

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

“PROYECTO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE AMBIENTAL  
GLOBALCO, S.A.”

**JERY EMMANUEL ORTUÑO GAITÁN**

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO –EPS–

“PROYECTO DE COMUNICACIÓN CON ENFOQUE AMBIENTAL  
GLOBALCO, S.A.”

INFORME FINAL DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO E.P.S.

PRESENTANDO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO POR:

**JERY EMMANUEL ORTUÑO GAITÁN**

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR:

M.A. SERGIO MORATAYA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014

Consejo Directivo

**Director**

Licenciado Julio Estuardo Sebastián Chilín

**Secretaria**

M.A. Claudia Molina

**Representantes de docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

**Representante de los egresados**

Lic. Michael González Batres

**Representantes estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

**Coordinador de EPS**

M.A. Sergio Vinicio Morataya García

**Supervisora de EPS**

Licda. Floralba Pérez-Folgar



**GLOBALCO, S.A.**

Guatemala, 29 de octubre del 2,014.

M.A. Sergio Morataya  
**Coordinador EPS Licenciatura**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Respetable M.A. Morataya:

Me dirijo a usted deseándole que todas sus labores se estén desarrollando con éxito.

Por este medio le informo que Jery Emmanuel Ortuño Gaitán con número de carné: 200923086, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, finalizó el Ejercicio Profesional Supervisado en la empresa privada Globalco, S.A; cumpliendo con las trescientas horas (300) de práctica a partir del 12 de mayo al 18 de julio del año 2,014. Realizando el proyecto de comunicación "Proyecto de comunicación con enfoque ambiental Globalco, S.A."

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

**Melissa de Selduz**

Administración Globalco, S.A.

Oficina: (502) 2442-4660

[www.globalcosa.com](http://www.globalcosa.com)



**GLOBALCO, S. A.**

7a. Av. 31-88, Zona 8,  
Ciudad San Cristóbal

Mixco, 01057, Guatemala.

Teléfono: (502) 2443-6586  
2476-2625

Fax: (502) 2443-8034  
[atencionclientes@globalcosa.com](mailto:atencionclientes@globalcosa.com)

Oficinas: 7a. Avenida Bulevar Sur, San Cristóbal 31-59 Zona 8, Mixco, Guatemala.  
Planta: 1 Av. 34-67 Zona 12, Colonia El Carmen, Guatemala. TEL. (502) 2442-4660 / FAX (502) 2476-2625

**Email: [atencionclientes@globalcosa.com](mailto:atencionclientes@globalcosa.com) ; [www.globalcosa.com](http://www.globalcosa.com)**



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 27 de octubre de 2014

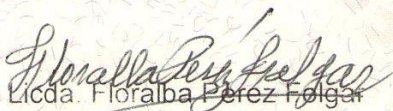
Estudiante  
**Jery Emmanuel Ortuño Gaitán**  
Carné: **200923086**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "**Proyecto de Comunicación con Enfoque Ambiental, GLOBALCO, S.A.**".

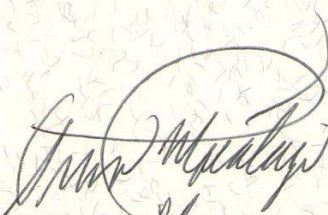
El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Floralba Pérez Folgar  
Supervisora de EPS



Vo. Bo.



M.Sc. Sergio Morataya  
Coordinador EPS Licenciatura



Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

A DIOS: Por su incondicional amor y fidelidad, por darme el ánimo y la fuerza necesaria para luchar por mis sueños, gracias a Él hoy puedo avanzar hacia el propósito que me fue trazado.

A MIS PADRES: Jery Ortuño y Lissette Gaitán, por enseñarme valores y principios, por su amor y sus sabios consejos, por estar siempre a mi lado en las buenas y en las malas, por haber creído en mí e invertir sus recursos en mi formación integral.

A MIS HERMANOS: Jorge Ortuño y Juan Pablo Ortuño, por ser mis confidentes y mi apoyo, por compartir mis sueños y poder hacer música juntos, deseo sembrar en sus corazones un ejemplo a seguir como hermano mayor y un amigo con quien siempre puedan contar.

A MI FAMILIA: A todos y cada uno de los que la conforman, les dedico este acto en muestra de agradecimiento, amor y solidaridad, por su cariño y porque juntos conformamos un hogar.

A MIS AMIGOS: Porque somos como hermanos, hemos compartido muchas aventuras juntos y hemos aprendido de la vida en un mismo caminar, en especial agradecimiento a Dmaría Rosales por ser mi mejor amiga y haberme dado el apoyo y el aliento necesario para continuar.

Sin ustedes todo esto no sería posible, que esta dedicatoria hable individualmente a sus vidas y no está demás decir, muchas gracias.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios sobre todas las cosas

A mi familia

A mi país Guatemala

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A los coordinadores del Ejercicio Profesional Supervisado 2,014

Por su orientación, asesoría y apoyo en la realización del presente trabajo académico.

A la empresa privada Globalco, S.A. y a la familia Chew

Por abrir las puertas y dejarme realizar este proyecto de EPS, por su apoyo, amistad y confianza, muchas gracias.



## ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO 1: DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL, GLOBALCO S.A. ....	5
CAPÍTULO 2: PLAN COMUNICACIONAL, GLOBALCO S.A. ....	23
CAPÍTULO 3: ACTIVIDADES REALIZADAS .....	42
CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN .....	55
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES .....	66
BIBLIOGRAFÍA .....	67
ANEXOS.....	68

## **RESUMEN**

<b>Universidad</b>	San Carlos de Guatemala
<b>Unidad académica</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación
<b>Autor</b>	Jery Emmanuel Ortuño Gaitán
<b>Título</b>	Proyecto de Comunicación con Enfoque Ambiental Globalco, S.A.
<b>Problema investigado</b>	Carencias en comunicación interna y externa
<b>Instrumentos utilizados</b>	Entrevistas, encuestas, análisis estadístico, observación directa y recopilación de materiales
<b>Resultado y conclusiones</b>	La empresa privada Globalco, S.A. Ahora cuenta con las bases necesarias para el desarrollo de comunicación, cabe mencionar que los canales de comunicación internos y externos fueron reforzados a través de un enfoque ambientalmente responsable

## **JUSTIFICACIÓN**

Previo a obtener el título de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se cumple con la realización del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), 800 horas trabajadas para la ejecución del mismo.

El proyecto se realizó con la finalidad de poner en práctica el conocimiento obtenido en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, brindando un servicio a la sociedad a la que nos debemos.

En lo que se refiere a la empresa Globalco, S.A; dicho proyecto sirve de base en el área de comunicación, realizando un plan que pudiera suplir las necesidades prioritarias internas y externas en el marco de tiempo establecido en la ejecución de EPS.

Como comunicador social, entiendo la responsabilidad de ejercer con profesionalismo y ética mis acciones, es por eso que el presente trabajo académico cuenta con un enfoque social y ambiental.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene en concreto, el trabajo e intervención comunicacional para la empresa privada de plásticos Globalco S.A.

Globalco es una empresa familiar encabezada por el Ingeniero Ricardo Chew, una persona con amplio conocimiento y larga trayectoria en el funcionamiento del mercado de plásticos en Guatemala.

El proceso del proyecto abarca los siguientes puntos: un diagnóstico de comunicación, un plan de comunicación, la realización del plan comunicacional y la evaluación del mismo, todo esto en base al método científico no experimental y el método de observación, además del uso de medidores cuantitativos y cualitativos.

Cabe mencionar que la empresa no contaba con ningún tipo de diagnóstico o plan en el área de comunicación, es por eso que el presente proyecto buscó establecer estrategias que fortalecieran la situación comunicacional de la empresa, tanto a nivel interno como a nivel externo; en el mismo se detallan las acciones realizadas para cumplir con los objetivos planteados.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Establecer las bases para el desarrollo de comunicación en la empresa privada Globalco S.A; así mismo, impulsar estrategias que refuercen la comunicación externa e interna de la misma.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Facilitar el desarrollo de la comunicación interna en las distintas áreas de la empresa.
- Renovar la imagen de marca de Globalco y aumentar su presencia en el mercado.
- Reforzar la gestión de herramientas tecnológicas de comunicación.

## CAPÍTULO 1: DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL, GLOBALCO S.A.

### LA INSTITUCIÓN

#### 1.1 Historia



**GLOBALCO, S.A.**

Globalco es una empresa privada familiar<sup>1</sup> que se especializa en la producción de envases PET y tapas varias, compitiendo de esta manera dentro del mercado de plásticos guatemaltecos. La empresa se encuentra

ubicada en la 1 Ave. 34-67 zona 12, Colonia El Carmen, Ciudad de Guatemala. Atiende al cliente de lunes a viernes de 9:00 am. -13:00 pm. y de 14:00 pm. – 17:00 pm.

La empresa nace como idea del Ingeniero Ricardo Chew, quien ya contaba con amplia experiencia en el mercado de plásticos guatemaltecos trabajando para la empresa Polindustrias. En el año 2,005 el Ing. Chew alquila una bodega y empieza a concretar Globalco S.A; una máquina sopladora, un compresor de aire y cinco personas dieron vida a la empresa; cabe resaltar que dentro de esas personas, su hermano Ernesto Chew (Gerente de ventas), puso a disposición de la empresa un camión con el que se empezaron a hacer entregas. Poco a poco la empresa empezó a crecer y a necesitar nuevo personal y nueva maquinaria. En el año 2,006 su hija mayor Kimberly Chew, Ingeniera en Electrónica, tomó el cargo de Gerente de Planta, quién actualmente vela por el funcionamiento de toda la planta de producción; así mismo en el año 2,008; su hermana Melissa Chew, Administradora en instituciones hoteleras, tomó el cargo de administradora en Globalco, actualmente ella y su esposo, manejan el área administrativa de la empresa.

---

<sup>1</sup>está controlada por los miembros de una misma familia en la que el capital y, en su caso, la gestión o el gobierno están en manos de una familia.

En este 2,014 se puede observar un crecimiento significativo en cada área de la empresa.

## 1.2 Marco Filosófico

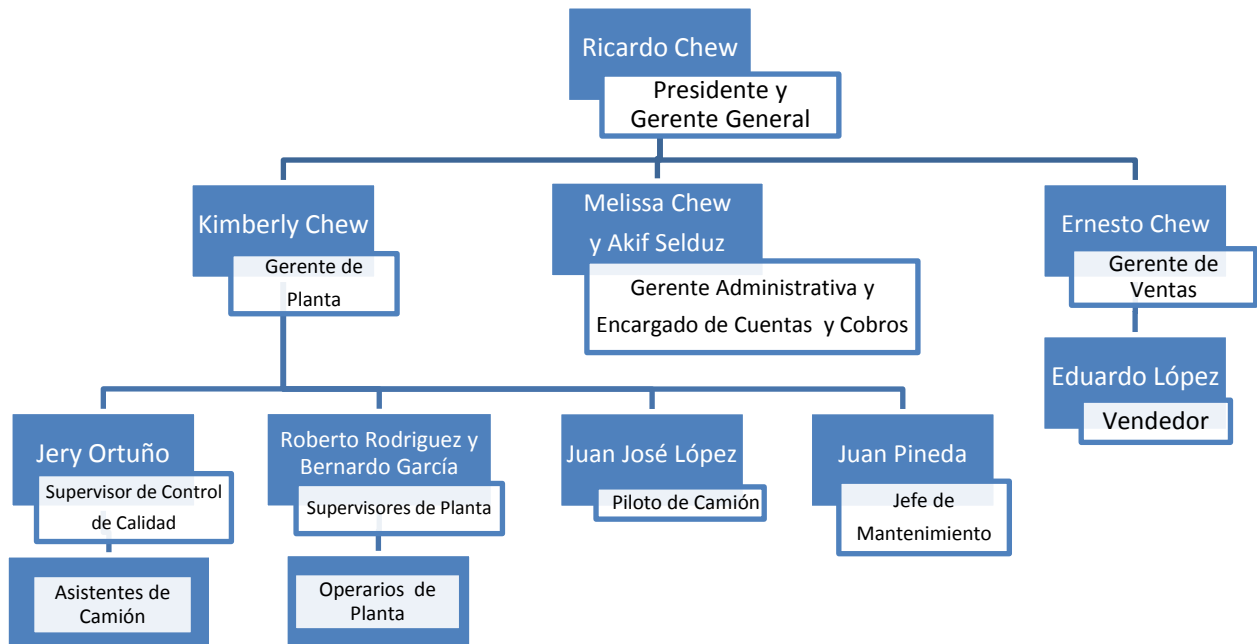
- **Misión:**

Dar a nuestros clientes un sentimiento de confianza y tranquilidad mediante un suministro garantizado de nuestros Envases y Servicios. Aplicando para ello el concepto Justo a Tiempo (JIT), basados en las reglas básicas de integridad.

- **Visión:**

Convertirnos en la empresa líder de Envases PET, mediante el desarrollo de servicios especiales para nuestros clientes, sin descuidar las operaciones de suministro continuo.

**Organigrama:** La empresa está organizada de la siguiente manera:



## **2. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y amenazas (FODA)**

### **2.1 Fortalezas:**

Somos una empresa con experiencia tecnológica que data de los orígenes de la tecnología PET en Latinoamérica, naciendo de la necesidad urgente de suplidores dedicados a brindar un servicio confiable, rápido y duradero en nuestra industria.

Con la tecnología actual y los cambios bruscos en las demandas del mercado, el cliente necesitaba de suministros disponibles JUSTO A TIEMPO y es así como Globalco, S.A. logró y sigue logrando posicionarse en un lugar privilegiado, junto a la innovación constante, creatividad, servicio atento, calidad y precios justos.

### **2.2 Debilidades:**

Se carece de un lugar propio, eso implica que el crecimiento físico de la empresa está atado a un dueño y por ende no se puede invertir demasiado en infraestructura, en determinado momento se tendrá que mover la empresa a nuevas instalaciones que permitan seguir creciendo a la misma.

No se cuenta con un área física de atención al cliente, la interacción con los mismos se hace a través de la vía telefónica, correo electrónico y la página web de Globalco S.A.

### **2.3 Oportunidades:**

Se ha buscado la manera de proporcionar a nuestros clientes productos fuera de la línea ordinaria del mercado, para darles con ello un mayor poder de persuasión hacia el consumidor y, por ende, un crecimiento en su volumen de ventas.



Sabemos que aún falta bastante mercado por cubrir, sin embargo seguimos trabajando para poder crecer tanto interna como externamente sin descuidar a los clientes que han depositado su confianza en nosotros.

Consideramos como una oportunidad el hecho de ser una empresa familiar ya que trabajamos por un ideal aún más allá del dinero, trabajamos por nuestro futuro y por el futuro de nuestros clientes.

#### **2.4 Amenazas:**

El mercado de plásticos es competitivo y a pesar de nuestras fortalezas, estamos a las sombras de empresas multinacionales que cuentan con infraestructura y maquinaria aún mejor de la que manejamos actualmente, además los precios y las ofertas deben ser muy flexibles y constantes para poder obtener ganancias.

Podríamos mencionar a Plastimax como la competencia más directa, una empresa sólida y ordenada en todos sus procesos.

