



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN

SANTO TOMAS

SEMINARIO
RELACIONES PÚBLICAS ESTRATÉGICAS

TEMA:

ELITTE PROFESSIONAL

TRABAJO FINAL

“PLAN DE RELACIONES PUBLICAS PARA UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA Y PRODUCTORA DE MUEBLES DE
MADERA”

PRESENTAN:

CLAUDIA BASTIDA RODRIGUEZ
MIGUEL ANGEL CHAVEZ MORENO
LORENA VILCHIS LICONA



CONDUCTOR: LIC. RELACIONES COMERCIALES
PROFR. ALEJANDRO HERNANDEZ DE LA TORRE

MÉXICO, D.F. A 27 DE MAYO DEL 2010

AGRADECIMIENTOS.

He alcanzado uno más de mis objetivos, pero debo decir que este proyecto es muy importante para mí ya que es una meta por la que he luchado siempre... ser alguien en la vida, tener un título y decir que soy una persona preparada, con conocimientos y capaz de hacer cosas importantes.

Sin embargo esto no lo logre sola, a lo largo de mi vida ha habido personas importantes que me han acompañado y apoyado para alcanzar mis objetivos, personas que no solo tienen mi respeto y gratitud sino también mi amor y cariño incondicional. Me hace muy feliz saber que muchas de estas personas siguen a mi lado, algunas desde hace muchos años, otras desde hace poco tiempo, no obstante fueron, son y serán personas que ya forman parte de mi vida.

Gracias a...

Mis padres por apoyarme y darme aliento para seguir, por estar a mi lado en todo momento y darme las herramientas para alcanzar mis objetivos, a ustedes les dedico esta tesis. Los Amo!.

A Mi abuelita "pitita" que siempre ha estado a mi lado con un cariño incondicional y me ha apoyado hasta en los peores momentos, me ha aconsejado y ayudado a salir adelante... Te Amo por siempre!.

Mi hermano Arturo por ser una personita que ha estado conmigo en momentos importantes y porque este proyecto lo ha inspirado a ser una persona con un título profesional y sé que lo lograra porque tiene la capacidad. Te quiero mucho!

Mi profesor Alejandro Hernández de la Torre por asesorarme a lo largo del seminario y acompañarme en este camino que hoy culmina en el presente proyecto, por compartir su conocimiento conmigo e inspirar en mi mucha admiración.

A mis profesores que durante la carrera fueron de gran apoyo y me ayudaron a cumplir esta meta.

A mis compañeros de equipo...

Lorena agradezco los buenos y malos momentos que compartimos, tu interés, apoyo y comprensión, ¡Mucho éxito!

A ti Miguel, agradezco tu amistad y apoyo, tu conocimiento, tu interés tus consejos y tu paciencia y espero de todo corazón que este proyecto te ayude a alcanzar tus metas, te quiero mucho.

Ustedes fueron parte fundamental en este proyecto, ¡Muchas gracias!

Gracias a mis amigos Jossue, Eduardo, Gustavo y Edgar que a pesar de no formar parte de mi equipo de trabajo, son amigos de años, personas importantes en mi vida, que me han apoyado y demostrado su cariño, les deseo mucho éxito en su vida.

Gracias a aquellas personas importantes que no estuvieron en el seminario conmigo pero que a lo largo de mi vida me han ayudado a salir adelante, me han escuchado y aconsejado, me han demostrado que me quieren y que cuento con ellos en todo momento... Andrés Tovar, Guillermo Guzmán, Wendolyn Alonso, Susana Rivera, David Bastida, Rodolfo Gallegos, Lizbeth Colmenares, Fernanda Flores, Ivonne Rocha, Tona y a muchas personas más que han compartido conmigo muchos momentos inolvidables a lo largo de mi vida... Los Quiero Mucho!!.

Gracias a Dios por estar a mi lado y darme fortaleza, por darme todo lo que tengo y por no dejarme caer.

Gracias a la Virgen de Guadalupe por escucharme y apoyarme siempre.

Gracias a todos, los quiero mucho!



Con la mayor gratitud por los esfuerzos realizados para que yo lograra terminar mi carrera profesional siendo para mí la mejor herencia.

A mi madre que es el ser más maravilloso de todo el mundo.

Gracias por el apoyo moral, tu cariño y comprensión que desde niño me has brindado, por guiar mi camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles.

A mi padre porque desde pequeño ha sido para mí un gran hombre maravilloso al que siempre he admirado.

Gracias por guiar mi vida con energía, esto ha hecho que sea lo que soy.

Con amor, admiración y respeto Miguel

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme brindado sabiduría y paciencia para lograr mis objetivos, Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más, además de su infinita bondad amor, y paz interna con la cual me ayudo para ser una persona con virtud de fe.

Agradezco a mi familia los AMO mucho.

A mi madre Rebeca Licon.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación Constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor de madre y por el enseñarme que hay que luchar por lo que uno quiere. Pero sobre todo por ayudarme a culminar mi carrera profesional.

¡Gracias por darme la vida!

A mi padre Vicente Vilchis.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado Siempre, Por el valor mostrado para salir adelante y por su amor a el le agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindó para culminar mi carrera profesional.

A mi hermano Mauro Vilchis.

Por haber llegado ha darle motivación a mi vida y por ser esa personita que día con día me enseña algo, Se que es muy pequeño pero el día de mañana quiero que siga mi ejemplo y sea un hombre de bien . Se que el se siente orgullosos de mi y yo de el te amo Mauro.

A mis familiares.

Abuelos muchas gracias por sus enseñanzas y su apoyo que me brindaron durante toda la etapa de mi vida siempre serán parte fundamental en mi vida. los quiero mucho. Tíos, tías, primos y primas les agradezco cada uno de sus consejos para poder formarme como persona.

A mis maestros.

A mi profesor Alejandro Hernández de la Torre por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis. A mis demás profesores que fueron parte primordial para que yo pudiera terminar esta meta, me llevo de cada uno de ellos sus consejos y apoyo.

A mis amigos.

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, Seguimos siendo amigas los quiero y gracias por todo.

A la INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL y en especial a la ESCA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD SANTO TOMAS.

Por permitirme ser parte de ella y de una generación de personas emprendedoras

“MUCHAS GRACIAS A TODOS Y CADA UNO DE USTEDES”.

LORENA VILCHIS LICONA.

INDICE**CAPITULO I****Marco de referencia de la empresa**

1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Generalidades de la empresa.....	2
1.3 Ubicación de la empresa.....	3
1.4 Propósitos de la empresa	
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivos de la empresa	
1.6 Reglas generales	
1.7 Elite Professional y sus relaciones	
1.8 Organigrama y descripción de puestos de la empresa Elite Professional S.A. de C.V.....	5
1.8.1 Organigrama.....	8
1.9 Controles de calidad.....	9
1.9.1 Control de calidad	
1.9.2 Mejora continua	
1.9.3 Políticas de calidad.....	11
1.10 Objetivos de la calidad	
1.11 Análisis de la comunicación.....	12
1.12 Publicidad	
• Pagina web.....	13
• Revistas	
1.13 Promoción de ventas.....	14
1.14 Evento Irapuato (ejemplo de promoción de ventas).....	15
1.15 Relaciones publicas.....	16

CAPITULO II**INVESTIGACION**

2.1 planteamiento del problema.....	17
2.2 Análisis del problema.....	18
2.3 Hipótesis	
2.4 objetivos de la investigación	

2.5 publico objetivo.....	19
2.6 Aplicación de cuestionario	
2.7 Censo (estadístico)	
• formato de cuestionario.....	20
2.8 Tabulación.....	22
2.8.1 resultado del cuestionario.....	23
2.9 informe de resultados de las encuestas.....	33
CAPITULO III	
3.1 Plan de relaciones pública interna.....	34
3.2 Estrategia	
3.3 Tácticas	
3.4 Estrategia trabajo en equipo.....	36
3.5 Estrategia de un canal de comunicación directo.....	37
3.6 Estrategia de reconocimiento.....	38
3.7 Estrategia de promover el desempeño y la participación en el área de producción...39	
3.8 evento de recaudación de fondos.....	40
3.9 tablas de presupuesto.....	41
3.10 el evento se llevara a cabo de la siguiente forma.....	42
3.11 Calendarización.....	44
3.12 Puntos señalados de la calendarización.....	45
CAPITULO IV	
Conclusiones y recomendación.....	46
4.1 Recomendaciones.....	47

CAPITULO V

Bibliografía.....48

INTRODUCCION.....49



CAPITULO I.

MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA.

1.1 ANTECEDENTES.

ELITTE PROFESSIONAL .

Fue fundada en el 2002 por el Lic. Pedro Vargas Chávez, quien decide fabricar mesas de billar teniendo como primer cliente a, después de algunos intentos logra adjudicarse el proyecto de fabricación de muebles de madera y la creación del departamento de publicidad y marketing el cual diseña, publica y distribuye la revista con el nombre de Elitte Professional. La empresa ha seguido trabajando y adjudicándose nuevos proyectos y al paso de estos años, su calidad y visión de negocio la llevó a incursionar en procesos de maquinado automático y ampliación de sus instalaciones en el año de 2004

ELITTE PROFESSIONAL EN LA ACTUALIDAD...

La empresa elite professional s.a. de c.v..., en del 2002, gracias a la visión del Lic. Pedro Vargas Chávez y del Sr. Roberto rojas, quienes, con la misión de diseñar, fabricar, comercializar y, en general proveer de productos de la más alta calidad a todos sus clientes, se apoyaron en la experiencia, conocimientos y habilidades del Ing. Joel cárdenas como asesor administrativo y estratégico para emprender nuevos retos entre los que se destaca la certificación de su sistema de gestión de calidad en el segundo trimestre del año 2008.

MISIÓN.

Fabricar mesas de billar y muebles de madera de alta calidad que garanticen una excelente presentación y protección en todos nuestros productos y generar una gran satisfacción en nuestros clientes.

VISIÓN.

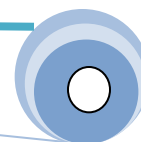
Ser la empresa líder en fabricación de mesas de billar y muebles de madera, apoyados en la capacidad de nuestro personal y nuestro constante compromiso con la innovación tecnológica.

VALORES.

Responsabilidad, compromiso, respeto, confiabilidad, calidad,

FILOSOFÍA.

Nuestra filosofía es simple: nos sentimos cómodos siendo íntegros y no tomamos atajos para fabricar muebles y mesas de billar de la más alta calidad.





1.2 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

Elite professional s.a. de c.v., es una empresa privada de capital 100% mexicano fundada en el año 2002, por el Lic. Pedro Vargas Chávez (fundador y director Gral.) se dedica al diseño, fabricación y comercialización de muebles de madera, en especial de mesas de billar, y tiene la capacidad de desarrollar nuevas tecnologías en esta industria.

