



MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre del proyecto:

**"ORGANIZACIÓN LABORAL PARA UNA
SANA CONEXIÓN CON EL CLIENTE"**

Empresa:

REC FILMS

INDÍCE:

¿Quiénes somos?.....	1
Organigrama de trabajo.....	1.1
Presentación.....	1.2
Descripción y modo de trabajo.....	1.3
Misión.....	1.4
Visión.....	1.5
Ideología.....	1.6
Valores.....	1.7
Situación actual de la empresa.....	1.8
Cambios del mercado.....	1.9
Competitividad.....	1.10
Perspectiva.....	1.11
Filosofía de la comunicación de la empresa.....	1.12

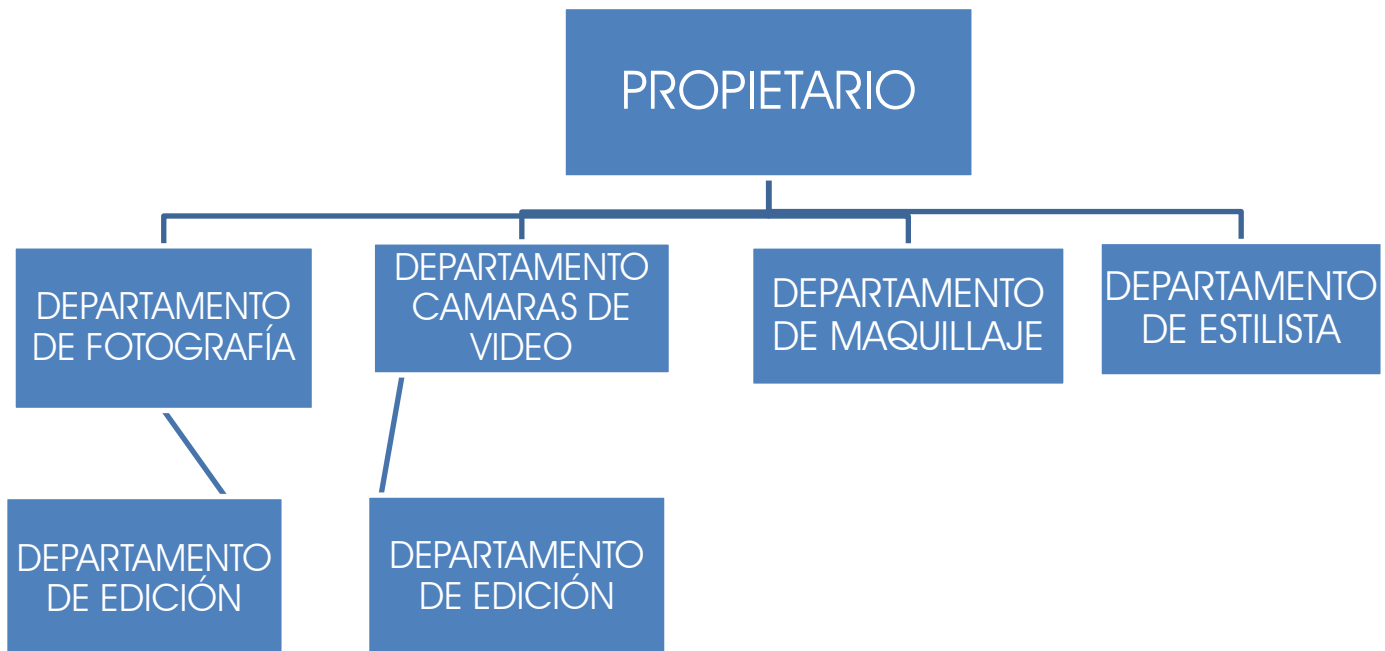
Comunicación en las empresas.....	2
Alcance de la comunicación.....	2.1
Importancia de la comunicación.....	2.2
Necesidades de la comunicación en las empresas.....	2.3
Significado en la comunicación empresarial.....	2.4
Logros empresariales.....	2.5
Creencias relacionadas a la comunicación.....	2.6
Valor de la comunicación a lo que hacen.....	2.7
Beneficios de la comunicación.....	2.8
Acciones para mejorar.....	2.9
Aspectos como la comunicación formal.....	2.10
Combate a la falta de información y rumor.....	2.11
La importancia de conductas comunicativas adecuadas.....	2.12
La comunicación no verbal.....	2.13
Como favorece la empresa la realización de las funciones de la comunicación.....	2.14
Comunicación interpersonal.....	2.15
Evaluación del trabajo.....	2.16