### **3. Metodología**

#### **3.1 Descripción del Método**

Para la elaboración del diagnóstico comunicacional de la Empresa Globalco S.A; se empleará el método científico no experimental y el método de observación con el fin de obtener los resultados deseables. Así mismo se aplicarán las siguientes técnicas de recolección de información:

## 3.2 Instrumentos

- *Entrevistas:*

Esta técnica será utilizada con el propósito de investigar mediante el diálogo, la situación comunicacional de la empresa desde la perspectiva administrativa, esta entrevista no va dirigida a los trabajadores de planta.

- *Análisis de los canales de comunicación:*

Esta técnica permitirá el análisis de la estructura comunicacional que posee la empresa y la efectividad de la misma, así mismo, lograr identificar las áreas que puedan ser reforzadas.

- *Observación directa:*

La observación directa será de vital importancia, ya que permite desde la perspectiva de comunicador e investigador, hacer criterios objetivos sobre la situación comunicacional de la empresa.

- *Recopilación de materiales:*

Dicha recopilación permitirá la obtención de información respecto al funcionamiento de la empresa, conocer sus relaciones de poder, su organigrama y el posicionamiento de Globalco sobre su grupo objetivo.

### 3.3 Cronograma

El presente cronograma está planificado para realizarse de lunes a viernes, del 3 de febrero hasta el día 28 de febrero del año 2014, invirtiendo para efectos del mismo, el tiempo necesario para cumplir con los objetivos trazados:

FEBRERO 2014				
<b>Lunes 3</b> Investigar sobre la historia de Globalco S.A.	<b>Martes 4</b> Identificar los canales de comunicación internos y externos	<b>Miércoles 5</b> Investigar y analizar la página web de la empresa y su perfil de Facebook	<b>Jueves 6</b> Transcripción de información e identificar debilidades comunicacionales	<b>Viernes 7</b> Obtener el FODA de la empresa
<b>Lunes 10</b> Escribir y estructurar las entrevistas	<b>Martes 11</b> Realizar las entrevistas a los gerentes y administradores	<b>Miércoles 12</b> Transcribir la información obtenida de las entrevistas realizadas	<b>Jueves 13</b> Escribir y estructurar las encuestas	<b>Viernes 14</b> Realizar las encuestas a los operarios de la planta
<b>Lunes 17</b> Transcribir la información obtenida de las entrevistas realizadas	<b>Martes 18</b> Realizar las interpretaciones y gráficas correspondientes a las encuestas	<b>Miércoles 19</b> X	<b>Jueves 20</b> Estructuración del diagnóstico comunicacional	<b>Viernes 21</b> Obtener información acerca de las estrategias de comunicación empleadas
<b>Lunes 24</b> Estructurar la radiografía de la empresa y analizar los resultados.	<b>Martes 25</b> Estructuración del diagnóstico comunicacional	<b>Miércoles 26</b> Estructuración del diagnóstico comunicacional	<b>Jueves 27</b> Revisar el diagnóstico comunicacional	<b>Viernes 28</b> Revisar el diagnóstico comunicacional

## 4. Recopilación de datos

### 4.1 Ficha de entrevistas

**Entrevistada:** Licda. Melissa Chew

**Puesto:** Gerente administrativa

**Día:** Martes, 11 de febrero de 2014.

**Hora:** 10:00 am.

Se consideró a la Licda. Melissa Chew como la más idónea a entrevistar, debido a que fuera del puesto que ejerce, es también quién atiende el teléfono de la empresa y a los clientes de manera personal, cabe resaltar que ella ha manejado la página web de la empresa y el perfil de Facebook de la misma; esto quiere decir que ella sabe que es lo que piensan los clientes y conoce de cerca el desarrollo de la empresa a través de los últimos años.

**Entrevistada:** Ing. Kimberly Chew

**Puesto:** Gerente de Planta

**Día:** Martes, 11 de febrero de 2014.

**Hora:** 3:00 pm.

Debido al cargo que ejerce la Ing. Kimberly Chew, se consideró de vital importancia entrevistarla; ella es quien se encarga de velar por el manejo óptimo del área de producción, lleva el control sobre el inventario en bodega, es quién interactúa de forma directa con los operarios de planta (el 70% de los empleados de la empresa) y conoce a fondo el funcionamiento de la maquinaria y los procesos respectivos que implica el área de producción.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ver anexos, formato de entrevista

## 4.2 Resultados de las entrevistas

Las entrevistas dieron respuesta a la situación actual desde la perspectiva administrativa sobre las siguientes áreas:

**Comunicación Interna:** En ambas respuestas se puede observar que la comunicación interna de Globalco S.A; está funcionando de forma positiva, sin embargo hay ciertas áreas que pueden ser mejoradas tales como, el manejo de las líneas de comunicación y evitar que el hecho de ser familia desestabilice el óptimo desarrollo laboral de la empresa.

También se destacan como canales de comunicación el correo electrónico y la comunicación verbal, aunque realmente carecen de reuniones y esto debilita de una u otra manera el accionar de cada área de Globalco S.A.

**Comunicación Externa:** A través de las entrevistas se logra observar que la situación comunicacional en relación a los clientes todavía es un poco inestable, ya que no cuentan con una área física de atención al cliente y el canal más utilizado es el teléfono, algo que si bien está funcionando, puede ser mucho mejor al emplear una estrategia de comunicación y una reestructuración en los canales internos, menciónese la página web y el perfil de Facebook como herramientas que están al alcance de la empresa.

**Relaciones interpersonales:** Desde la perspectiva administrativa, existe buena química entre los trabajadores de la empresa, hay ciertos roces como en cualquier

lugar, pero tratan de solucionar como equipo los problemas que se pueden dar. La empresa puede ser reforzada en esta área a través de reuniones generales de manera constante y compartir tiempo fuera del trabajo para hacer más fuertes los lazos de compañerismo laboral.

**Imagen de la empresa:** La empresa realmente carece de una imagen institucional, cuentan con algunos elementos pero aún falta mucho por hacer respecto a este tema, no existe una estrategia de comunicación, no existe presupuesto para emplear un plan y no se le da mucha importancia a esta área, esto debido a que la empresa se ha mantenido en desarrollo pero este desarrollo carece de un orden y una estrategia, en determinado momento la empresa puede estancarse debido a que no han logrado descubrir su potencial.

#### 4.3 Tablas comparativas puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados

##### 4.3.1 Puntos de encuentro: Preguntas más relevantes

Preguntas	Puntos de encuentro	Puntos de disensión
1. ¿Qué beneficios ofrece la empresa, en comparación a la competencia?	-Rapidez en la entrega de pedidos - Precios accesibles	
2. ¿Qué canales de comunicación interna y externa utiliza Globalco?	Interna: Comunicación verbal, correo electrónico y teléfono interno.  Externa: El correo electrónico como canal principal y el teléfono como canal secundario	No existe una buena comunicación entre las líneas de comunicación externa.

3. ¿Cree que es necesaria una estrategia de comunicación para reforzar la imagen de la empresa?	Es necesaria, porque no se cuenta con una estrategia enfocada al área de comunicación.	
4. ¿Considera que existe un buen trabajo en equipo o es deficiente?	Existe trabajo en equipo y las relaciones son sanas en el entorno laboral.	Se necesitan reuniones y tiempo compartido fuera del trabajo.
5. ¿Cree que la carencia de un área física de atención al cliente afecta el desarrollo de la empresa?	En definitiva afecta la imagen y el buen desarrollo de la empresa hacia el cliente.	Dejar entrar al cliente representa un peligro para la empresa y requiere de alguien a tiempo completo que atienda un área de atención al cliente.

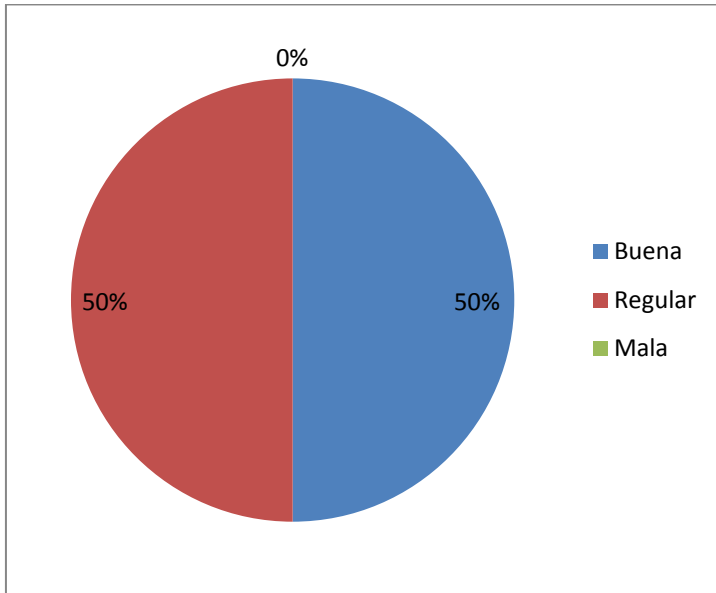
#### 4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas<sup>3</sup>

A continuación se presentan las preguntas realizadas a través de la encuesta a operarios, para efectos de la misma se tomó como universo a los trabajadores de planta, de los cuales la muestra fue de 8 personas, los resultados de esta encuesta fueron los siguientes.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Las siguientes gráficas, análisis fueron realizadas por Jery Ortuño Gaitán, Epesista.

<sup>4</sup> Ver anexos 7.3 en Matriz y vaciado de las encuestas.

1. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus supervisores?

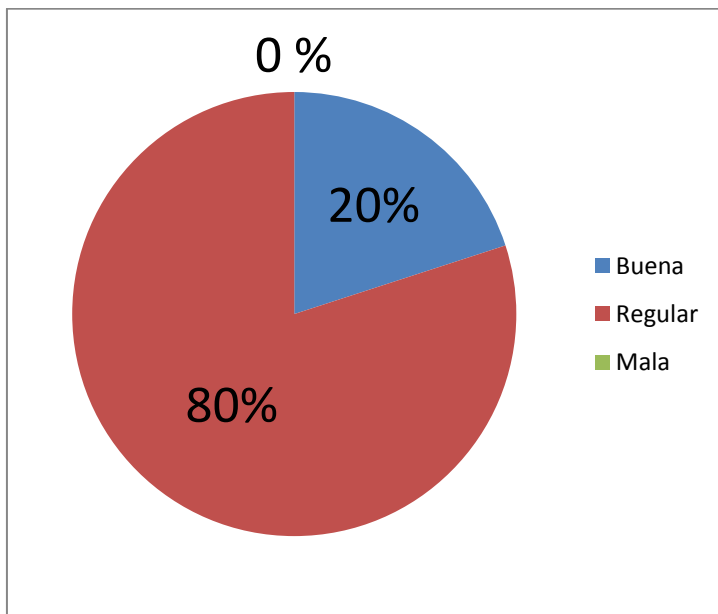


Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

Esta gráfica nos muestra que un 50% de los trabajadores encuestados está conforme en su relación con sus supervisores, sin embargo existe un porcentaje del 50% que indican que es regular.

Esto indica en base también a los comentarios que se recibieron al respecto que existen problemas de comunicación con uno de los supervisores, mientras que con el otro supervisor de planta la relación es muy buena. Esto nos dice que hay una barrera comunicacional que impide el desarrollo óptimo de las actividades laborales en planta.

2. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus compañeros?



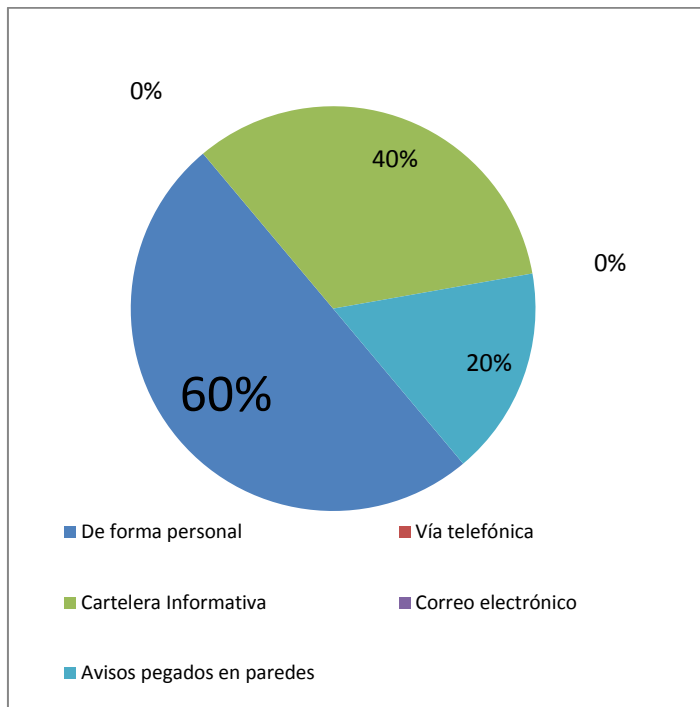
Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

Esta gráfica nos muestra que un 20% de los trabajadores encuestados dice mantener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo; sin embargo el 80% de los trabajadores opinan que las relaciones de trabajo son regular.

Esto quiere decir que aún hay que reforzar los vínculos de compañerismo y comunicación interpersonal porque se están dando roces que con el tiempo van a afectar de forma negativa a la empresa.



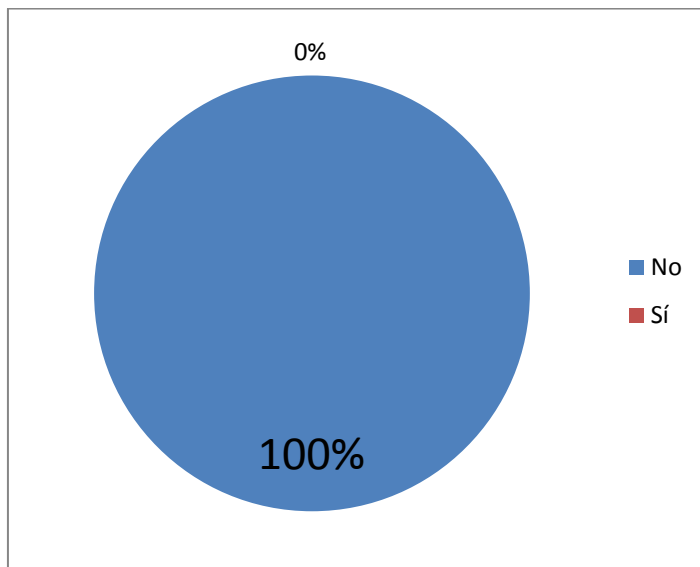
### 3. ¿De qué manera se mantienen informados dentro de la empresa?



En la presente gráfica se observa que un 60% de los trabajadores encuestados afirman utilizar la comunicación verbal como canal principal para mantenerse informados, seguida por la cartelera informativa con un 40%, esto demuestra que este canal se utiliza para información importante pero no a corto plazo, y por último, un 20% dicen mantenerse informados a través de avisos pegados en las paredes, aunque en realidad los avisos pegados en las paredes son advertencias sobre el reglamento de los procesos que se dan en la planta .