En cuanto a su tamaño se considera pequeña, ya que cuenta con 30 personas laborando en toda la empresa, de las cuales se integra por 3 a nivel dirección, 9 en nivel administrativo y 18 en operacional. Se trabaja en un solo turno de 8:00am a 5:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados trabaja de 9:00am a 2:00pm.

Billar Project s.a. de c.v., tiene como objetivo, mantenerse en la preferencia de sus clientes tales como (billares profesionales, centros de entretenimiento familiar, casas habitación, tiendas, centros comerciales, entre otras), mediante la superación constante en la calidad y servicio que brinda, manteniéndose a la vanguardia con tecnología en maderas y aceros apoyando así al crecimiento del país, como estrategia en la permanencia y crecimiento en la industria muéblela.

Por lo tanto, uno de los medios para lograr esto, es crear una conciencia de lo que es la calidad en todo el personal de billar Project s.a. de c.v.

nuestra misión como empresa es fabricar mesas de billar y muebles de madera de la más alta calidad, contando con personal capacitado en cada una de las diferentes áreas y de esta manera lograr que nuestro producto satisfaga las necesidades más exigentes y ganar así la confianza en cada uno de nuestros consumidores. Fabricamos mesas de billar y muebles de madera según nuestros propios diseños y también bajo los diseños y especificaciones de nuestros clientes.

1.3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA.

av., tezozomoc no 236, col. industrial san Antonio, delegación azcapotzalco



1.4 PROPÓSITOS DE LA EMPRESA.

- satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de clientes, ofreciendo productos de calidad, oportunidad y precios competitivos.
- inducir la toma de decisiones en el área de trabajo orientados al servicio del cliente interno y externo.
- crear y operar sistemas de trabajo que oriente los esfuerzos a la mejora continua.
- fomentar y reconocer los valores de honestidad, lealtad, iniciativa y creatividad.
- capacitar continuamente al personal, desarrollar sus habilidades y promover el trabajo en equipo.
- administrar efectivamente los recursos, generando utilidades y flujo de efectivo.

1.5 OBJETIVOS.

1. obtener la satisfacción total del cliente
2. mantener una mejora continua en nuestro trabajo
3. disminuir el nivel de no calidad en todos nuestros productos y servicios como tal.
4. cumplir las medidas de higiene y seguridad industrial dentro de la empresa

1.5.1 OBJETIVO COMO EMPRESA.

Alcanzar y superar las expectativas de atención y satisfacción de nuestros clientes, es nuestro principal objetivo y lo que nos motiva para mejorar día a día y conseguir que nuestros materiales, diseños y acabados sean siempre los mejores.

1.6 REGLAS GENERALES.

- Todo el personal de elite professional s.a. de c.v. debe de conocer observar y respetar las reglas de seguridad establecidas dentro de la empresa.
- Los avisos y letreros de seguridad se colocaran para prevenir accidentes y deben ser obedecidas.
- Antes de ejecutar cualquier trabajo desconocido, consulta a tu supervisor, no improvises.
- Operar y reparar las maquinas únicamente si tienen autorización para ello.
- Respetar las políticas internas de la empresa con el fin de disminuir problemas y sanciones internas.
- Seguir los lineamientos de higiene en nuestra área de trabajo y de la planta en general.

1.7 ELITTE PROFESSIONAL Y SUS RELACIONES.

- **NUESTROS CLIENTES:** nos esforzamos para que nuestros clientes disfruten de su experiencia utilizando elite professional, para que al comprar nuestros productos puedan estar seguros de que van a obtener buena calidad y buen valor sin importar su presupuesto y que sientan que nuestro servicio llena y sobrepasa sus expectativas.

- **NUESTROS PROVEEDORES:** procuramos que nuestros proveedores sean nuestros socios en el servicio a los clientes, con calidad sobresaliente, valor y entrega puntual, para beneficio mutuo.
- **NUESTROS EMPLEADOS:** nos ocupamos en crear un ambiente seguro donde nuestros empleados quieran estar, donde cada miembro de nuestro grupo diverso se traten el uno al otro como quisieran ser tratados ellos mismos y donde reciban respeto, aprecio, buen entrenamiento, buena dirección y una buena recompensa por sus esfuerzos, compartiendo así el éxito de nuestra organización.
- **LA EMPRESA ELITTE PROFESSIONAL S.A. DE C.V.** fabricante de muebles y mesas de billar de la más alta calidad, requiere para su correcto funcionamiento de un adecuado y constante control de calidad sobre todas las etapas con las que cuenta nuestro proceso de producción, y sobre todo en el recibo, manejo y reporte de materia prima nacional y extranjera que son los principales insumos con los que cuenta la empresa para la fabricación de sus diferentes productos.

1.8 ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA EMPRESA ELITTE PROFESSIONAL S.A. DE C.V.

LA DIRECCIÓN GENERAL: Tiene como responsabilidad, el establecimiento, eficacia y adecuación del programa de aseguramiento de calidad, la implementación de estrategias comerciales y financieras que convengan a la organización, dirigir y apoyar los diversos proyectos, así como proporcionar los medios a su alcance para lograr los objetivos de elite professional s.a. de c.v.

ASESOR ADMINISTRATIVO ESTRATÉGICO: Tiene como responsabilidad, planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las actividades de las jefaturas bajo su responsabilidad, así como la búsqueda de estrategias empresariales, tanto de ventas, fabricación y comercialización de los productos de elite professional s.a. de c.v.

DIRECCIÓN ADJUNTA Y RELACIONES PÚBLICAS: Es responsable de la atención y servicio a clientes, buscar nuevos mercados adoptando estrategias de mercadotecnia y publicidad, lanzamiento de productos nuevos y mantener una adecuada información de los diversos sectores industriales de muebles y billares locales, estatales, nacionales e internacionales.

JEFE DE PRODUCCIÓN: Es responsable de la administración de la producción optimizando los recursos humanos y materiales, observando que la manufactura de los productos se realice conforme a lo establecido en la documentación aplicable. Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento del área técnica como: servicio, mantenimiento de instalaciones y desarrollo de nuevos proyectos de la planta, incorporar nuevas tecnologías o modos de trabajo, además de coordinar las actividades de las jefaturas bajo su responsabilidad.

OFICIAL DE CARPINTERÍA: Tiene la responsabilidad de la fabricación de muebles en madera y mesas de billar de la mejor calidad así como conocer e implementar nuevas tecnologías en el área de producción, tiene la responsabilidad de conocer y manejar todos los materiales y herramientas destinados al área de carpintería, organizar los equipos de producción e implementar nuevos diseños para la innovación de los productos, conoce y cumple con la política y los objetivos de la calidad de la empresa, aplica los procedimientos e instrucciones vigentes de la empresa control del personal de carpintería, conocer e implementar la norma de calidad en maderas de diferentes tipos, así como administrar el proceso de producción.

ENCARGADO DE BARNIZ: Se encarga de dar el acabado de la mejor calidad en conjunto a todos los muebles y rieles de las mesas de billar. El coordinar el lijado, pintado y aplicación de de las diferentes resinas especiales para maderas. Se encarga de escoger los materiales de la mejor calidad y adecuar estos mismos a las necesidades de cada uno de los muebles y rieles de las mesas de billar, el encargado de barniz debe contar con los conocimientos de tratado de materiales de barniz y aplicarlos en su producción.

JEFE DE SOLDADURA: Encargado de dar soluciones a problemas de ensamble y soldadura así como buscar nuevas tecnologías para la fabricación de estructuras metálicas de menores dimensiones para el armado y ensamble de los muebles que requieren acero, dirige y coordina los recursos humanos dedicados a la soldadura, tiene la responsabilidad de fabricar marcos, patas y accesorios metálicos de la mejor calidad congeniando con los muebles y mesas de billar de elite professional.

ARMADORES: Es el responsable de armar o bien de ensamblar los muebles y mesas de billar, a la hora de la entrega final, este personaje es el encargado de limpiar los muebles armarlos dentro del establecimiento en el cual se va a entregar, tiene trato directo con los clientes y con los dueños de establecimientos (billares), tiene le responsabilidad de armar y nivelar los muebles con la mejor calidad para la satisfacción de nuestros clientes. Dentro de la empresa tiene como función; preparar los ensambles de los mueble, vestir rieles y colocar calcomanías entre otras. Tiene le responsabilidad de colocar los muebles en el lugar que al cliente le guste y como mejor le convenga.

ADMINISTRACIÓN: Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de oficina, como pueden ser: tramitar correspondencia, su entrada y salida. recepción de documentos, atender llamadas telefónicas, atender al público que desee información referente a nuestra empresa, atender y realizar, distintos avisos, archivo de documentos, cálculos elementales, informar sobre todo lo referente al departamento del que depende, estar al día de la tramitación de expedientes, manejo y pago de la nómina a todo el personal, tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, poseer conocimiento de los departamentos de las administraciones públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa. Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.

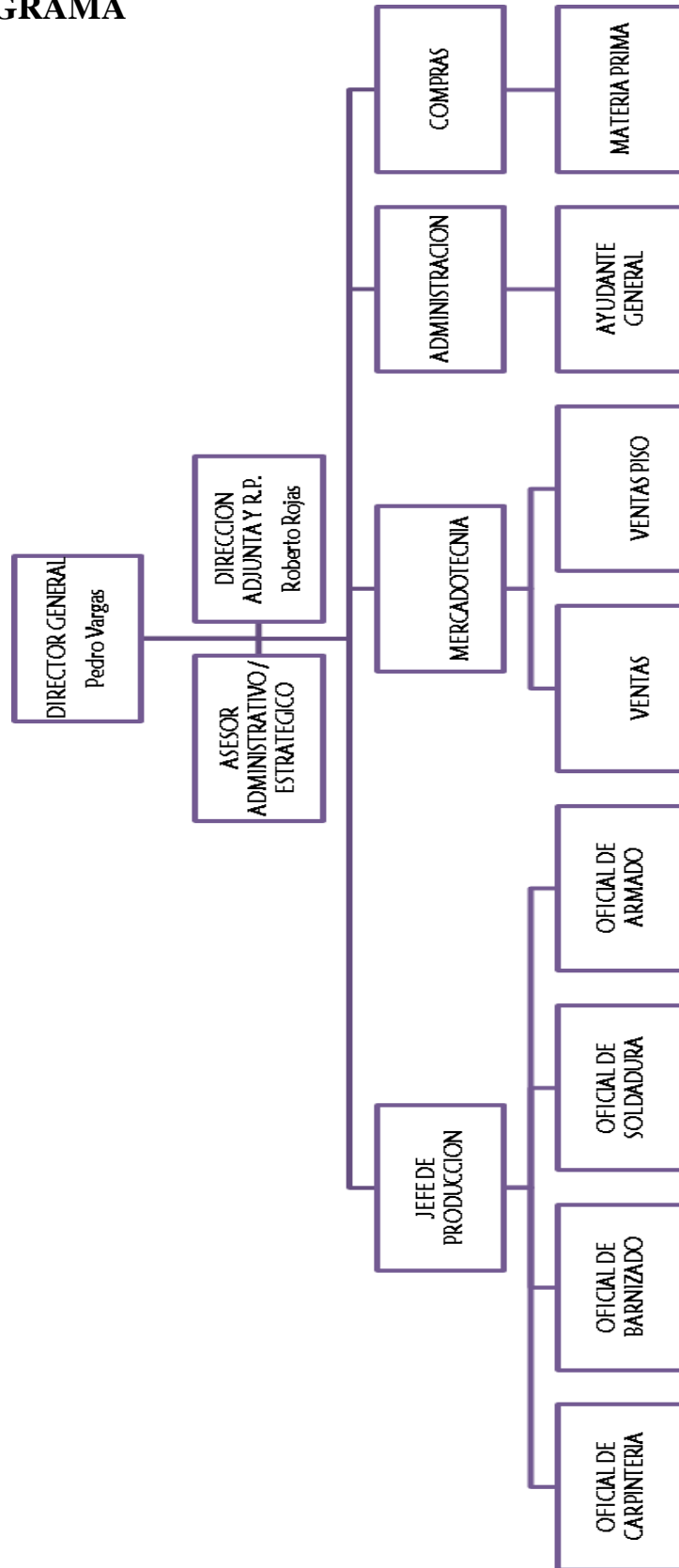
AYUDANTE EN GENERAL: Este personaje debe contar con la capacidad de observación, con el fin de aprender de los procesos en los cuales está participando, debe contar con una actitud de servicio y disponibilidad total así como iniciativa para todas las actividades que se realizan a su nivel dentro del área de producción, se encarga de tener en orden la maquinaria y herramientas que se utilizan en su entorno laboral con el fin de conocerlas a la perfección y comenzar a utilizarlas.