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa con la formalidad y el buen trabajo que nos caracteriza, nuestras necesidades son cumplir las necesidades del cliente, nos respaldan años de experiencia donde siempre realizamos un buen trabajo.

Nuestros objetivos son realizar perfectos trabajos, con una dedicación al estar elaborando nuestros proyectos con el fin de entregar trabajos con afinación y el cliente reconozca el buen trabajo elaborado y quede satisfecho.

1.1 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



1.2 PRESENTACIÓN

La comunicación es el método de gestión para que tenga éxito una organización, la comunicación es esencial por razones de contribución al desempeño más eficaz del colaborador y se obtiene credibilidad del público, por eso REC FILMS tiene como esencia fundamental la comunicación.

Valores, cultura, filosofía se requieren dentro de la organización para el mejor servicio del trabajador asimismo se necesita recapacitarlo e infórmalo para que este en coordinación con la organización, **SABER HACER Y HACER SABER** es una manifestación de la organización para contribuir todos por una dirección.

Comunicación interna en la organización favorece al perfeccionar y programar para que haya la menor magnitud de errores posibles. Transmitir mensajes positivos, concretos y verdaderos, informar lo que ocurre en la organización, motivación y actitud es fomentar al colaborador de realizar su trabajo en un ambiente sano y con éxito.

Este manual promete a la organización establecer una estructura fluida para el buen funcionamiento de la organización.

1.3 DESCRIPCIÓN Y MODO DE TRABAJO

Se maneja la relación con el trabajador de una manera primordial, al finalizar el trabajo sobre un evento social al día siguiente se realizará una retroalimentación donde habrá puntos de opinión y se pueda transmitir el mensaje correcto de manera grupal, en cualquier situación se podrán mencionar sugerencias.

Se dará respaldo y cursos de capacitación al personal laboral para tener una mayor confianza y respaldo de acuerdo a sus obligaciones dentro de la organización.

Si la organización necesita aclarar o abordar alguna situación será por medio de correo electrónico, teléfono o reuniones de trabajo.

1.4 MISIÓN

La empresa REC FILMS tiene la misión de satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo a lo pactado, cumplir con los objetivos de cada proyecto de trabajo, garantizar una confianza entre la organización, el trabajador y el cliente, genera una mejor expectativa de proyectos.

Proporcionar un buen clima laboral con trabajadores profesionales.

Tener el fortalecimiento con el cliente gracias a nuestro trabajo y esfuerzo para que el cliente siempre este satisfecho y sigamos en recomendación.

1.5 VISIÓN

Contar con la interacción con el cliente, (redes sociales o publicidad en calles) y siempre teniendo las mayores tecnologías para proporcionar al cliente un trabajo admirable e impecable, entregando así un trabajo de calidad.

Gestionar nuestro trabajo y tener la esencia de innovar y contar con trabajos creativos para los fortalecimientos de vínculos.

Obtener más recursos transformadores y estar en contacto con herramientas tecnológicas para seguir fortaleciendo nuestros proyectos.

1.6 IDELOGÍA

Somos una empresa responsable donde nuestra obligación es entregar trabajos bien realizados, siempre cumplir con las expectativas del cliente, mantener vínculos y satisfacer las necesidades del cliente.

Nuestra prioridad es tanto el personal que elabora en la misma como el cliente que requiere nuestros servicios.

