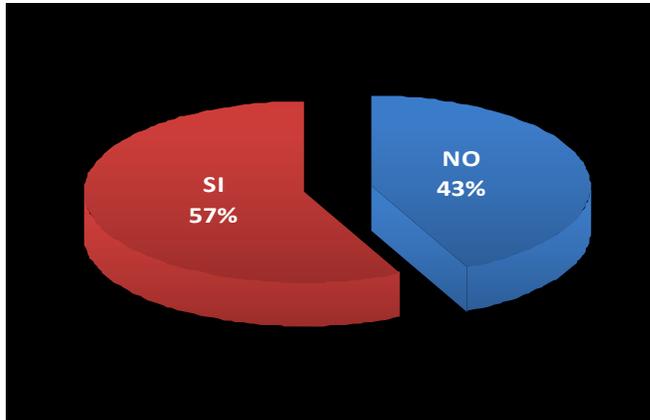
Es necesario reforzar los lazos de confianza en los equipo de trabajo para su mejora, ya que el 21% comenta que no se da esta apertura y el 49% lo hace de forma irregular.

40.- ¿En alguna ocasión haz expresado a tu jefe o al responsable del área de Recursos Humanos alguna inconformidad, queja o sugerencia?



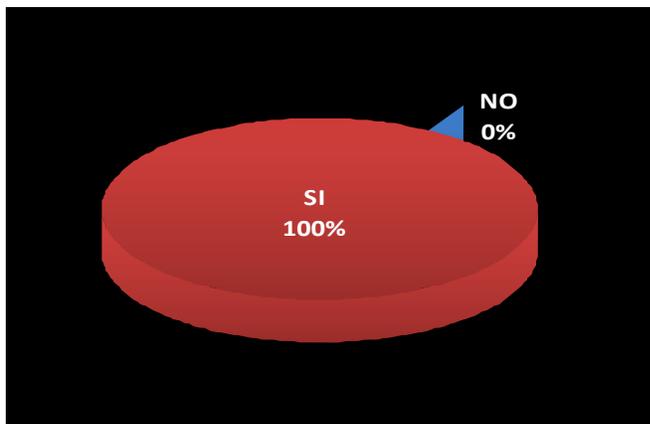
Solo el 21% de los colaboradores ha requerido expresar alguna situación de esta índole.

41.- ¿Recibiste el apoyo y/o respuesta de forma oportuna?



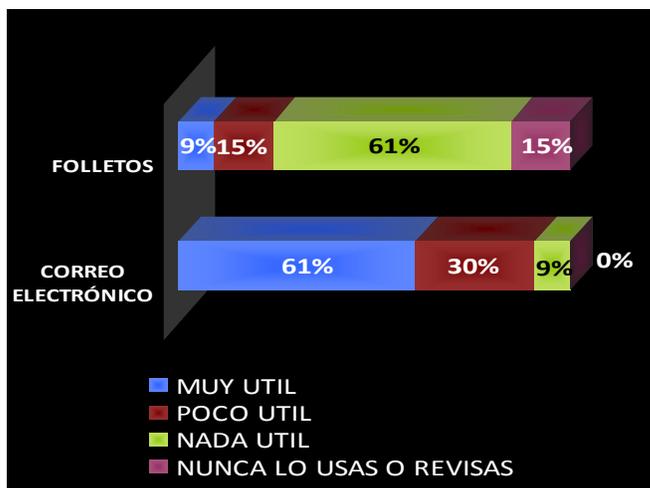
Desafortunadamente, de las personas que han tenido la necesidad de expresar alguna inconformidad, queja o sugerencia, solo el 57% ha recibido respuesta de forma oportuna, el resto (43%) no lo recibió o lo hizo fuera de tiempo.

42.- ¿La información fue manejada de manera confidencial?



Favorablemente, la información expresada en dicha circunstancia fue manejada de forma confidencial en todos los casos.

43.- ¿Qué medio (s) de comunicación utiliza actualmente la empresa con ustedes y como consideras su función y contenido?



Al día de hoy, la empresa solo usa los folletos y el correo electrónico como medio de comunicación con el personal, lamentablemente estos medios no son muy rentables para la empresa ya que el más usado es el correo y solo resulta útil para el 61% de los colaboradores.

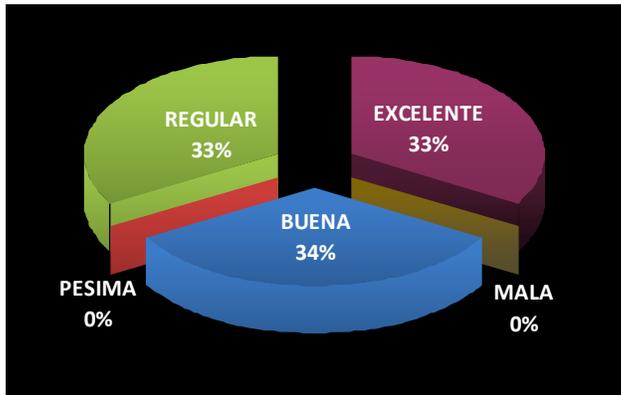
44.- Tienes alguna recomendación o sugerencia para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa:

Las actividades que los colaboradores recomiendan para mejorarlo son:

- Fomentar la convivencia entre todos los compañeros con actividades recreativas y deportivas, como torneos de fútbol, básquetbol, voleibol y manualidades.
- Mejorar la comunicación entre departamentos
- Que se impartan cursos
- Promover el trabajo en equipo
- Dinámicas de integración con los Gerentes Generales
- Mejores mecanismos de comunicación

A continuación se muestra la graficación y análisis de resultados que arrojo la encuesta realizada a los socios de Ilustralia:

1.- ¿Cómo considera la comunicación que mantiene con sus empleados?



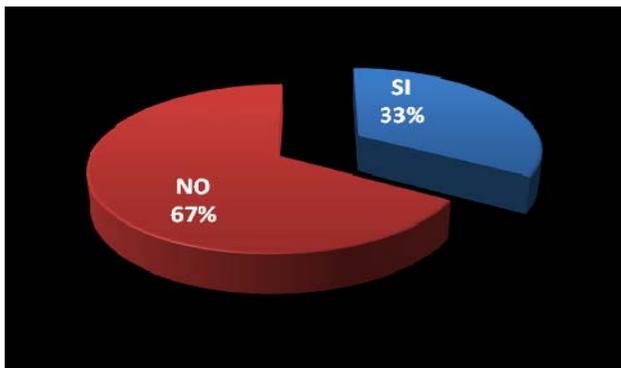
El 33% de los socios de Ilustralia piensa que la comunicación con sus empleados es buena, el otro 33% piensa que es excelente y el restante 33% opina que la comunicación es regular, siendo que en la empresa solo existen 3 socios, cada uno tiene una opinión diferente la cual se basa en el tiempo que conviven con sus empleados.

2.- ¿Conoce el nombre y actividad que realiza cada uno de sus trabajadores dentro de la organización?



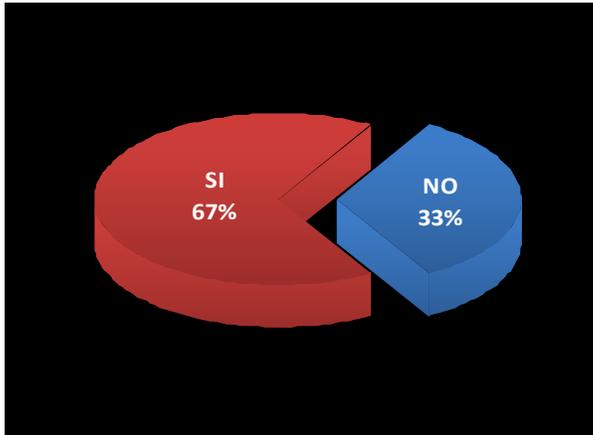
El 100% de los socios de Ilustralia conoce las actividades y nombres de los empleados es decir que muestran un interés altamente efectivo con su capital humano.

3.- ¿Realiza juntas periódicas con sus empleados para comentar la situación de la empresa?



El 67% de los encuestados programan juntas con su equipo para hacerlos parte de la empresa y crear un vínculo mas estrecho. Por otra parte el 33% opina que no lo hace debido a la falta de tiempo y de programación.

4.- ¿Comenta con sus socios el desempeño de cada empleado y las posibilidades de ascenso de ellos?



El 67% de las respuestas coinciden en que promueven a sus colaboradores y se fijan en el desempeño de cada uno de ellos, por el contrario el 33% opina que no platica con sus colaboradores ya que no tiene el tiempo de hacerlo.

5.- ¿Sus empleados participan directamente en las exposiciones y/o eventos que organiza la empresa?



El 100% de los encuestados involucran a los empleados en las actividades de la empresa con la finalidad de hacerlos parte de ella.

6.- ¿Qué tan seguro esta de que sus empleados se sienten parte de Ilustralia y se ponen la camiseta?



El 100% de los encuestados están seguros de que los empleados que están con ellos se ponen la camiseta y se entregan 100% a la empresa, según sus observaciones.

7.- ¿Qué tan importante es para usted el desarrollo humano de sus empleados?



Todos coinciden en que este aspecto es fundamental ya que consideran que es necesario para que ellos den el 100% en sus labores diarias

8.- ¿De que forma motiva a sus trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo?

Siendo flexibles con respecto a los horarios, ofreciéndoles incentivos económicos de acuerdo a su productividad, y dejando que sus empleados tengan una participación más activa en la toma de decisiones.

9.- ¿Qué actividades motivacionales considera que se pueden llevar a cabo en la empresa para lograr el desarrollo humano de los empleados?

Los socios opinan que las actividades motivacionales que se pueden llevar a cabo son:

- Convivencias
- Cursos de capacitación
- Dinámicas de integración

10.- ¿En general como califica el desempeño de los empleados de Ilustralia?

Los socios coinciden en que el desempeño de los empleados es bueno.

3.13 INFORME

En cuanto al objetivo general de la investigación, se identificó que las necesidades que tiene el público interno de la organización con respecto al ambiente laboral son de autorrealización, pertenencia, estima y seguridad.

Respectivamente a los objetivos específicos se pudo evaluar que las causas o motivos que generaron la mala actitud y opinión de los empleados con respecto a la empresa son:

- La falta de comunicación interna en todos los niveles por falta de canales adecuados que permita la fluidez de información en forma bidireccional.
- El escaso trabajo en equipo que se origina en la actividad diaria.
- El limitado contacto y el poco interés que los Socios mantienen con el personal, tratándolos más como empleados que como capital humano.
- La carencia de actividades que les permita desarrollarse integralmente de forma humanística y tecnológica.

En efecto pudimos comprobar que la hipótesis planteada es correcta, ya que la falta de compromiso y ánimo de los empleados de Ilustralia, se debe a la falta de interés que muestran los Socios y Gerentes de la empresa para con ellos.

3.14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En lo que respecta a los colaboradores podemos concluir y hacer las siguientes recomendaciones:

Ilustralia cubre satisfactoriamente la necesidad de **pertenencia** de sus colaboradores y podemos percibir que la mayoría se identifica con la empresa, sin embargo, hay un pequeño segmento que no ha logrado sentirse parte de la organización, por esta razón recomendamos que el área de Relaciones Públicas realice actividades como torneos que permitan que los integrantes se sientan parte del gran equipo que es Ilustralia, otra acción que puede implementarse es la entrega de cartas por concepto de felicitación por ascensos, logro de objetivos y agradecimiento por pertenecer a la organización.

En cuestión de **seguridad** descubrimos que los empleados no tienen mucho conocimiento de los procedimientos en siniestros y de los beneficios a los que tienen derecho y que de forma adicional se les proporcionan, las acciones que se recomiendan son publicar periódicamente este tipo de información para reforzar el conocimiento de todos los colaboradores y aceptar visitas de los familiares a la empresa para que ellos sepan que su familiar está en un lugar seguro y que goza de prestaciones que también sirven como patrimonio para ellos.

El **ambiente físico** no es un problema para Ilustralia, en general los colaboradores se sienten a gusto con los espacios y ubicación de la compañía, la recomendación a futuro es que negocien con un estacionamiento público un precio accesible para todos los empleados para que su auto esté en un lugar seguro.

La confianza es un factor muy importante que debe de trabajarse diariamente en Ilustralia para aumentar la **motivación** de todo el personal, la recomendación es realizar actividades que estimulen en los colaboradores el gusto por asistir a laborar y dar su mejor esfuerzo en sus labores, tales dinámicas pueden ser la entrega de obsequio en fechas conmemorativas o programar comidas para la convivencia general.

El **reconocimiento y logro de objetivos** es una necesidad que todo ser humano tiene que cubrir, en Ilustralia este ámbito puede ser mejorado usando la misma actividad de pertenencia, por medio de cartas por concepto de felicitación por ascensos y logro de metas.