ENCARGADO DE COMPRAS: Es responsable de adquirir la materia prima en las mejores condiciones de precio, calidad y tiempo de entrega, adjudicando los pedidos sólo proveedores autorizados, indicando las especificaciones de materia prima en documentos aplicables. Experiencia negociando contratos, desarrollando proveedores nacionales e internacionales, directos e indirectos, fuerte en inventarios, muy dinámico, alto liderazgo, enfocado 100% a reducción de costos. Experiencia en procesos de compra, administración de presupuestos, logística de distribución de compras masivas con múltiples destinatarios.

MERCADOTECNIA: Desarrollar estrategias de mercadeo para cada producto. Mercadeo cruzado utilizando material promocional correspondiente a elite professional. Dirigido a todos los clientes que ya poseen algún mueble o mesa de billar de nuestra marca, preparar la planificación anual del departamento y pronóstico de ventas desarrollar la imagen corporativa y el posicionamiento de cada producto. Producir estrategias de mercadotecnia para ser enviado a los representantes de billares y mueblerías contenidas en la base de datos del proyecto. Estimular el apoyo a cada producto entre los distribuidores y la fuerza de ventas. Implantación y retroalimentación del sistema de información de mercadotecnia (sim).

ENCARGADO DE VENTAS: Es responsable de la atención y servicio a clientes, buscar nuevos mercados adoptando estrategias de mercadotecnia y publicidad, lanzamiento de productos nuevos y mantener una adecuada información de los diversos sectores industriales y estatales. Experiencia en los procesos de ventas de muebles, accesorios y mesas de billar, así como el manejo de cartera de clientes y administración de centros comerciales. Experiencia en negociaciones de alto nivel. Capacidad analítica para la solución de problemas y toma de decisiones.

1.8.1. ORGANIGRAMA



1.9. CONTROLES DE CALIDAD.

CONCEPTO DE CALIDAD.

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones. La calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

1.9.1 CONTROL DE CALIDAD.

El control de calidad consiste en monitorear el proceso productivo o del servicio, para identificar, examinar y eliminar las causas de comportamientos no conformes, para lograr cumplir los requisitos de calidad.

El control recae sobre el producto y el proceso.

En el control se reparan los productos defectuosos y no conformes, de modo que al cliente solo se le entreguen los aceptables.

El control de calidad puede considerarse entonces como la actividad de control de lo planeado, es decir del diseño.

El control de la calidad se posesiona como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Programa para asegurar la continua satisfacción de los clientes externos e internos mediante el desarrollo permanente de la calidad del producto y sus servicios. La fase más refinada del control es el control estadístico de procesos.

1.9.2 MEJORA CONTINÚA.

En la actualidad para obtener una posición competitiva las empresas. ‘necesitan orientarse hacia una cambio organizacional, que dirigido hacia el mejoramiento continuo irradie hacia todos los niveles de la estructura organizativa, requiriéndose entonces una nueva visión de gerente a quien cada día se le coloca ante el reto de mejorar sus estándares de productividad.

Como empresa se debe enfocar a conocer las necesidades de sus clientes internos y externos, ya que siendo el cambio en sus necesidades muy dinámico, se deben desarrollar prácticas que hagan de ese cambio una oportunidad valiosa para mejorar hacia posiciones competitivas.

Las maderas utilizadas por la empresa billar Project deberán ser aprobadas por el departamento de control de calidad una vez que hayan sido revisadas para su ejecución.

Para su ejecución se tendrán en cuenta las siguientes instrucciones generales sobre materiales a utilizar y mano de obra para su ejecución: todos los materiales empleados, tanto en la fabricación de muebles como en las mesas de billar, serán piezas nuevas, secas y de primera calidad aprobadas siempre por el interventor antes de su utilización.

Las maderas estarán libres de nudos, grietas, fisuras torceduras u otras imperfecciones que afecten su presentación estética. Deberán ser secadas al vapor con humedad máxima del 120° para garantizar su durabilidad. En los lugares donde se especifique, el mdf será de primera calidad, bien lijado, pulido y con los cantos enchapados para su mejor uso, y de los espesores señalados. - el acabado de las superficies y orillas expuestas, será completamente liso, libre de nudos, golpes, abolladuras, rayones u otras irregularidades imputables al fabricante o durante su colocación. Los ensambles y uniones serán perfectamente ajustados.

La madera será protegida de la intemperie, tanto durante el transporte como en su almacenamiento, el cual se hará en lugares secos y bien protegidos, inmediatamente llegue a la planta.

La madera que llegue a la planta será porque es de la más alta calidad y lo demostrara en las inspecciones que se realizaran dentro de todo su proceso.

LAS COMPROBACIONES DE CALIDAD INCLUYEN:

- Apariencia del producto.
- Fabricación.
- Rendimiento y características funcionales tamaño dimensiones/buen estado accesorios.
- Seguridad.
- Evaluación/embalaje.
- Presentación.
- Embalaje para evitar daños.
- Etiquetado y marcado para el envío.

Billar Project emplea los métodos internacionalmente aceptados, así como las normas internas de la empresa, o los métodos que establezca específicamente el comprador según su nivel de calidad aceptable y le garantiza que la madera con la que fue fabricado su mueble o mesa de billar dará el mismo rendimiento funcional en cualquier lugar del mundo.

Esto le da al cliente una imagen de confianza y seguridad que le facilita su toma de decisiones, protegiendo así la imagen y la marca del producto.

La madera con la que son fabricados nuestros productos tiene la calidad para satisfacer sus necesidades en cualquier parte del mundo.

1.9.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

"Es compromiso de todos los integrantes de elite professional, s.a de c.v., mejorar nuestras actividades día a día para lograr la satisfacción de nuestros clientes suministrando productos y servicios de calidad, mediante el análisis de nuestros resultados y la mejora continua como única forma de garantizar la prosperidad futura de nuestra empresa".

1.10 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

- Lograr un crecimiento permanente incrementado nuestras ventas x% anual.
- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes reduciendo en un x% anual embarques que no cumplan con los requerimientos establecidos.
- Lograr el compromiso total del personal con la nueva filosofía de calidad que se implementará. . crear una cultura de servicio en elite professional.
- Crear y mantener una cultura de calidad enfocada en procesos, a través de la implementación de ISO 9001:2000 a corto plazo basada en los siguientes valores:
 - Honestidad.
 - Humildad.
 - Trabajo en equipo/competitividad.

1.11 ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN.

LOGO.



SLOGAN.

" MENTE EN MOVIMIENTO "

1.12 PUBLICIDAD.

Uno de los principales objetivos de la publicidad es crear demanda o modificar las tendencias de demanda de la marca.

A continuación se muestran los distintos tipos de publicidad que la empresa elite profesional utiliza para darse a conocer:

● REVISTA ESPECIALIZADA:

con un tiraje mensual de 2000 revistas dirigida principalmente a los dueños de salas de este deporte así como personas que gustan del mismo, promoviendo productos como lo son tacos, bolas de billar, mesas(diferentes en calidad y costo), programación y resultado de torneos etc.

Además difunde técnicas y comentarios de personalidades dentro de este deporte.

● CATALOGO DE PRODUCTOS:

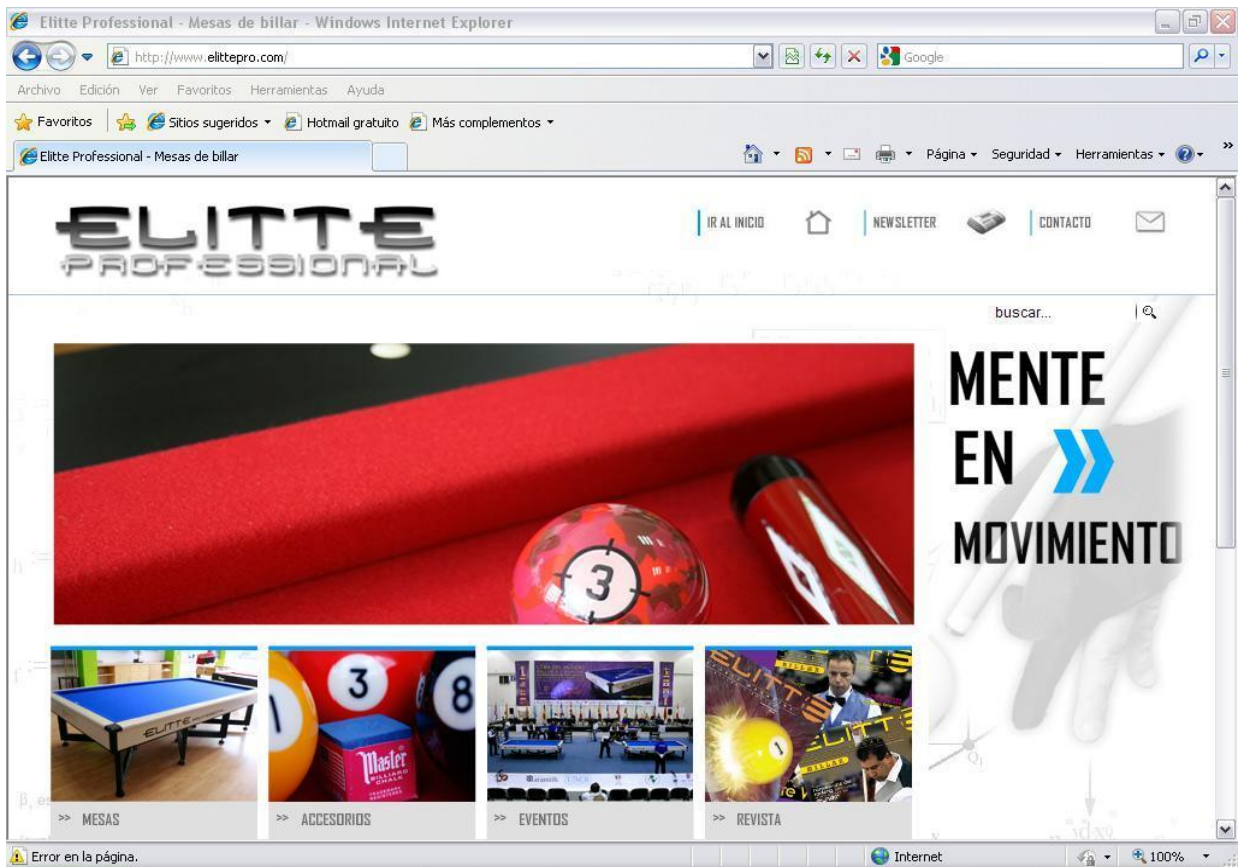
Específicamente informa sobre la línea de productos que elite profesional produce, maneja y distribuye así como calidad y precio de cada uno de ellos.