1.7 VALORES

Contamos con la calidad de un trabajo formal y elegante, eficacia y eficiencia durante los eventos sociales, mejoramiento continuo en nuestros proyectos, limpieza durante el trabajo y al entregarlo.

Tenemos muy él claro que el respeto, responsabilidad, tolerancia y honestidad son elementos pilares dentro de la organización.

1.8 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Daremos información sobre la empresa para dar una idea del contexto y poder afinar el trabajo laboral.

REC FILMS inicio su labor como empresa factible en el año 2010 para lograr ser una empresa posicionada y de vanguardia para cubrir las necesidades del cliente en dedicación para atesorar los eventos en cuestión de un film (video) y con una trayectoria amplia que nos respalda, consecuentemente estamos innovando y creando nuevas formas de acuerdo a gustos y necesidades del cliente y utilizando nuevas tecnologías, está situada en Zapotlanejo Jalisco, México.

REC FILMS se especializada en la producción de Fotografía y Vídeo para cualquier tipo de evento.

Actualmente consta de 8 personas que elaboran dentro de la misma con 4 divisiones:

-----3 EN PRODUCCIÓN DE FOTOGRAFÍA:

- Fotografía en estudio y personal que elabora en el estudio.
- Edición de Fotografía
- Recorrer eventos con cámara en mano.

-----3 EN PRODUCCIÓN DE VIDEO:

- VÍDEO EN EVENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS
- EDICIÓN DE VÍDEO

-----1 EN MAQUILLAJE:

- MAQUILLAJE PARA TODO TIPO DE EVENTOS

-----1 ESTILISTA:

- ESTILISTA PARA TODO TIPO DE EVENTOS

FORTALEZAS: Contamos con el material tecnológico y seguimos renovándonos con los cambios pertinentes de la sociedad, contamos con el personal responsable y un trabajo creativo y formal.

OPORTUNIDADES: Al tener estas fortalezas podemos alcanzar grandes logros, poder asociarnos con algunas empresas para realizar proyectos importantes con ellos.

DEBILIDADES: Nos falla la edición y en ocasiones no se lleva soporte a los eventos y la cámara no se estabiliza.

AMENAZAS: Al mucho tiempo de uso quizás fallen las cámaras, fallo en computadoras y pueda eliminar archivos, competencia directa.

Lo anterior significa que este análisis consta de dos partes: una interna y otra externa.

1.- La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales usted tiene algún grado de control.

2.- La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar su negocio en el mercado seleccionado. Aquí usted tiene que desarrollar toda su capacidad y habilidades para aprovechar esas oportunidades y minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales usted tiene poco o ningún control directo. ¹

1.9 CAMBIOS DEL MERCADO

Todo sobreviviente tiene que adaptarse a un cambio, es importante que REC FILMS este en constante movimiento, a cambio a razón en que las nuevas tecnologías surgen de imprevisto, asimismo se facilite la adaptación como nuevo cambio dentro de un nuevo progreso.

Adaptarse al cambio, en términos de negocios, significa tomar decisiones que encaminen nuestro negocio o empresa a aprovechar las oportunidades, o hacer frente a las amenazas que se estén dando como producto de los cambios, o movimientos del mercado.²

¹ **Título:** Diagnóstico de situación actual de la empresa

² **Título:** Adaptarse a los cambios del mercado

Autor: Arturo Elias

1.10 COMPETITIVIDAD

En Zapotlanejo existen varios studios de producción de fotografía o Vídeo los cuales las principales competencia son:

- Foto Paris
- Fotografía Álvarez
- Premiere
- Fotografía Carbajal
- Fotos Lili
- Over Zound and Deluxe

Es importante tener en cuenta las ventajas y desventajas de la competencia en las empresas para dar fortalecimiento en las bajas que tenga REC FILMS en el mismo mercado. Para ser posible una modificación positiva y mejorar nuestra cobertura y facilitar y tener mejor proyección al consumidor y así satisfacer al consumidor. Asimismo poder lograr un avance mejor que la competencia y atraer más clientes.