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014

### 4. ¿La empresa realiza reuniones con sus trabajadores constantemente?

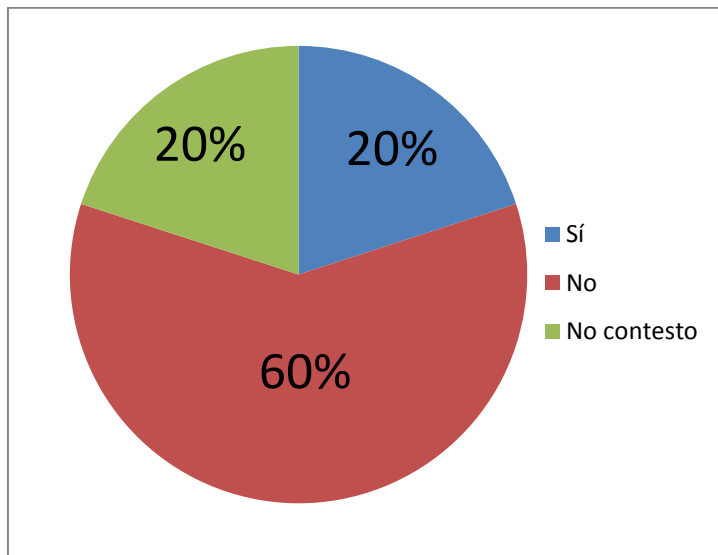


Esta gráfica nos muestra que un contundente 100% que los trabajadores encuestados aseguran no contar con reuniones de trabajo.

Esto quiere decir que no hay un punto de encuentro en la comunicación organizacional de la empresa, toda la información se maneja de forma directa, aunque cabe mencionar que los supervisores de turno hacen una revisión quincenal de la planta pero no hay ninguna reunión más allá de eso.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

5. ¿Recibe usted alguna remuneración por hacer bien su trabajo?

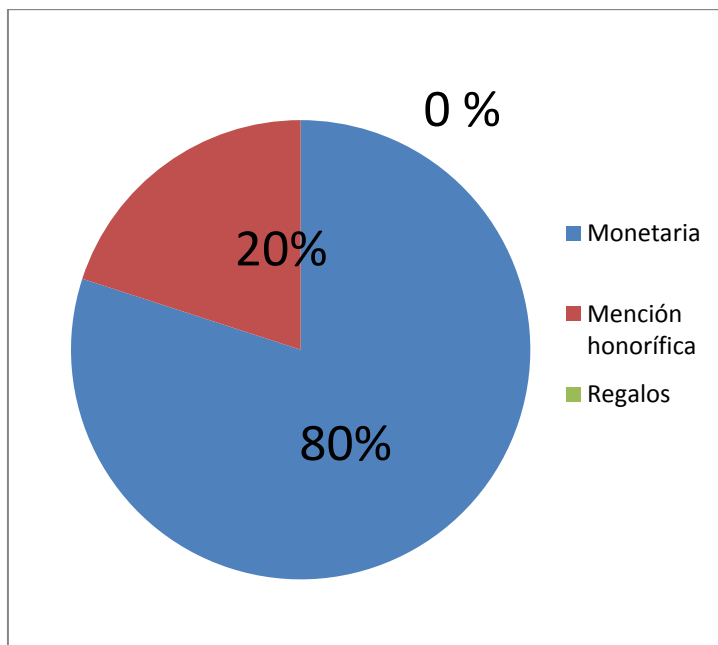


Esta gráfica nos muestra que un 60% de los trabajadores encuestados niega el hecho de recibir algún tipo de incentivo en relación al buen ejercicio de sus labores, sin embargo esto no es del todo cierto, ya que todos los trabajadores reciben una bonificación monetaria al cumplir con todos los días de asistencia durante la quincena, he ahí por qué el 20% dice que sí.

Los trabajadores no son conscientes de recibir una bonificación monetaria.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

6. Si su respuesta anterior fue sí, ¿Qué tipo de remuneración?

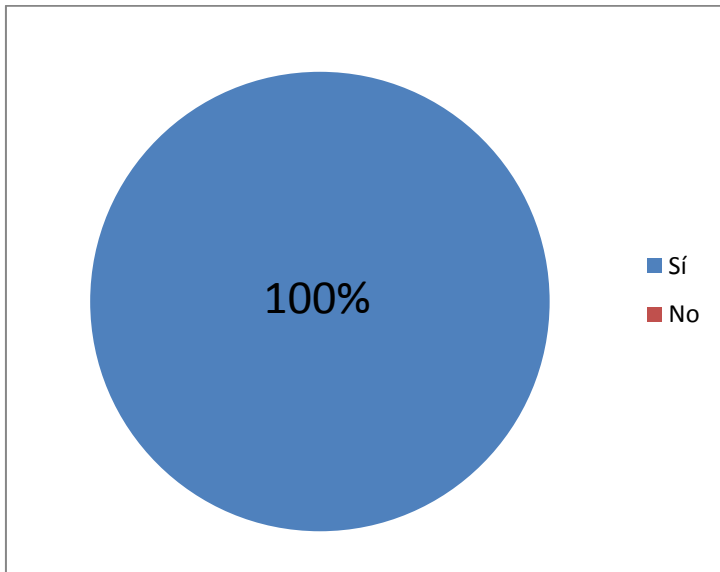


El 80% de la pregunta anterior dijo no recibir ningún tipo de incentivo, mientras que el 20% que dijo recibir, en la gráfica se confirma un incentivo de tipo monetario; anteriormente también se le dio respuesta del por qué a este fenómeno.

Si bien reciben un incentivo económico, falta mucho en cuanto al espíritu laboral y psicológico del trabajador, esta área puede ser reforzada.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

7. ¿Considera que el uso de uniforme mejoraría la imagen de la empresa?

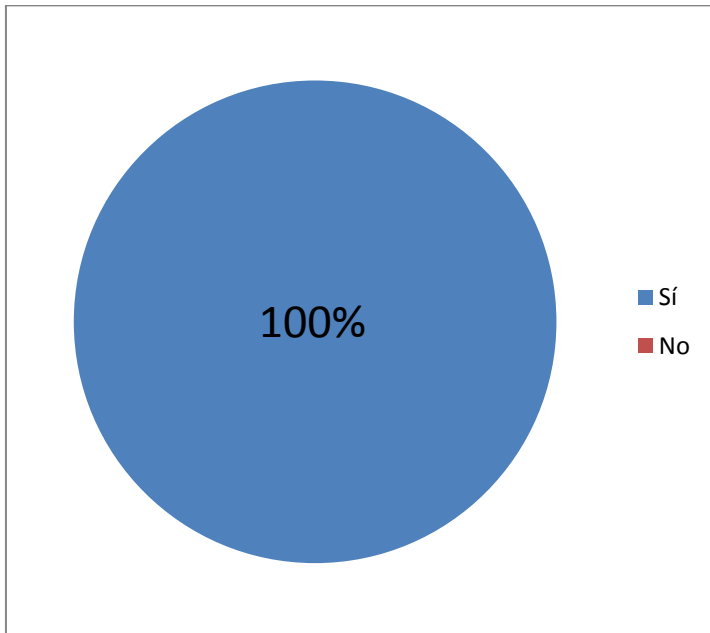


En la presente gráfica se observa que un 100% de los trabajadores encuestados afirman creer que el uso de un uniforme mejoraría la imagen de la empresa.

Esto quiere decir que el trabajador está consciente de este hecho y estaría dispuesto a utilizar algún atuendo que identifique a la empresa, esto para mejorar la imagen de la misma y reforzar las relaciones con el cliente externo.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

5. ¿Estaría dispuesto a cumplir con nuevas normas para mejorar la empresa Globalco S.A?



La presente gráfica demuestra con un contundente 100% que los trabajadores encuestados estarían dispuestos a cumplir con nuevas normas laborales para mejorar las áreas de la empresa.

Dichos cambios también van enfocados al área de comunicación interna y externa de la empresa Globalco S.A.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Mayo 2,014.

## **5 Radiografía de la Institución**

### **5.1 Descripción de la Comunicación Interna**

Actualmente Globalco no cuenta con un departamento formal de comunicación, el área administrativa a tratado de emplear algunos canales de comunicación, pero en realidad no existe una coordinación en dicho tema.

#### **5.1.1 De la infraestructura (Mobiliario y equipo, cartelera, conectividad a Internet)**

Globalco S.A. está ubicada en un edificio de 4 niveles distribuidos a lo largo de las instalaciones, estos poseen áreas específicas, el primer nivel se utiliza para scrap de envases y preforma, así como la ubicación de los compresores de aire de alta y baja presión, en el segundo nivel se encuentra la bodega de envases y corrugados, en el tercer nivel se encuentra ubicada la planta de producción, las oficinas de planta y una parte en donde se almacena la resina, por último, el cuarto nivel cuenta con una bodega de tapas y bombas variadas y las oficinas administrativas, los trabajadores cuentan con una cartelera informativa, baños y parqueo, carecen de un comedor y sala de reuniones.

La Empresa posee 27 trabajadores de los cuales administrativos y supervisores poseen escritorio, computadora (excepto dos de los supervisores) y oficina. Se cuenta con dos servicios de internet de 512 kilobytes de velocidad y un módem portátil.

### 5.1.2 Canales de Comunicación Interna

Los canales de comunicación interna funcionan de forma eficaz, sin embargo existen ciertas áreas que pueden ser mejoradas o incluso reestructuradas. Los canales de comunicación interna que la empresa utiliza son:

**Página web y correo electrónico:** La página web ([www.globalcosa.com](http://www.globalcosa.com)) la cual ha funcionado sin actualizaciones desde finales de 2,011; la creación de la misma requirió una inversión sobre un monto anual por hosting y un servicio de correo electrónico corporativo, el proveedor de estos servicios se llama Network Solutions, además de estos servicios también incluye un espacio para almacenamiento de información interna y un administrador de tareas

**Teléfono de línea interno:** Es utilizado para transmitir mensajes rápidos y de forma directa con el área se necesite comunicar.

**Celular:** A través de este canal, se utilizan mensajes de texto y llamadas cuando se requieren.

**Cartelera informativa:** Se utiliza con el fin de dar a conocer información muy importante a todos los trabajadores, usualmente se da por parte de los administrativos a los operarios de planta.

**Memos:** Aún se manejan memos escritos que llevan mensajes claros y cortos pegados en el escritorio de la persona a la que valla dirigido el mensaje (estos memos se utilizan nada más en el área de planta).

### **5.1.3 Rumores**

Globalco se ha caracterizado, a nivel externo, por ser una empresa con valores en los que se incluye la honestidad, el respeto y la responsabilidad, pero como en cualquier otra entidad, internamente existe algunos rumores<sup>5</sup> que van desde actitudes negativas, falta de compañerismo y relaciones personales entre trabajadores, sin embargo esto no ha sido impedimento para que la empresa se desarrolle y dichos problemas se dan en una cantidad muy mínima.

## **5.2 Descripción de Comunicación Externa**

A pesar de que Globalco S.A. ha brindado sus servicios por más de 13 años, hoy por hoy no han podido realizar ningún tipo de comunicación externa para ofrecer sus servicios a la sociedad en general.

Recientemente el único medio externo que se utiliza para interactuar con los clientes es el correo electrónico, la página web de la empresa y de forma muy precaria, el perfil de Facebook.

Conversando con el Ing. Ricardo Chew, Presidente de la empresa, mencionó que en la actualidad Globalco posee una presencia en el mercado del 10% en Guatemala, esto

---

<sup>5</sup>Son proposiciones para ser creídas que se transmiten de persona a persona, habitualmente de forma oral, sin que existan datos para comprobar su veracidad.

quiere decir que aún hay mucho mercado por cubrir, sin embargo jamás ha invertido en publicidad ni en ningún otro medio de comunicación.

La empresa ha realizado esfuerzos por crear estrategias de venta pero si hablamos de comunicación externa, realmente se quedan muy cortos, en este sentido, hablamos nada más de la página web y el correo directo como herramientas. En el mes de febrero del año 2013 se realizó un estudio por parte de la Gerencia Administrativa, este determinó que el 30% de las ventas totales se dan por parte de los clientes pequeños es decir, particulares o micro empresas, además son estos clientes quienes pagan en su mayoría con efectivo, mientras que los clientes mayores cuentan con crédito y el dinero de las ventas es recuperado hasta 60 o 90 días después de su entrega.

## **PLAN COMUNICACIONAL, GLOBALCO S.A.**

### **CAPÍTULO 2:**

#### **1. Plan de Comunicación**

##### **Antecedentes**

Globalco, S.A; es una empresa privada familiar<sup>6</sup> dirigida por el Ing. Ricardo Chew y sus hijas la Ing. Kimberly Chew y la Licda. Melissa Chew; dicha empresa se especializa en la producción de envases PET y accesorios para los mismos, compitiendo de esta manera dentro del mercado de plásticos guatemaltecos. La empresa se encuentra ubicada en la 1 Ave. 34-67 zona 12, Colonia El Carmen, Ciudad de Guatemala. Atiende al cliente de lunes a viernes de 9:00 am. -13:00 pm. y de 14:00 pm. – 17:00 pm.

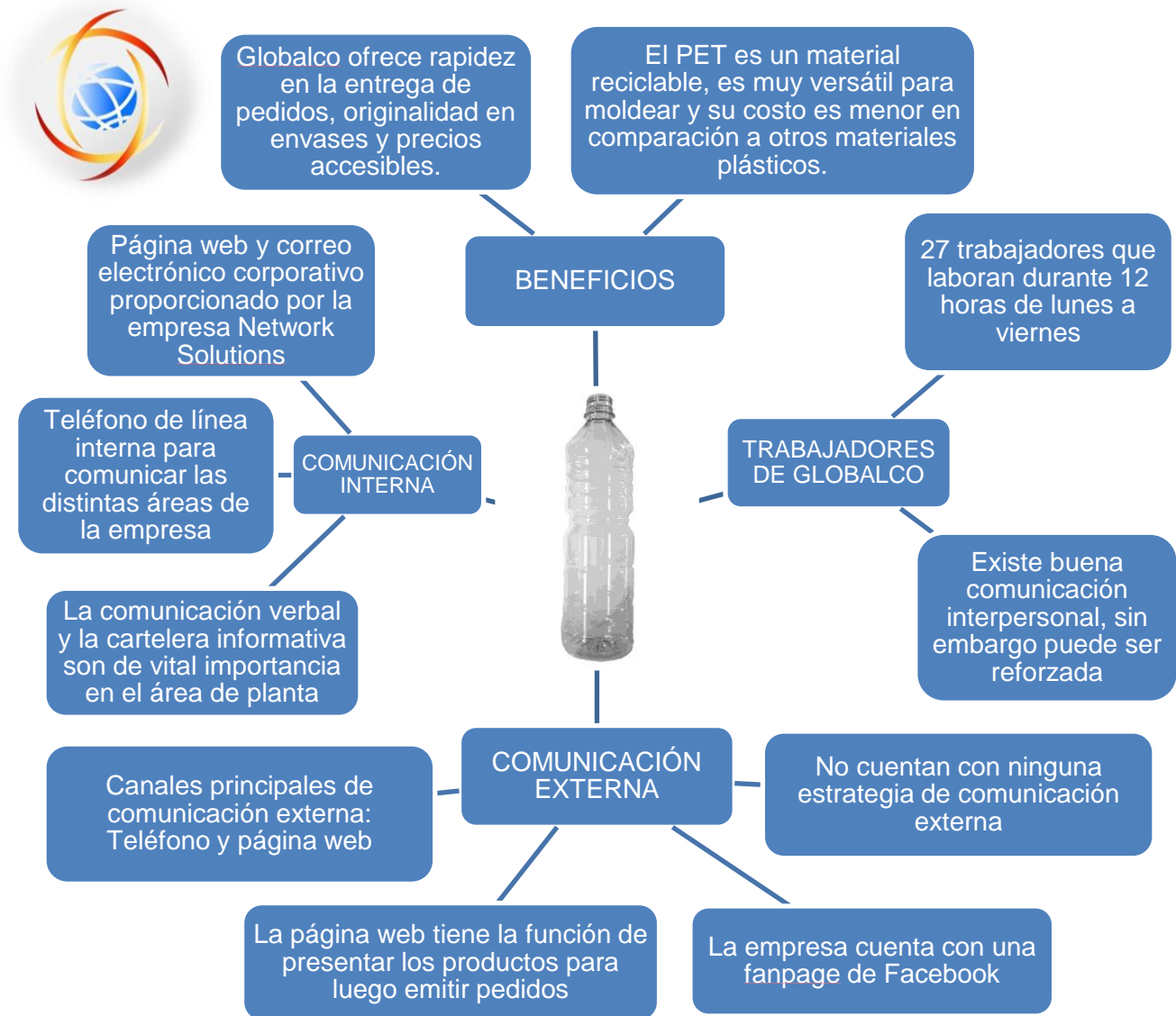
Debido a que Globalco es una empresa relativamente joven, no ha invertido ningún tipo de esfuerzo en el tema de comunicación. Actualmente Globalco no cuenta con un departamento formal de comunicación, el área administrativa ha tratado de emplear algunos canales de comunicación, pero en realidad no existe una coordinación en dicho tema.

