

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

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA INCORPORAR AL NUEVO
PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA**

RUBEN JONATAN SOLARES CASTILLO

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

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



**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA INCORPORAR AL NUEVO
PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:

RUBEN JONATAN SOLARES CASTILLO

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representantes de Egresados

Lic. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



SEGURIDAD Y PROTECCION SHEKINA S.A.
su seguridad nuestro compromiso
Acuerdo 1714-2007

www.seguridadshekina.com

Guatemala, 04 de 08 de 2,016

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista, **Ruben Jonatan Solares Castillo**, con número de carné: **9114026** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el área de capacitación, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **23** de mayo al **29** de **Jilio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA INCORPORAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA”** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por La Empresa de Seguridad y Protección Shekina.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y, para los usos en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,


Omar Aguilar

Gerente de Operaciones





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Ruben Jonatan Solares Castillo

Carné: 9114026

Escuela de Ciencias de la Comunicación

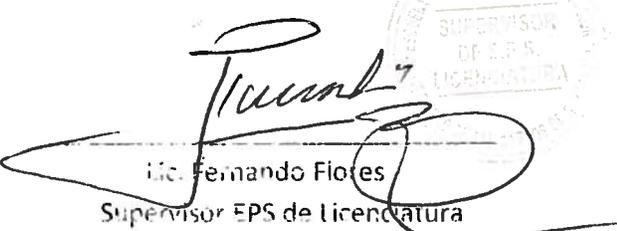
De mi consideración:

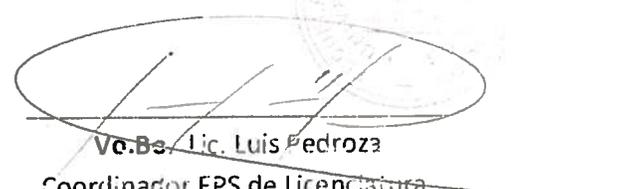
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"Estrategias de comunicación para incorporar al nuevo personal de la empresa de seguridad y protección Shekina."** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura


Vc. Bc. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIA

ACTO QUE DEDICO:

A DIOS

Por darme la sabiduría para poder desarrollarme y aprender.

A MARIANA HERNÁNDEZ DE SOLARES (QPD)

Quien fue la motivación principal en toda mi carrera y por el apoyo incondicional que me brindo y aun lo hace.

A MI HIJO

Por ser quien me impulsa a superarme en mi vida.

A MIS PADRES

Que siempre han sido de apoyo, ejemplo y dedicación constante en mi vida.

A MIS HERMANOS

Que siempre han sabido darme ejemplos y consejos para mejorar mi vida.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS

Por su apoyo incondicional para salir adelante.

Amanda, Álvaro, Carlos, José, Sandra, Carol, Guísela, Betsy, Claudia, Omar, Mynor, Adolfo, Angélica, Silvia, Lorena, Josué, Luis, ... y muchos más, todos de apeído USAC compañeros q han estado a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

Por haberme brindado la oportunidad y la capacidad de adquirir talento y experiencia.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

El hacerme sentir de gran valor, como comunicador que se proyecta para ejercer en forma adecuada.

A SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA

Por brindarme la oportunidad para ejercer mi Ejercicio de Práctica Supervisada.

A TODOS MIS CATEDRATICOS

Quienes han sabido iluminar mi camino del saber.

A EL LIC. FERNANDO FLORES

Mi admiración por su guía y apoyo incondicional por brindarme la oportunidad de culminar una de mis metas en el área Profesional.

AL LIC. LUIS PEDROZA.

Por su dedicación y apoyo.

RESUMEN

INSTITUCIÓN:

Empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

PROYECTO:

Estrategias de comunicación para incorporar al nuevo personal de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

OBJETIVOS:

- Objetivo General.
- Elaborar una estrategia comunicacional que ayude a capacitar de forma práctica y sencilla a los nuevos guardias de Seguridad y Protección Shekina S.A.
- Objetivos Específicos.
- Crear un material audiovisual que contenga los pasos básicos para la capacitación de un agente de seguridad Shekina S.A.
- Hacer un pre-cuestionario y un post-cuestionario, que permitan medir el conocimiento previo y posterior de los aspirantes para verificar la eficacia de la nueva forma de capacitación.
- Presentar ante la junta directiva el video y mostrar lo práctico de usarlo para una correcta capacitación básica.
- Organizar una primera capacitación para enseñar la forma correcta para usar el material audiovisual y los cuestionarios.