En cuanto a las **relaciones con el jefe inmediato**, la mayoría de los colaboradores mantienen un vínculo sólido con ellos, solo es necesario mantenerlo y seguir fortaleciéndolo para que evitar futuras crisis.

En lo que respecta al **trabajo en equipo** existe una retroalimentación positiva en cada área, sin embargo se detectó que no existe ninguna relación entre los departamentos reflejándose en una comunicación deficiente, por lo cual recomendamos implementar actividades que fomenten la convivencia entre áreas como podría ser un torneo deportivo y cultural invitando a otras empresas y un programa de reforestación en donde intervenga todo el personal.

Los **planes de desarrollo personal** muestran resultados favorables, sin embargo es necesario acrecentar el compromiso que se tiene como organización con los proyectos de autorrealización del personal, esto también involucra el tema de **capacitación** al cual de acuerdo a los resultados no se le ha dado prioridad siendo una cuestión que por ley debería realizarse continuamente.

Se recomienda cubrir ambas necesidades por medio de platicas motivacionales y de temas fundamentales de la empresa (valores, cultura, y tradiciones de México) y un club de lectura.

Por último es indispensable mejorar el tema de la **comunicación** que resulto ser muy deficiente y poco efectiva a nivel organizacional, es importante construir internamente canales de información serios que fortalezcan lazos de cooperación entre los empleados y directivos, recomendamos instalar un buzón de quejas y sugerencias físico y electrónico, un periódico mural y un boletín electrónico e impreso para mejorar este factor.

En lo que respecta a los socios podemos concluir y hacer las siguientes recomendaciones:

Uno de los socios no se interesa por su capital humano ni por crear vínculos de comunicación con ellos, los otros dos socios creen mantener buena relación con los empleados, dicen tomarlos en cuenta para las tareas de la empresa, confían plenamente en ellos y los sienten parte de de la empresa, a pesar de ello consideran que las formas de motivación que utilizan hoy en día no son suficientes y reconocen que actividades como convivencias, cursos de capacitación y dinámicas de integración, pueden ayudar a generar una mejor forma de trabajo en la empresa, sin embargo no basta con admitir, es necesario actuar ya que de forma general podemos afirmar que estas creencias son erróneas con base en lo que se aprecia en los resultados de la encuesta a colaboradores, donde es evidente el reforzamiento e implementación de acciones que alienten la **comunicación**, el sentido de **pertenencia**, la **motivación** y el **reconocimiento y logro de objetivos**, recomendamos que los socios participen activamente en las actividades que se determine utilizar y deberán esforzarse por conseguir una buena opinión por parte de todo el equipo de trabajo, hechos tan sencillo como saludarlos de manera personal al llegar servirán para cubrir este objetivo y las expectativas de todo el capital humano.

El demandar excelencia en su desempeño diario va mas allá de solo pedirlo, se necesita facilitar las herramientas físicas y psicológicas necesarias para el mejor desarrollo del personal, solo así podrán conseguir esa ventaja competitiva tan imprescindible.

4 PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS

A continuación se presenta un plan de Relaciones Públicas programado para su ejecución en un período de 12 meses (un año), el diseño de las estrategias se elaboró atendiendo a las necesidades del personal que integra al equipo de Ilustralia.

Serán detallados estrategia por estrategia los siguientes aspectos:

- Área responsable
- Objetivo
- Justificación
- Mecanismo
- Recursos Materiales
- Desarrollo
- Periodicidad
- Público Objetivo
- Compromiso de los Socios
- Compromiso de los empleados

4.1 OBJETIVO GENERAL

Alcanzar el equilibrio y éxito de Ilustralia por medio de actividades y programas que permitan confirmar de forma constantemente a todos sus colaboradores que son el elemento fundamental de la empresa.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evitar la rotación de personal.
- Elevar la moral de los colaboradores.
- Reforzar el trabajo en equipo.
- Mantener buena comunicación entre las áreas y compañeros de la empresa.
- Comprometer a los colaboradores a interactuar con todo el entorno.
- Formar a los empleados en temas de desarrollo humano y cultural.

4.3 ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS

Las estrategias y tácticas que conviene implementar en Ilustralia para mantener el equilibrio interno y cubrir íntegramente las necesidades de todos sus colaboradores y socios, se exponen en el siguiente cuadro:

TÁCTICA	ESTRATEGIA			
	Autorealización	Estima	Pertenencia	Seguridad
Programa de reforestación			X	
Torneo de actividades culturales y deportivas			X	
Cartas personales de agradecimiento y felicitación		X	X	
Platicas motivacionales y de temas fundamentales de la empresa (cultura, tradiciones y valores)	X			
Club de lectura	X			
Visitas a la empresa (familiares, clientes, asociaciones y comunidad)			X	X
Obsequios en fechas especiales		X		
Comida o convivencia bimestral		X	X	
Periódico mural	X	X	X	X
Buzón de quejas y sugerencias				X
Boletín electrónico e impreso	X	X	X	X
Memoria Anual				X

4.3.1 CONVIVENCIA BIMESTRAL

Nombre de la Táctica	Ilustralia Interactiva
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Promover la convivencia y comunicación entre todo el personal haciendo a un lado los rangos jerárquicos para mejorar las condiciones de trabajo y propiciar un ambiente más cordial dentro y fuera de la compañía.</p>	
Justificación	
<p>El equilibrio y una adecuada convivencia siempre será un factor satisfactorio para ser humano, pero crearlo y mantenerlo es muy complejo en el mundo laboral, sin embargo gran parte de la cuestión pasa por la capacidad y actitud con que cada uno toma su trabajo; cuando a una persona no le gusta lo que hace o el ambiente donde trabaja, no le ve sentido y es descuidado.</p> <p>La magia se da cuando independientemente de las dificultades que se enfrentan diariamente, se puede disfrutar y encontrar placer en lo que se hace y en la interacción con el entorno que nos rodea, es cuando entendemos la estrecha relación que nuestro esfuerzo tiene con nuestra calidad de vida y el nivel de satisfacción propio.</p>	
Mecanismo	Comidas o desayunos con todos los empleados de Ilustralia en un restaurante o dentro de la empresa.
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Alimentos • Lugar dentro o fuera de la empresa.
Desarrollo	
<p>Cada mes y medio, los socios, jefes de cada departamento y el área de recursos humanos tendrán una pequeña reunión para organizar los detalles de la comida, se determinará lo que cada área deberá llevar (comida, desechables, bebidas), el lugar, fecha y hora para proceder a la elaboración de invitaciones y/o avisos.</p>	

La convivencia se desarrollará en las instalaciones de la empresa y cada jefe de área será responsable de comunicar a su equipo de trabajo los guisos, bebidas o artículos que les toco llevar de acuerdo a la rifa realizada en la junta previa.

A los empleados se les entregara una invitación con los datos de la convivencia (lugar, hora, fecha y algún comentario específico que se requiera), también colocaremos un aviso o invitación en el periódico mural, para que todo el personal lo tenga presente.

Para el evento, a los empleados se les asignará el lugar donde deberán sentarse (cada comida será diferente) evitando que se sienten con sus compañeros y/o amigos más cercanos y se permitan conocer a otros compañeros, su función en la empresa, el tiempo que llevan trabajar en Ilustralia, etc.

El personal tendrá prohibido:

- 1) Cambiarse de lugar.
- 2) Apartar comida.
- 3) Llevar bebidas alcohólicas.

La reunión es de carácter informal y no tendrá una duración mayor a 2 horas.

Periodicidad	Bimestral
Público Objetivo	Interno (Colaboradores y Socios de Ilustralia)
Compromiso de los Socios	Asistir puntualmente, no interrumpir por cuestiones laborales y convivir con todos los colaboradores sin distinción de rangos.
Compromiso de los empleados	Llevar la encomienda asignada, ayudar al acomodo y retiro de mobiliario (mesas y sillas), dejar limpio el lugar y convivir con todos sus compañeros buscando aprender de cada uno de ellos e involucrarse más como miembro Ilustralia.

4.3.2 CARTAS PERSONALES

Nombre de la Táctica	Valorando Ilustralia
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Promover el sentido de pertenencia y motivación de los empleados, logrando que se sientan identificados, bienvenidos y apreciados por la compañía, consiguiendo una mayor participación y el ánimo de obtener más.</p>	
Justificación	
<p>La motivación está ligada crucialmente con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional, sin embargo es un fenómeno altamente complejo, esta necesidad debe cubrir las expectativas de los trabajadores no solo en lo referente al ámbito laboral, sino también en el personal, el reconocimiento de logros profesionales y personales estimula a los individuos a realizar sus actividades cotidianas de una forma alegre y con energía, resultando en mayor compromiso mejoras continuas.</p>	
Mecanismo	Cartas personales de felicitación y agradecimiento.
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Plumas • Sobres
Desarrollo	
<p>Los socios deberán redactar y escribir personalmente cartas a los colaboradores de Ilustralia cuando se presenten las siguientes ocasiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a la empresa. • Celebración de cumpleaños. • Obtención de premios internos o externo • Participación en actividad interna o externa como exposiciones. • Ascenso. • Cuestiones personales como contraer matrimonio, nacimiento de un bebé o haber concluido un grado académico. 	

Las cartas se harán en hoja membretada y serán entregadas por los socios en sobre cerrado un día después del evento, a excepción del onomástico que será entregada el mismo día.

Periodicidad	Durante todo el año.
Público Objetivo	Interno (Todos los colaboradores de Ilustralia).
Compromiso de los Socios	Involucrarse más en la vida profesional y personal de todo el personal, conocerlos a profundidad.
Compromiso de los empleados	Comprometerse con Ilustralia a mejorar su desempeño diario, con el propósito de lograr los objetivos de la organización.

4.3.3 PROGRAMA DE REFORESTACIÓN

Nombre de la Táctica	Ilustrando el medio ambiente
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Contribuir con la restauración de los ecosistemas en conjunto con nuestro público interno y externo, logrando fomentar una conciencia ambiental, mejorando la calidad de vida y promoviendo el trabajo en equipo.</p>	
Justificación	
<p>Fomentar en el trabajador una educación ambiental integral y práctica a favor de una cultura forestal ayuda a elevar su calidad de vida y la de los habitantes de la comunidad, además de crear vínculos entre la empresa y sus integrantes.</p> <p>Proponer el incremento de áreas verdes y la cubierta forestal de la comunidad, a fin de mejorar la calidad del aire, la captura de CO₂ y reducir los problemas de erosión, para la conservación de la biodiversidad de los recursos naturales y bellezas escénicas, es un buen método de interacción y una forma adecuada de elevar su nivel cultural.</p>	
Mecanismo	Programa de reforestación
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Plantas, árboles, tierra y palas. • Cartas de invitación • Pósters para la comunidad con información del programa.
Desarrollo	
<p>El área de relaciones públicas solicitará el apoyo de la delegación para que nos proporcionen los árboles que serán plantados en los diferentes parques de la delegación y colonia.</p> <p>Se convocará a todos los empleados y público externo (sociedades civiles, proveedores, clientes, comunidad y distribuidores) a participar mediante cartas y pósters que serán distribuidos en toda la colonia y que contendrán información del evento como sus objetivos, fecha, hora, lugar e importancia que es para nosotros que sean partícipes de esta.</p>	

<p>Una vez concluido, se invitara a los partícipes a dar seguimiento a la actividad cuidado los árboles.</p>	
Periodicidad	Una vez al año
Público Objetivo	Interno (colaboradores y Socios) y externo (asociaciones civiles, proveedores, clientes, distribuidores, y comunidad)
Compromiso de los Socios	Participar activamente en beneficio de y con la comunidad creando conciencia en los trabajadores, ser responsable de los desechos que produce la operación de la empresa y fomentar el cuidado del medio ambiente por medio del reciclaje.
Compromiso de los empleados	Participar activamente en beneficio de y con la comunidad, prestar herramienta que pueda ayudar al desarrollo de la actividad, aprovechar al máximo los materiales de trabajo y reciclar la mayor cantidad de desechos producido en la operación.