Este catalogo se distribuye mediante su fuerza de ventas entre sus clientes.

● PAGINA WEB:

Por este medio alcanza una mejor difusión y un mercado más diversificado ya que cualquier persona tiene acceso a él sin mayor problema.

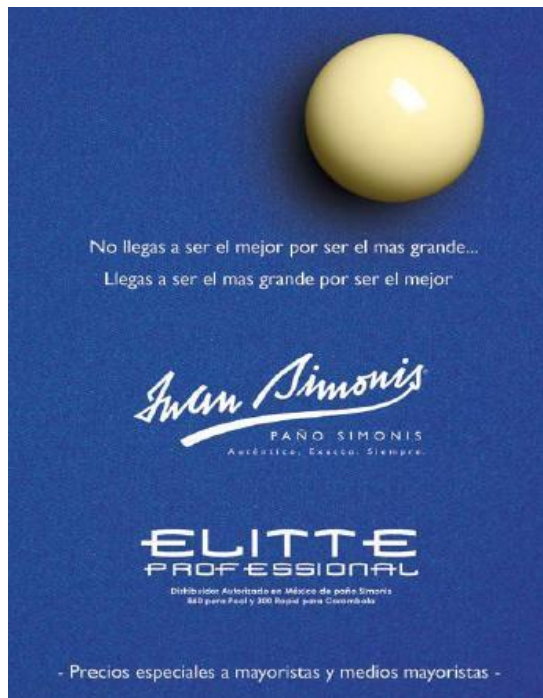
PAGINA WEB.



REVISTAS.



ANUNCIOS.



1.13 PROMOCIÓN DE VENTAS.

Para este fin elite profesional organiza torneos locales y participa en torneos a nivel nacional e internacional participando el c. Roberto rojas campen mundial de carambola de fantasía utilizando la imagen de la empresa.

Además, ocasionalmente se promueve valiéndose de carreras de automovilismo patrocinando a uno de los participantes con el logotipo de elite professional, estimulando así la demanda para completar y facilitar sus ventas formando parte estas de sus acciones comerciales, aprovechando esta estrategia para dar a conocer cambios en productos ya existentes, así como estimular la venta de productos ya establecidos y atraer nuevos mercados. Tomando en cuenta como audiencia meta los consumidores que en este caso son dueños de salas de billar y gente que gusta de este deporte.

La empresa elite professional utiliza como medio de promoción de ventas los torneos que realiza en el interior de la republica mexicana con personalidades expertas en el medio billaristico, en el cual se utilizan los productos de la marca elite professional. Siendo así la marca patrocinadora de los tornos, evento y copas en México.

A continuación se muestra un torneo en el cual participo la empresa.

● 1.14 EVENTO IRAPUATO.

Copa del mundo de billar a tres bandas 2008.

Irapuato, Guanajuato – México.

Jueves 26 de junio de 2008.

la empresa elite professional, con el aval de la unión mundial de billar (umb), la confederación panamericana de billar (cpb) y la federación mexicana de billar (fmb), informa que, del 25 al 31 de agosto de 2008, en el centro de convenciones “inforum” de Irapuato, Guanajuato, se llevo a cabo la copa del mundo de billar a tres bandas.

El torneo de billar, se llevo a cabo por segunda vez a México, conto con el apoyo del gobierno de Guanajuato, h. ayuntamiento de Irapuato, la oficina de convenciones y visitantes de Irapuato (ocv), inforum y canirac.

El certamen mundial se jugó en cuatro mesas elite spider y participaron los mejores jugadores del mundo, entre los que destacan, los 12 mejores del ranking mundial, los cuales estuvieron directamente en el cuadro final.

Los jugadores mexicanos que cuentan con más 32 puntos en la lista mundial de la umb, asistieron de forma automática al torneo. Además, otros jugadores nacionales que estén interesados en disputarlo, lo hicieron al jugar un torneo selectivo que se disputará el 11, 12 y 13 de julio en el billar Copacabana en la ciudad de león, Guanajuato. Los 20 primeros lugares de dicha preclasificación obtuvieron su lugar a la copa del mundo.

Existen también ocho wild cards, las cuales tienen derecho a participar en el cuadro final y que se repartieron de la forma siguiente: dos para la organización del evento, una para la confederación organizadora (cpb), cuatro para dos confederaciones no organizadoras y una para la unión mundial de billar.

La organización ha decidido otorgar los wild cards a dos jóvenes promesas del billar mexicano, el primero es Raymundo Muñoz del distrito federal, quien con apenas 23 años ha sido campeón nacional juvenil en 2003 y quinto lugar panamericano en 2005.

El segundo es Alain Hernández, quien cuenta con 20 años de edad, es oriundo del estado de Guanajuato y actualmente es seleccionado de primera fuerza. Además, participó en el campeonato mundial juvenil en sluisbil, Holanda en enero del 2008, quedando en séptimo lugar.

Hasta el momento, en el cuadro principal y mejor sembrado, destacan jugadores como el sueco torbjörn blomdahl, un jugador con calidad exquisita, agresivo en la mesa y que realiza un juego con exactitud. El actual número uno del mundo y ocho veces ganador de la copa del mundo, es sin duda, uno de los candidatos para llevarse el título en tierras mexicanas.

El belga frédéric caudón, vendrá a defender con uñas y dientes el título obtenido en 2007. El número dos del ranking, será una de las figuras a seguir y es un serio competidor a tomar en cuenta por sus oponentes.

Dick Jaspers, llega entre los tres mejores a nivel mundial, el holandés tiene entre sus armas más fuertes su concentración y su forma de juego bien meditada, situación que será tomada en cuenta por sus rivales y que lo coloca entre los favoritos.

Daniel Sánchez llega con una motivación extra, pues el billarista español se quedó con una espina clavada en 2007, el actual número cuatro del mundo, tiene una deuda pendiente consigo mismo debido a que según su apreciación, el escenario mexicano es el idóneo para coronarse por la calidad y ambiente del torneo.

Entre las actividades alternas a esta copa del mundo, el maestro Roberto rojas, campeón mundial de billar artístico, ofreció una exhibición el día de la final, para deleitar las pupilas de los asistentes.

El público disfruto de actividades alternas a la competición, pues hubo una área de conferencias interactivas con público, mesas para que los niños y sus padres practiquen billar y exhibiciones de billar, pool y carambola. Además existió una sección de stands por parte de los patrocinadores, así como comidas y bebidas para el público.

● 1.15 RELACIONES PÚBLICAS.

Actualmente la empresa elite professional no cuenta con una campaña de relaciones públicas, por ese motivo se han descuidado algunos aspectos a los cuales más adelante se les dará solución.



CAPITULO II INVESTIGACIÓN.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

dentro de la empresa elite, nos hemos encontrado con algunos problemas que aquejan a la institución ya que estos son a consecuencia de la falta de comunicación ya que dentro de la empresa no se han puesto en marcha lo que son las tácticas de las relaciones publicas internas de la empresa elite profesional que conllevan a esta situación con los empleados, así como el poco interés que ellos tienen al hacer sus actividades para poder servir en la empresa y dar más productividad.

principalmente para poder determinar la información acudimos a la empresa elite profesional en la cual observamos cada una de las actividades realizadas dentro del área laboral de la empresa por los trabajadores y los ejecutivos captamos que algunos departamentos si están bien instalados y constituidos.

dentro de la empresa elite professional observamos que dentro de las instalaciones no cuentan con un departamento u área en donde las personas de producción puedan determinar sus labores y así mismo esto causa conflicto en algunos empleados. algunos de los departamentos cuentan con la seguridad e higiene necesaria para evitar accidentes mencionando nuevamente que la única área que sería la afectada y que es de mayor importancia para la empresa no contienen esas características. también se cuenta con un buen ambiente de trabajo con esto podemos determinar que la empresa elite professional cuenta con algunas de las normas de calidad y que realmente tienen que dar la solución a esta situación para que los empleados trabajen de una manera más productiva.

posteriormente después de recorrer las instalaciones de la empresa y cada una de las áreas nos acercamos a los empleados para conocer más de lo que es su ambiente laboral y sus actividades, percibimos que existe una interacción mínima entre ambos departamentos así mismo nos comentaron que de vez en cuando se les comunica de los avances o eventos que se realizan en la empresa. Ellos comentan que no existe comunicación mutua entre jefes y empleados.

también nos dimos cuenta que no hay la confianza para dirigirse con los jefes para poderles decir que es lo que les molesta y les hace falta, de igual forma accedimos a los jefes y hablamos con ellos para saber el por qué de esta situación y les comentamos que muchos de los empleados están inconformes porque ellos no cuentan con las prestaciones de ley que les corresponden.

Algunos de los empleados están conformes con sus actividades dentro de la empresa pero ellos quisieran que se hiciera algo en algunas situaciones presentadas para así poder realizar sus actividades y sentir realmente identificados con la empresa, ellos aluden si saber la misión y visión y algunos de los valores de dicha puesto que si se sienten motivados por la empresa, pero a consecuencia de algunos actos ellos han tomado una decisión de empatía hacia ella.

2.2 ANÁLISIS DEL PROBLEMA.

haremos una evaluación y un análisis de las inconformidades que aquejan a los empleados y las repercusiones que están han llevado para que la producción no esté dando productividad ,así mismo como el por qué no se está dando el seguimiento adecuado a las estrategias de relaciones publicas internas, que esto conlleva a que no haya comunicación entre lo que piden los empleados con los jefes inmediatos que no dan solución y por eso la producción está bajando ya que los empleados están tomando un actitud negativa.