SINOPSIS

El presente trabajo recopila la investigación realizada sobre la actividad que lleva a cabo la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. con la cual se hizo un diagnóstico de comunicación interna para conocer las deficiencias comunicacionales que había dentro de la compañía.

El diagnóstico reflejó que el principal problema de comunicación de la empresa es la capacitación para el personal de nuevo ingreso. Para su solución se establecieron cinco estrategias comunicacionales, las cuales son:

- Video Institucional.
- Video de Capacitación.
- Pre y Post Cuestionarios.
- Presentación de los videos ante la junta directiva de Seguridad Shekina S.A.
- Capacitación Inicial.

INTRODUCCIÓN

Se puede decir que en el campo de la seguridad y protección, hay muchas cosas que podemos aprender que aún no están escritas y que en muchas ocasiones obviamos y terminamos aprendiéndolas de la manera más dolorosa, en el peor de los casos. Por lo que es indispensable que todas las personas acaten las instrucciones en cada etapa de su vida diaria, aún más en ámbitos como el estudio o trabajo, que son parte fundamental en nuestra sociedad.

En el área de seguridad y protección las empresas y usuarios de este servicio se han vuelto cada vez más exigentes lo que requiere de una constante actualización de los servicios para estar a la altura de cualquier situación que se presente y solventarla de la manera más conveniente posible. La demanda de estos servicios en la actualidad es muy alta, tanto que en muchos casos los guardias de seguridad apenas y tienen tiempo de ser contratados, debido a que los clientes ya están exigiendo el servicio, por lo que solo con unas pocas palabras de bienvenida y algunas instrucciones, el nuevo personal es enviado a cumplir con tan peligroso trabajo.

Con este proyecto de comunicación utilizaremos las herramientas de la tecnología moderna para crear un Video Institucional y un Video de Capacitación, que pueda de una forma amable y clara mostrar la ideología de la empresa de seguridad y Protección Shekina S.A. y no solo eso sino poder dar un breve recorrido audiovisual por las instalaciones para conocer de esta forma la misión, visión, y muchos valores más que la empresa quiere transmitir a su público objetivo y que en este caso serán los agentes de seguridad los encargados directamente de representar a la empresa ante la sociedad.

Aunque la mayoría de las personas que ofrecen sus servicios para la empresa Seguridad y Protección Shekina S.A. son contratados debido a que ya cuentan con cierta experiencia, a través de los años se ha constatado que es necesario trasladar a los nuevos guardias la filosofía de la empresa, tanto los valores cristianos con los que fue fundada, como la forma en que se pretende que presten el servicio en representación de la compañía.

JUSTIFICACIÓN

El estado de Guatemala tiene la obligación de perseguir y prevenir el delito dentro del marco de respeto de los derechos humanos, dándole la debida atención a los temas que se refieran directamente con la seguridad ciudadana, violencia y delincuencia que afectan el Estado de derecho de todos los Guatemaltecos.

La inseguridad ciudadana que impera en nuestro país, producto de la constante violación a los derechos fundamentales de los individuos, así también como los actos de agresión, de intimidación y de hostigamiento ha ido en un constante incremento, a pesar que en La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo número 1 regula que: “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”

En la actualidad la situación de la seguridad ciudadana se encuentra comprometida debido a la inexistencia de un cuerpo policial eficiente y un lento sistema de justicia que lo único que hacen es aumentar la incredibilidad de un proceso obsoleto y lleno de anomalías e influencia políticas.

En torno a esta situación es común que los ciudadanos busquen su protección personal y de sus bienes, en vías alternas, de las cuales destacan las empresas de seguridad privada, que han incrementado su demanda duplicando sus servicios y especialidades constantemente, a fin cubrir las exigencias con respecto de seguridad y protección que los clientes requieran.