---

<sup>6</sup> Está controlada por los miembros de una misma familia en la que el capital y, en su caso, la gestión o el gobierno están en manos de una familia.



## 1.2 Radiografía de la Institución



Globalco, S.A.

### 1.3 Público objetivo

Debido a que el plan contempla la comunicación interna y la comunicación externa, se definen los siguientes G.O.

<b>Público Objetivo: Externo</b>	
<b>Geográficos</b>	
<b>Región</b>	Área Metropolitana
<b>Demográficos</b>	
<b>Edad</b>	De 25 a 45 años
<b>Género</b>	Femenino y masculina
<b>Clase Social</b>	Media baja y media alta
<b>Ocupación</b>	Empresarios y micro empresarios
<b>Psicológicos</b>	
<b>Personalidad</b>	Líderes, sobrios
<b>Estilo de vida</b>	Emprendedores, destacados y trabajadores.
<b>Conductuales</b>	
<b>Beneficios Deseados</b>	Excelencia en el servicio, calidad y confiabilidad por parte de la empresa

<b>Público Objetivo: Interno</b>	
<b>Geográficos</b>	
<b>Región</b>	Metropolitana
<b>Demográficos</b>	
<b>Edad</b>	De 18 a 45 años
<b>Género</b>	Femenino y masculina
<b>Clase Social</b>	Baja Alta y Media Alta
<b>Ocupación</b>	Trabajadores de Globalco. S.A.

## **1.4 Mensaje**

El mensaje que se dará a conocer se apoyará en torno a la frase “*Globalco Recicla*”. Se estableció esta frase ya que la nueva imagen de la empresa tendrá un mayor sentido de responsabilidad ambiental, un tema que puede ser muy bien utilizado mercadológicamente y se presta para reforzar la comunicación interna y externa de la empresa.

## **1.5 Estrategia**

Poner en marcha acciones que promuevan los productos de Globalco desde una perspectiva ambientalmente responsable. Esta estrategia se llevará a cabo durante el presente año 2,014 entre los meses de mayo, junio y julio, la misma ayudará a desarrollar de forma óptima la comunicación interna y externa de la empresa, así mismo sentarán las bases para seguir desarrollando planes de comunicación a largo plazo.

## **1.6 Los planes de comunicación**

### **1.6.1 Comunicación Interna**

#### **Estrategia**

En base al diagnóstico realizado con anterioridad, se logró destacar la importancia de reforzar la comunicación interna, es por eso que la presente estrategia se centra en tres áreas: reforzar las relaciones interpersonales a través de distintas actividades, hacer conciencia ambiental y promover una cultura de reciclaje, y por último, reforzar la comunicación corporativa a través de materiales de comunicación y reuniones quincenales.

## Acciones

- En primer lugar, crear los siguientes documentos básicos de comunicación corporativa:
  - Una hoja membretada oficial
  - Un trifoliar de inducción al nuevo trabajador, tanto de planta como de asistente de transporte, esto con el fin de dar a conocer la labor que realizará y aclarar las dudas que puedan surgir en la práctica.
  - La creación del reglamento de la planta de producción de la empresa, esta contendrá las normas básicas a cumplir dentro de las instalaciones.
  - La creación de políticas de devolución y reclamos, se han dado problemas internos debido a este tema, es por eso que con este material de comunicación se dará fin a la misma.
  
- Organizar una actividad que promueva la conciencia ambiental y la cultura de reciclaje dirigida a los trabajadores de la empresa; esto a través de una charla acerca del reciclaje, un concurso de reutilización de envases PET y un tiempo de refacción, esta actividad tendrá una duración de una hora y media; además se crearán contenedores especializados para poder reciclar.
  
- Realizar quincenalmente una reunión que involucre al área administrativa, supervisores y vendedores de Globalco S.A; esto con el fin de reforzar la comunicación corporativa y establecer una mejor coordinación entre las áreas mencionadas.

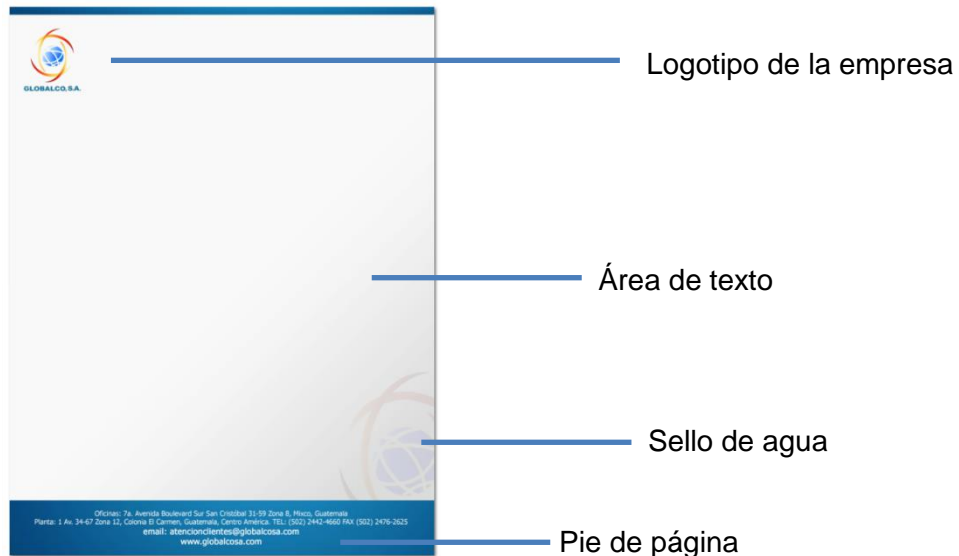
Cada reunión constará de un moderador, en este caso será el Ingeniero Ricardo Chew (Presidente y Gerente General), cada uno de los miembros podrá emitir sus opiniones pidiendo la palabra y así mismo realizar aportes cuando sea necesario, dicha reunión tendrá una duración de 30 a 45 minutos y abordará temas de interés para el desarrollo de la empresa.

Estas son las propuestas a presentar:

- a. Trifoliar de inducción: presenta los aspectos básicos a conocer para desempeñar el trabajo.

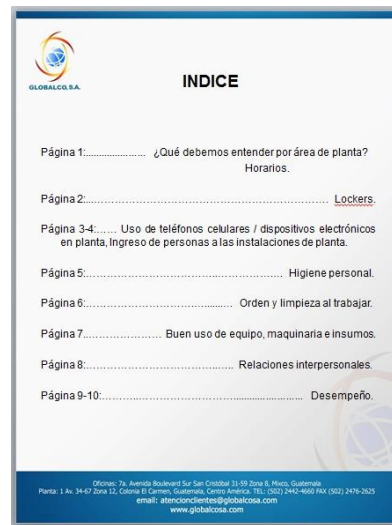
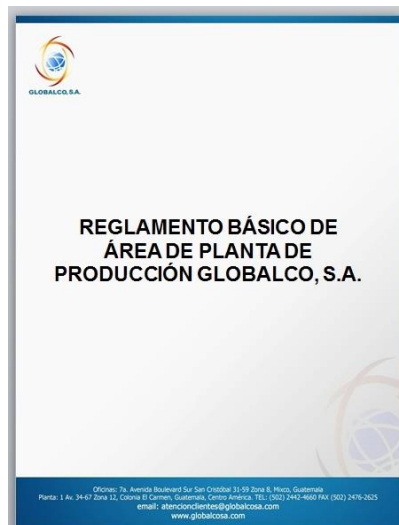


- b. Hoja membretada: Un documento con una imagen de marca renovada y profesional.



c. Reglamento de planta de producción: presenta las reglas básicas que todo trabajador de planta debe cumplir. El documento contiene los siguientes temas:

- ¿Qué debemos entender por planta de producción?
- Horarios, Lockers
- Uso de teléfonos celulares / dispositivos electrónicos en planta
- Ingreso de personas a las instalaciones de planta
- Higiene personal, Orden y limpieza al trabajar
- Buen uso de equipo, maquinaria e insumos
- Relaciones interpersonales
- Desempeño.



d. Políticas de devolución y reclamos: presenta el procedimiento a seguir para poder llevar a cabo una devolución o reclamo de productos.



- Realizar dos actividades que refuercen la comunicación interna y las relaciones interpersonales, dichas actividades se presentan a continuación:

- Globalco Recicla: Actividad creada en base a los objetivos de la estrategia de comunicación interna, *Globalco Recicla* pretende concientizar a los trabajadores de la empresa en relación al reciclado y de las consecuencias positivas que se pueden lograr con este tipo de prácticas.

Dicha actividad contará con una charla acerca del reciclado por parte de una persona competente en el tema, un concurso de reutilización de envases PET, la entrega de recipientes especializados y un tiempo de refacción.

- Quiniela Mundialista: En vísperas del mundial de fútbol Brasil 2,014, se realizará una quiniela para la primera fase de grupos, una actividad opcional entre los trabajadores de Globalco que tendrá un costo de Q10.00, por quiniela; el primer lugar obtendrá el 55% de lo recogido, el segundo lugar obtendrá el 30% de lo recogido y el tercer lugar obtendrá el 15% de lo recogido; dichos premios se entregarán el viernes 27 de junio en donde habrá un tiempo de recreación.

La actividad pretende reforzar las relaciones interpersonales y a su vez, contribuir al desarrollo de una mejor comunicación interna.

## **1.6.2 Comunicación Externa**

El diagnóstico previo demostró que aún existen áreas de la comunicación externa de la empresa que necesitan ser reformadas y gestionarse con una visión funcionalista y moderna, así como también destacar una imagen de confianza para el G.O; es por eso que la presente estrategia se centra en tres áreas: renovar la imagen de marca de la empresa, aumentar la presencia de la marca a través de las redes sociales y promociones en correo directo y por último, hacer conciencia ambiental a través de distintos mensajes publicitarios.

### **Estrategias de marketing**

Una de las estrategias de marketing que está dando muy buenos resultados en el mercado global, es el de conciencia ambiental o Green-Marketing<sup>7i</sup>, esto nace ante la preocupación de la contaminación y destrucción del medio ambiente en el mundo.

Debido a que la fabricación de plásticos está mal vista desde el punto de vista ecologista, la presente estrategia pretende demostrar que el PET es un material reusable y reciclable, además de mostrar la preocupación de la empresa respecto al tema.

### **Estrategias de publicidad**

Se hará uso de publicidad a través de la red social Facebook, así como también la implementación de promociones y actualización de la página web de Globalco S.A.

---

<sup>7</sup>Definición: el green marketing, llamado también marketing ambiental, busca promover un cambio social favorable hacia el medio ambiente.



## Acciones

- Diseñar e impulsar un cambio de imagen para la empresa, la misma tendrá un sentido ecologista y estará alineada a los objetivos del plan.
- Realizar publicaciones de contenido atractivo para el G.O<sup>8</sup>. realizando la calidad de los productos y servicios que ofrece Globalco S.A.

Las publicaciones acerca del reciclaje irán acompañadas del hashtag #Globalco #Recicla, esto se hará con el fin de dar a conocer el mensaje y crear conciencia ambiental.

Los horarios de publicación serán de 9:00 am. a 7:00 pm. De lunes a viernes; las mismas se publicarán a cada dos horas, esto quiere decir que en total serían seis publicaciones diarias.

- Diseñar e impulsar promociones quincenales a través de correo directo a clientes frecuentes de la empresa Globalco, S.A; las mismas ofrecerán precios más bajos y a la vez permitirán el movimiento de productos que se venden escasamente.
- Actualizar la página web de la empresa apegada a la imagen de la fan page de Facebook.

Estas son las propuestas a presentar:

- a. Imagen de marca y contenido para Facebook: Una imagen minimalista y fresca que presenta los productos y servicios de Globalco y a su vez transmite mensajes de concientización ambiental.

---

<sup>8</sup> O Publico Objetivo, especificado en: 2.3 Público Objetivo



Logotipo de la empresa

**GLOBALCO, S.A.**



Entregas



Envases



Frases inspiracionales



Recicla Logo viejo



Reutilizando



Visitenos en la web

Contenido para fanpage de Globalco en Facebook



Imagen de portada para Facebook

b. Promociones en correo directo: Se manejarán quincenalmente para dar a conocer productos a menor costo.

**PROMOCIÓN MUNDIALISTA**

Gota 450 ml.  
precio de promoción:  
**Q 0.94 c/u**

Tarro 500 ml. con tapa dispensadora  
precio de promoción:  
**Q 4.95 c/u**

Globalco, S.A.

Promoción válida por tiempo limitado y exclusivamente para clientes actuales de Globalco.

c. Actualización de la página web: Apegada a la imagen que se está manejando a través de Facebook.

**GLOBALCO, S.A.**

Envases Creativos a su Alcance

Inicio	<p><b>¡Bienvenido a nuestro portal!</b></p> <p>En <b>Globalco, S.A.</b> nos especializamos en la producción de envases PET y tapas varias, con atención dedicada a diseños especiales para clientes exigentes tanto en calidad como en tiempos de entrega.</p> <p>Nuestra experiencia tecnológica data desde los orígenes de la tecnología PET en Latinoamérica, desarrollando envases a la medida, precio justo y respuesta acelerada.</p> <p>Te invitamos a navegar a través de nuestro sitio web, conociendo así un poco más acerca de nosotros y nuestra amplia gama de envases y tapas.</p> <p>¡Encuentra en Globalco.S.A. justo lo que tu</p>
Quiénes Somos	
Nuestros Envases PET	
Tapas y Accesorios	
Contáctanos	

**GLOBALCO, S.A.**

### 1.6.3 Comunicación de crisis

En caso de surgir nuevos problemas de comunicación, el plan a realizarse podrá ser modificado, estas modificaciones pueden incluir manuales de procedimientos y estrategias que den solución a los mismos.<sup>9</sup>

### 1.7 Calendario

El presente plan comunicacional está planificado para realizarse durante el año 2,014, tomando en cuenta los meses de mayo a julio y una evaluación final a mediados del último mes mencionado. A continuación se definen las etapas y las semanas de trabajo.