La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.³

1.11 PERSPECTIVA

La clave para el beneficio del cliente y la empresa recae en que el personal de la empresa tenga valores y desarrolle una cultura de saber.

Distintas perspectivas para el crecimiento de la empresa:

*Innovación en cada personal.

*Cada personal finalizando su trabajo tendrá oportunidad de realizar cosas en los distintos departamentos si él gusta.

1.12 FILOSOFÍA DE LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA

Somos una empresa con los intereses de servir al público, sabemos que lo más importante eres tú y tu familia, por esa razón nuestra empresa trabaja para que tu familia y nosotros estemos conformes, y recordar la felicidad de tu familia en fotografía y video.

³ **Título:** Competitividad **Autor:** Gómez Mena

2. COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

La comunicación en la empresa tiene que ser cordial para cualquier persona, los puntos de vista son escuchados, comunicar positivamente dentro y fuera de la organización es fundamental.

La organización tiene que mantener esta buena comunicación y estar al tanto de lo que pasa con el personal y sus clientes.

2.1 ALCANCE DE LA COMUNICACIÓN

Dar información muy detallada y de fondo para la acreditación del cliente, mensajes espontáneos o estratégicos mediante redes sociales, interpersonal o vía telefónica.

Asimismo para que el alcance de la comunicación sea relevante y eficaz y el cliente se lleve un grato recuerdo de la organización y requiera nuevamente nuestros servicios como empresa REC FILMS.

2.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Las distintas empresas de comunicación trabajan internamente de una manera muy inoportuna para las formas de entendimiento y recaen en una ironía "la comunicación sin comunicación", no comunican la falta de algún comunicado y esto hace que resulten fallas, en REC FILMS trabajamos de una manera muy particular con cada cliente, se comunica de una manera interpersonal, "La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface sus propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo."⁴

Internamente entre el personal es de la misma manera, para evitar problemas de comunicación "Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo, tampoco hay atención de clientes o público, ni relaciones humanas hacia dentro o fuera de la empresa. Eso en lo laboral, qué decir de lo individual, sin comunicación no hay autoestima, familia, autocontrol, ni desarrollo personal".⁵

⁴ **Título:** La importancia de una buena comunicación en la organización. Autor: José Gómez Utrilla

⁵ **Título:** Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre. **Autor:** Rosa María Ayón Pimienta

2.3 NECESIDADES DE LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

Para cubrir las necesidades del cliente, primero cubrimos las necesidades de nuestro personal, y después cumplimos los objetivos de necesidades de la empresa, en este caso la comunicación es una necesidad de vida y de todos los días por eso es fundamental que exista una comunicación bien definida a la hora de intercambiar mensajes.

2.4 SIGNIFICADO EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Pensar antes de hablar y de actuar, es importante tener la comunicación como un elemento fundamental de gestión en la empresa ya que, una comunicación efectiva entre dos personas, se cumple el objetivo de la comunicación y esto hace que se tenga una organización y una coordinación a la hora de enfrentar problemas.

2.5 LOGROS EMPRESARIALES

Se inicio aproximadamente hace una década con un solo personal con gustos de ese tipo de trabajo, con el pasar de los años fue adquiriendo herramientas y distintas formas de trabajo, eso resalto de una manera impactante y positiva como se venía trabajando, después se asocio con su hermano, fueron comprando más equipo de nueva tecnología, veían distintos trabajos para resaltar lo importante, calidad y formas de trabajo pero respaldar el suyo y dar un mejor servicio al cliente.

2.6 CREENCIAS RELACIONADAS A LA COMUNICACIÓN

Es importante que la empresa tenga una identidad, se tiene que tener una cultura en la comunicación y en la empresa, puede ser una cultura relajante pero con entrega para beneficio de la empresa.