4.3.4 PLATICAS MOTIVACIONALES Y DE TEMAS FUNDAMENTALES DE LA EMPRESA (CULTURA, TRADICIONES Y VALORES DE MÉXICO)

Nombre de la Táctica	Ilústrate en tu desarrollo
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Promover el desarrollo motivacional y cultural del empleado, avivando su participación en actividades encaminadas a desarrollar su autoestima, dar seguimiento a normas de comportamiento y recuperar los principios, valores, tradiciones y aspectos culturales de México.</p>	
Justificación	
<p>Todo ser humano debe diseñar un proyecto de vida con metas y objetivos claros, razonables y medibles, pero sobre todo necesita encontrar la motivación, energía y los recursos para enfocarse en su éxito personal.</p> <p>La superación constante, la innovación, y la reestructuración integral, dependen del desarrollo del potencial humano, que bien encaminado resulta en el éxito de las empresas pues esto con lleva a alcanzar las metas y objetivos empresariales, incrementar la productividad, optimizar los recursos y vivir diariamente la filosofía de la empresa.</p>	
Mecanismo	Pláticas, conferencia y talleres motivacionales y de temas fundamentales de Ilustralia (cultura, tradiciones y valores de México).
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Diapositivas • Copias de tema
Desarrollo	
<p>El departamento de relaciones públicas coordinara la logística para llevar a cabo la plática motivacional para los empleados a quienes les será entregada una invitación.</p> <p>Se llevarán a cabo en el salón de juntas de las mismas instalaciones y a cada uno se le entregará el material didáctico necesario para el desarrollo del tema.</p>	

Algunos de los temas que serán tratados son:

- Comunicación interpersonal
- Como enfrentar tus miedos y liberar tu potencial
- Como crear un Plan Estratégico personal de Éxito
- Acabar con conductas que te sabotean
- Manejo del Tiempo
- El Verdadero Valor de la Amistad
- Valores y Virtudes
- La Fuerza del Amor
- El Poder de una creencia limitante
- Ser más Humano
- La Fuerza del Pensamiento
- Siempre hay otra Opción

Los colaboradores podrán proponer temas de interés general.

Periodicidad	Mensual
Público Objetivo	Interno (colaboradores y Socios de la empresa)
Compromiso de los Socios	Realizar actividades que hagan que tanto los empleados como ellos mismos, apliquen los conocimientos adquiridos en cada plática, además de ser partícipes de la nueva actitud.
Compromiso de los empleados	Proponer temas de interés, participar y aplicar en la vida diaria los conocimientos adquiridos en cada sesión.

4.3.5 TORNEO DEPORTIVO Y CULTURAL

Nombre de la Táctica	Copa Ilustralia
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Promover la sana competencia, el trabajo en equipo y la oportunidad de experimentar retos colectivos de superación, pertenencia y compromiso empresarial.</p>	
Justificación	
<p>La práctica de actividades deportivas y culturales como elemento liberador, renovador y fundamental para el desarrollo humano es recomendable para sacar las tensiones laborales y personales dando un uso productivo al tiempo libre y motivando la integración de la empresa y las familias.</p> <p>La práctica y competencia tanto deportiva como cultural contribuye a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la integración del personal • mejorar el clima laboral • fortalecer la pertenencia y compromiso de sus colaboradores • ampliar el círculo de relaciones de los trabajadores • fomentar el trabajo en equipo • Enfrentarse al desempeño diferentes roles • Mejorar el control de las emociones • desarrollar la confianza y disciplina colectiva, entre otras. <p>Realizar torneos empresariales contribuye a que los empleados tengan una vida dignidad y que aprendan valores como la sana competencia, el respeto, el disfrute del tiempo libre y el juego limpio.</p>	
Mecanismo	Torneo de actividades deportivas y culturales
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Pósters de convocatoria • Equipo deportivo (balones y redes) • Materiales reciclable

Desarrollo			
<p>Se publicará una convocatoria para invitar a nuestros colaboradores y a los de nuestros clientes, proveedores, distribuidores, asociaciones civiles y a la comunidad a que participen en el torneo.</p> <p>Cada mes se realizará una actividad ya sea cultural o deportiva en donde solo habrá 3 primeros lugares, al finalizar el año se realizará un recuento de triunfos para determinar al equipo ganador.</p> <p>Es importante aclarar que el torneo no tiene afán de alto rendimiento.</p> <p>Las actividades que se llevarán a cabo son:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Deportivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Futbol Rápido • Básquetbol </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Culturales y recreativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obras teatrales • Elaboración de manualidades alusivas a las festividades del siguiente mes </td> </tr> </table> <p>Las instalaciones que utilizaremos tanto para las actividades culturales como para las deportivas serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deportivo "La Fragata" ubicada en la calle de Londres y Abasolo S/N, Col. Del Carmen • Gimnasio "Coyoacán" ubicado en la calle de Aguayo y Cuauhtemoc S/N, Col. Del Carmen 		<p>Deportivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Futbol Rápido • Básquetbol 	<p>Culturales y recreativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obras teatrales • Elaboración de manualidades alusivas a las festividades del siguiente mes
<p>Deportivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Futbol Rápido • Básquetbol 	<p>Culturales y recreativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obras teatrales • Elaboración de manualidades alusivas a las festividades del siguiente mes 		
Periodicidad	Anual, con actividades mensuales.		
Público Objetivo	Interno (colaboradores) y Externo (asociaciones civiles, proveedores, clientes, distribuidores y comunidad)		
Compromiso de los Socios	Integrarse a un equipo y animar a los colaboradores a participar en equipos representativos de la empresa.		
Compromiso de los empleados	Prestar el equipo deportivo necesario (balones), el material para las actividades culturales (vestimenta, periódico, engrudo y material reciclable), cooperar para el pago de arbitraje e integrarse en equipos mixtos tanto de género como de área.		

4.3.6 OBSEQUIOS EN FECHAS ESPECIALES

Nombre de la Táctica	Ilustralia Conmemorativa
Área	Gerencia General
Objetivo	
<p>Rescatar, difundir y mantener vivas las tradiciones y fechas importantes que son base de nuestra historia y cultura, fomentando los vínculos de fraternidad con las familias de nuestros empleados.</p>	
Justificación	
<p>Los mexicanos no tenemos una idea clara de lo que hemos sido y lo que hemos logrado en la historia, necesitamos recuperar lo perdido en cuanto a valores, tradiciones y cultura de México y dejar a un lado las modas extranjeras que hemos adoptado con el paso del tiempo y que imitamos cada vez con mayor fuerza.</p> <p>Precisamos enseñar y fomentar en nuestra familia (principalmente en nuestros hijos), la historia de nuestro país, nuestras raíces y nuestras costumbres y tradiciones.</p>	
Mecanismo	Entrega de obsequios alusivos a la festividad del mes.
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Dulces y juguetes tradicionales y típicos, flores, chocolates, artículos decorativos y utilitarios, etc. • Documento con la explicación de la festividad.
Desarrollo	
<p>Entre todos los departamentos se sortearán los meses del año para fijar a cual le toca organizar la festividad de cada mes, una vez determinado, el equipo de trabajo de cada área deberá decidir la festividad alusiva al mes que remembararán y tendrán que determinar el obsequio que se entregará, además de elaborar la reseña de los antecedentes de dicha conmemoración.</p> <p>De acuerdo a lo que se refiera o dedique la festividad, se realizará la entrega de obsequios.</p>	

Ejemplo:

6 de Enero y 30 de Abril, los obsequios se entregarán de acuerdo al número de hijos de cada empleado.

Solo se realizará una conmemoración por mes, es decir, en Mayo no podrá ser conmemorado el día del trabajo, el aniversario de la batalla de Puebla, el día de la Madre y el del maestro, esto con la finalidad de que el festejo sea diferente año con año.

Periodicidad	Mensual
Público Objetivo	Interno (colaboradores)
Compromiso de los Socios	Realizar la entrega de obsequios personalmente y hacer ver a los empleados la importancia de la festividad.
Compromiso de los empleados	Aportar ideas al equipo para la selección del obsequio y la reseña, además de hacerlos extensivos a sus familiares una vez recibidos.

4.3.7 CLUB DE LECTURA

Nombre de la Táctica	Ilústrate
Área	Recursos Humanos
Objetivo	
<p>Fomentar el nivel cultural del personal dando un nuevo enfoque al acto de leer e incrementando el placer por la lectura al compartirla con otros sin basarlo solamente en el análisis exhaustivo de obras literarias.</p>	
Justificación	
<p>Actualmente el nivel de lectura de los mexicanos no es ni de 3 libros por año y desafortunadamente solo jóvenes entre 18 y 22 años son los que dedican tiempo a ello, por esta razón es de vital importancia instituir espacios que sirvan de apoyo y estímulo para impulsar la lectura de obras y autores variados, representativos de diversas tendencias artísticas e intelectuales, clásicas y contemporáneas.</p> <p>Potenciar el acto de leer al unir las dimensiones privadas e íntimas con las públicas del individuo, implica la escucha, discusión y comparación de otros puntos de vista al compartir lo leído con personas de otras edades y distintos niveles culturales y sociales.</p>	
Mecanismo	Club de lectura
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Fichas bibliográficas • Tarjetas de préstamo • Licencias para la difusión de publicaciones
Desarrollo	
<p>Constituir un grupo de personas que se reúna periódicamente para comentar el contenido de un libro y el impacto que ha tenido en ellos: temáticas, estilo, acción, personajes y, por supuesto, sentimientos o reflexiones evocados por el texto, para poder mantener la actividad, es necesario que el grupo cuente con un mínimo de diez personas, sin embargo, lo ideal es que tenga entre veinte y veinticinco integrantes, de ser más se tendrá que dividir en dos independientes.</p> <p>Es necesario asignar un coordinador que se encargue de moderar al grupo, es decir, repartir turnos de palabra, formular preguntas para animar el debate, etc.</p>	

Es decisión del grupo determinar qué libros van a leer a lo largo de un periodo de tiempo, si el libro fuese muy extenso se podrá dividir en fragmentos y dedicar varias reuniones para comentarlo.

Estas reuniones no están diseñadas para especialistas en crítica literaria sino para lectores comunes.

Para ello Ilustralia debe adquirir libros y licencias de obras literarias para ponerlas vía internet a disposición de todo el personal, el donativo de libros por parte de los colaboradores será de vital importancia.

Algunos de los títulos que pueden estar disponibles en el club son:

- Don Quijote de la Mancha
- La Iliada
- La Odisea
- Ulises
- La guerra y la paz
- El príncipe
- Cien años de soledad
- Las mil y una noches
- Los cantares del Mio Cid.

El préstamo de libros es de una semana y podrá solicitarse en el área de recursos humanos cualquier día de la semana en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

Las reuniones se llevaran a cabo el día lunes de cada dos semanas en un horario de 9:00 a 10:00 horas.

Es importante informar al personal que:

- No hay que pagar nada por pertenecer al club.
- No se lee en voz alta en las sesiones.
- No es obligatorio intervenir en los debates.
- Se puede acudir a las reuniones aunque no se haya leído todo el libro o fragmento.

Periodicidad	Quincenal
Público Objetivo	Interno (Colaboradores y Socios)
Compromiso de los Socios	Adquirir constantemente nuevos títulos en línea y físicos para ampliar el acervo del club.

Compromiso
de los empleados

Donar un libro al año, tener la iniciativa de proponerse como moderador del mes, cuidar y hacer buen uso del material proporcionado por la empresa, y fomentar en la familia la lectura y el intercambio de ideas.

4.3.8 VISITAS A ILUSTRALIA

Nombre de la Táctica	Viaje por Ilustralia
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Brindar conocimientos teóricos y prácticos del sector público, privado y social, mostrando el proceso productivo, el uso de tecnologías, el proceso de prevención de riesgos laborales, etc., además de mantener relaciones de confianza con la comunidad y los familiares del personal ofreciendo seguridad y transparencia al conocer las actividades que se realizan y las instalaciones de la empresa.</p>	
Justificación	
<p>La seguridad en el trabajo es un factor prioritario tanto para el trabajador como para su familia, ya que de forma constante se presenta la posibilidad de sufrir daños físicos o psicológicos a consecuencia de la carga de trabajo como fatiga, estrés e insatisfacción laboral, o por desconocer las instalaciones, medidas de seguridad y actividades en una empresa, todo esto solo puede ser contrarrestado proporcionando información veraz y oportuna sobre la correcta operación bajo procedimientos y un ambiente físico y laboral confiable.</p>	
Mecanismo	Visitas a la empresa
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Trípticos • Pósters • Bolsas de muestras de regalo
Desarrollo	
<p>El recorrido se llevará a cabo e cada una de las zonas de la empresa, esto es, baños, comedor, estacionamiento y áreas administrativas y de productos, etc., y pueden asistir todas las personas que deseen conocer la marcha, instalaciones y servicios que ofrece Ilustralia.</p> <p>Algunos de los aspectos que se detallarán en la visita son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información general de la empresa (misión, visión, valores, objetivos, etc.) • Diseño y estado de las Instalaciones. • Importancia del orden y la limpieza. • Medidas de seguridad en caso de siniestros. 	

- Maquinaria y equipo de trabajo.
- Equipo de protección personal apropiado.
- Avisos de seguridad e higiene.
- Descripción de actividades por departamento (esta labor se rotará entre los colaboradores del área en cada visita para asegurar la participación de todos y evitar que siempre sea el mismo).

Para la programación de las visitas se debe proporcionar la siguiente información:

- Nombre de la institución.
- Nombre, dirección y teléfono de la persona responsable del grupo.
- Día y hora en que requiere la visita.
- Número de personas que asistirán.

Solo se dará una tolerancia de 15 minutos después de la hora asignada, si el grupo no se presenta o se completa (el número de personas por grupo es máximo de 20 y mínimo de 10), se cancelara la cita y como sanción solo podrá volver a solicitarla después de un lapso de 6 meses.