- **Primer Etapa: Desarrollo de Comunicación**

Mayo	Fecha	Acciones
Semana 1	12 al 16 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rediseñar la imagen de Globalco y crear los segmentos de contenido para la Fanpage de Facebook.</li><li>• Gestión y administración de Facebook</li></ul>
Semana 2	19 al 23 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y administración de Facebook</li><li>• Crear una hoja membretada oficial para la empresa</li><li>• la Creación de Políticas de Devolución y Reclamos</li></ul>
Semana 3	26 al 30 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y administración de Facebook</li><li>• Obtener las reglas de la planta de producción</li><li>• Crear el reglamento oficial de la empresa</li><li>• Creación de material tríptico de inducción a asistentes de transporte.</li><li>• Entrega de primer informe de Facebook</li></ul>

<sup>9</sup> Este puede ser modificado por personas de la institución con el fin de mejorar o solucionar algún problema.

- **Segunda Etapa: Impulsar estrategias de comunicación interna y externa**

Junio	Fecha	Acciones
Semana 4	2 al 6 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de Facebook</li> <li>• Creación de promociones quincenales a través de correo directo.</li> <li>• Presentación de propuesta de Reunión quincenal</li> <li>• Impulsar campaña de reciclaje interno</li> </ul>
Semana 5	9 al 13 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de Facebook</li> <li>• Desarrollo, organización y protocolo de actividad "Globalco Recicla"</li> <li>• Impulsar y apoyar la actividad de Quiniela Mundialista</li> </ul>
Semana 6	16 al 20 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de Facebook</li> <li>• Impulsar campaña de reciclaje interno</li> <li>• Realización de la actividad "Globalco Recicla"</li> <li>• Impulsar y apoyar la actividad de Quiniela Mundialista</li> <li>• Entrega de segundo reporte de Facebook</li> </ul>
Semana 7	23 al 27 /06/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de Facebook</li> <li>• Impulsar campaña de reciclaje interno</li> <li>• Premiación de la actividad de Quiniela Mundialista</li> </ul>

- **Tercer Etapa: Productos finales de comunicación**

Julio	Fecha	Acciones
Semana 8	1 al 4 /07/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de Facebook</li> <li>• Actualización de página web</li> <li>• Reporte final de Facebook (mayo, junio y julio)</li> <li>• Entrega de productos comunicacionales</li> </ul>
Semana 9	7 al 18 /07/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de resultados a través de entrevistas y encuestas</li> <li>• Creación de gráficas e interpretaciones</li> </ul>

### 1.8 Presupuesto

Servicio	Descripción	Costo
<b>Community Management</b>	Gestión de redes sociales	Q 4,000.00
	Publicación de contenidos	
	Atención al usuario	
	Interacción con comunidades online	
	Informes de resultados	
<b>Diseño y creatividad</b>	Creación de piezas publicitarias, promociones y contenido de Facebook	Q 3,000.00
<b>Impresiones</b>	Impresiones y empastado de documentos de comunicación interna.	Q 70.00
<b>Total</b>		Q 7,070.00

## 1.9 Control y seguimiento (evaluación)

### 1.9.1 Medición de resultados:

<sup>10</sup> Para evaluar el funcionamiento del plan de comunicación en la Red Social de Facebook se utilizará la plataforma con la que cuenta la misma, esta herramienta de sistema de análisis lleva por nombre Facebook Insights y despliega la siguiente información:

- **Visión general:** Esta pestaña muestra un resumen de siete días de la actividad más importante de la página.
- **Me gusta:** Esta pestaña se puede consultar los "Me gusta" que la página ha ganado y ha perdido cada día, y averiguar de qué parte de Facebook proceden.
- **Alcance:** Esta pestaña muestra las publicaciones que obtienen más "Me gusta", que se comentan y que se comparten más veces se muestran más en la sección de noticias y las ven más personas. Las publicaciones que están ocultas, que fueron reportadas por ser spam o que provocan que a los usuarios les deje de gustar a la página llegan a menos personas.
- **Visitas:** En esta pestaña se consulta de qué parte de internet proceden las personas que visitan la página y a qué parte de la página van después de llegar.

---

<sup>10</sup> **Insights Facebook**; <https://www.facebook.com/insights/>

- **Publicaciones:** Con esta pestaña se conoce el modo en que los usuarios responden a las publicaciones para crear contenido que importe al público objetivo.
- **Personas:** Con esta pestaña se averigua a quién le gusta la página y a quién le gustan las publicaciones, quién las ha comentado y quién las comparte para mejorar la segmentación.

En cada uno de los apartados mencionados se puede desplazar gráficas estadísticas para tener un mayor control del mismo.

Además las publicaciones serán programadas por medio de la herramienta online [www.hootsuite.com](http://www.hootsuite.com); dicha página facilita la gestión de redes sociales sin tener que estar físicamente presente.

La nueva imagen, piezas publicitarias, reglamento y manuales de procedimientos serán revisados directamente por la licenciada Melissa Chew, encargada directa del seguimiento de esta práctica supervisada, por lo tanto no hay necesidad de una herramienta de evaluación.

Por último se evaluará la opinión del G.O. y de los trabajadores de la empresa mediante encuestas y entrevistas en respuesta a los nuevos cambios realizados.



- Entrevista a realizar luego de la ejecución del plan:

### Entrevista – Gerencia Administrativa



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**



Entrevistado \_\_\_\_\_

Cargo del entrevistado \_\_\_\_\_

#### Preguntas:

1. ¿Considera que la imagen de marca de Globalco S.A. ha mejorado externamente?
2. ¿Cree usted que la comunicación interna de Globalco S.A. se ha reforzado entre los trabajadores de las distintas áreas a través de las últimas actividades realizadas?
3. ¿Considera que la temática ambientalista ha traído buenos resultados para Globalco?
4. ¿Qué le ha parecido la gestión de la fanpage de Facebook en estos últimos tres meses?
5. ¿Cree que es necesario seguir impulsando planes de comunicación para el desarrollo de la empresa?

- Encuesta a realizar a trabajadores luego de la ejecución del plan:



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**



Encuesta con fines académicos para la evaluación comunicacional de la empresa Globalco, S.A. Sírvase a responder marcando con una “x”

1. ¿En estos últimos tres meses ha mejorado la relación de trabajo con sus supervisores?  
Sí  No
2. ¿Considera que las últimas actividades han mejorado la relación de trabajo con sus compañeros?  
Sí  No
3. Ahora que conoce la importancia de ayudar al planeta, ¿está dispuesto a seguir reciclando?  
Sí  No
4. ¿Le gustaría seguir realizando actividades de convivencia entre compañeros de trabajo?  
Sí  No

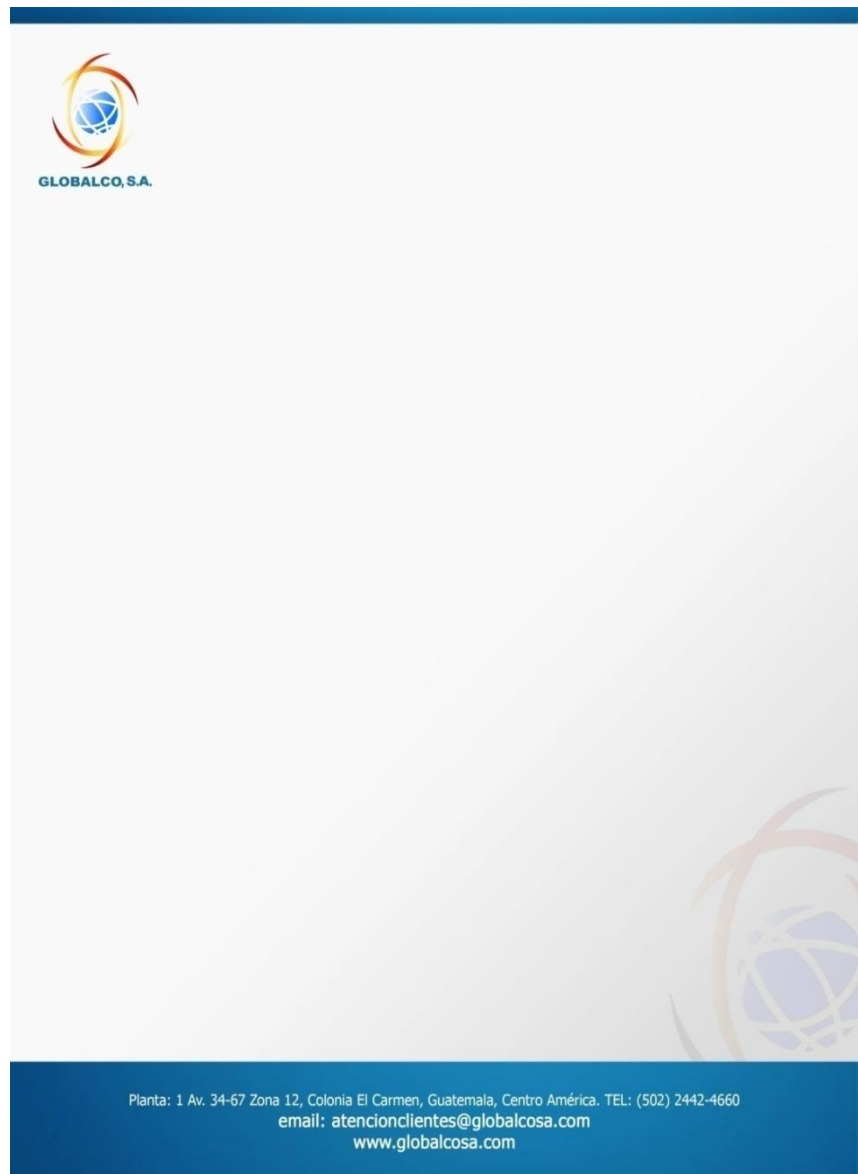


## CAPÍTULO 3: ACTIVIDADES REALIZADAS

Mediante el plan de EPS, se pusieron en marcha distintas estrategias registradas a través del grupo de imágenes que se presentan a continuación.

**3.1 Etapa #1:** La primera etapa se basó en el desarrollo de materiales de comunicación, con el objetivo de que la empresa comenzara a asentar las bases para dicho tema, así como también refrescar la imagen de Globalco e impulsarla a través de la página web corporativa y la red social Facebook.

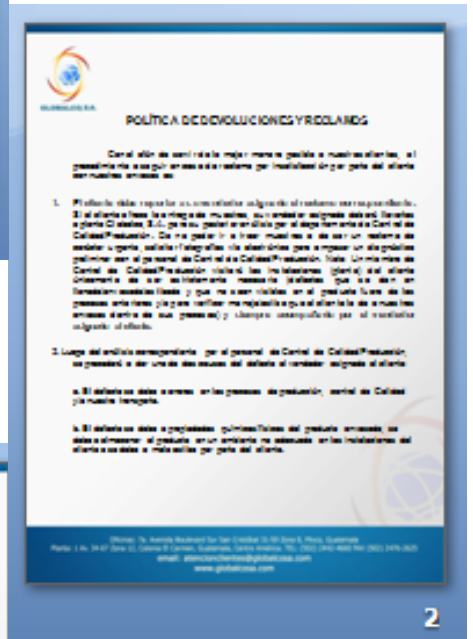
**Hoja membretada oficial:** En ella se muestran los colores institucionales, el logotipo de la empresa y los datos técnicos como pie de página.





## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

- Políticas de Devolución y Reclamos:** Este documento muestra el debido proceso a seguir para llevar a cabo devoluciones o reclamos acerca de los productos que ofrece Globalco, S.A; estas políticas fueron desarrolladas con el fin de evitar problemas de comunicación interna entre las distintas áreas de la empresa.





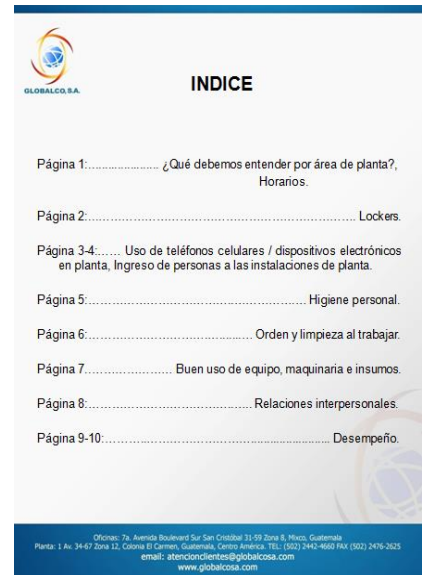
- **Reglamento de Planta de Producción:**  
Debido a que el 80% de los trabajadores de la empresa, se encuentran en la planta de producción, se consideró imprescindible crear un reglamento oficial.

Luego de investigar y obtener las reglas de forma directa a través de la Gerente de planta, se creó este documento que despliega las distintas normas según el tema al que pertenecen.

## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

### Índice:

- ¿Qué debemos entender por planta de producción?
- Horarios, Lockers
- Uso de teléfonos celulares / dispositivos electrónicos en planta
- Ingreso de personas a las instalaciones de planta
- Higiene personal, Orden y limpieza al trabajar
- Buen uso de equipo, maquinaria e insumos
- Relaciones interpersonales
- Desempeño.





## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.


- **Trifoliar de inducción al nuevo trabajador:** Dicho documento de comunicación interna tiene la función de explicar el trabajo que el empleado realizará en Globalco S.A.

Esta herramienta, facilitará el trabajo de inducción que implica una nueva contratación, además deja en claro las responsabilidades que el trabajador debe asumir.

En GLOBALCO nos especializamos en la producción de envases PET y tapas varias, con atención dedicada a diseños especiales para clientes exigentes tanto en calidad como en tiempos de entrega.

**NUESTRA VISIÓN**  
Convertirnos en la empresa líder de envases PET, mediante el desarrollo de servicios especiales para nuestros clientes, sin descuidar las operaciones de suministro continuo.

**NUESTRA MISIÓN**  
Dar a nuestros clientes un sentimiento de confianza y tranquilidad mediante un suministro garantizado de nuestros Envases y Servicios. Aplicando para ello el concepto Justo a Tiempo (JIT), basados en las reglas básicas de integridad.




[www.globalcosa.com](http://www.globalcosa.com)

Oficina: 7 Ave. Boulevard Sur San Cristóbal, 2. 6 de Mayo, Guatemala  
Planta: 1 Ave. 34-67 Z. 12, Colonia El Carmen, Guatemala, Centro América  
Teléfono: (502) 2442-4800  
Fax: (502) 2416-2528  
Correo: [atencionalcliente@globalcosa.com](mailto:atencionalcliente@globalcosa.com)




**INDUCCIÓN AL ASISTENTE DE TRANSPORTE**



**¿Quién es el asistente de transporte?**

El asistente de transporte tiene como jefe directo al supervisor de carga, su papel principal es el de cargar el camión cuidadosamente con los productos que se le pidan por parte de su supervisor, entregarlos al cliente con la debida papelería y traer de vuelta las contraseñas, facturas o cheques que le indique el supervisor.