2.3 HIPÓTESIS.

dentro de nuestra hipótesis comprobaremos cual es el problema si la poca motivación de los empleados ,o la falta de comunicación entre jefes y empleados, así como la falta de seguimiento a las actividades de relaciones publicas internas lo que ha traído consecuencias en lo que es la producción de la empresa.

2.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

- 1.-conocer las inconformidades de los empleados en cuanto a las prestaciones de ley.
- 2.-saber la causa de la actitud negativa de los trabajadores.
- 3.-identificar si existe una adecuada motivación que permita al empleado confiar en la empresa y tener un desarrollo personal y profesional.
- 4.-conocer si los trabajadores están conformes con su seguridad e integridad dentro de la empresa.
- 5.-saber cuál es la opinión de los trabajadores de su área laboral.

2.5 PUBLICO OBJETIVO.

- Empleados del área de producción de la empresa elite profesional.

2.6 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

La finalidad de este cuestionario interno: es para determinar el problema que existe en la empresa elite profesional afín de recabar la información necesaria concisa y veraz partiendo de una sola aplicación del cuestionario por empleado es posible determinar una medida de fiabilidad, el cual nos llevará a conocer a fondo las causas que han generado las inconformidades de los empleados, la causa de actitud negativa y la falta de comunicación de empleados con jefes inmediatos.

Por otro lado las características de este cuestionario así como la información, ha sido requerida para la comprobación de nuestra hipótesis, el cuestionario será realizado con el fin de determinar una investigación que sea viable para poder sustentar una investigación de termino cualitativo, analizando el problema de los trabajadores con la empresa

Es de suma importancia darle a el cuestionario una buena estructura para que el entrevistado tenga clara la información para que puedan contestar correctamente sin ningún conflicto cada una de las preguntas y las respuestas sean de transparencia y con accesibilidad para la investigación.

El cuestionario se aplicara dentro de la empresa elite profesional con la autorización de los jefes directos director general de la empresa ,gerentes, y jefes de departamento en horas de trabajo laboral para que todos los empleados estén en el día y hora exacta y no haya problema de que falta alguno el cuestionario se realizara el día 18 de mayo del 2010 a las horas 12:00 am/ 14:00 pm.

2.7 CENSO (ESTADÍSTICO).

Hemos determinado que por el número de empleados de la empresa elite profesional, en total 30 empleados la encuesta se aplicara a los empleados principalmente en el área de producción.

Buscando obtener una investigación realmente eficaz y eficiente para ello optamos con un censo estadístico de una muestra mínima por los pocos empleados.



FORMATO DEL CUESTIONARIO.

CUESTIONARIO.

Nombre: _____ edad: _____
sexo: m/ f.

Muy buenos días somos egresados de la licenciatura de relaciones comerciales y estamos realizando una investigación para conocer su opinión de unos problemas que existen dentro de la empresa, por lo que le pedimos su colaboración para poder determinar esta información.

1.- ¿A qué área perteneces?

- a) Carpintería
- b) Soldadura
- c) Armado
- d) Barnizado

2.- ¿Has tenido algún problema dentro del área?

- a) Si
- b) No.

Menciona
cual: _____

3.- ¿Crees que cuentas con la seguridad e integridad necesaria dentro del trabajo?

- a) Si
- b) No

¿Porque? _____

4.- ¿Cómo consideras la seguridad dentro de tu trabajo?

- a) Muy bueno.
- b) Bueno.
- c) Regular.
- d) Malo.
- e) Muy malo.

5.- ¿Cuál es tu actitud hacia tus actividades dentro de la empresa?

- a) Amable b) Servicial c) Indiferente d) Grosera.

6.- ¿Cómo trabajador como consideras la actitud de la empresa hacia los trabajadores?

- a) Amable b) Paciente c) Exigente d) Déspota e) Indiferente

7.- ¿Crees que cumples con las normas establecidas en la empresa?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

8.- ¿Cómo trabajador que es lo que pedirías a la empresa?

a) Mayor seguridad

b) Mejores instalaciones

c) Material de trabajo adecuado

d) Prestaciones de ley

e) Otros; Cuáles? _____

9.- ¿Crees que las autoridades de la empresa cumplen con lo que les acredita como institución (prestaciones de ley, instalaciones y material de trabajo)?

a) Si

b) No

¿Porqué? _____

10.- ¿Qué mejorarías de tu área de trabajo?

¿Por qué? _____

2.8 TABULACIÓN.

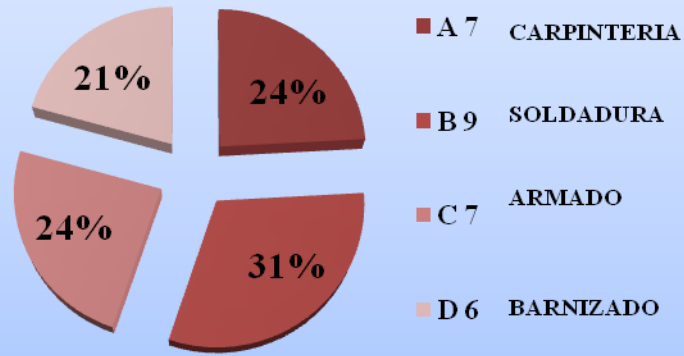
TABLA DE TABULACIÓN.

ENCUESTA	PREGUNTA 1				PREGUNTA 2				PREGUNTA 3				PREGUNTA 4				PREGUNTA 5				PREGUNTA 6				PREGUNTA 7				PREGUNTA 8				PREGUNTA 9		PREGUNTA 10			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	C	D	E	A	B	A	B	comentario					
1	I																																			I		
2	I																																				I	
3	I																																				I	
4	I																																				I	
5	I																																				I	
6	I																																				I	
7	I																																				I	
8	I																																				I	
9	I																																				I	
10	I																																				I	
11	I																																				I	
12	I																																				I	
13	I																																				I	
14	I																																				I	
15	I																																				I	
16	I																																				I	
17	I																																				I	
18	I																																					I
19	I																																					I
20	I																																					I
21	I																																					I
22	I																																					I
23	I																																					I
24	I																																					I
25	I																																					I
26	I																																					I
27	I																																					I
28	I																																					I
29	I																																					I
30	I																																					I
TOTAL	7	10	7	6	13	17	14	16	4	12	13	1	0	13	17	0	0	9	6	15	0	0	9	8	12	1	2	6	7	9	6	16	14			26		

2.8.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO.

PREGUNTA 1

1.-¿A qué área perteneces?

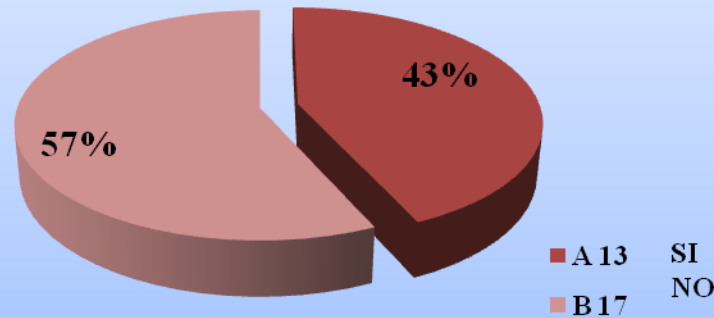


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
CARPINTERÍA	7	20 %
SOLDADURA	9	23 %
ARMADO	7	34 %
BARNIZADO	6	24 %
TOTAL	30	100 %

Los datos obtenidos mostraron a que área pertenecen los empleados de la empresa elite profesional y a quienes se aplicó el cuestionario y nos arrojó que el 34% de los empleados son del área de armado con 7 personas, el 24% es del área de barnizado con 6 personas, el 23% es del área de soldadura con 9 personas y el 20% de los empleados de carpintería con 7 personas laborando dentro del área de producción.

PREGUNTA 2

2.-¿Has tenido algún problema dentro del área?



RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
SI	13	43 %
NO	17	57 %
TOTAL	30	100%

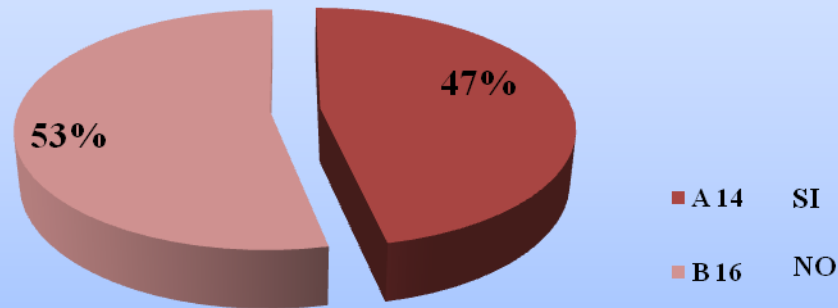
Los datos obtenidos nos dicen que el 57 % con 17 personas de los trabajadores no han tenido algunos problemas ,mas sin embargo el 43 % con 13 de los trabajadores si han tenido problemas dentro del área de trabajo.

Si ¿Por qué?: las respuestas a estas preguntas fueron si ya que dentro del área de producción hay poca comunicación dentro y han tenido problemas en lo que es la seguridad de los empleados y el hecho de no tener las prestaciones de ley que les corresponden como trabajadores.

No ¿Por qué?: la respuesta a estas preguntas fue que no puesto que los trabajadores que contestaron estas preguntas son del área en donde no hay tal peligro para tener algún problema.

PREGUNTA 3

3.-¿Crees que cuentas con la seguridad e integridad necesaria dentro del trabajo?



respuestas	num.de personas	cantad en %
si	14	47 %
no	16	53%
total	30	100 %

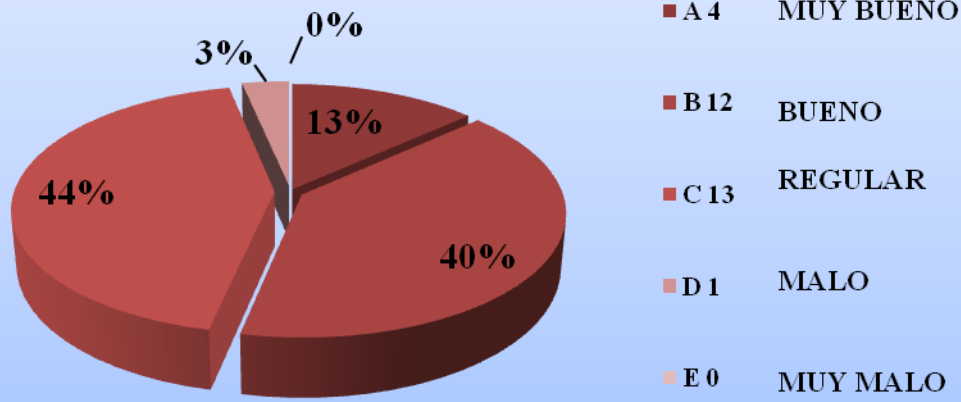
Los datos obtenidos nos arrojan en esta pregunta es de suma importancia ya que estamos hablando de la seguridad e integridad necesaria dentro de la empresa elite profesional en la cual el 47 % con 14 personas de los trabajadores si han tenido algunos problemas ,mas sin embargo el 53% con 16 de los trabajadores no han tenido problemas con la seguridad e integridad.