En casos especiales donde el grupos sea mayor a veinte personas, pasaran por turnos de 15 o 20 personas, todo grupo deberá ir acompañado por un profesor.

Al iniciar el recorrido se le entregara a cada visitante un tríptico con información básica de Ilustralia y al finalizar se les obsequiara una bolsa muestra como recuerdo.

Las visitas guiadas se realizarán de lunes a viernes en horario de 10:00 a 11:30 horas o de 16:00 a 17:30 horas y pueden solicitar el servicio directamente en las oficinas, vía mail o por teléfono.

Periodicidad	Permanente
Público Objetivo	Externo (Familiares de los trabajadores, escuelas, asociaciones civiles y comunidad).
Compromiso de los Socios	Conservar y mejorar las condiciones de seguridad del personal y proporcionar información real,
Compromiso de los empleados	Proporcionar información completa a los visitantes, mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo e interactuar con los grupos.

4.3.9 BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre de la Táctica	Ilustralia en contacto
Área	Recursos Humanos
Objetivo	
<p>Proporcionar un sistema de información interna que facilite y fomente la expresión de iniciativas, quejas y sugerencias del público interno y externo de la empresa, logrando optimizar los flujos de comunicación, la solución de problemas, la implementación de mejoras en los procesos internos y la toma de decisiones eficaces.</p>	
Justificación	
<p>La calidad no solo depende del material con que se fabrica un producto, consiste también en ofrecer un servicio integral que permita la retroalimentación entre la empresa y sus colaboradores, clientes y la sociedad, que desde su perspectiva y mediante mecanismos de evaluación permitan generar información valiosa que pueda ser transformada en programas de mejora continua en los procesos, productos y recursos.</p> <p>El mantener sistemas convencionales de contacto con todos los públicos de la organización sirve como indicador de debilidades y oportunidades que pueden ser aprovechadas y convertidas en fortaleza para toda empresa.</p>	
Mecanismo	Buzón de Quejas y Sugerencias
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de madera • Formulario impreso de quejas y sugerencias • Bolígrafo
Desarrollo	
<p>Se implementa el buzón de quejas y sugerencias tanto en modalidad virtual (se agregara un link en la página web oficial de Ilustralia) como física (será colocado en la recepción).</p> <p>Para el buzón virtual, se solicitará a los diseñadores de la página Web que abran el espacio para el fácil acceso a la herramienta y para el buzón físico se colocara un buzón de madera.</p>	

La difusión para los buzones se dará vía correo electrónico para los colaboradores y en la misma página web para el público externo y se indicará que la información será manejada de forma confidencial únicamente por el Jefe de Recursos Humanos.

Todas las quejas o sugerencias serán recibidas y se clasificarán con base en su contexto, la revisión y el tiempo de respuesta no será mayor a tres días, tiempo en el que se hará la recopilación de información, el desarrollo de planes de acción, fechas compromiso y formulación de respuestas de usuarios que dejen sus datos.

Como parte del proceso, el área de Recursos Humanos entregará mensualmente un reporte a los socios.

Periodicidad	Permanente
Público Objetivo	Interno (Colaboradores) y Externo (clientes, proveedores, distribuidores, asociaciones civiles y comunidad)
Compromiso De los socios	Verificar que el proceso de seguimiento y solución a quejas y sugerencias se realice en tiempo y forma, mantener la confidencialidad de la información, y mostrar apertura y aceptación a todos los comentarios que sean recibidos.
Compromiso de los empleados	Exponer sus quejas ó sugerencias de forma respetuosa y clara, y reportar cualquier irregularidad en el proceso.

4.3.10 MEMORIAS ANUALES

Nombre de la Táctica	Las Memorias de Ilustralia
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Promover la confianza entre los empleados, socios, clientes e inversionistas mediante información veraz y comprobable, reafirmando los buenos manejos de la organización.</p>	
Justificación	
<p>Mantener a todo el personal al tanto de los resultados de la operación obtenido durante un cierto periodo proporciona seguridad y motivación en ellos, además de fortalece los vínculos de comunicación interna, informar sobre los logros, el cumplimiento de objetivos, la obtención de premios, las derrotas y fracasos, las actividades que se llevaron a cabo y la adquisición de nuevos clientes entre otros, permiten conservar la buena imagen de la empresa.</p> <p>La información contenida en un informe anual permite con mayor precisión a los socios y los potenciales clientes e inversionistas tomar las decisiones en cuanto al otorgamiento de apoyos e inversiones.</p> <p>Es un instrumento que refleja la honestidad y transparencia en los manejos y cuentas de la empresa.</p>	
Mecanismo	Informe Anual
Recursos Materiales	Libro empastado
Desarrollo	
<p>La memoria anual contendrá información y desarrollo de actividades por departamento, se presentara en el primer mes del año siguiente y tanto el personal como los socios, inversionistas y clientes potenciales podrán tener acceso a ella.</p> <p>Debe contener los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de la visión, misión, objetivos y valores de la empresa. • Informe sobre las actividades realizadas en el periodo. 	

- Un mensaje del Gerente general, en el cual exprese su opinión de la empresa y del año de trabajo.
- Un análisis económico del cumplimiento del presupuesto que se dio en el año, sincero y reconociendo objetivamente los éxitos y fracasos.
- La evolución de los distribuidores incluyendo direcciones y teléfonos.
- La obtención de nuevos clientes.
- Datos relevantes de la empresa durante el último año.
- Fotografías que avalen visualmente cada actividad.
- La carta del departamento de control de calidad donde se avale por medio de firmas que los resultados arrojados son ciertos y que las actividades mencionadas fueron realizadas.
- Compromisos y proyecciones para el siguiente año.

Las memorias serán archivadas por la Gerencia General, pero se puede tener acceso a ellas en cualquier momento.

Periodicidad	Anual
Público Objetivo	Interno (socios, colaboradores e inversionistas) y externo (clientes potenciales)
Compromiso de los Socios	Promover como tarea cotidiana el compromiso de todos con la organización, involucrarse totalmente con el personal y elaborar planes de acción sensatos que puedan ser impulsados por todo el personal.
Compromiso de los empleados	Implicarse con la empresa en el cumplimiento de las medidas correctivas para la mejora continua y solución de complicaciones suscitadas en el año, modificando las malas prácticas y hábitos.

4.3.11 PERIÓDICO MURAL

Nombre de la Táctica	Personajes Ilustres y más...
Área	Relaciones Públicas / Diseño Grafico
Objetivo	
<p>Incentivar y reconocer al trabajador destacado las aportaciones realizadas a la empresa, los éxitos profesionales que ha conseguido como miembro de la familia Ilustralia, así como también mantenerlo al tanto de actividades a realizar e información importante.</p>	
Justificación	
<p>Estimula la interacción con y entre los integrantes de una organización con el uso de herramientas sencillas, accesibles e imprescindibles que a su vez sirvan para impulsar la labor comunicativa e integradora, anima al equipo a seguir en la consecución de sus metas.</p> <p>La comunicación visual permite conocer los sucesos o acontecimientos de actualidad reciente y permanente, así como expresar los conocimientos y puntos de vista de los individuos, sobre asuntos relacionados con la empresa, sus integrantes y la comunidad.</p> <p>Los propósitos del periódico mural son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto con la gente que recibe los mensajes. • Estimular la lectura de quienes se detienen a mirarlo. • Motivar la participación en la elaboración de nuevos contenidos para el periódico. <p>Sus finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los hechos que han sucedido o suceden dentro y fuera de la empresa y en la comunidad en general: noticias, fechas conmemorativas, costumbres, actividades deportivas, etc. • Elevar el nivel cultural de los lectores, es por ello que los temas van desde un evento deportivo pasando por composiciones diversas, cuentos, fábulas, poemas y canciones, hasta el desarrollo de temas científicos de importancia para los colaboradores. • Fomentar el diálogo, produciéndose entre el personal el intercambio de opiniones, comentarios y críticas. 	

Mecanismo	Periódico Mural
Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Papel kraft • Papel América de diferentes colores • Material didáctico • Avisos Importantes impresos
Desarrollo	
<p>El periódico será ilustrado con creaciones del área de diseño y se colocara en el pasillo de acceso de personal junto al reloj chocador para que incluso las personas que visiten la empresa puedan tener acceso a la información publicada, tendrá una medida de 1.50 m x 1 m, se exhibirá durante las tres primeras semanas de cada mes ya que mensualmente un área de la empresa tendrá a su cargo la elaboración del mismo, relaciones Públicas deberá coordinar el sorteo e informar a cada área los resultados.</p> <p>En las posteriores se realizará una entrevista o platica amistosa con varias personas del departamento encargado de realizar el periódico, con el fin de que narren su estancia en la empresa al mismo tiempo que expresan sus emociones, sentimientos e ideas acerca del trabajo que ha desempeñado para transformarla en una historia de acción, aventura, suspenso, drama, etc.</p> <p>El área de diseño gráfico participará activamente en todas las aplicaciones y se encargará de elaborar dichas historietas, donde los empleados sean los "héroe" y se muestre a Ilustralia como una parte importante, un elemento de satisfacción en su vida.</p> <p>Además de esta sección, contará con un espacio en donde se podrán publicar noticias o comentarios acerca de las demás actividades de relaciones Públicas que se realizan en la empresa, como los nuevos títulos con que cuenta el club de lectura, fechas y lugares en que se realizarán las campañas comunitarias, los torneos, convivencias bimestrales, etc.</p>	
Periodicidad	Mensual
Público Objetivo	Interno (Colaboradores y Socios) y Externo (visitantes)
Compromiso de los Socios	Involucrarse en la elaboración y contenido del periódico mural como ejemplo a seguir para todos los colaboradores y compartir en el mismo la información relevante que acontece con la empresa.

**Compromiso
de los empleados**

Participar y cooperar activa y constantemente en el contenido del mural ofreciendo ideas frescas y novedosas de interés general, además de incumbirse en los anuncios publicados en el mismo.

4.3.12 BOLETÍN ELECTRÓNICO E IMPRESO

Nombre de la Táctica	lluBoletín
Área	Relaciones Públicas
Objetivo	
<p>Generar un canal de comunicación abierta, que mantenga y fortalezca vínculos entre las áreas directivas y operativas de la empresa, haciendo que la información fluya en igualdad de condición tanto horizontal como verticalmente.</p>	
Justificación	
<p>Hoy en día en las organizaciones es vital el fortalecimiento de efectivos lazos informativos entre los diferentes niveles organizacionales y el capital humano que forma parte de ellos, ya que propicia dentro de la empresa un clima alentador a través del panorama general que muestra, generando un ambiente laboral transparente mediante una comunicación adecuada, difundiendo nuevas ideas y reconociendo los logros alcanzados y por que no, mostrar puntos débiles a mejorar, previniendo y evitando crisis internas que pudieran afectar a la organización.</p>	
Mecanismo	Boletín Informativo
Recursos Materiales	Papel Bond, computadora e impresora.
Desarrollo	
<p>En la última semana de enero de 2010, se realizara la publicación del primer lluboletín, publicación de carácter informativo, que circulara por todas las áreas de la empresa, informando las acciones realizadas durante el año 2009, año de fundación de Ilustralia.</p> <p>El boletín impreso será un cuadernillo de 8 páginas tamaño media carta, impreso en papel bond con barniz, a manera de hacer un ejemplar visiblemente atractivo, el electrónico tendrá el mismo diseño pero será virtual.</p> <p>Bimestralmente un área de la empresa tendrá a su cargo la elaboración del mismo, para ello el área de Relaciones Públicas deberá coordinar el sorteo e informar a todos los resultados.</p>	

Contendrá las siguientes secciones:

1. **Ilustralia:** Socios y Gerentes reseñaran brevemente y en un lenguaje sencillo, el panorama general de la empresa, agradeciendo siempre el esfuerzo realizado por los empleados, deberán señalando los retos a superar y las metas a alcanzar.
2. **Fotografía:** Se publicarán imágenes y reseñas de eventos realizados internamente o a los que se asistió durante el bimestre.
3. **El Popol Vuh:** En esta sección se publicaran artículos escritos por los empleados que tengan el gusto y habilidad para la redacción de artículos de interés común y temas variados que se relacionen con el área en que se desempeñan, pero también con la posibilidad de crear artículos sobre temas culturales o bien de entretenimiento.
4. **¿Y ahí que hacen?:** Realizar una pequeña reseña de las actividades y personas que laboran dentro de un área productiva, adelantos tecnológicos adquiridos, así como innovación en técnicas, estrategias o maniobras de trabajo de cada área que mejoran la competitividad de la empresa y dan valor agregado a los productos.
5. **Nuestras Noticias:** Informar sobre los cambios y/o modificaciones que surgen en las condiciones laborales y prestaciones actuales que se otorgan a los empleados y de las actividades de relaciones Públicas que se realizan y que tienen como finalidad fomentar la convivencia y desarrollo humano, tales como torneo, campaña de reforestación, club de lectura, visitas guiadas, etc.
6. **¡Ponte a trabajar!:** Suplemento de entretenimiento que contendrá juegos de habilidad mental como sudoku, fundamentos de la cognición, sopa de letras, etc., con la finalidad de entretener al empleado al mismo tiempo que desarrolla su agilidad mental para la resolución de problemas.
7. **Aviso Oportuno:** Espacio destinado a publicaciones de oferta, es decir oportunidades de compra venta entre empleados de artículos pequeños de uso personal o bienes que deseen ser intercambiados de manera simple y sin ningún tipo de implicación legal.