Camión de Globalco S.A.



Bodega de envases Globalco S.A.

**Reglas para el asistente:**

1. Ser puntuales, la carga del camión empieza a las 7:30 am.
2. Debe presentarse limpio, no utilizar playeras con serigrafías que inciten a la violencia, de contenido sexual o vulgar.
3. Debe presentarse rasurado (sin bigote y barba) y patillas cortas.
4. Respetar al cliente y las reglas del establecimiento.
5. Mantener limpio y ordenado el camión.
6. Colocar siempre las gradas antes de cargar producto.
7. Tener cuidado con las bolsas de producto tanto en carga como en descarga, para que no sufra daños.
8. Dejar limpio y ordenado el área de envases y tapas cada vez que se mueva producto dentro de la empresa.
9. Recoger la basura y depositarla en su lugar.

Cumplir estas normas es imperativo y recuerde que usted es la imagen de la empresa ante el cliente. De no cumplir con las reglas citadas puede ser suspendido o despedido por el supervisor.

Ojo: En el día, el camión solo puede transitar en las calles de la ciudad capital de 9:00 am a 4:30 pm. En caso de no poder regresar a la empresa debido a la restricción, deberán quedarse hasta las 8:30 pm; para poder regresar a la empresa y luego partir a su casa. El piloto no puede ni debe quedarse solo.

¡Le damos la bienvenida a nuestro equipo de trabajo, le deseamos éxitos!

GLOBALCO, S.A.



## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

**Creación de contenido para la Fanpage de Facebook:** Impulsando una imagen fresca y ecológicamente responsable, se crearon distintos segmentos y contenidos publicados diariamente en la red social.

A través de esta estrategia de comunicación externa, se pretendía alcanzar al G.O; interactuar de forma más cercana con los clientes de Globalco y hacer conciencia ambiental a través del Reciclaje.



Entregas



Frases inspiracionales



Recicla Logo viejo



Visítenos en la web



Reutilizando



Envases

Contenido de la fanpage de Globalco. Fuente: Jery Ortuño, epeista. Junio 2,014.



## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

**3.2 Etapa #2:** La segunda etapa se basó en impulsar las estrategias de comunicación interna y externa.

- **Promociones quincenales:**

Dichas promociones fueron enviadas a los clientes de la empresa a través de correo directo, las mismas buscaban vender los productos con poco movimiento.

# PROMOCIÓN

**GLOBALCO, S.A.**

**Foamer 50 ml. con dispensadora espumante y cover  
precio de promoción:  
Q 3.70 c/u**

**Verbena 250 ml.  
(no incluye tapa)  
precio de promoción:  
Q 1.10 c/u**

**Promoción válida por tiempo limitado y exclusivamente para clientes actuales de Globalco.**

Fuente: Jery Ortuño, epesista. Junio 2,014.





- **Globalco Recicla:** Actividad creada en base a la estrategia de comunicación interna, *Globalco Recicla* buscó concientizar a los trabajadores de la empresa en relación al reciclado y reforzar las relaciones interpersonales de la empresa.

Dicha actividad contó con una charla acerca del reciclado por parte de una persona competente en el tema, un concurso de reutilización de envases PET, la entrega de recipientes especializados y un tiempo de refacción.

## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

**ATENCIÓN**

Se les informa que el próximo martes 10 de Junio, a las 8:00 am; habrá una charla informativa acerca del reciclaje dentro de la empresa, todos deben estar presentes, incluyendo los dos turnos de trabajo

Gracias.

GLOBALCO RECICLA

DEPOSITE AQUÍ SU PAPEL PARA SER RECICLADO

GLOBALCO RECICLA



Actividad Globalco Recicla, con el personal de la empresa. Martes 10 de junio del 2,014. Fuente: Jery Ortuño.epesista.



- **Globalco Recicla en Facebook:** En base a la estrategia de comunicación externa y debido a que la fabricación de plásticos está mal vista desde el punto de vista ecologista, se buscó concientizar y demostrar a través de la fanpage de Facebook que el PET es un material reusable y reciclable, además de mostrar la preocupación de la empresa respecto al tema.

## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.



Globalco, S.A. compartió un enlace.  
Publicada por Hootsuite [?] · 20 de junio

Buen provecho, ¿qué le parece este asombroso invento? #Globalco #Recicla



Contenido de la fanpage de Globalco con temática ambiental. Fuente: Jery Ortuño, epesista. Junio 2,014.



## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

- **Quiniela Mundialista:** Aprovechando la fiebre del mundial de fútbol Brasil 2,014, se realizó una quiniela para la primera fase de grupos.

La actividad pretendía reforzar las relaciones interpersonales y a su vez, contribuir al desarrollo de una mejor comunicación interna.

Todos disfrutaron de la premiación y convivieron un tiempo entre compañeros de trabajo.



Actividad *Quiniela Mundialista* con trabajadores de la empresa. Viernes 27 de junio del 2,014. Fuente: Jery Ortuño.



# PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

**3.3 Etapa #3:** La tercera etapa constó de la presentación de los productos finales de comunicación interna y externa.

- Reporte final de Facebook:**  
 Presentación de los resultados obtenidos a través del tiempo de realización del EPS, estos se basaron en la implementación de la nueva imagen de Globalco, la temática ecologista y los contenidos presentados a la comunidad de dicha red social.

### REPORTE

MAYO – JUNIO - JULIO

### FACEBOOK

### FACEBOOK

**Fans: 267**  
**Nuevos fans: 68**  
**Fans activos: 9**

Edades	Mujeres %	Hombres %
13-17 años	28	20
18-24 años	40	61
25-34 años	31	42
35-44 años	11	9
45-54 años	7	8

### INTERACCIONES

Sumatoria de todas las interacciones recibidas durante los meses de Mayo, Junio y Julio 2014 en las publicaciones que se hacen en la página; esto comprende la totalidad de likes, comments y shares.

**Comments: 8**  
**Likes: 269**  
**Shares: 11**

### INTERACCIONES

La interacción preferida de nuestro grupo objetivo es la de: Like.

Alcance Orgánico: Total del periodo: **326**  
 El número de personas que interactúan con la página o que la siguen a lo largo de un periodo de tiempo. Este alcance incluye a las personas que interactúan con la página en la página, a través de la página, o a través de la página. Este alcance incluye a las personas que interactúan con la página en la página, a través de la página, o a través de la página.

Alcance Viral total del periodo: **256**  
 El número de personas que interactúan con la página o que la siguen a lo largo de un periodo de tiempo. Este alcance incluye a las personas que interactúan con la página en la página, a través de la página, o a través de la página.

### TOP 3 DE POST

Alcance: 40 personas vieron esta publicación.  
 Interacciones: Likes: 9 personas dieron "me gusta" en la publicación. Shares: 0 personas compartieron la publicación. Comentar: 0 comentarios en la publicación.

Alcance: 81 personas vieron esta publicación.  
 Interacciones: Likes: 9 personas dieron "me gusta" en la publicación. Shares: 0 personas compartieron la publicación. Comentar: 1 comentarios en la publicación.

### TOP 3 DE POST

Alcance: 115 personas vieron esta publicación.  
 Interacciones: Likes: 14 personas dieron "me gusta" en la publicación. Shares: 0 personas compartieron la publicación. Comentar: 1 comentario en la publicación.

La actividad *Globalco Recicla* se convirtió en el post de mayor interés para la comunidad, dicha publicación resalta la estrategia de comunicación que se basó en hacer conciencia ambiental.

### DATOS DEMOGRÁFICOS DE FANS

El 93% de nuestros fans pertenecen a Guatemala, haciendo efectivo el contacto con la comunidad de mayor interés y así mismo identificándose con el producto.

### RESUMEN DE PERIODO

A pesar de que durante los meses de Mayo, Junio y Julio, existió un aumento en el número de fans y en la tasa de interacción, se recomienda el empleo de pauta digital que facilite la potencialización de resultados (anuncios pagados), logrando un mayor alcance y crecimiento de la comunidad.

Se espera que en el mes de Julio haya un aumento en la cantidad de fans, considerando el empleo de anuncios de Facebook. Es también recomendable que Globalco, S.A. facilite incentivos que el estratega social pueda emplear para una atracción masiva de fans al llevar a la práctica las diferentes estrategias digitales que sean propuestas.

Dentro de estos incentivos pueden haber: promociones especiales para fans con mayor interacción dentro de la comunidad, productos para obsequiar en juegos, trivias y/o dinámicas, etc.

Esto facilitará la viralidad del contenido, permitiendo un mayor alcance y un crecimiento en la tasa de nuevos fans.

Fuente: Jerry Ortuño, epesista. Junio 2,014.



- **Actualización de la página web:** Apegada a la imagen que se está manejando a través de Facebook, se hizo una actualización simplificada, atractiva y práctica de la página web corporativa.

Esto se hizo con el fin de refrescar la imagen de la empresa y captar la atención del G.O

La página despliega la información acerca de la empresa, misión, visión, cuenta con un álbum virtual de envases y accesorios para comodidad del cliente y la capacidad de hacer pedidos online.

## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

**GLOBALCO** Envases Creativos a su Alcance

¡Bienvenido a nuestro portal!

En **Globalco, S.A.** nos especializamos en la producción de envases PET y tapas varias, con atención dedicada a diseños especiales para clientes exigentes tanto en calidad como en tiempos de entrega.

Nuestra experiencia tecnológica data desde los orígenes de la tecnología PET en Latinoamérica, desarrollando envases a la medida, precio justo y respuesta acelerada.

Te invitamos a navegar a través de nuestro sitio web, conociendo así un poco más acerca de nosotros y nuestra amplia gama de envases y tapas.

¡Encuentra en Globalco, S.A. justo lo que tu producto necesita!

Desde aquí podrás:

**GLOBALCO, S.A.**

¡Ahora también en Facebook!

Ahora podrás estar constantemente informado de los nuevos proyectos de Globalco, S.A. Tan solo presionando el botón "Like" o "Me Gusta" quedarás conectado a nuestra fanpage de Facebook y podremos informarte cada vez que tengamos nuevas presentaciones de Envases y Tapas, nuevas fotos, eventos, ofertas, entre otras cosas.

Fuente: [www.globalcosa.com](http://www.globalcosa.com)



## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

- **Entrega de productos de comunicación:**

De forma satisfactoria se hizo entrega a las personas correspondientes los productos de comunicación terminados.

Dichas herramientas serán de mucha utilidad en las distintas áreas de la empresa Globalco, S.A.



1. Material de comunicación interna. 2. Depósito para el reciclaje del papel. 3. Sr. Eduardo López, vendedor de Globalco. 4. Ing. Kimberly Chew, Lic. Melissa Chew y Jerry Ortuño, epesista en entrega de material de comunicación interna. Julio 2,014.



## PLAN REALIZADO EN GLOBALCO, S.A.

- **Evaluación**

**presencial:** En la fase final de realización de EPS, se realizó una evaluación por parte de un representante de la comisión de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en este caso, la evaluación estuvo a cargo de la Licda. Floralba Pérez Folgar, quién pudo observar todo el trabajo realizado en la empresa Globalco, S.A.



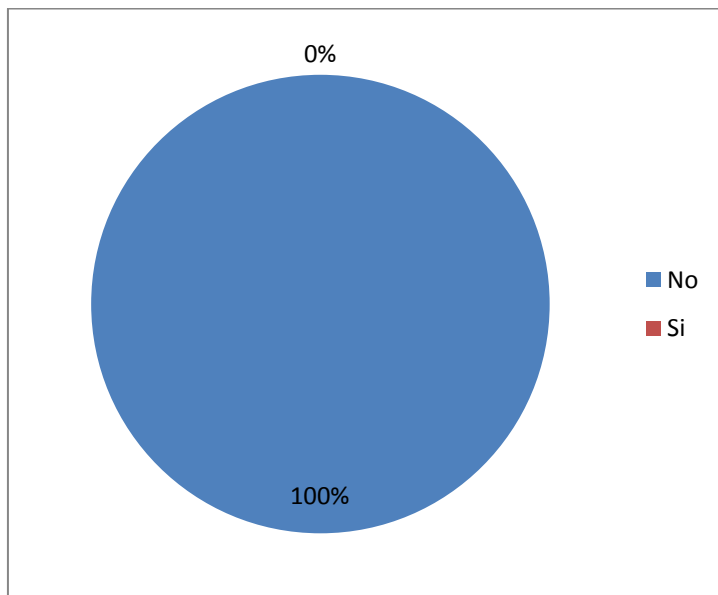
Visita de la Licda. Floralba Pérez Folgar a las instalaciones de Globalco, S.A. en las fotografías también se observa a la Licda. Melissa Chew y al epesista Jery Ortuño. Jueves 14 de agosto del 2014.

## CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN

### 4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas<sup>11</sup>

A continuación se presenta la evaluación obtenida a través de la encuesta a operarios de la planta de producción de Globalco S.A; para efectos de la misma se tomó la muestra de 8 personas. La presente evaluación tiene como fin, analizar de forma objetiva los resultados obtenidos de la estrategia de comunicación interna, los resultados son los siguientes:

1. ¿En estos últimos tres meses ha mejorado la relación de trabajo con sus supervisores?



Esta gráfica nos muestra que un 100% de los trabajadores encuestados, afirma haber mejorado sus relaciones interpersonales dentro de la empresa, esto se ve reflejado a través del plan de comunicación para Globalco, S.A.

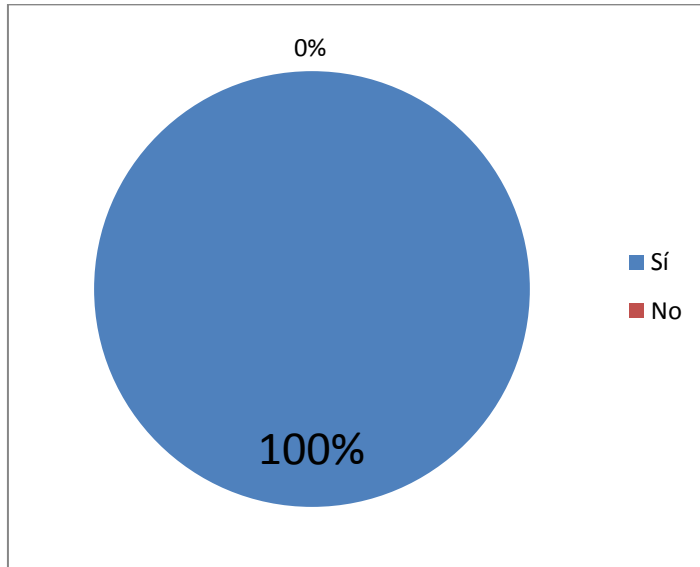
Dicho plan incluía como estrategia de comunicación interna, reforzar las relaciones interpersonales, algo que se obtuvo satisfactoriamente.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Julio 2,014.

<sup>11</sup> Las siguientes gráficas, fueron realizadas y analizadas por Jery Emmanuel Ortuño Gaitán, Epesista.