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
JUSTIFICACIÓN	IV

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
---------------------	---

DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.2 Historia.....	2
1.2.3. Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.4. Misión.....	4
1.2.5. Visión.....	5
1.2.6. Objetivos Institucionales.....	5
1.2.7. Público Objetivo.....	5
1.2.8. Organigrama.....	6
1.3. METODOLOGÍA.....	7
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de Recolección.....	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	8
1.4.1. Encuestas.....	8
1.4.1.1. Resultados e interpretación de las encuestas.....	8
1.4.3. Graficas de las encuestas.....	9

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	14
1.5.1. FODA	14
1.5.1.1. Fortalezas.	14
1.5.1.2. Oportunidades	14
1.5.1.3. Debilidades	14
1.5.1.4. Amenazas	14

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	15
PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.	
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	15
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	16
2.2.1. Objetivo General	16
2.2.2. Objetivos Específicos	16
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	16
2.4. MENSAJE	17
2.5. ESTRATEGIAS	17
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	17

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.	21
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	21
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.	
3.1.1. Financiamiento.....	21
3.1.2. Presupuesto Invertido.	21
3.1.3. Beneficiarios	22

3.1.4. Recursos Humanos	22
3.1.5. Área geográfica de Acción	23
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	23
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	32
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	32
CONCLUSIONES	37
RECOMEDACIONES	38
GLOSARIO DE TÉRMINOS	39
BIBLIOGRAFÍA	42
E-GRAFÍA	43
ANEXOS	45
ENCUESTA	45
GUIÓN DE VIDEO DE CAPACITACIÓN	46
GUIÓN DEL VIDEO INSTITUCIONAL	47
GUÍA DE TOMAS	50

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO.

DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General.

- Conocer la situación en la que se encuentra actualmente la comunicación interna de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A., específicamente dentro del departamento de capacitación.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Conocer los métodos que utiliza la empresa al momento de capacitar a los guardias de primer ingreso.
- Determinar los recursos con los que cuenta la empresa para capacitar a los guardias de seguridad.
- Analizar las formas de comunicación interna utilizadas dentro de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

1.2. INSTITUCIÓN

Seguridad y protección Shekina S.A. es una empresa que más allá de brindar servicios de seguridad y vigilancia, trabaja en la protección de personas en cada uno de sus espacios y recorridos, así como en el resguardo de inmuebles, con el objetivo de que sus clientes cuenten con la tranquilidad que buscan en una agencia de seguridad privada, con un servicio de primera y que cuida su economía.

1.2.1. Ubicación Geográfica

La empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. se encuentra ubicada la 15 avenida 24-55 Zona 5, de la ciudad capital de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.

La empresa de seguridad y protección Shekina S.A. mantiene alianza estratégica con otras compañías de seguridad para prestar algunos servicios especializados como las pruebas de polígrafo, servicio que es subcontratado a la empresa, Consultora de Riesgos.

Otra de las importantes alianzas la tienen con el polígono de tiro “*Smart Shooting*” en donde sus guardias reciben capacitación sobre el uso de diferentes tipos de armas de fuego.

En el campo de los servicios satelitales y de circuito cerrado, que es un servicio muy solicitado en los últimos tiempos, cuentan con el apoyo directo de la empresa “COMSI” quienes se encargan de mantener y cubrir cualquier necesidad de índole electrónica.

Esta sociedad se mantiene gracias a que la compañía pertenece a La Gremial de Empresas de seguridad de la Cámara de Industria, y a la Gremial de empresas de seguridad de la cámara de comercio.

1.2.2. Historia

La empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. Inicia con la decisión de ponerle un nombre cristiano ya que sus fundadores son de creencias cristianas evangélicas.

Este nombre se divide en dos partes: la primera es “Seguridad y Protección”, que son los servicios que prestan y que el público objetivo necesita para desarrollar sus actividades, en la mayoría económicas, en un ambiente de paz y tranquilidad protegiendo su personal y sus bienes materiales.

La segunda parte del nombre es “Shekina”, una palabra cristiana proveniente del idioma hebreo que no aparece en la Biblia como tal, sin embargo, es el nombre que los hebreos le daban a la nube que descendía en el monte Sinai cuando Dios le dio los mandamientos a Moisés, y significa “en la presencia de Dios” o “cerca, junto con Dios”.

Luego se diseñó el uniforme, chapas y monogramas, los cuales fueron aprobados por el Ministerio de Gobernación y se completó la papelería respectiva para que en el año 2,003 la empresa fuera inscrita en el Registro Mercantil iniciando los trámites respectivos ante la cartera de seguridad para que finalmente en el año 2007 se autorizara bajo acuerdo gubernativo 1714-2007.