Periodicidad

Bimestral

Público Objetivo	Interno (colaboradores y Socios) y Externo (clientes, asociaciones civiles, distribuidores, proveedores y comunidad)
Compromiso de los Socios	Involucrarse en la elaboración y contenido del boletín como ejemplo a seguir para todos los colaboradores, compartir información relevante que acontece con la empresa, difundirlo y hacerlo llegar a los clientes externos.
Compromiso de los empleados	Participar y cooperar activa y constantemente en el contenido del boletín ofreciendo ideas frescas y novedosas de interés general en forma oportuna, incumbirse en los artículos publicados en el mismo y compartirlo con sus familiares y amigos para difundir la información.

4.4 CALENDARIZACIÓN

Las fechas en que serán aplicadas las estrategias son:

ESTRATEGIA	2010																								
	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	
Iluboletín																									
Personajes Ilustres y más...																									
Ilustrate en tu Desarrollo																									
Ilustrando el Medio Ambiente																									
Ilustrate																									
Viaje por Ilustralia																									
Copa Ilustralia																									
Las Memorias de Ilustralia																									
Ilustralia Interactiva																									
Valorando Ilustralia																									
Ilustralia Conmemorativa																									
Ilustralia en Contacto																									

ESTRATEGIA	2010																								
	JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	
Iluboletín																									
Personajes Ilustres y más...																									
Ilustrate en tu Desarrollo																									
Ilustrando el Medio Ambiente																									
Ilustrate																									
Viaje por Ilustralia																									
Copa Ilustralia																									
Las Memorias de Ilustralia																									
Ilustralia Interactiva																									
Valorando Ilustralia																									
Ilustralia Conmemorativa																									
Ilustralia en Contacto																									

ESTRATEGIA	2011							
	ENE				FEB			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Copa Ilustralia								
Las Memorias de Ilustralia								

4.5 PRESUPUESTO

El presupuesto para la puesta en marcha de las actividades:

ESTRATEGIA	MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Ilustrando el Medio Ambiente	Cartas	50	\$ 3.00	\$ 150.00
	Pósters	50	\$ 15.00	\$ 750.00
	Palas pequeñas de jardinería	30	\$ 20.00	\$ 600.00
	Sacos de tierra	10	\$ 45.00	\$ 450.00
	Árboles	50	\$ 10.00	\$ 500.00
	Abono	4	\$ 20.00	\$ 80.00
Ilústrate en tu Desarrollo	Cañón	1	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
	Copias del cuadernillo de trabajo	50	\$ 3.00	\$ 150.00
	Anuncio en el periódico mural	1	\$ 5.00	\$ 5.00
Ilústrate	Licencias títulos de libros	10	\$ 300.00	\$ 3,000.00
	Libros	12	\$ 150.00	\$ 1,800.00
	Fichas bibliográficas	100	\$ 0.50	\$ 50.00
	Anuncio en el periódico mural	3	\$ 5.00	\$ 15.00
Viaje por Ilustralia	Trípticos	100	\$ 2.00	\$ 200.00
	Pósters	10	\$ 15.00	\$ 150.00
	Bolsas muestras de regalo	1000	\$ 5.00	\$ 5,000.00
	Anuncio en el periódico mural	3	\$ 5.00	\$ 15.00
Iluboletín	Cuadernillo de cuatro hojas papel bond , impreso a cuatro tintas con barniz	360	\$ 10.00	\$ 3,600.00
Personajes Ilustres y más...	Papel kraft (5 m)	1	\$ 200.00	\$ 200.00
	Rollo papel américa (varios colores)	6	\$ 30.00	\$ 180.00
	Material didáctico	6	\$ 20.00	\$ 120.00
	Pegamento	1	\$ 30.00	\$ 30.00
Ilustralia Interactiva	Invitaciones	360	\$ 3.00	\$ 1,080.00
	Renta de mesas, sillas y manteles	5	\$ 250.00	\$ 1,250.00
Valorando Ilustralia	Hojas Membretadas	500	\$ 0.50	\$ 250.00
	Sobres	500	\$ 0.30	\$ 150.00
	Caja de Plumas con 10 pzas.	3	\$ 18.00	\$ 54.00
Copa Ilustralia	Pósters	20	\$ 15.00	\$ 300.00
	Invitaciones	30	\$ 3.00	\$ 90.00
	Gestoría	2	\$ 500.00	\$ 1,000.00
	Uniformes	20	\$ 100.00	\$ 2,000.00
	Medallas y premios	1	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Ilustralia Conmemorativa	Obsequios	600	\$ 35.00	\$ 21,000.00
	Reseñas	600	\$ 2.00	\$ 1,200.00
Las Memorias de Ilustralia	Impresión y empastado	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Ilustralia en Contacto	Buzón de madera	1	\$ 300.00	\$ 300.00
	Formatos de comentario	500	\$ 0.50	\$ 250.00
TOTAL				50569.00

4.6 EVALUACIÓN

El área de Relaciones Públicas en conjunto con los socios deberá revisar, evaluar y controlar la ejecución de las estrategias, analizando y dando la aprobación que requieren todas y cada una de las actividades, con ello pueden realizar los ajustes oportunos y asegurar que surtan efecto.

Una evaluación periódica impedirá que las estrategias aplicadas se vuelvan obsoletas debido al ambiente de transformación continuo tanto externo como interno por el que pasan las empresas y que en vez de conducirnos a las metas formuladas nos generan problemas difíciles de solucionar.

Durante el análisis se deberán plantear las siguientes preguntas:

- ¿La estrategia ha estimulado cambios favorables e importantes en la posición estratégica interna de la Empresa o todo lo contrario?
- ¿La estrategia ha estimulado cambios favorables e importantes en la posición estratégica externa de la Empresa o todo lo contrario?
- ¿La empresa ha avanzado hacia el logro de sus metas y objetivos proyectados o ha retrocedido?

Algunos de los instrumentos de evaluación que pueden usarse son:

- pruebas escritas
- cuestionarios
- registros de observación
- pruebas de chequeo

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las grandes investigaciones han demostrado que todo ser humano requiere cubrir ciertas necesidades que van desde las fisiológicas hasta la autorrealización, por ello, es de vital importancia que las empresa se comprometan a mejorar la calidad de vida de su público interno y externo.

De acuerdo a nuestra investigación logramos identificar aquellos factores que necesitan ser trabajados por todo el personal y podemos hacer mención de las siguientes observaciones:

- Las cuestiones más apreciadas por el personal no son sólo las prestaciones y remuneraciones, sino también las posibilidades de desarrollo profesional y desenvolverse en un agradable ambiente laboral.
- La identificación y el sentido de pertenencia con la empresa está ligado altamente por la imagen que las personas tienen de la empresa en el mercado y sus Gerentes.
- La comunicación resulta ser una de las variables peor evaluadas.
- La falta de interacción ente áreas limita las intenciones y acciones de las empresas.

Las estrategias sugeridas en este plan de Relaciones Públicas brindarán a Ilustralia la oportunidad de mantener una mejor relación con todo su entorno, al hacer sentir a sus empleados cómodos e identificados con la empresa.

Finalmente podemos corroborar que invertir tiempo, dinero y esfuerzo en estudios e investigaciones de este tipo permite que las empresas enfoquen todos sus esfuerzos en la mejora de variables que ayudan a fortalecer el desarrollo efectivo de una ventaja competitiva basada en las personas.

BIBLIOGRAFIA

La bibliografía consultada es:

- “Manual de Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad”
Barquero Cabrero, José Daniel
Editorial Gestión 2000
4ª Edición
España, 2005
- “Relaciones Públicas”
Bonilla Gutiérrez, Carlos
Editorial CECSA
2ª Edición
México, 2004
- “Relaciones Públicas: Teoría y Práctica”
Simón, Raymond
Editorial Limusa
1ª Edición
México, 2008
- “La Gerencia Estratégica”
David, Fred R.
Editorial Serie Empresarial
9ª Reimpresión
Colombia 1994

Los sitios web consultados son:

- <http://www.losrecursoshumanos.com>
- <http://www.wikipedia.com>
- <http://www.monografias.com>
- <http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

CATALOGO DE PRODUCTOS

Productos



- [Playeras](#)

- [Sudaderas](#)

- [Bolsas](#)

- [Tazas](#)


Series



Series de Playeras

- México Blanco y Negro
- Tradiciones Mexicanas
- I Love México
- México Tipográfico
- Urbana
- Empresariales
- Autores y Diseñadores
- Centenario y Bicentenario

NOTA:
Da click en cada serie para ver la colección

[Volver a Productos](#)



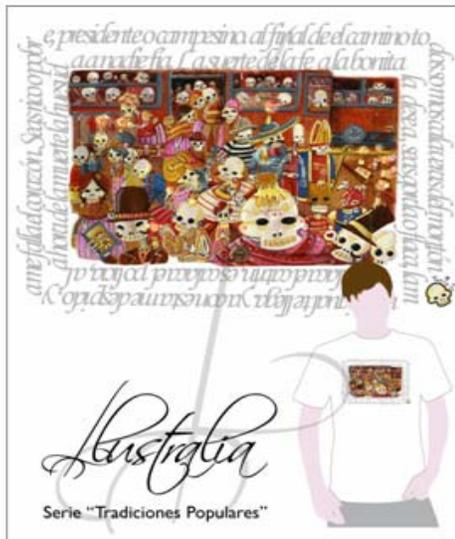
México Blanco y Negro MBN



[Volver a Series](#)



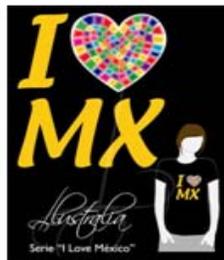
Tradiciones Mexicanas TRM



[Volver a Series](#)



I Love México ILM



[Volver a Series](#)



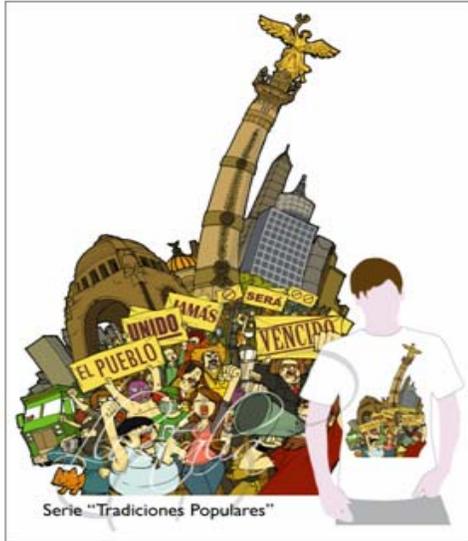
México Tipográfico MTP



[Volver a Series](#)



Urbania
URB



C
A
R
A
C
T
E
R
I
S
T
I
C
A
S

2
A

[Volver a Series](#)



Empresariales
EMP



JOE&MOY

C
A
R
A
C
T
E
R
I
S
T
I
C
A
S

2
A

[Volver a Series](#)



**Centenario y Bicentenario
CYB**



[Volver a Series](#)



**Autores y Diseñadores
AYD**

México es la inspiración de diseñadores e ilustradores como **Tania Juárez**, para crear obras como la que vemos en las monedas.

El amor y el orgullo por nuestras raíces nos lleva a re- descubrir la historia de México, sus costumbres y tradiciones y en ellas nos inspiramos para elaborar estas "artesanías de autor".

Es así como queremos compartir contigo nuestro cariño por México.

Mochizuma 97-A Col. Del Carmen Delegación Cuauhtémoc, México DF
01 (55) 5339-6483
www.australia.com
@high.australia.com

Tania Juárez
tanj21@yahoo.com.mx
www.taniaj21.blogspot.com

MÉXICO ES LA INSPIRACIÓN DE DISEÑADORES E ILUSTRADORES COMO **ESTERAN SALAZAR (TERR)**, PARA CREAR OBRAS COMO LA QUE VEMOS EN LAS MONEDAS.

EL AMOR Y EL ORGULLO POR NUESTRAS RAÍCES NOS LLEVA A RE-DESCUBRIR LA HISTORIA DE MÉXICO, SUS COSTUMBRES Y TRADICIONES Y EN ELLAS NOS INSPIRAMOS PARA ELABORAR ESTAS "ARTESANÍAS DE AUTOR".