2.7 VALOR DE LA COMUNICACIÓN A LO QUE HACEN

Para toda acción se necesita tener confianza para proyectar nuestras ideas y pensamientos, nosotros tenemos una lista de cosas por hacer, a eso el personal tiene acceso y tendrá que trabajar para cumplir esas metas, darle estrategias, herramientas y razones del porque lo debe hacer y cómo hacerlo, encontrar en él una motivación o motivar para impulsar a realizarlos, que aprenda de su trabajo y que sobre todo de estrategias para hacerlo mejor.

2.8 BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN

Se tiene un mensaje positivo en los distintos niveles de la comunicación, todos están en la misma línea de saberes, todos saben lo que tienen que hacer y la empresa se fortalece, la comunicación se hace de una organización y coordinación para los empleados y el cliente.

2.9 ACCIONES PARA MEJORAR

Tenemos una serie de métodos, procesos a mejorar entre ellos la edición y grabación, tenemos ideas para mejorar proyectos solo falta llevarlos a cabo.

Así mismo aprender de distintos fuentes de edición para el mejor manejo de video.

2.10 ASPECTOS COMO LA COMUNICACIÓN FORMAL

Es muy importante la comunicación formal, manteniendo el respeto dentro y fuera de la empresa para tener un mejor ambiente laboral, nos caracterizamos por la comunicación formal entre eso todos nos apoyamos para llevar un proyecto a cabo y eso se distingue a nuestro trabajo.

2.11 COMBATE A LA FALTA DE INFORMACIÓN Y RUMOR

Para esto REC FILMS lleva un paso adelante, antes de cada día se forja la información y de las acciones a realizarse durante el día, asimismo el persona estará capacitado y ya sabrá que hacer, durante su turno del día. Cuando se inicia un rumor es se llega hasta el fondo del asunto, se tiene un proceso de investigación y se da a conocer el porqué de ese rumor si es favorable o negativo para la empresa, si por razones se mal interpreta se hará lo mismo pero en forma positiva dentro de la empresa.

2.12 LA IMPORTANCIA DE CONDUCTAS COMUNICATIVAS ADECUADAS

Comunicar un mensaje e información adecuada con lenguaje claro, con eficacia, buena coherencia, entonación y volumen, asimismo obtener información adecuada, saber escuchar para saber en qué momento hablar y que datos comunicar. Visualmente estar coordinado atentamente.

2.13 LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La empresa tiende mucho a la conexión con el personal y hace posible que haya cursos para el cliente en cuestión del lenguaje no verbal, es muy importante que el personal conozca y pueda manejar su cuerpo para la interacción con el cliente y tenga una seguridad para el desarrollo del mensaje.

2.14 COMO FAVORECE LA EMPRESA LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Se necesita tener una coordinación, organización y un control para la elaboración de los proyectos y así guiar a los empleados. Al hacer posible esto el personal se realizara con perfección los proyectos sociales, así mismo la empresa como el personal tendrá que exponer sus metas y juntos realizarlas, la interacción con las personas será fundamental para la realización adecuada de los trabajos y la empresa otorgara información y herramientas necesarias para la solución de problemas y que tome las correctas decisiones.

2.15 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

En la finalización de eventos sociales al día siguiente se realizara una retroalimentación para exponer pros y contras y dar fortalecimiento a los trabajos. Asimismo la empresa cuida primordialmente al personal que elabora en la misma y siempre se hablara respecto a sentirse cómodo y en un ambiente sano.

2.16 EVALUACIÓN DEL TRABAJO

La evaluación de trabajo se rendirá por la producción que se realice por parte del personal, fotografías bien tomadas con enfoque, buena visualización y un tono bien definido, en edición tener un toque propio de la empresa.

En video de igual manera que la fotografía ya con edición creativa.

Se evaluara la vestimenta formal y el respeto que se debe de manejar en la organización con cada personal asimismo entregas en tiempo y forma.

Si en la empresa hay personales laborando eficazmente y gracias a él aumentan las ganancias se le ofrecerá incentivos.