1.2.3. Departamentos o Dependencias

Gerencia General: La empresa de seguridad y protección Shekina S.A. cuenta con el departamento de Gerencia General, la cual se encarga de liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa.

Sub-Gerencia: La Sub-Gerencia, tiene la labor de representar y apoyar a la Gerencia General en todos los actos que requieran su intervención, además apoya a la gerencia en la elaboración de informes de desempeño de las actividades de la empresa.

Gerencia Administrativa: La gerencia administrativa su función es mantener permanentes relaciones con los clientes o posibles clientes de la empresa.

Gerencia de Recursos Humanos: Esta gerencia es la encargada de garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización de la empresa de Seguridad y Protección Shekina.

Gerencia de Operaciones: Esta gerencia es encargada de lograr los niveles de eficiencia productiva que permitan brindar un buen servicio a sus clientes velando por el mejoramiento continuo de los procesos para alcanzar óptimos resultados.

Capacitación: Este departamento tiene a cargo dar a los nuevos empleados una inducción básica para que tengan un conocimiento general de la empresa, así como también actualizar periódicamente los cargos que desempeñan.

Supervisores: Los supervisores tienen a su cargo la resolución de problemas, apoyando a los trabajadores, en todo nivel de la dependencia.

Coordinador: La función de los coordinadores dentro de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. es la de reunir e intercambiar información para implementar planificar, analizar y calendarizar los diferentes procedimientos operativos de la empresa.

Jefe de Grupo: Responde directamente a su supervisor y se encarga o responsabiliza de los resultados de un grupo pequeño de agentes los cuales tiene a su cargo.

Agentes: Los Agentes de seguridad son los que tienen a su cargo salvaguardar la vida o los bienes existentes de los clientes de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

1.2.4. Misión

Proporcionar vigilancia y seguridad a todas aquellas empresas públicas o privadas que contraten nuestros servicios, evitando previamente, o disuadiendo a los antisociales por medio de los guardias, alarmas, circuitos de radio, custodios las 24 horas del día, los 365 días del año para que las empresas, realicen con tranquilidad y libertad sus actividades productivas en bien del desarrollo de Guatemala.

1.2.5. Visión

Ser una empresa de seguridad, a nivel internacional con personal altamente calificado y con tecnología de punta que le permita estar a la vanguardia de la seguridad en Guatemala.