Si ¿Por qué?: las respuestas fueron si ya que dentro del área de producción han tenido problemas en lo que es la seguridad de los empleados y el hecho de no tener las prestaciones de ley que les corresponden como trabajadores.

No ¿Por qué?: la respuesta a estas preguntas fue que no puesto que los trabajadores que contestaron estas preguntas creen que no cuentan con la seguridad e integridad adecuada para la labor de sus labores en el área de trabajo.

PREGUNTA 4

4.-¿Cómo consideras la seguridad dentro de tu trabajo?

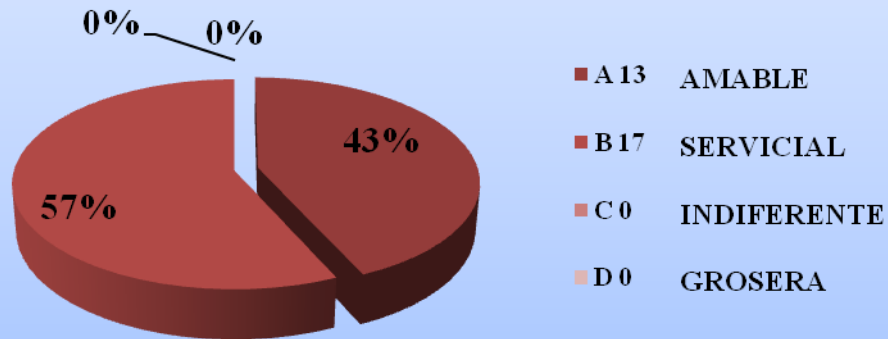


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
MUY BUENO	4	13%
BUENO	12	40 %
REGULAR	13	44 %
MALO	1	3 %
MUY MALO	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Los datos obtenidos a esta pregunta de cómo se considera la seguridad dentro del área de trabajo de la empresa elite profesional arrojaron que el 44% de los empleados con 13 personas dicen que la seguridad es regular en el área de trabajo, el 40% con 12 empleados dicen que es buena la seguridad en el trabajo, el 13% con 4 personas dicen que es muy bueno y con el 3% con 1 empleado dice que es mala la seguridad nos damos cuenta que finalmente no es tan mala la seguridad en el área de producción pero que si hay que hacer algo para que no sea regular y sea muy buena la seguridad y no afecte la imagen de la empresa.

PREGUNTA 5

5.-¿Cuál es tu actitud hacia tus actividades dentro de la empresa?

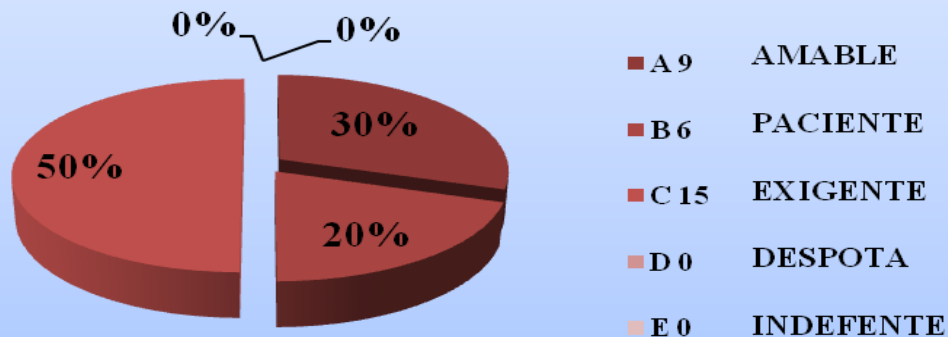


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
AMABLE	13	43%
SERVICIAL	17	57%
INDIFERENTE	0	0 %
GROSERO	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Los datos obtenidos están basados en la actitud de los trabajadores en sus actividades dentro del área de producción de la empresa elite profesional arrojaron que el 57% de los empleados con 17 personas dicen que la actitud es servicial y que el 43% con 13 empleados dicen que es amable su actitud y obtuvimos el 0% en ambas preguntas que no son indiferentes ni groseros en las actividades laborales lo cual corroboramos que la actitud de los trabajadores es amable y servicial dentro de la empresa elite profesional.

PREGUNTA 6

6.-¿cómo trabajador como consideras la actitud de la empresa hacia los trabajadores?

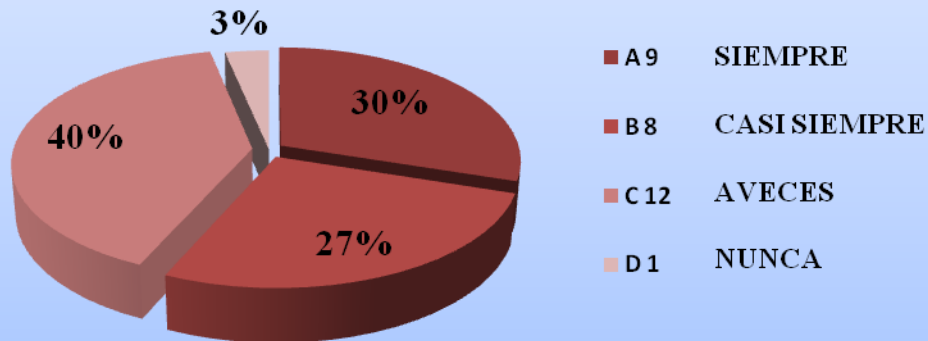


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
AMABLE	9	30 %
PACIENTE	6	20 %
EXIGENTE	15	50 %
DÉSPOTA	0	0 %
INDIFERENTE	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Los datos obtenidos arrojados en esta pregunta de cómo trabajador como consideras la actitud de la empresa con los empleados y nos dice que el 50% de los empleados con 15 personas dicen la actitud es exigente, el 30% con 9 empleados dicen que es amable la actitud, el 20% con 6 personas dicen que es paciente comprobando así que la empresa es exigente con los empleado pero a su vez es poco paciente con ellos.

PREGUNTA 7

7.-¿Crees que cumples con las normas establecidas en la empresa?

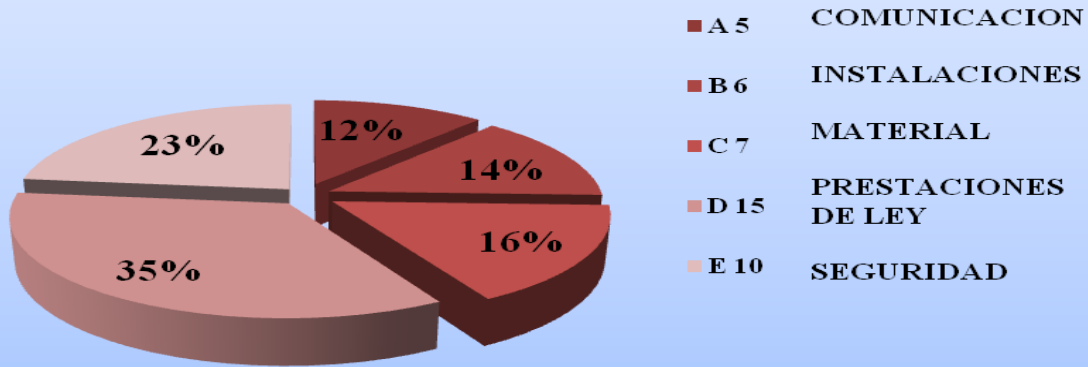


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
SIEMPRE	9	30 %
CASI SIEMPRE	8	27%
A VECES	12	40%
NUNCA	1	3 %
TOTAL	30	100 %

Los datos obtenidos están basados en las encuesta por lo que les preguntamos a cada uno de los empleados del área de producción si cumple con las normas establecidas por lo que nos arrojó que el 40% de los empleados con 12 personas dicen avece ya que no hay una buena comunicación ,el 30% con 9 empleados dicen que es siempre puesto que su actitud es servicial y que tienen que cumplir con las normas de la institución, el 27% de los empleados con 8 personas dicen que casi siempre en cuanto a un 3% con una persona dice que nunca lo que corroboramos que los empleados avece cumplen con las normas y que hay un por que el cual no cumplen con 100 por ciento ya que la empresa también no ha cumplido con ellos en sus prestaciones que les corresponden como trabajadores de la empresa elite profesional.

PREGUNTA 8

8.-¿Cómo trabajador que es lo que pedirías a la empresa?

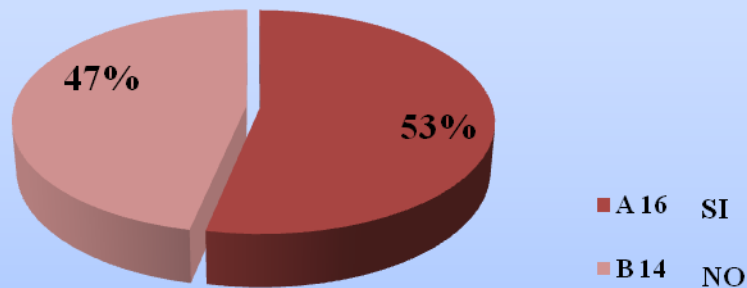


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
COMUNICACIÓN	5	12 %
INSTALACIONES	6	14 %
MATERIAL	7	16 %
PRESTACIONES DE LEY	15	35 %
SEGURIDAD	10	23 %
TOTAL	30	100%

Los datos arrojado en esta pregunta nos más que evidentes por que les pregunto a los empleados de la empresa elite profesional aquí pedirían a la empresa lo que ellos dijeron el 35% de los empleados con 15 personas dicen que prestaciones de ley ya que es primordial para ellos y su familias, el 23% con 10 personas que seguridad por que algunos de los empleados corren peligro en lo que realizan, 16% con 7 personas dicen material ya que es de suma importancia para que ellos puedan realizar sus actividades el 14 % con 6 empleado dice instalaciones ya que no cuentan con las suficientes para cada actividad y para mantener un buen ambiente de trabajo y el 12 % con 5 dice que en comunicación ya que no les comunican los eventos o actividades que se realizan en la empresa elite profesional.

PREGUNTA 9

9.-¿Crees que las autoridades de la empresa cumplen con lo que les acredita como institución (prestaciones de ley, instalaciones y material de

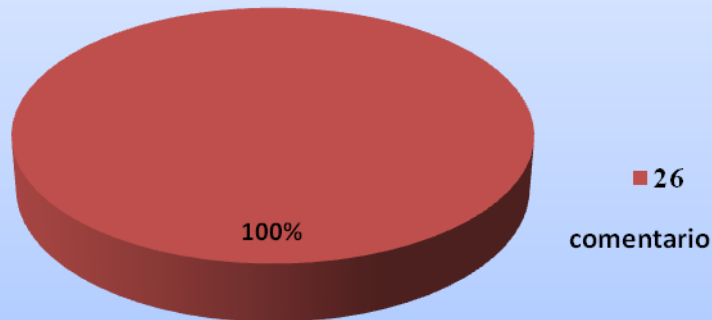


RESPUESTAS	NUM.DE PERSONAS	CANTAD EN %
SI	16	53 %
NO	14	47 %
TOTAL	30	100%

Los datos obtenidos que nos arrojan en esta pregunta es de suma importancia ya que estamos hablando de la empresa elite profesional si cumple con lo que les acredita como institución a sus empleados en la cual el 53% con 16 personas de los trabajadores dicen que la empresa si cumple con lo que les acredita como institución más sin embargo el 47 % con 14 de los trabajadores no ya que no tienen sus prestaciones que les corresponden como empleados.