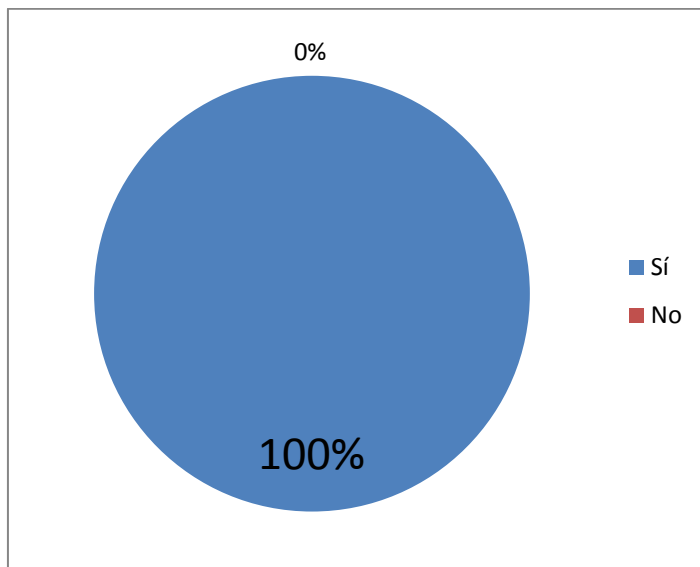
2. ¿Considera que las últimas actividades han mejorado las relaciones de trabajo con sus compañeros?



Anteriormente se logró destacar que un 80% de los trabajadores de Globalco opinaban que las relaciones de trabajo eran regulares, sin embargo ahora podemos observar que ese 80% afirma que las últimas actividades que se han realizado, vinieron a reforzar los vínculos de compañerismo y comunicación interpersonal.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Julio 2,014.

3. Ahora que usted conoce la importancia de ayudar al planeta, ¿está dispuesto a seguir reciclando?

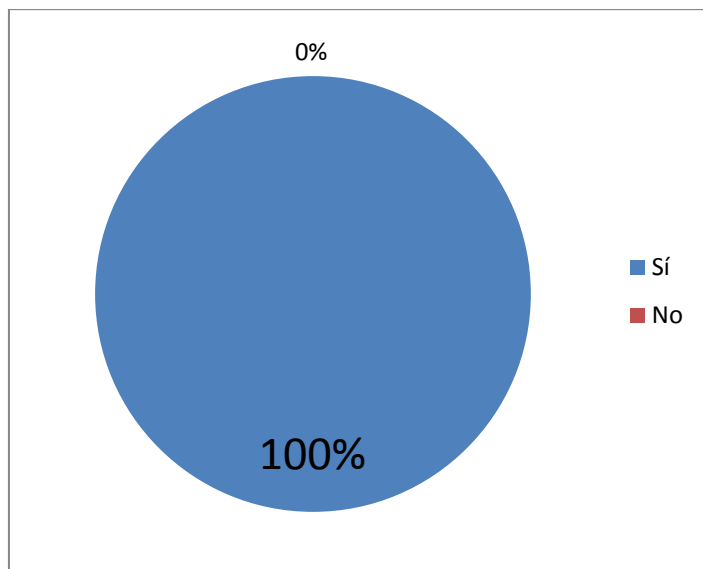


Si bien es cierto, esto no puede ser verificado en su totalidad, un 100% de los encuestados afirma que desea continuar con la actividad de reciclaje.

Lo que cabe resaltar, es que se puede observar que los trabajadores han tomado una actitud positiva en relación al tema ambiental y ahora cuentan con una conciencia más clara del beneficio que este tipo de actividades puede representar para el planeta tierra.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Julio 2,014.

4. ¿Le gustaría seguir realizando actividades de convivencia entre compañeros de trabajo?



Obviamente el total de los encuestados dijo sí a la pregunta, dejando en claro que las estrategias de comunicación interna dieron el resultado que se deseaba obtener.

Se puede observar que los trabajadores se ven más positivos y realizan mejor su trabajo al tener este tipo de incentivos, además se refuerzan las relaciones interpersonales y por ende la comunicación interna de la empresa.

Fuente: Jery Ortuño, Epesista. Julio 2,014.

## 4.2 Entrevistas de evaluación al área administrativa

Se realizó esta entrevista con fines de evaluación a la Licda. Melissa Chew, Gerente Administrativa de la empresa Globalco S.A:

- 1.) **¿Considera que la imagen de marca externa de Globalco S.A; ha mejorado?**

Considero que sí ha mejorado mucho, de hecho nunca nos habíamos preocupado de darle una imagen de marca a nuestra empresa, sin embargo ahora hemos tratado la manera de darle mayor importancia a este tema y creo que se ha logrado un buen trabajo.

- 2.) **¿Cree usted que la comunicación interna de la empresa se ha reforzado entre los trabajadores de las distintas áreas a través de las últimas actividades realizadas?** Creo que es evidente el hecho de que las últimas actividades causaron un cambio positivo entre los trabajadores de Globalco, creo que este tipo de incentivos generan actitudes positivas y ayudan a tener una mejor comunicación interna.
- 3.) **¿Considera que la temática ambientalista ha traído buenos resultados para Globalco?** En lo personal me encanta la temática, habla muy bien de la empresa sin caer en la mentira y se adapta muy bien al tipo de negocio que realizamos, algunos clientes también manejan este tipo de preocupación ambiental y ha traído muy buenos resultados, no solo hablando de la imagen sino también en lo económico.
- 4.) **¿Qué le ha parecido la gestión de la fanpage de Facebook en estos últimos tres meses?** Excelente, muy clara y profesional, llama la atención y ha generado muy buena respuesta de parte de nuestro clientes, ahora el Facebook se ha convertido en un nuevo canal de comunicación para la empresa, incluso se han concretado ventas a través de este medio, algo que antes no se observaba. Nuestra comunidad de seguidores ha crecido, hemos tenido más interacción y vamos a seguir trabajando para hacer mejor las cosas.
- 5.) **¿Cree que es necesario seguir impulsando planes de comunicación para el desarrollo de la empresa?** Sí, el plan que se llevó a cabo ha cambiado nuestra perspectiva en relación a Globalco y hemos visto que la comunicación tiene mucha importancia en nuestra actualidad; si queremos mantenernos en constante desarrollo, es necesario incluir planes que respalden el crecimiento de todas las áreas de la empresa.

Se realizó esta entrevista a la Ing. Kimberly Chew, Gerente de Planta de la empresa Globalco S.A:

1.) **¿Considera que la imagen de marca externa de Globalco S.A; ha mejorado?**

Yo pienso que ahora tenemos una imagen, ya que antes no le dábamos mucho énfasis a como nos miraban visualmente nuestros clientes, tratábamos más de darles un buen servicio pero ahora ya no solo se trata de una imagen intangible, creo que ahora la gente puede acercarse a Globalco de forma más relacional. Me parece muy bien que ahora nuestras líneas de diseño se vean acordes a una temática, la fanpage, la página, todo tiene una secuencia y eso es muy bueno para la empresa.

2.) **¿Cree usted que la comunicación interna de la empresa se ha reforzado entre los trabajadores de las distintas áreas a través de las últimas actividades realizadas?**

Como gerente de planta te puedo decir que luego de las actividades, los trabajadores se veían más motivados en sus quehaceres y hemos tenido menos problemas en producción. Me gustó mucho el hecho de poder compartir fuera del trabajo y aprender acerca de temas con los que ellos tal vez no están familiarizados, como la actividad de reciclaje, ahora entienden mejor el trabajo que realizamos aquí adentro y se comunican más entre ellos mismos.

3.) **¿Considera que la temática ambientalista ha traído buenos resultados para Globalco?**

Creo que te mencione algunos en la respuesta anterior, pero sí, es evidente que todo esto de cuidar el medio ambiente ha traído buenos resultados adentro y afuera de la empresa, me gusta mucho el hecho de poder contar con una imagen positiva respecto al tema ambientalista, contribuir en lo posible para cuidar nuestro planeta y crear conciencia en las demás personas que nos rodean.

- 4.) **¿Qué le ha parecido la gestión de la fanpage de Facebook en estos últimos tres meses?** Me ha parecido excelente, el contenido va muy de la mano con nuestros productos y logran captar la atención de nuestros clientes, ya que no se ve aburrida e informal como pasa con otras páginas de empresas. Algo que me llama mucho la atención es que no hay competidores de envases de plástico que administren redes sociales, no sé si será la primera vez que se hace, pero ha sido un buen trabajo el que se ha realizado.
- 5.) **¿Cree que es necesario seguir impulsando planes de comunicación para el desarrollo de la empresa?** Definitivamente sí, no sabía la importancia real que un plan de comunicación puede tener para la ejecución de los objetivos de una empresa; hemos tenido muy buenos resultados a través de las promociones, el facebook, la página de internet y creo que debemos seguir trabajando por esa línea para poder obtener mejores resultados e ir haciendo de la empresa algo mucho más serio y competitivo.
- 

**4.3 Evaluación directa:** En todo el proceso de realización del proyecto, la Licda. Melissa Chew, estuvo encargada de la evaluación directa de las estrategias que incluía el plan, cabe mencionar que ella llevaba el control de las hojas de evaluación semanal y la aprobación de materiales de comunicación. Los diseños y actividades realizadas fueron reguladas por el área administrativa de la empresa Globalco, S.A; dando la aprobación necesaria para hacer pública cualquier acción en torno a la realización de este proyecto.

Por último se llevó a cabo una evaluación presencial por parte de la Licda. Floralba Pérez Folgar quién firmó las hojas de evaluación semanal, en representación de la coordinación de EPS de la ECC. USAC.

**4.4 Informe final de Facebook:** A continuación se muestran los resultados más relevantes de la gestión de la fanpage de Globalco, S.A. estos se extrajeron de los meses de mayo, junio y julio del presente año 2,014.






Fuente: Jery Ortuño, epeista. Mayo 2,014.

Así lució la fanpage de la empresa luego de la creación de la nueva imagen de Globalco, además se muestra la sumatoria de todas las interacciones recibidas durante los meses de Mayo, Junio y Julio 2014 en las publicaciones que se hacen en la página; esto comprende la totalidad de likes, comments y shares:



Edades	Mujeres %	Hombres %
13-17 años	28	20
18-24 años	40	61
25-34 años	31	42
35-44 años	11	9
45-54 años	7	8

 **Comments: 8**      **Fans: 267**  
 **Likes: 269**      **Nuevos fans: 68**  
 **Shares: 11**      **Fans activos: 9**

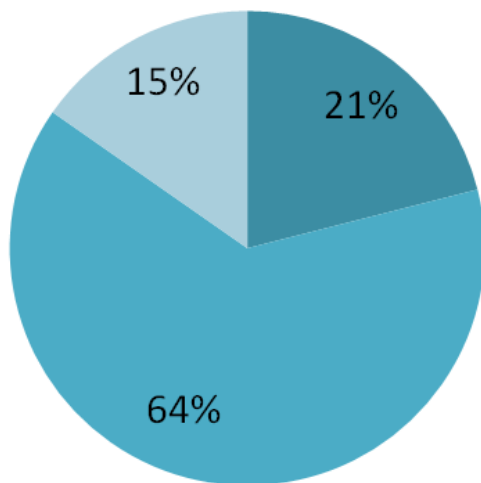
### Alcance orgánico total del periodo: 326

El número de personas que visitaron la página, o vieron la página o una de sus publicaciones en las secciones de noticias o información instantánea. Estas personas pueden haber hecho clic en "Me gusta" en la página, o pueden no haberlo hecho.

### Alcance viral total del periodo: 256

El número de personas que vieron la página o una de sus publicaciones desde una historia publicada por un amigo. Estas historias incluyen cuando alguien hace clic en "Me gusta" en la página, escribe en el muro, le gusta, comenta o comparte una de las publicaciones, responde a una pregunta que le hiciste, responde a uno de los eventos, menciona la página, la etiqueta en una foto o registra una visita al lugar.

■ Comments ■ Likes ■ Shares

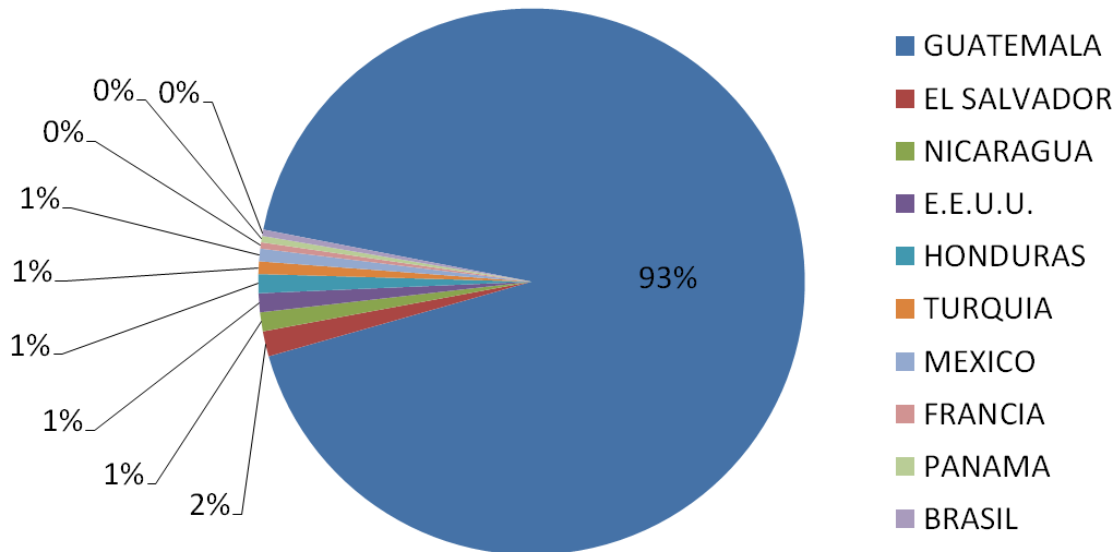


La interacción preferida de nuestro grupo objetivo es la de: like.





El 93% de los fans pertenecen a Guatemala, haciendo efectivo el contacto con la comunidad de mayor interés y así mismo identificándose con la marca.



**4.4.1 Resumen del periodo:** Durante los meses de Mayo, Junio y Julio, existió un aumento en el número de fans y en la tasa de interacción de la comunidad, el contenido y la imagen impulsada fue del agrado del G.O. Se espera que en los próximos meses haya un aumento en la cantidad de fans, considerando el empleo de anuncios de Facebook.