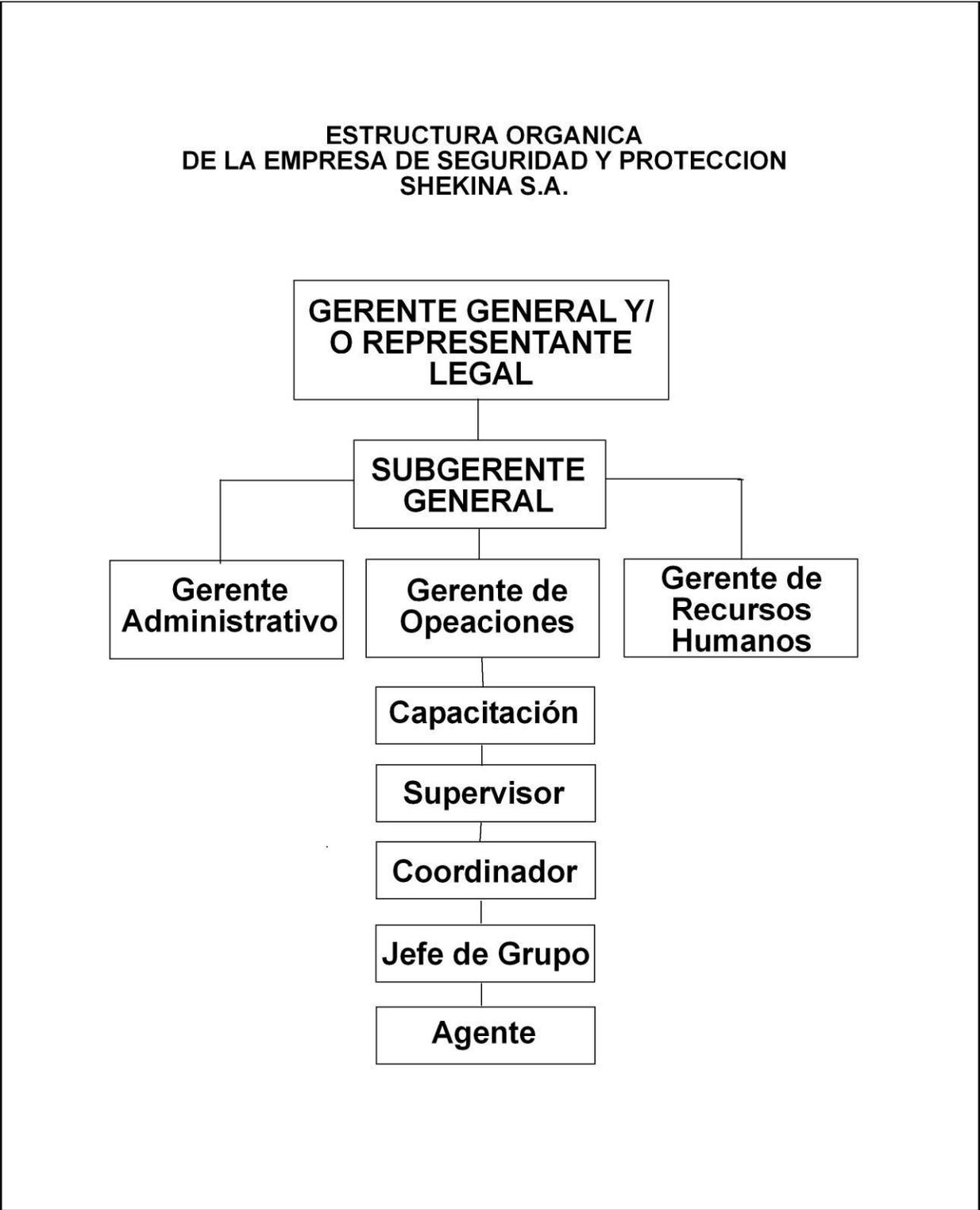
1.2.6. Objetivos Institucionales

- Proporcionar seguridad física a instalaciones y bienes que en ella se encuentren.
- Prevenir cualquier robo o sustracción, por medio de acciones que disuadan al antisocial a realizar sus intenciones de cometer un ilícito.
- Proporcionar seguridad física a personas importantes y sus pertenencias.
- Proporcionar seguridad física y/o técnica al transporte de mercaderías y valores.
- Proporcionar seguridad técnica por medio de circuito cerrado.
- Brindar servicios de pruebas de polígrafo a empresas privadas.
- Realizar investigaciones privadas de toda índole.

1.2.7. Público Objetivo

Seguridad y protección Shekina S.A. brinda sus servicios a empresas privadas lo que constituye un 80% de sus contrataciones, por lo que su mercado se encuentra en los propietarios de negocios, compañías grandes y pequeñas, en cuanto que el restante 20% lo forman los custodios que se distribuyen en las garitas de control de residenciales.

1.2.8. Organigrama



1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

- Deductivo: Para ello se observará la forma en que es capacitado el personal que ingresa a la empresa de seguridad y protección Shekina S.A. Por medio de este método de investigación y los conocimientos adquiridos sobre comunicación se determinarán los errores de comunicación al momento de la capacitación.
- Encuestas: Para saber si los nuevos guardias tienen claros los valores cristianos con los que fue fundada la empresa y los protocolos de la compañía para la prestación del servicio de seguridad y protección.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de Recolección

- Llevaremos a cabo una labor de observación para saber la forma en la cual actualmente se imparten las capacitaciones.
- Se ha planificado hacer una encuesta con preguntas cerradas a 30 guardias, que será la muestra para este trabajo de investigación. Estas serán con preguntas claras, ya que los encuestados son personas con poca escolaridad y de origen indígena, por lo que esperamos que sus respuestas sean directas.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Fecha	Observación y análisis	Encuestas	Tabulación y gráficas	Análisis de observación y gráficas	Entrega de informe
Del 1 al 5 de febrero					
Del 8 al 12 de febrero					
De 15 al 19 de febrero					
Del 22 al 26 febrero					
Del 29 febrero al 4 de marzo					

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Encuestas

1.4.1.1. Resultados e interpretación de las encuestas.

Se tomó como muestra, de forma aleatoria, a 30 guardias de seguridad privada de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. de un universo de 223 guardias que actualmente laboran en esa compañía. Tomando en cuenta que la totalidad de los encuestados tengan más de 3 meses de laborar para esa institución.