ES ASÍ COMO QUEREMOS COMPARTIR CONTIGO NUESTRO CARINO POR MÉXICO

Mochizuma 97-A colonia Del Carmen, Delegación Cuauhtémoc, 04500 México D.F.

Tel y Fax: 01 (55) 5339-6483
tanj21@yahoo.com
www.australia.com

Para el comercio: www.artofestebis.com
estebis.artofestebis@gmail.com



[Volver a Series](#)



Sudaderas Abiertas



Sudaderas Cerradas





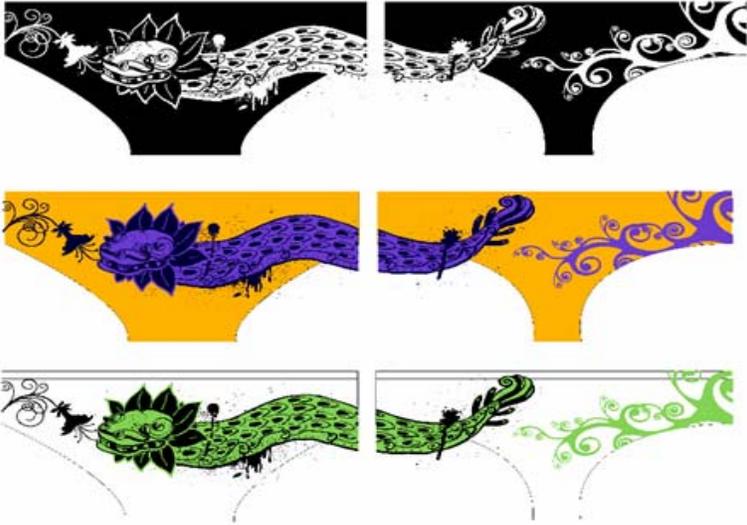
Bolsas



ROPA INTERIOR



ROPA INTERIOR



C
A
R
A
C
T
E
R
I
S
T
I
C
A
S



Tazas



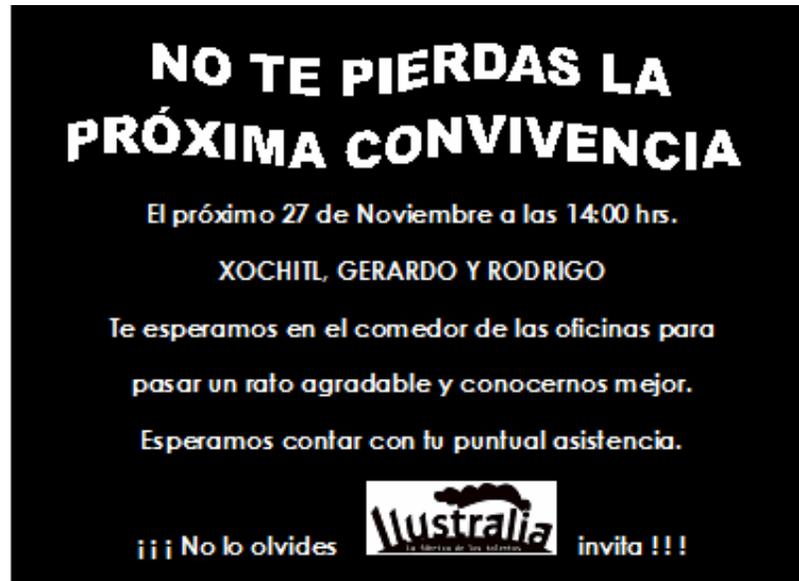
C
A
R
A
C
T
E
R
I
S
T
I
C
A
S



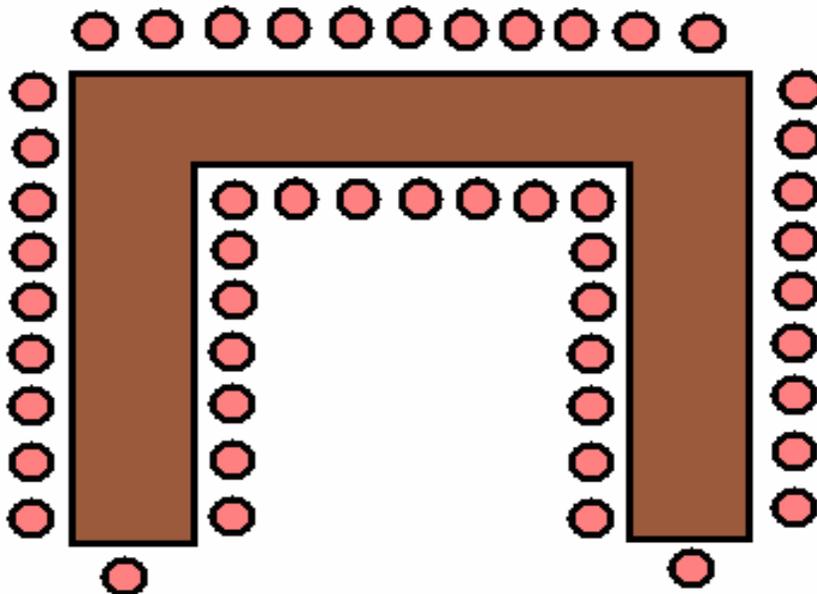
DISEÑOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Bocetos de la Convivencia Bimestral

Invitación



Asignación de lugares



Listado de asignación de lugares

NOMBRE	ÁREA	NOMBRE	ÁREA
1.- Jaime	Manufactura	28.- Lisa	Contabilidad
2.- Marcelo	Compras	29.- Vanesa	Manufactura
3.- José	Gte. de Finanzas	30.- Regina	Gte. Operativo
4.- Manuel	Contraloría	31.- Luis	Tesorería
5.- Guadalupe	Manufactura	32.- Hugo	Manufactura
6.- Joel	Control de Calidad	33.- Agustín	Creatividad y Diseño
7.- Aidé	Socios	34.- Mauricio	Manufactura
8.- Gabriel	Manufactura	35.- Noé	Mercadotecnia
9.- Rubén	Gte. Administrativo	36.- Rogelio	Ventas
10.- Francisco	Mantenimiento	37.- Roberto	Capital Humano
11.- Eduardo	Manufactura	38.- Diego	Manufactura
12.- Denisse	Servicio al Cliente	39.- Silvia	Gte. de Producción
13.- Gonzalo	Manufactura	40.- Benito	Logística
14.- Juan	Ventas	41.- Cesar	Sistemas
15.- Bianca	Relaciones Públicas	42.- Ángel	Control de Calidad
16.- Pedro	Logística	43.- Daniel	Manufactura
17.- Galia	Manufactura	44.- Héctor	Almacén
18.- Enrique	Manufactura	45.- Raúl	Creatividad y Diseño
19.- Miguel	Almacén	46.- Jesús	Ventas
20.- Christian	Manufactura	47.- Luisa	Manufactura
21.- Lourdes	Servicio al Cliente	48.- Natalia	Control de Calidad
22.- Javier	Ventas	49.- Rodrigo	Socios
23.- Gerardo	Socios	50.- Marcelo	Manufactura
24.- Aurora	Creatividad y Diseño	51.- Isabela	Creatividad y Diseño
25.- Tomas	Manufactura	52.- Román	Ventas
26.- Lorena	Publicidad	53.- Sergio	Manufactura
27.- Fernando	Creatividad y Diseño		

Bocetos de las cartas personales

Carta de felicitación

México D.F. a 27 de Noviembre del 2009.

Apreciable Isabela Torres García.

Ilustralia quiere agradecer el apoyo, entusiasmo y esfuerzo brindado en el Evento

“Noches de Magia a la Luz del Lunario”

Tu entrega y la de tus compañeros hicieron que fuera todo un éxito, estamos completamente satisfechos de tu desempeño y esperamos seguir contando contigo muchos años más.

!!! GRACIAS POR TU TRABAJO ISABELA !!!

Atentamente

Gerardo López Palacios

Gerente General

Moctezuma No. 97-A, Colonia del Carmen, C.P. 04100, Delegación Coyoacán,
México D.F.

Bocetos del Programa de Reforestación

Póster



**ILUSTRANDO
EL MEDIO AMBIENTE**

¿Te preocupa el medio ambiente?
¿Te gustaría tener mejores aéreas verdes?
¿Quisieras conocer gente diferente?

¡¡¡Entonces ven a diviértete con Ilustralia y participa
plantando un árbol !!!

La cita es el próximo 15 de Junio
a las 9:00 horas en el
deportivo "La Fragata"
(Londres y Abasolo S/N Col. Del Carmen)

Nosotros te proporcionaremos
Todo el material.
¡¡¡TE ESPERAMOS!!!



Carta de invitación

México, D.F. a 01 de Junio del 2010.

Lolita Ayala
Solo por Ayudar
PRESENTE

Ilustralia les hace la atenta invitación para participar en su actividad anual "Ilustrando el Medio Ambiente", en donde ustedes en conjunto con nuestra gran familia buscaremos restaurar las áreas verdes de nuestra ciudad mejorando nuestra calidad de vida.

Este año se realizará el día 15 de Junio a las 9:00 hrs. en el deportivo "La Fragata" ubicado en la calle de Londres y Abasolo S/N Col. Del Carmen.
La fábrica de los talentos

Esperamos contar con tu presencia y la de tu equipo de trabajo.

¡ ¡ ¡ TE ESPERAMOS !!!

Atentamente.

Gerardo López Palacios
Director Comercial

Rodrigo López Palacios
Director Creativo

Xochitl Aidé Bernal
Directora de Mercadotecnia

Moctezuma No. 97-A, Col. Del Carmen, C.P. 04100, Del Coyoacán, México, D.F.

Bocetos de Platicas Motivacionales y de temas Fundamentales de la Empresa (Cultura, Tradiciones y Valores de México)

Carta invitación para empleados:



ILUSTRALIA
TE INVITA A PARTICIPAR EN SU PROGRAMA
“ILUSTRATE EN TU DESARROLLO”



Acompañanos este viernes 20 de noviembre a las 16:00 hrs. en el salón de juntas, donde se presentará el tema “COMUNICACIÓN INTERPERSONAL”. Recuerda que necesitamos de tu participación, puesto que es un tema importante para desarrollar la comunicación a nivel laboral y personal.

***No olvides llevar cuaderno y pluma.

Atentamente.

Gerardo López Palacios
Director Comercial

Rodrigo López Palacios
Director Creativo

Xochitl Aidé Bernal
Directora de Mercadotecnia

Bocetos del Torneo Deportivo y Cultural

Póster que se colocará en la colonia



**COPA ILUSTRALIA
2010 - 2011**

¿Te gusta practicar deporte y realizar actividades culturales como actuar?

¡ ¡ ¡ Entonces ESTO ES PARA TI !!!

Ama tu equipo y participa en nuestro tomeo anual en el que compartiremos gratos momentos juntos.

Este torneo no tiene afán de alto rendimiento, solo buscamos convivir y promover el trabajo en equipo.

Los premios serán:

Las categorías son:

Infantil (menores de 13 años)	1er. lugar Kit de Ilustralia personalizado (Sudadera, Playera, taza, cojín y bolsa)
Juvenil (14 -19 años)	2º lugar Kit de Ilustralia personalizado (Playera, taza, cojín y bolsa)
Mayor (20 años en adelante)	3er. lugar Kit de Ilustralia personalizado (taza, cojín y bolsa)

Los equipos deben ser mixtos

Inscripciones abiertas a partir del 20 de Enero y hasta el 14 de Febrero

Busca las bases en la página web <http://ilustralia.com.mx> o en recepción de las oficinas ubicadas en Moctezuma No. 97 - A, Col. El Carmen, C.P. 04100 Del. Coyoacán, México, D.F.

Para mayor información puedes llamar al 55-23-12-90

Carta invitación a clientes, distribuidores, proveedores y asociaciones civiles

México, D.F. a 10 de Enero de 2010

Querido proveedor "La Playera de Algodón S.A. de C.V."

En esta ocasión, tenemos el placer de invitarlos a participar en la gran

COPA ILUSTRALIA

que consiste un torneo deportivo y cultural que como tal, no tiene ningún afán competitivo ni de alto rendimiento, solo esta diseñado como promotor de la convivencia y el trabajo en equipo.

Anexo en el sobre encontrarán la convocatoria con las bases del torneo, esperamos que puedan acompañarnos el próximo 15 de Enero en nuestra junta previa aclaratoria para esclarecer las posibles dudas que puedan surgir en los siguientes días.

Deseamos contar con su presencia y la de su equipo de trabajo, sabemos que será una grata experiencia para todos.

!!! LOS ESPERAMOS !!!

Atentamente

Gerardo López Palacios
Director Comercial

Rodrigo López Palacios
Director Creativo

Xochitl Aidé Bernal
Directora de Mercadotecnia

Moctezuma No. 97-A, Col. El Carmen, C.P. 04100, Del. Coyoacán, México, D.F.