## CONCLUSIONES

- Globalco S.A. es una empresa familiar relativamente joven que aún no cuenta con el respaldo de algunas áreas, tal es el caso de la comunicación, sin embargo se han establecido las bases para que dicha área pueda seguirse desarrollando.
- El área de comunicación interna fue reforzado a través de las actividades realizadas, dichas actividades contribuyeron a la mejoría de relaciones interpersonales, además estuvieron ligadas a transmitir buenos hábitos.
- La comunicación externa de Globalco impulsó una nueva imagen a través de los distintos canales, dicha imagen lleva implícita el tema ambientalista, tema aceptado positivamente y que puede seguirse utilizando para la creación de nuevas estrategias, cabe resaltar que la empresa vendió más de lo que antes se había vendido en el mes de Mayo, producto del esfuerzo realizado a través del EPS.
- A través de las entrevistas al área administrativa y las encuestas a trabajadores de la planta de producción de Globalco, se puede observar un total éxito en el cumplimiento de los objetivos planteados en las distintas estrategias de comunicación interna y externa para la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Es de suma importancia darle continuación al plan de comunicación ejecutado, esto mediante la creación de nuevas estrategias que se apeguen a la visión y misión de la empresa, así como también la constante actualización de los canales de comunicación.
- Acerca de la comunicación externa, se recomienda continuar con las promociones quincenales a través de correo directo, así como también, seguir impulsando una imagen de marca amigable con el medio ambiente, moderna y fácil de digerir visualmente hablando para el G.O.
- En relación a la comunicación interna, es recomendable seguir realizando actividades que incluyan a todos los trabajadores de la empresa, ya que estos han reforzado las relaciones interpersonales, además de continuar impulsando hábitos ecológicos para reducir el impacto ambiental en el tema de plásticos en Guatemala.
- En el caso de Facebook, se recomienda darle seguimiento a la gestión y administración de la fanpage de Globalco, así como también el empleo de promociones especiales para fans con mayor interacción dentro de la comunidad, productos para obsequiar en juegos, trivias y/o dinámicas y la utilización de pauta digital que facilite la potencialización de resultados (anuncios pagados), logrando un mayor alcance y crecimiento de la comunidad, esto facilitará la viralidad del contenido, permitiendo un mayor alcance y un crecimiento en la tasa de nuevos fans e interacción social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Sánchez-Crespo Casanoca, Antonio J. (2004). *Empresa familiar: Guía básica para empresarios y directivos*. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid. ISBN 84-96234-26-6.
  - Leach, Peter. *La empresa familiar*. Ed. Granica. pp. 311. | ISBN 84-7577-475-X.
  - Argemí, Marc: Rumores en Guerra. Desinformación, Internet y Periodismo.
  - Cabanas Ganced, Javier, Diagnóstico de Comunicación Interna y Plan de comunicación: Instrumentos de participación en el proceso de cambio. Experiencia de la UPAEP (Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla), 11 páginas, consultado en febrero 2014.
  - Charles Mercedes, el diagnóstico de comunicación: el gestor de cambio, documento base, 7 páginas, consultado febrero 2014.
  - Manuales Prácticos de la Pyme; Como hacer un plan de comunicación. España.
- 

### **E-GRAFÍA:**

Definición de Green Marketing, 26 de abril del año 2014

Disponible en: [http://b-green.pe/que\\_es\\_green\\_marketing/](http://b-green.pe/que_es_green_marketing/)

## Anexos

### Transcripción Completa de las entrevistas

#### Entrevista – Gerencia Administrativa



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**



Entrevistado \_\_\_\_\_

Cargo del entrevistado \_\_\_\_\_

#### Preguntas:

- 1) ¿Cómo surge Globalco S.A.?
- 2) ¿Qué beneficios ofrece la empresa, en comparación a la competencia?
- 3) ¿Qué canales de comunicación interna y externa utiliza Globalco?
- 4) ¿Han sido notables los beneficios de los canales de comunicación?
- 5) ¿Cree que es necesaria una estrategia de comunicación para reforzar la imagen de la empresa?
- 6) ¿Considera que existe un buen trabajo en equipo o es deficiente?
- 7) ¿Los trabajadores reciben algún tipo de incentivo por su labor?
- 8) ¿Han considerado la utilización de un uniforme para mejorar la imagen de la empresa?
- 9) ¿Cree que la carencia de un área física de atención al cliente afecta el desarrollo de la empresa?

- Se realizó esta entrevista a la Licda. Melissa Chew, Gerente Administrativa de la empresa Globalco S.A:

1. **¿Cómo surge Globalco S.A.?** Globalco surge por el sueño de mi papá de crear una empresa familiar sólida que pudiera heredar, desde que era empleado en Polindustrias, empezó con esa inquietud y aun trabajando allí, empezó a comprar la máquina sopladora y el compresor de aire con el que empezó la empresa, luego de eso ya renunció para poder dedicarse de lleno a este proyecto.

2. **¿Qué beneficios ofrece la empresa, en comparación a la competencia?**

Nosotros ofrecemos a nuestros clientes tres beneficios:

1. La rapidez con la que entregamos el producto, desde que el cliente emite su orden de compra, ofrecemos de 5 a 15 días hábiles para su entrega y también ofrecemos precios muy competitivos.
2. La originalidad de los envases, tratamos la manera de utilizar moldes diferentes que los ya existentes en el mercado, incluso si el cliente puede diseñar y proporcionarnos el molde para soplar sus envases personalizados.
3. Buscamos mantener un inventario de antemano para el cliente, esto representa un gasto para nosotros, pero de esa manera agilizamos los procesos de venta

### **3. ¿Qué canales de comunicación interna y externa utiliza Globalco?**

Si hablamos de la externa, el teléfono es el canal más utilizado por nuestros clientes para poder realizar sus pedidos, también contamos con la página web pero la función de esa página es más bien una cartera de producto en donde los clientes pueden ver las fotos de los envases y productos que producimos para luego hacer el pedido respectivo.

### **4. ¿Han sido notables los beneficios de los canales de comunicación?**

Sí, los beneficios han crecido, antes de que llegara a la empresa, no había alguien realmente que atendiera el teléfono, mi papá era el único que contestaba y él no se mantiene mucho tiempo dentro de la empresa, le toca ir a visitar clientes, buscar nuevos nichos de mercado, etc; entonces yo creo que si hemos visto los beneficios.

Ahora en cuanto a la comunicación interna, se ha venido manejando el correo electrónico corporativo, aunque al principio no tenía mucha relevancia para mi papá, creo que a través de los años ha ido adquiriendo mayor importancia y los mensajes se responden relativamente rápido, algo que antes no se daba, además nos permite mantenernos constantemente informados en relación a todas las áreas de la empresa.

**5. ¿Cree que es necesaria una estrategia de comunicación para reforzar la imagen de la empresa?** Sí, realmente yo no sé mucho de comunicación, pero creo que es muy importante el aporte que se pueda dar, realmente no se ha invertido nada al respecto y nunca se ha probado realmente la eficacia de una estrategia puesta en marcha.

**6. ¿Considera que existe un buen trabajo en equipo o es deficiente?**

Es bastante eficiente, sin embargo el hecho de ser una empresa familiar, hace que nuestras emociones se mezclen con el trabajo, la vez pasada tuve un mal entendido con mi tío que es el gerente de ventas y se soluciona pero es muy difícil separar una cosa de otra; yo leía en una revista que solo el 4% de las empresas familiares en Latinoamérica se mantienen a flote, las demás quiebran por una u otra razón. Creo que se pueden reforzar esas áreas si hubiera reuniones y más tiempo compartido entre todos los trabajadores de Globalco.

**7. ¿Los trabajadores reciben algún tipo de incentivo por su labor?**

Actualmente no, cuando yo entre a la empresa empecé a darles un diploma cuando cumplían con el reglamento acerca de su presentación personal e higiene y les daba un chocolate o algún dulce, pero esto corría por mi propia bolsa, además poco a poco el tiempo se me empezó a hacer más corto y ya no podía dedicarme a hacer ese tipo de cosas.

**8. ¿Han considerado la utilización de un uniforme para mejorar la imagen de la empresa?** Sí lo hemos considerado, incluso hace un par de años les dimos unas playeras, pero resulta que las perdían o no las usaban, entonces se dejó de hacer, pero creo que es muy importante sobre todo para los trabajadores que salen de la empresa y se presentan con el cliente; creo que no se siguió haciendo también por la inversión que requiere y porque de instituirlo como regla los trabajadores tendrían que ser nuevos para que funcione.



**9. ¿Cree que la carencia de un área física de atención al cliente afecta el desarrollo de la empresa?** Sí, afecta demasiado, con Akif (Su esposo) estuvimos revisando los datos de las ventas totales entre enero y febrero y nos dimos cuenta que el 30% de las ventas totales son de los clientes pequeños, es decir particulares y micro empresas; además la mayoría de ellos no cuentan con crédito y el dinero se recibe de forma residual, es por eso que una sala de atención al cliente nos daría la oportunidad de poder aumentar el volumen de las ventas y reforzar las relaciones con nuestros clientes.

---

- Se realizó esta entrevista a la Ing. Kimberly Chew, Gerente de Planta de la empresa Globalco S.A:

**1. ¿Cómo surge GlobalcoS.A?** Bueno, como cualquier padre, el nuestro estaba preocupado por su futuro y el de su familia, no quería seguir padeciendo de las necesidades que muchos de los empleados atraviesan, además ya contaba con mucho conocimiento en el campo laboral como para poder poner en práctica los principios que a lo largo de los años había adquirido, es por eso que decidió hacer una empresa responsable y comprometida con sus clientes para poder dejarnos una herencia que no se destruya con el tiempo, si no que al contrario se fortalezca con la fuerza de la familia.

**2. ¿Qué beneficios ofrece la empresa, en comparación a la competencia?**

La competencia y sobre todo las empresas grandes, suelen ser un tanto tardados en la entrega de sus órdenes de compra, esto es porque tienen tantos clientes que la producción no se da abasto y terminan entregándose de 20 a 30 días después de emitir

la orden, en ese sentido nosotros cumplimos con mucha más rapidez las órdenes de compra que recibimos, de alguna manera hemos entendido que tener reservas e insumos, nos hace estar listos para cumplir de forma responsable con nuestros clientes, si bien es dinero que invertimos constantemente, a la larga se convierte en ganancia.

### **3. ¿Qué canales de comunicación interna y externa utiliza Globalco?**

Bueno, en comunicación externa, el teléfono y el correo electrónico son los canales esenciales con los que se ha estado trabajando y han funcionado muy bien, ahora en el área interna hay dos formas en que nos comunicamos, se podría decir que entre administrativos, utilizamos el correo electrónico como medio de comunicación interno y la línea de teléfono interno, sin embargo con los operarios es distinto, son los supervisores o mi persona, la que comunica la información de forma verbal o por medio de la cartelera informativa, esos son las dos formas de comunicación interna que manejamos.

### **4. ¿Han sido notables los beneficios de los canales de comunicación?**

La verdad sí, porque sin esos canales creo que la empresa estaría en graves problemas estructurales, sobre todo en el manejo de la información que es demasiado importante como para pasarla por alto dentro de una empresa.

**5. ¿Cree que es necesaria una estrategia de comunicación para reforzar la imagen de la empresa?** Yo pienso que la imagen de la empresa sí necesita ser reforzada, a veces el cliente observa el mismo apellido cuando recibe correos electrónicos y algunos sacan ventaja de eso, porque se mezclan las líneas de comunicación y termina por convertirse en un teléfono descompuesto, en realidad el vendedor debería ser el único que tenga una comunicación directa con el cliente, sin

embargo a veces el vendedor no contesta a las llamadas o a los correos de los clientes y nos envían correos a personas que no nos corresponde solucionar ese tipo de situaciones, entonces creo que es necesaria una estrategia de comunicación que incluya manuales de procesos a seguir en casos específicos.

**6. ¿Considera que existe un buen trabajo en equipo o es deficiente?**

Hay mucho trabajo en equipo, la mayoría de los operarios saben hacer distintas cosas y ciertos trabajos implican el trabajo en equipo; realmente con el único que hemos tenido ciertas diferencias es Don Juan el jefe de mantenimiento, creo que se debe a que el conoce a fondo cómo funcionan las máquinas con las que trabajamos y es uno de los que iniciaron trabajando a la empresa

**7. ¿Los trabajadores reciben algún tipo de incentivo por su labor?**

Realmente solo la bonificación que reciben los operarios al cumplir con la asistencia total durante la quincena, es un bono de Q125.00 pero más allá de eso no, creo que se debe a que nadie se ha tomado el tiempo de crear un buen incentivo para no dar un mensaje incorrecto y que los trabajadores no vayan a pensar que van a recibir algo por hacer su trabajo porque en realidad se les está pagando por lo que hacen.

**8. ¿Han considerado la utilización de un uniforme para mejorar la imagen de la empresa?** Hace años la empresa les dio playeras a los operarios de planta, actualmente no lo hemos hecho por cuestiones económicas, digamos que una primera ronda de playeras la tendría que pagar la empresa, además aquí se suda mucho y te ensucias muy fácilmente, creo que esa idea puede ir enfocada a los trabajadores que salen, por ejemplo los del camión, ellos realmente son la cara de la empresa.

**9. ¿Cree que la carencia de un área física de atención al cliente afecta el desarrollo de la empresa?** Lo que sucede en el negocio de los plásticos es que la gente viene y realmente no sabe lo que quiere y en el caso de las empresas grandes, esperan que uno llegue a visitarlos, entonces tener un área de atención al cliente es de tener a una persona fija para atender esa área, además no tenemos espacio, creo que es necesaria pero también es de pensar muy bien el funcionamiento de la misma; quizá se vea de forma negativa que no permitamos el ingreso de las personas a la empresa, pero hace unos años dejábamos que entraran y tuvimos muy malas experiencias, muchos clientes entraban incluso a la planta y en ninguna empresa entra gente que no esté autorizada.

### **Modelo de la Encuesta**



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA**



Encuesta con fines académicos para la realización del diagnóstico comunicacional de la empresa Globalco, S.A. Sírvase a responder marcando con una “x”

1. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus supervisores?

Buena

Regular

Mala

2. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus compañeros?
- Buena                   Regular                   Mala
3. ¿De qué manera se mantienen informados dentro de la empresa?
- De forma verbal
- Cartelera informativa
- Correo electrónico
- Avisos pegados en las paredes
- Reuniones
4. ¿La empresa realiza reuniones con sus trabajadores constantemente?
- Sí                   No
5. ¿Recibe usted alguna remuneración por hacer bien su trabajo?
- Sí                   No
6. Si su respuesta anterior fue sí, ¿Qué tipo de remuneración?
- Monetaria
- Mención honorífica
- Regalos
7. ¿Considera que el uso de uniforme mejoraría la imagen de la empresa?
- Sí                   No
8. ¿Estaría dispuesto a cumplir con nuevas normas para mejorar la empresa Globalco S.A?
- Sí                   No

## Matriz o vaciado de las encuestas

1. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus supervisores?

Buena = 4                      Regular = 4                      Mala = 0

2. ¿Cómo calificaría la relación de trabajo con sus compañeros?

Buena = 2                      Regular = 6                      Mala = 0

3. ¿De qué manera se mantienen informados dentro de la empresa?

De forma verbal = 6    Avisos pegados en las paredes = 2

Cartelera informativa = 4    Reuniones = 0

Correo electrónico = 0

4. ¿La empresa realiza reuniones con sus trabajadores constantemente?

Sí = 0                      No = 8

5. ¿Recibe usted alguna remuneración por hacer bien su trabajo?

Sí = 2                      No = 6

6. Si su respuesta anterior fue sí, ¿Qué tipo de remuneración?

Monetaria = 2

Mención honorífica = 0

Regalos = 0

7. ¿Considera que el uso de uniforme mejoraría la imagen de la empresa?

Sí = 8                      No = 0

8. ¿Estaría dispuesto a cumplir con nuevas normas para mejorar la empresa

Globalco, S.A.?      Sí = 8                      No = 0



Logotipo original de la empresa Globalco S.A. Mayo 2,014.



Fotografías de la empresa Globalco S.A. y sus diversas áreas. Mayo 2,014.