1.4.3. Graficas de las encuestas

Gráfica 1:



Fuente: Solares Castillo, Rubén Jonatan, 10 de Febrero 2,016.

En la pregunta número uno podemos ver la antigüedad de los entrevistados, que nos indica que en su mayoría los guardias de seguridad de la empresa de seguridad y protección Shekina llevan laborando para ellos más de tres meses.

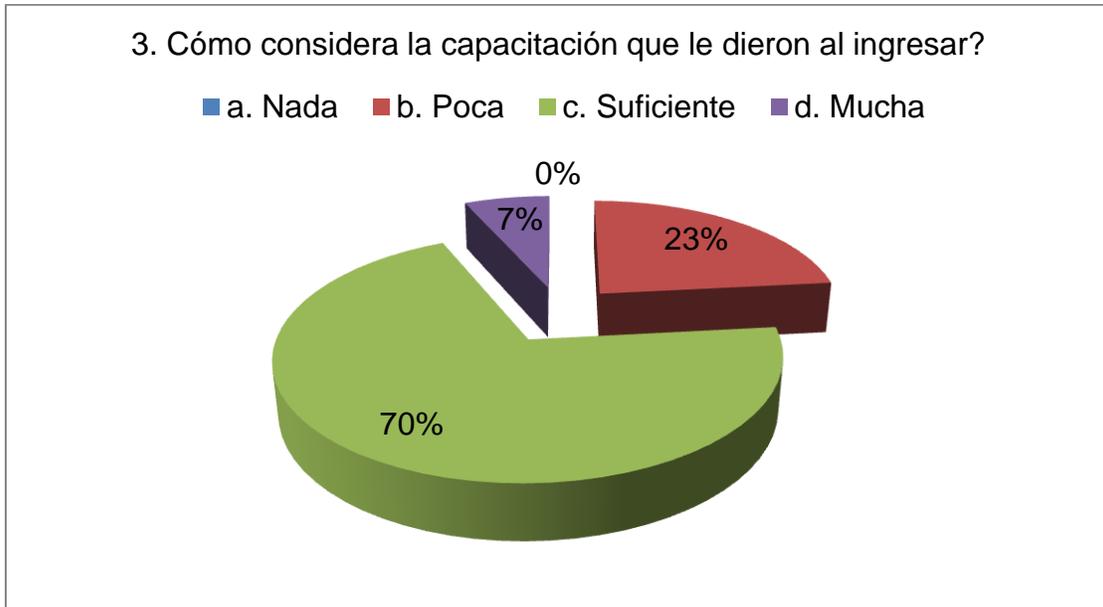
Gráfica 2:



Fuente: Solares Castillo, Ruben Jonatan, Febrero 2,016.

En el cuadro número 2 se observa que la mayoría de las personas que buscan trabajo y que son contratadas como guardias de seguridad privada ya tienen experiencia en ese campo. Un ejemplo es que entre los encuestados un 23% tenía poca experiencia, y un 77% Tenía mucha experiencia.

Gráfica 3:

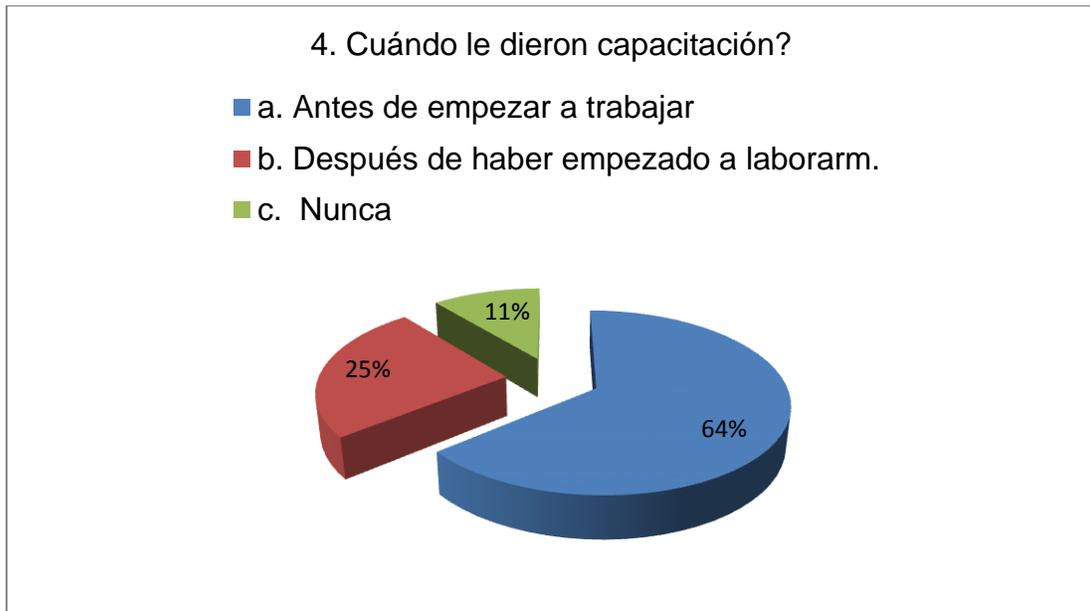


Fuente: Solares Castillo, Ruben Jonatan, Febrero 2,016.

Debido a que uno de los objetivos de esta investigación es conocer la comunicación interna que existe dentro de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. para capacitar a sus nuevos guardias, se les preguntó a quienes fueron parte de nuestra muestra su opinión sobre la información que recibieron al ser contratados.

El cuadro número 3 muestra que esa comunicación es deficiente, pues un 23% dijo haber recibido poca capacitación, mientras un 70% dijo haber recibido Suficiente y un 7% aseguró haber recibido mucha capacitación. Aunque se puede deducir que quienes recibieron poca o ninguna instrucción son personas que ya tenían experiencia en el campo antes de ingresar a la empresa.

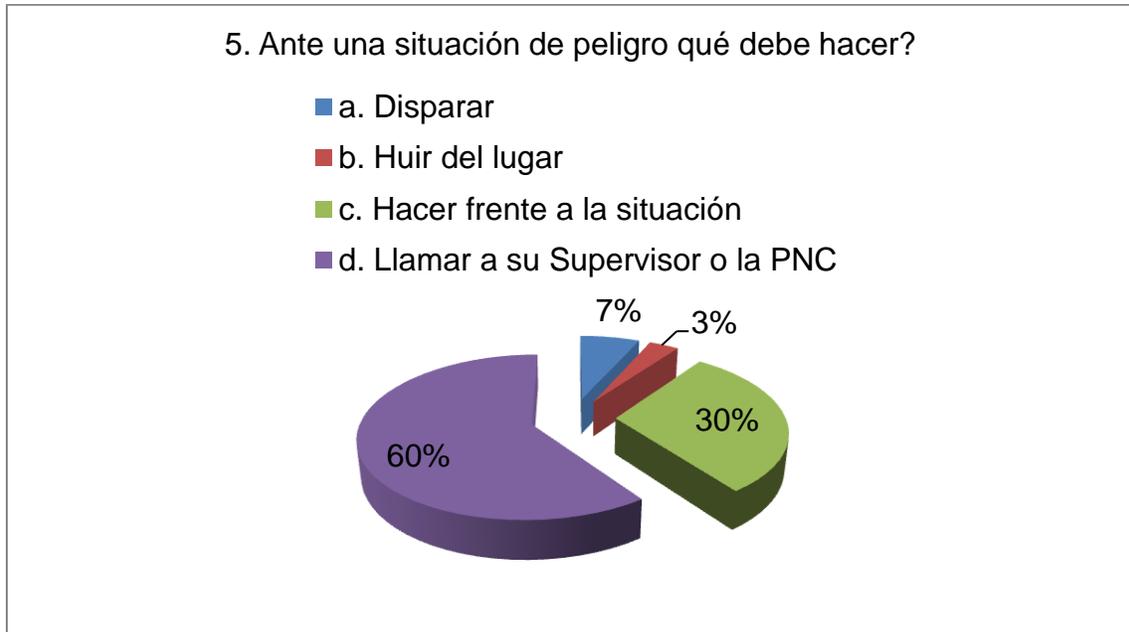
Gráfica 4:



Fuente: Solares Castillo, Ruben Jonatan, Febrero 2,016.