Si ¿por qué?: las respuestas fueron si ya que dentro del área de producción ya que algunos empleados están de acuerdo con la institución.

No ¿por qué?: la respuesta a estas preguntas fue que no puesto que los trabajadores que contestaron estas preguntas creen que no cuentan con la con lo que les acredita como institución hacia sus empleados.

PREGUNTA 10**10.-¿Qué mejorarías de tu área de trabajo?**

Los datos arrojado en esta pregunta nos dicen que el 26% de los empleados quieren tener mejoras en la seguridad e integridad hacia como en a la instalación de su área de trabajo como su material para poder desarrollarlo de forma correcta también nos piden que haya más comunicación interna dentro de la empresa.

2.9 INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

Las respuestas obtenidas permitieron identificar que la mayoría de los empleados de la empresa elite professional considera que la comunicación es en general inadecuada para poder mantener buenas relaciones e interactuar adecuadamente entre empleados y jefes. ellos argumentan que su falta de rendimiento es a causa de que no cuentan con prestaciones de ley y que así mismo no han contando con la seguridad e instalaciones necesarias.

A pesar de que los medios no han sido correctamente implementados, los empleados tienen la disposición de acatar los objetivos de la empresa, si ella fomentara algunos medios de comunicación o hacer recomendaciones para modificar los que ya existentes y mejorar la interacción.

Cabe aclarar que la respuesta en las que se menciona que si las autoridades de la empresa cumplen con lo que les acredita como institución (prestaciones de ley, instalaciones y material de trabajo, la mayoría de los empleados dieron una respuesta negativa en la cual nos damos cuenta que es por lo cual ellos están molestos con la institución y por eso la falta de empatía en sus labores.

Por su parte los niveles superiores no logran motivar de forma adecuada al personal, pues la mayoría de los empleados se mostraron molestos y esto da como motivo no sentirse motivados por la empresa elite professional debido a que no han tomado en cuenta sus sugerencias y observaciones de lo que necesitan, por lo que ya no tienen la confianza de poder expresar sus inconformidades.

Por otro lado mencionaron no conocer los objetivos generales y específicos, pues no hay un medio de difusión que permita consultarlos o darlos a conocer dentro de la empresa.

En general podemos observar las inconformidades de los empleados mas en lo que es la falta de prestaciones de ley, su seguridad e integridad así como su estabilidad en su área de trabajo (producción). Y la falta de comunicación interna dentro de la empresa.

La mala comunicación también ha influido para que los trabajadores mantengan esa actitud hacia la empresa y no cumplan con sus actividades en cuanto a la producción. Llegamos a la conclusión de que hay que dar una solución a sus necesidades así mismo verificar nuevamente si se ha hecho la mejora para las necesidades de ellos, planear estrategias oportunas y eficientes para los seguimientos adecuados de la empresa elite profesional para que no tengan problemas con sus relaciones publicas internas y los trabajadores tengan en cuenta los objetivos a realizarse dentro del área de producción y de sus demás áreas.

En concreto los objetivos de la investigación fueron alcanzados ya que pudimos conocer las necesidades de cada uno de los empleados del área de producción



CAPITULO III.

PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS.

INTRODUCCIÓN.

Posteriormente después de haber hecho la investigación de la comunicación interna dentro de la empresa elite professional, en la cual se llevo a cabo por la aplicación de un cuestionario y se analizo cada una de las respuestas por medio de las graficas se determino un informe en donde damos los resultados y nos pudimos percatar claramente de las causas por las cuales los empleados tienen una actitud negativa hacia sus actividades laborales dentro del área de producción de la empresa elite professional.

A su vez implementaremos estrategias y tácticas eficientes que promoverán la comunicación interna. Así mismo decidimos realizar un plan de relaciones publicas internas enfocado hacia la empresa elite profesional, el cual le ayudara a lograr los objetivos propuestos a fin de mejorar la comunicación interna y dar solución a la problemática del área de producción, para que así tenga una mayor productividad.

Es por eso que a continuación se especifica el problema, definido y analizado ,así como los objetivos que pretendemos alcanzar en un periodo de 6 meses mediante el plan de relaciones publicas internas que a continuación se propone para la mejora de la empresa elite professional en cuestión de producción de equipos de billar.

SITUACIÓN.

PROBLEMA DEFINIDO Y ANALIZADO.

De acuerdo a los resultados de los cuestionarios aplicados a los trabajadores del área de producción, se ha hallado una situación desfavorable para los trabajadores, ya que mencionan que se sienten inconformes con la falta de prestaciones de ley y la falta de material y herramientas para trabajar de forma adecuada, es decir, falta de sus herramientas de trabajo, por tal motivo se han generado dificultades entre los empleados de dicha área.

Los directivos de la empresa han enfocado sus esfuerzos a la expansión de la misma y sobresalir en el mercado internacional, por esta causa ha descuidado el área de producción de su empresa y se ha reflejado en la falta de liquidez para solventar los gastos de prestaciones de ley para sus empleados así como la falta de material nuevo.

Es por esta razón que es necesario enfocar los esfuerzos de las relaciones públicas a la solución de los problemas ya mencionados, llevando a cabo un evento de recaudación de fondos.

3.1 OBJETIVOS.

- Implementar los medios adecuados para llevar una optima organización en el área de producción.
- Elaborar un plan de medios de comunicación interna a fin de tener una mayor pro actividad.
- Inducir una actitud positiva en los trabajadores, mediante motivaciones.
- Establecer una comunicación recíproca, sincera y libre entre el área de producción y los empleados de la empresa, renovando la comunicación interna de la empresa elite profesional así como definir la comunicación ascendente y descendente en la empresa.

3.2 ESTRATEGIA.

Se pretende hacer llegar las estrategias al personal de producción para crear una motivación haciendo notar ante los trabajadores que la empresa se preocupa por ellos y así crear una comunicación reciproca y sincera a continuación se enlistan las estrategias con las que se pretende cumplir dicha fusión.

- Trabajo en quipo.
- Establecer un canal de comunicación directa.
- Reconocimiento.
- Promover la participación en el área de producción

3.3 TÁCTICAS.

Las tácticas que se pretende implementar pretenden establecer una buen a relación y comunicación entre el personal del área de producción y los directivos.

- Cursos de integración.
- Reuniones cada dos semanas.
- Programas de acenso y promoción interno.
- Actividades deportivas.

3.4. ESTRATEGIA TRABAJO EN EQUIPO.

Se pretende establecer un canal de comunicación más estrecho entre los trabajadores del área de producción para lograr el trabajo en equipo.

TÁCTICA: CURSO DE INTEGRACIÓN.

Con este curso se pretende que el trabajador aprenda a valorar la integración con sus compañeros de el área de trabajo, con base de unión para el logro de mejores resultados e incremento de productividad en el área.

La comunicación entre ellos debe ser altamente efectiva como consecuencia de una actitud que favorezca la integración dentro del área de producción.

Este curso será impartido en general para todos los trabajadores del área de producción

- **PERIODICIDAD:** Mensualmente.

OBJETIVOS DE LA TÁCTICA.

- Identificar las fortalezas y debilidades de la integración del área.
- Comprender la importancia que tiene el tener actividades positivas que fortalezcan la unión y la integración en el área.

- **RESPONSABLE:** PEDRO VARGAZ DIRECTOR GENERAL.

3.5. ESTRATEGIA DE UN CANAL DE COMUNICACIÓN DIRECTO.

Por medio de esta estrategia se permitirá tratar temas que conlleven a un beneficio reciproco entre empresa y empleados.

TÁCTICA: REUNIONES CADA DOS SEMANAS.

Estas reuniones se implementaran cada dos semanas, los días lunes con una duración de 2 horas en la cual se trataran los temas de productividad, así como problemas que afecten la productividad dentro del área de trabajo.

Llevando un registro de los problemas y soluciones a los que se llegaron en dichas reuniones.

PERIODICIDAD: Cada dos semanas, con duración de 2 horas.

OBJETIVOS DE LA TÁCTICA.

- Reafirmar el objetivo de la organización y trabajar juntos para alcanzar dicho objetivo.
 - Intercambiar información para el mejoramiento de la productividad, dentro de la empresa y conformidad de los trabajadores.
 - Puede ser que estas charlas sean un poco conflictivas al principio, pero luego se le irá dando valor al diálogo sincero.
 - Para los empleados es una gran oportunidad para ser escuchados y escuchar la información de boca de sus jefes.
 - Para jefes y empleados es la oportunidad de encontrarse y replantear determinados temas, afirmar el objetivo de la organización y trabajar juntos para un mismo objetivo.
- **RESPONSABLE: ROBERTO ROJAS ENCARGADO DEL AREA DE PRODUCCION.**

3.6. ESTRATEGIA DE RECONOCIMIENTO.

Propiciar la participación, la productividad y el buen desempeño de los trabajadores.

TÁCTICA: PROGRAMA DE ASCENSO Y PROMOCIÓN INTERNA.

Se proporcionaran ascensos a los trabajadores que demuestren un claro empeño en sus labores con la finalidad de que se sienta útil en las actividades que realiza y sea reconocido su labor dentro de la empresa.

PERIODICIDAD: Cada 6 meses.

OBJETIVOS DE LA TÁCTICA.

- Promover la productividad de los trabajadores.
- Rotar a los trabajadores en distintas áreas de producción, para que tengan mayor conocimiento de cada una de las áreas.

➤ **RESPONSABLE: PEDRO VARGAZ DIRECTOR GENERAL.**

3.7. ESTRATEGIA PROMOVER EL DESEMPEÑO Y LA PARTICIPACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.

Mediante esta estrategia se pretende unir mas a los trabajadores a fin de sentirse bien dentro de su área y ofrezcan una mayor productividad.

TÁCTICA: ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

Por medio de la organización de actividades deportivas, promover la convivencia entre los trabajadores para así crear lazos más estrechos entre ellos y así lograr una mayor productividad.

Esto se pretende lograrlo mediante la formación de un equipo de futbol rápido del cual la empresa se encargara de proporcionar los uniformes y el patrocinio para dar de alta a el equipo dentro de la liga de futbol rápido

PERIODICIDAD: Cada 15 días.

OBJETIVOS DE LA TÁCTICA.

- Promover la convivencia entre los trabajadores del área.
- Fortalecer los lazos laborales del área de producción.