Boceto y listado de fechas de la entrega de obsequios en Fechas Especiales

Reseña que se entregará a los empleados

CORPUS CHRISTI

Esta fiesta se remonta al siglo XIII, la instituyó el obispo de Lieja en 1242 para su diócesis, posteriormente pasó a la Nueva España, donde hasta la segunda mitad del siglo XIX la festejaban todas las autoridades civiles, militares y religiosas, no obstante, quedó firme en el arraigo popular.



Los prehispánicos en sus ritos paganos, llevaban ofrendas a sus dioses, para que les propiciaran buenas cosechas. Ahora forma parte de las celebraciones del cristianismo al que fueron convertidos y quedan ciertos elementos de sabor ancestral, uno de ellos son las ofrendas de flores y frutas llevadas a la iglesia, junto, con los instrumentos de labranza y hasta los animales de tiro, acercados allí para ser bendecidos.

Las remotas costumbres suelen sobrevivir intactas, sin embargo, las relativas al Jueves de Corpus, hoy han quedado reducidas solamente a recordar a los indígenas que asistían al templo en esa fecha, para implorar ayuda para sí y sus animales.

Esta fiesta en México se ve iluminada con un colorido del folklore llevando a sus hijos convertidos en gentiles inditos; las niñas con falditas bordadas, un reboso, sus trenzas entretejidas con estambres y luciendo collares, llevan en la mano frágiles jaulitas o canastas donde pían desconsolados pollitos recién nacidos que debido al ajetreo del día apenas sobreviven, y los niños con pantaloncitos, camisa bordada en brillantes colores, huaraches, un pequeño huacal y su sombrero de petate.

En la catedral metropolitana destaca su especial lucimiento, su inmenso atrio acoge esa multitud de niños, fieles y curiosos que se arremolinan a las entradas y al repique de campanas salen volando de las torres, bancadas de palomas.

Son representativas de esta festividad las mulitas elaboradas de carrizo, barro o vidrio, con huacales rebosantes de estilizadas frutas, hay de todos tamaños pero son particularmente populares las miniatura, prodigio de curiosidad y paciencia, montadas sobre un alfiler. ¿Y cuál es el origen de estas simpáticas mulitas? Tal vez del recuerdo de las jornadas de los arrieros, que llevando las más variadas cargas en calidad de primicias para entregar a sus parroquia; depositaban allí los costales de maíz o chiles y quizás algún rosado lechoncito, una vez cumplido su compromiso, recibían una especial bendición para sus futuras cosechas.

Listado de posibles fechas a conmemorar

Enero	1°	Año nuevo
	6	Día de los reyes magos
Febrero	2	Día de la Candelaria
	5	Proclamación de la Constitución de 1917
	14	Día del amor y de la amistad
	24	Día de la Bandera
Marzo	1er. Domingo	Día de la familia
	18	Aniversario de la Expropiación petrolera
	21	Aniversario del nacimiento de Benito Juárez
Abril	variable	Semana Santa
	30	Día del niño
Mayo	1	Día del trabajo
	5	Aniversario de la Batalla de Puebla
	10	Día de la madre
	15	Día del maestro
Junio	3er. Domingo	Día del padre
Julio	variable	Guelaguetza en Oaxaca
Agosto	24	Firma de los Tratados de Córdoba
	28	Día del Abuelo
Septiembre	13	Día de los Niños Héroes
	15	Grito de Independencia
	16	Aniversario de la Independencia
Octubre	12	Día de la Raza
Noviembre	1	Todos los Santos
	2	Conmemoración de los Fieles Difuntos
	20	Aniversario de la Revolución Mexicana
Diciembre	12	Aparición de la Virgen de Guadalupe
	24	Noche Buena
	25	Navidad
	28	Santos Inocentes

Bocetos de Club de Lectura

Cartel invitación

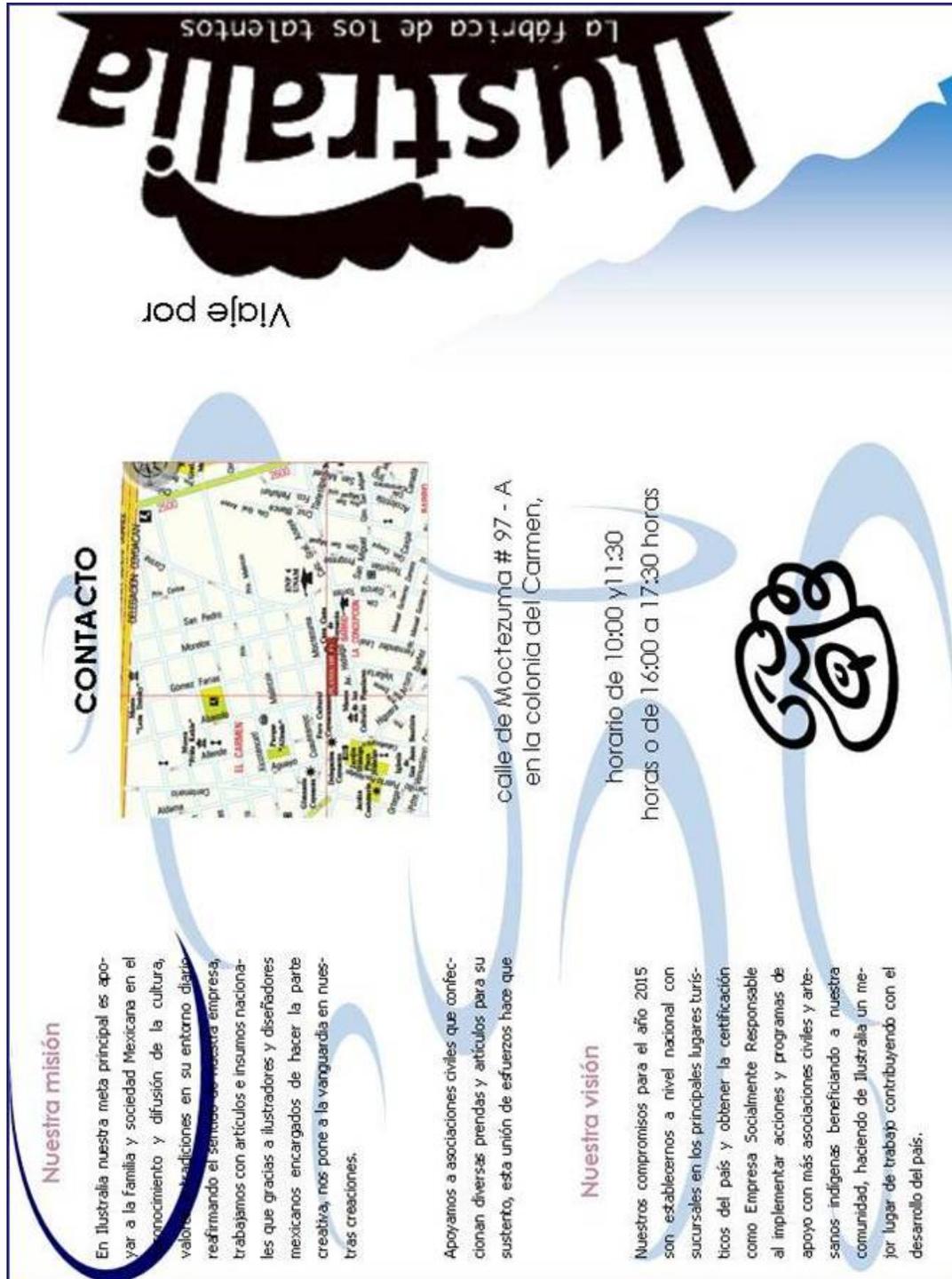


Bocetos Visitas a Ilustralia

Póster



Triptico



Ilustralia

La fábrica de los talentos

Víjale por

CONTACTO



calle de Moctezuma # 97 - A
en la colonia del Carmen,

horario de 10:00 y 11:30
horas o de 16:00 a 17:30 horas

Nuestra misión

En Ilustralia nuestra meta principal es apoyar a la familia y sociedad Mexicana en el conocimiento y difusión de la cultura, valores y tradiciones en su entorno diario reafirmando el ser como una empresa, trabajamos con artículos e insumos nacionales que gracias a ilustradores y diseñadores mexicanos encargados de hacer la parte creativa, nos pone a la vanguardia en nuestras creaciones.

Apoyamos a asociaciones civiles que confeccionan diversas prendas y artículos para su sustento, esta unión de esfuerzos hace que

Nuestra visión

Nuestros compromisos para el año 2015 son: establecernos a nivel nacional con sucursales en los principales lugares turísticos del país y obtener la certificación como Empresa Socialmente Responsable al implementar acciones y programas de apoyo con más asociaciones civiles y artesanos indígenas beneficiando a nuestra comunidad, haciendo de Ilustralia un mejor lugar de trabajo contribuyendo con el desarrollo del país.



Prendas de vestir

Esta categoría esta conformada por las siguientes líneas de productos:

- Playeras para dama
- Sudaderas abiertas
- Playeras para caballero
- Sudaderas cerradas

Todos los diseños que se imprimen en estas prendas se relacionan con temas mexicanos como son:

- México Blanco y Negro
- Tradiciones Mexicanas
- I love México
- México Tipográfico
- Urbania
- Empresariales
- Autores y Diseñadores
- Centenario y Bicentenario

Artículos utilitarios

Esta categoría esta conformada por las siguientes líneas de productos:

- Bolsas
- Tazas
- Cojines

En ellos también se imprimen diseños relacionados con los valores, cultura y tradiciones Mexicanas.

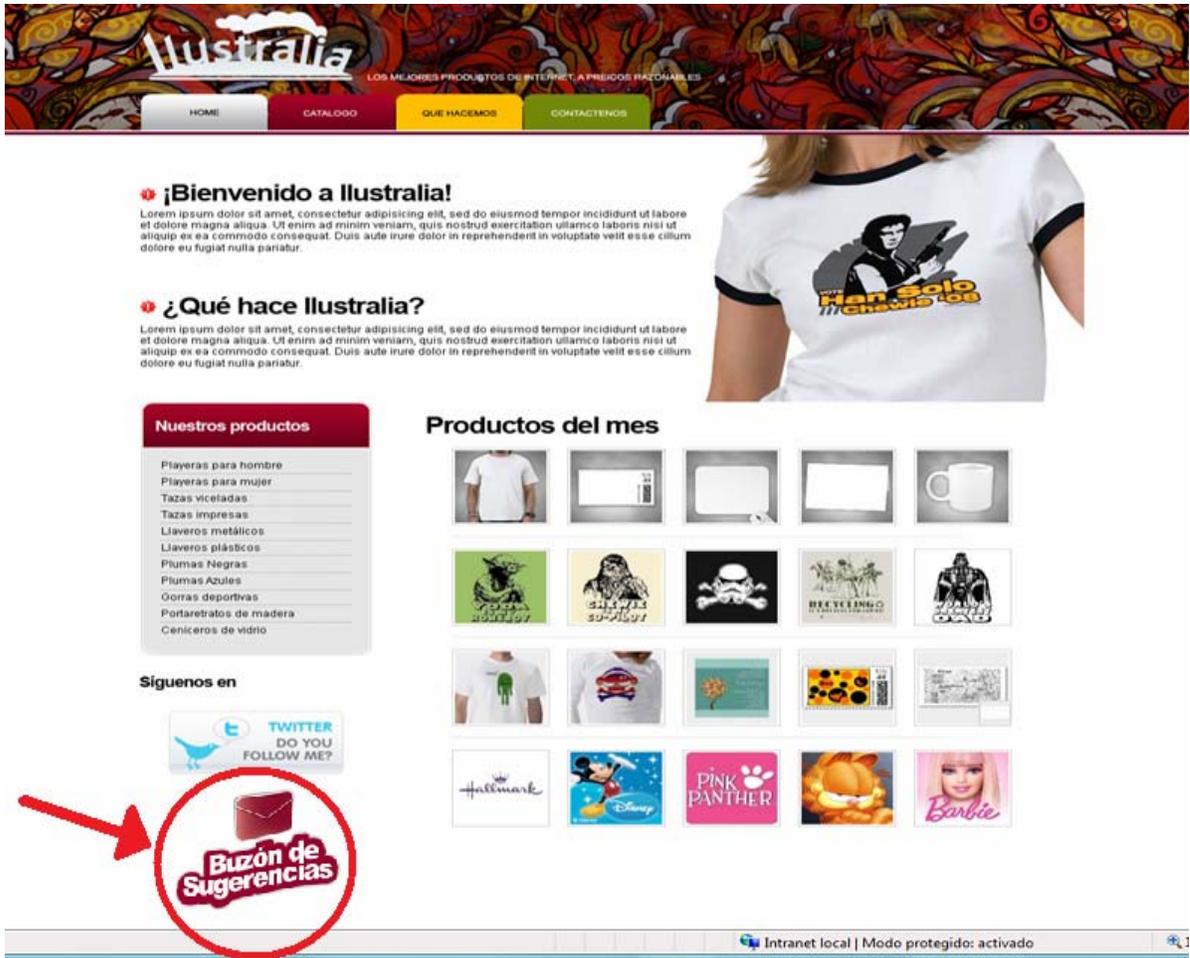


Bocetos del Buzón de Quejas y Sugerencias

Diseño del buzón físico



Diseño del buzón virtual





BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para Illustralia su opinión es importante, ayudenos a mejorar nuestro servicio compartiendo sus quejas o sugerencias. le aseguramos que en breve tendra una respuesta.