➤ **RESPONSABLE: ROBERTO ROJAS ENCARGADO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.**

3.8. EVENTO DE RECAUDACIÓN DE FONDOS.

PRESUPUESTO.

La empresa elite professional tiene como presupuesto autorizado la cantidad de \$21,630.00 para llevar a cabo el torneo de recaudación de fondos para la mejora de las instalaciones y compra de material nuevo para el área de producción.

Con la cantidad antes mencionada se realizo un presupuesto de acuerdo a los objetivos y mecanismos a realizar, de la siguiente manera se desglosa los gastos que se realizaran para el evento de recaudación de fondos y los premios emitidos a los ganadores de dicho torneo.

***Se recaudarían \$99400.00 (700 personas por \$142.00 que cuesta el boleto).**

Para las entrevistas y las demás opciones no se va a necesitar ninguna inversión monetaria ya que todo será dentro de la empresa y no se generan gastos.

3.9. TABLAS DE PRESUPUESTO.

PRESUPUESTO		
MATERIAL	CANTIDAD	PRECIOS
BOLETOS	700	\$1,200
BOLANTES	4000	\$3,200
TRIPTICOS	500	\$800
LONA	1	\$1,440
TOTAL		\$6,640

GASTOS DEL EQUIPO DE FUTBOLT		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	COSTO
DARDE ALTA	EQUIPO	\$800.00
UNIFORMES	30(\$200.00)	\$6,000.00
TOTAL		\$6,800.00

LUGAR	PREMIO	COSTO
1°LUGAR	FUTBOLITO CASERO	\$4,200
2°LUGAR	TACO CUETEC 1 LISO	\$1,200
3°LUGAR	TACO ESCALIBUR PD	\$2,790
TOTAL		\$8,190
COSTO TOTAL		\$21,630.00

3.10. EL EVENTO SE LLEVARA A CABO DE LA SIGUIENTE FORMA.

➤ LA LIGA PROFESIONAL DE BILLAR (LPB).

La liga profesional de billar tendrá como sede la empresa elite professional, auspiciadora de la liga, y que en sus instalaciones montará un lugar adecuado para los visitantes.

El sistema de competencia será de cinco torneos de carambola que se realizarán en dos días de enero, en los que se formarán dos grupos de seis jugadores y los cuales serán integrados por tres jóvenes y tres consagrados.

En cada torneo de la liga, los dos mejores jugadores de cada grupo pasarán a la siguiente ronda, en la que el primero de cada sector sostendrá un duelo de eliminatoria directa con el segundo del otro, dando paso a la final de cada torneo y así ir sumando en el promedio personal para decretar al campeón de la liga profesional de billar.

la fecha de la lpb está marcada en el calendario se llevara a cabo mensualmente para así también poder dar a conocer sus productos y ser constantes a partir del mes de junio será a partir de los días miércoles y finalizara los días viernes ya que este torneo durara 3 días únicamente.

Las personas que estén interesadas en asistir, podrán hacerlo mediante una inscripción vía e-mail con una cuota de **\$142.00**, recibirán un correo de confirmación el cual tendrán que imprimir y con este posteriormente se presentaran con vestimenta formal en las instalaciones de elite professional, en los días y los horarios de las fechas antes mencionadas.

El campeón y sub campeón de la liga serán recompensados con los dos wild cards de la organización, dando el pase directo al cuadro principal de la copa.

El torneo se realizará con una vestimenta ordenada, en un lugar adecuado para jugar billar, se jugara sólo una vez al mes, servirá para ayudar a la juventud que podrá jugar contra los maestros nacionales, por lo que se hará una simbiosis muy interesante.

La LPB busca tener una mezcla de jugadores consolidados y el futuro de este deporte, ya que la gente de experiencia tiene la obligación de transmitir sus conocimientos a los jóvenes prospectos, este es un proceso que se está creando a través de la lpb, precisamente para sacar adelante a la gente joven, pero que sin lugar a dudas, la gente que está arriba tienen la responsabilidad de sacar adelante el proyecto.

los impulsores de esta idea con vista a una mejor imagen del billar en la sociedad, tuvieron en un inicio la idea de que era necesario que se compitiera con jugadores reconocidos y experimentados, pero con el paso del tiempo y al ir puliendo el proyecto, se dieron cuenta de que había una necesidad de invitar a jóvenes, porque no sólo debe estar fundamentado en el perfil del que únicamente juega billar, sino hay que ver otras atribuciones como la juventud, valores como el estudio, el desenvolvimiento y la presencia ante la televisión.

Ese aspecto también es visto como una parte importante para el proyecto, una ideología que se tiene que vender o que se tiene que ver como un “plus”, que el concepto de billar no sólo sea visto como un pasatiempo, sino que se perciba que hay jóvenes formándose en la trayectoria billarística, junto con su escuela y que van a desarrollar el futuro del mismo, ya que es importante darle la oportunidad a la gente que comienza, pero con el factor de poder estar arropado por la gente mayor para que avancen a pasos más rápidos y agigantados y así representar a nuestro país en futuras competencias.

Es una oportunidad inigualable para la gente que disfruta del billar y que aprecia el juego. Es una ocasión irrepetible para que la gente vea lo que hay detrás de un deporte que cada día va teniendo más adeptos en el gusto de la afición mexicana.

3.11. CALENDARIZACIÓN.

MAYO						
l	M	m	J	v	s	d
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

JUNIO						
l	m	m	j	v	s	d
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

JULIO						
l	m	m	j	v	S	d
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

AGOSTO						
l	M	m	J	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

SEPTIEMBRE						
l	m	m	j	v	s	d
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

OCTUBRE						
l	m	m	j	v	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

NOVIEMBRE						
l	M	m	J	v	s	d
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

DICIEMBRE						
l	m	m	j	v	s	d
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		







ENERO						
l	m	m	j	v	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FEBRERO						
l	M	m	J	v	s	d
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

MARZO						
l	m	m	j	v	s	d
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

ABRIL						
l	m	m	j	v	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

3.12. PUNTOS SEÑALADOS DE LA CALENDARIZACIÓN.

	DÍAS NO LABORALES.
	REUNIONES PERIÓDICAS.
	TORNEO DE BILLAR.
	DEMOSTRACIONES DE PRODUCTOS.
	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS.
	VACACIONES.

● ACTIVIDADES QUE SE REALIZARAN DURANTE EL AÑO.

De relaciones públicas internas.

- Juntas laborales.
- Entrevistas.
- Boletines.
- Información de la empresa vía internet.
- Torneos.
- Eventos para los trabajadores.
- Comida de fin de año.

CAPITULO IV.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES.

Al llegar al término de este trabajo de investigación hemos observado y corroborado que la empresa viene teniendo algunos problemas con sus empleados que han hecho que la productividad no sea la más eficiente para la empresa, denotando que las relaciones públicas y la comunicación interna están afectando el campo del desenvolvimiento de las empresas en los mercados dinámicos y competitivos. Nos referimos a sus clientes.

La empresa elite profesional abarca un mercado potencial sumamente extenso debido a que es una empresa que se dedica a lo relacionado con el juego de billar, este se encuentra en crecimiento constante por lo que es importante que la empresa implemente el plan estratégico de relaciones para que así no baje su productividad dentro de la empresa y sus trabajadores estén conformes con los términos de la empresa llegando así a una estabilidad entre empresa y trabajadores.

La creación de un plan de relaciones públicas para la empresa de servicios como esta provee las bases para la concientización y entendimiento de su importancia en las organizaciones, así como también la magnitud de la influencia que la empresa puede ejercer en sus proveedores, clientes y público allegado.

La empresa cuenta con una línea de productos de calidad en la cual puede competir con cualquier empresa a nivel nacional pero al tener este tipo de problemas internos dentro de la empresa no se ha podido lograr un crecimiento en el mercado gracias a la imagen que han dado tanto la empresa como los empleados.

Es por eso que es necesario establecer dicho plan de relaciones públicas internas ya que detectamos que el problema es causado por la molestia de algunas situaciones dentro de la empresa y que es posible enmendar si se implementa este plan de forma correcta.

Teniendo como resultado una estabilidad laboral por parte de los dos lados alcanzando los objetivos mediante las tácticas y estrategias plasmadas en el plan

4.1. RECOMENDACIONES.

- Aplicar el plan de relaciones públicas internas que se ha propuesto.
- Brindar una mayor estabilidad en el área de trabajo de producción.
- Mediante la recaudación de fondos adquirir nuevas herramientas para el área de producción.
- Abrir la comunicación entre directivos y empleados para una mejor coordinación.
- Organizar eventos que establezcan mayor confianza entre la empresa y los trabajadores.

CAPITULO V. BIBLIOGRAFÍA.

BIBLIOGRAFIA.

- Relaciones Públicas: LA EFICACIA DE LA INFLUENCIA; Octavio Isaac Rojas Orduña Ed. Esic Editorial; México 2005.
- Relaciones Públicas; Jorge Ríos Szalay; Ed. Trillas; México 2001.
- Técnicas de las Relaciones Publicas; Jordi Xifra; Ed. Voc, España 2007.

INTRODUCCIÓN.

En el mundo del billar ELITTE PROFESSIONAL es una empresa que está en pleno crecimiento con amplias posibilidades de salir adelante ya que la calidad de sus productos es buena y cada vez se da a conocer más a continuación les presentaremos desde los datos generales de la empresa como lo son misión, visión, ubicación y escalafones de cada área que la constituye así como el tipo de eventos y publicidad que utiliza para darse a conocer.

Dentro de la investigación que se le realizó a dicha empresa mediante entrevistas con sus trabajadores encontramos que hay ciertos problemas con el área de relaciones públicas ya que actualmente no tienen ninguna actividad relacionada principalmente con sus relaciones públicas internas afectado así su imagen ante los trabajadores y por consiguiente causando conflictos en especial en el área de producción ya que sus trabajadores no están conformes en cuanto a su espacio laboral y a sus prestaciones, tampoco cuentan con eventos o actividades extracurriculares para formar lazos entre los trabajadores y la empresa.

Se ha elaborado un plan de relaciones públicas internas en el que se plasma desde el problema a atacar, objetivos a los que se quieren llegar así como las tácticas y estrategias a implementar debidamente especificadas para su rápida implementación dentro de la empresa ELITTE PROFESSIONAL, mencionando también el costo de las actividades con un presupuesto final para saber su viabilidad para ser aplicado.

Se mencionan actividades recomendadas para unir más al área de producción para alcanzar una mayor eficiencia y así tanto empresa como empleados se sientan gusto con las labores que cada uno desempeña.

Hemos plasmado una calendarización donde se especifican las fechas para cada una de las actividades que se proponen así como ciertas recomendaciones y observaciones hacia la empresa para un mejor y más rápido desarrollo estando en equilibrio tanto la empresa como sus empleados alcanzando una plena comunicación laboral haciendo sentir a los trabajadores parte de la empresa demostrándole a estos que también se preocupa por su beneficio.