Por su seguridad le recordamos que manejamos toda la información de forma confidencial.

Sugerencia **Queja**

* **Nombre y Apellidos**

* **Correo electrónico**

* **Teléfono**

Comentario

Enviar

Intranet local | Modo protegido: activado

Bocetos de Boletín Electrónico e Impreso



Secciones

Ilustralia.....	3
4.....	Fotografía
El Popol-vu.....	5
6.....	¿Y ahí que hacen?
Nuestras noticias.....	7
8.....	¡Ponte a trabajar!
Aviso Oportuno.....	8

Nuestra misión

En Ilustralia nuestra meta principal es apoyar a la familia y sociedad Mexicana en el reconocimiento y difusión de la cultura, valores y tradiciones en su entorno diario reafirmando el sentido de nuestra empresa, trabajamos con artículos e insumos nacionales que gracias a ilustradores y diseñadores mexicanos encargados de hacer la parte creativa, nos pone a la vanguardia en nuestras creaciones.

Apoyamos a asociaciones civiles que confeccionan diversas prendas y artículos para su sustento, esta unión de esfuerzos hace que hoy por hoy Ilustralia sea "La Fábrica de los Talentos".

Nuestra visión

Nuestros compromisos para el año 2015 son establecernos a nivel nacional con sucursales en los principales lugares turísticos del país y obtener la certificación como Empresa Socialmente Responsable al implementar acciones y programas de apoyo con más asociaciones civiles y artesanos indígenas beneficiando a nuestra comunidad, haciendo de Ilustralia un mejor lugar de trabajo contribuyendo con el desarrollo del país.

Nuestros valores

- Amor por nuestro trabajo
- La gente de Ilustralia
- Integridad
- Compromiso
- Respeto
- Servicio

Editado y producido en



Operaciones. Departamento de Relaciones Públicas
Compañero trabajador, esta es una carta de opinión abierta, creada para ti, si deseas participar, por favor comunícate:
53541700 ext. 1720, 1740, 1723
Estamos para servirte.



Mensaje de los Socio

Nos da mucho gusto ver como nuestra familia ha crecido en el ultimo año y como nuestros compañeros de relaciones publicas y en general de la empresa, pueden sentarse a reconocer que puede haber dificultades surgidas de la falta de comunicación en la operación, desde luego antes que nada, externamos nuestra admiración y agradecimiento por proponer soluciones.

Ellos son los que se enfrentan diariamente con las complicaciones y si esperan a que alguien mas se las solucione pues no vamos a llegar nunca a nuestras metas.

De eso se trata este nuevo canal que estamos implementando y abriendo para ustedes, solo comunicándonos vamos a poder vencer las dificultades y hacer frente a la competencia que cada día esta más fuerte. Debemos tener orden, saber que queremos y que necesitamos para conseguirlo.

Este boletín es una gran herramienta que debemos aprovechar por que de la comunicación es donde empieza nuestro negocio, por eso debemos estar atentos a los cambios que se dan en nuestro entorno. Estoy convencido de que esta herramienta no solo nos unirá más como organización, nos dará oportunidad de expresar nuevas ideas, propuestas, talentos, que nos permitirá consolidarnos como una gran empresa.



Fotografía

“El evento de diseño más grande en México”



Del 15 al 17 de Octubre de 2009, la familia Ilustralia estuvo presente en el recinto ferial Expo Guadalajara, teniendo una participación exitosa en el que se convirtiera en el punto de reunión más importante de la industria del diseño en México, con la tercera edición del Designfest, se logró reunir a más de 6,500 visitantes provenientes de toda la república mexicana.



Para esta edición, el evento organizado por la revista **REDiseño**, se compuso de 13 conferencias impartidas por destacados diseñadores nacionales y extranjeros, entre los que destaca Sol Sender, diseñador del exitoso logotipo utilizado en la campaña presidencial de Barack Obama.



Otra personalidad internacional en Designfest 2009 fue el español Ximo Roca, famoso diseñador industrial, gráfico y de interiores, que ha ganado reconocimiento mundial por sus trabajos y servicios globales en gestión de diseño, quien durante su recorrido por la expo, elogio el trabajo de Ilustralia, reconociéndola como una compañías promocional innovadora y precursora de un nuevo concepto de las raíces mexicanas, alagando el concepto nacionalista de sus diseños



Dentro del ciclo de conferencistas, se destacó la participación de Ilustralia, representada por Oscar Salinas, uno de los diseñadores más prolíficos del país, especializado en ilustración y diseño de objetos, quién además de encabezar el equipo de creativos de la naciente fábrica de ideas, ha participado en importantes eventos como la Feria de Milán y en la exposición "Cajas de Tránsito", una significativa colección de artículos mexicanos y diseño presentada en Berlín, Alemania.



Aunada a la conferencia ofrecida por Oscar, mejor conocido en la compañía como "Chapulín", Ilustralia participo en el DesingFest 2009, impartiendo el taller "Ilustración mexicana", con una duración de 5 horas exclusivo para 25 estudiantes de diseño de escuelas publicas del país, complementado el panel de talleres que presentaba temáticas como interiorismo, diseño de marca, diseño animado, diseño de producto, comunicación estratégica y marketing, entre otros.



El Popol-Vu

Libro de la Comunidad

Illustralia

Cierta mañana, el guerrero mongol Gengis Jan y su cortejo salieron a cazar. Mientras que sus compañeros llevaron flechas y arcos, Gengis Jan llevaba su halcón favorito en el brazo... que era mejor y más preciso que flecha alguna, porque podía subir al cielo y ver todo aquello que el ser humano no consigue ver.

Ahora bien, pese al entusiasmo del grupo, no consiguieron encontrar nada. Gengis Jan decepcionado, volvió a sus campamento; pero para no descargar su frustración en sus compañeros, se separó de la comitiva y decidió caminar solo.

Había permanecido en el bosque más tiempo de lo esperado y Jan estaba muerto de cansancio y sed. Por el calor del verano, los arroyos estaban secos, no conseguía encontrar nada para beber hasta que -¡milagro!- vio un hilo de agua procedente de una roca que tenía adelante.

Al instante, retiró el halcón de su brazo, cogió el vasito de plata que siempre llevaba consigo, se quedó un largo rato para llenarlo y, cuando estaba a punto de levárselo a los labios, el halcón alzó el vuelo, le arrancó el vaso de las manos y lo tiró lejos.

Gengis Jan se puso furioso, pero era su animal favorito, tal vez tuviera sed también. Agarró el vaso, le quitó el polvo y volvió a llenarlo. Cuando lo tenía lleno hasta la mitad, el halcón volvió a atacarlo y derramó el líquido.

Gengis Jan adoraba a su animal, pero sabía que no podía permitir una falta de respeto en circunstancia alguna, ya que alguien podría estar presenciando la escena y más tarde contaría a sus guerreros que el gran conquistador era incapaz de dominar una simple ave.

Esa vez, desenvainó la espada, cogió el vaso, empezó de nuevo a llenarlo, con un ojo en la fuente y otro en el halcón. En cuanto vio que tenía bastante agua y cuando estaba a punto de beber, el halcón de nuevo alzó el vuelo y se dirigió hacia él. Jan con un golpe certero, le atravesó el pecho.

Pero el hilo de agua se había secado. Decidido a beber de cualquier modo, subió a lo alto de la roca en busca de la fuente. Para sorpresa suya, había en realidad, una poza de agua y en medio de ella, muerta, una de las serpientes más venenosas de la región. Si hubiera bebido el agua, ya no estaría en el mundo de los vivos.

Jan volvió al campamento con el halcón muerto en sus brazos. Mandó a hacer una reproducción en oro del ave y grabó en una de las alas "incluso cuando un amigo hace algo que no te gusta, sigue siendo tu amigo"

En la otra ala mandó a escribir "Cualquier acción motivada por la furia es una acción condenada al fracaso"

Y aquí ¿Qué hacen?

Ilustralia Boletín

Este mes...

¿Y tu, sabes que hacen en manufactura? Manufactura es el área que se encarga básicamente, de materializar y dar vida a los productos Ilustralia, en ella se plasman con diversas técnicas de impresión, las imágenes creadas en el área de diseño, pudiéndose trabajar materiales como cerámicas, acrílicos, textiles, madera, etc.



Este año, con el compromiso de mejorar e innovar

El área de manufactura, división estampado, renueva su equipo, con tecnología de punta poniendo en operación 3 pulpos neumático de 10 tintas, que mejora no solo la calidad de la producción textil, si no que, agiliza el proceso de impresión, estampado imágenes de alta resolución, en diez prendas a la vez, mismas que automáticamente se traspasan al horno de secado neumático, igualmente de nueva adquisición, en el cual las tintas vertidas en el lienzo, a través de presión por aire comprimido, toman una nueva consistencia fijándose a la tela, mejorando su atractivo visual y desde luego su calidad en terminado.



Este equipo, también amplía las opciones de uso en materiales y aplicaciones textiles que podemos ofrecer a nuestros clientes dentro de la línea de productos, ya que su rapidez, posibilita la aplicación de tintas metálicas o glow dark en un mismo proceso, disminuyendo el tiempo total de impresión hasta en un 200%, respecto del estampado manual;

al mismo tiempo que facilita la aplicación de materiales como foil, glitter, Cabiar, flock, ect, a través de nuestras planchas neumáticas, que sin duda mejoran el terminado de cada una de nuestras prendas y artículos textiles, dándonos una ventaja competitiva dentro del mercado.



Nuestras Noticias

Ilustralia Boletín

Actividad del Mes

Este enero Ilustralia tiene una sorpresa para tus pequeños, no olvides recoger su regalo de Reyes mostrando el acta de nacimiento de tu niño o niña antes del primero de febrero de 2010 en el área de relaciones públicas.

Limitado a un regalo por trabajador



Espera la Campaña



¡En nuestro país tenemos un problema!, son pocas las movilizaciones sociales, México no tiene una actitud de responsabilidad social, tenemos mucha información, pero nos falta decisión y compromiso, es por ello que en Ilustralia, este año, participaremos como una empresa socialmente responsa-



¡¡No olvidéis inscribirte!!

Participa en la próxima edición de la

COPA ILUSTRALIA 2010

Información sobre el torneo, fechas y contrincantes, en el área de relaciones públicas.

Buscamos Campeones

Club de Lectura

Están disponibles ejemplares como:

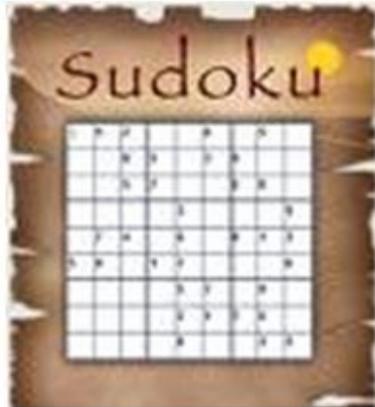
- *Las batallas en el desierto de José Emilio Pacheco
- *Ser como el río que fluye de Paulo Coelho
- *La caverna de José Saramago



Compañero Trabajador

En los próximos días, estarán disponibles los resultados de rendimiento que ofrecen las diferentes afores en nuestro país, puedes consultarla en el área de recursos humanos, consúltalos y revisa que tu estado de cuenta muestre el saldo de tu ahorro de manera correcta, recuerda que se trata de tu ahorro para el retiro, las listas mencionadas son publicadas por la CONDUEF, por favor si tienes duda no dudes en preguntar.

¡Ponte a trabajar!!



¡¡Tu mente es como un paracaídas, solo funciona cuando lo abres!!

Despéjate un momento y encuentra el mejor camino, ¡suerte!



Aviso Oportuno

**Manual de Producción
¡Vende!**



Lentes oscuros para hombre
Ray-Ban
Originales, con estuche y paño limpiador, excelentes condiciones.

\$ 800,00

**Lupita de Recepción
¡Vende!**



Sony Ericsson w380 color negro, con memoria de 2 gb, manos libres, usb para computadora, bocinas, en buenas condiciones.

\$ 1000,00

NOE de Memoria ¡Vende!



Computadora DELL portátil de 15"

Características:

- *Windows XP
- *1GB de memoria
- *40 GB en disco duro
- *Modem y tarjeta de red integrados
- *Quemador de DVD
- *Sistema de seguridad McFree

\$ 6000,00