En esta pregunta conocemos en realidad en que momento le dieron la capacitación al guardia, constatando que un 64% recibieron la capacitación antes de empezar a trabajar. Un 25% después de haber empezado a laborar. Y un 11% que nunca recibieron capacitación.

Gráfica 5:



Fuente: Solares Castillo, Ruben Jonatan, Febrero 2,016.

En esta pregunta se puede evidenciar que, aunque se hace énfasis a los guardias de que su labor es solamente de prevención, ellos no tienen claros los pasos a seguir en una situación de peligro ya que, un 7% dijo que ante esta situación es mejor disparar. 3% Saldría huyendo de la situación, un 30% le haría frente a la situación de peligro y un solo un 60% llamaría a su supervisor o a la Policía Nacional Civil, lo cual en este caso es lo correcto.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. FODA

1.5.1.1. Fortalezas.

La capacitación se comparte a los nuevos guardias de forma personal, lo que permite una interacción entre los nuevos empleados y quien imparte la instrucción, lo que brinda una retroalimentación de forma directa.

1.5.1.2. Oportunidades

Aprovechar la experiencia de los guardias más antiguos de la empresa para que compartan sus conocimientos con los recién llegados a la empresa. Lo cual puede ser por medio de un vídeo inductivo, además de la capacitación personal.

1.5.1.3. Debilidades

Una sola persona es quien se encarga de la inducción de los nuevos guardias, lo que hace que en muchas ocasiones los recién contratados, que ya tienen experiencia en otras empresas, salgan a trabajar sin conocer los protocolos de procedimientos y fundamentos de la institución.

1.5.1.4. Amenazas

Brindar el servicio con personal que no refleje el sentido de esta empresa, lo que podría provocar que los clientes prescindan del servicio de seguridad y protección que brinda la empresa.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

PLAN COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

La empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. Inicia a laborar formalmente en el año 2,003, año en el cual inicia el departamento de capacitación a laborar intensamente para tener a disposición de su público objetivo guardias que llenen sus expectativas de seguridad y protección.

Esta labor se encontraba a cargo de una persona quien era la encargada de dar la bienvenida y orientar de manera básica a los nuevos agentes de seguridad. Capacitación que era suficiente para las exigencias laborales de ese tiempo y la cantidad de agentes con las que contaban en ese tiempo ya que se inició con únicamente 20 agentes que era el requisito mínimo para la autorización de la empresa.

Hoy en día, con el avance de la tecnología y la implementación de nuevos equipo de seguridad, los métodos antiguos de capacitación están quedando obsoletos y no son lo suficientemente rápidos para que los agentes de seguridad estén capacitados al cien por ciento cuando inician sus labores.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Elaborar una estrategia comunicacional que ayude a capacitar de forma práctica y sencilla a los nuevos guardias de Seguridad y Protección Shekina S.A.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Crear un material audiovisual que contenga los pasos básicos para la capacitación de un agente de seguridad Shekina S.A.
- Hacer un pre-cuestionario y un post-cuestionario, que permitan medir el conocimiento previo y posterior de los aspirantes para verificar la eficacia de la nueva forma de capacitación.
- Presentar ante la junta directiva el video y mostrar lo práctico de usarlo para una correcta capacitación básica.
- Organizar una primera capacitación para enseñar la forma correcta para usar el material audiovisual y los cuestionarios.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Nuestro público objetivo serán los aspirantes a agentes de seguridad en la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. que en su mayoría, (80%) son jóvenes de un bajo nivel de escolaridad que provienen de familias de escasos.

2.4. MENSAJE

“Capacitación básica de los aspirantes a agentes de seguridad Shekina”

2.5. ESTRATEGIAS

- Video institucional.
- Video de Capacitación.
- Pre y Post cuestionarios.
- Presentación de los videos ante la junta directiva de Seguridad Shekina.
- Capacitación Inicial.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

La principal acción de comunicación es la exposición del video de capacitación ante un grupo determinado de nuevos agentes, y que esta exposición sirva para reforzar el aprendizaje de los puntos principales que deben saber sobre la empresa, su filosofía, como proceder en determinadas situaciones y familiarizarse en el uso o conocimiento de armas.

Para lograr nuestros objetivos seguiremos algunos pasos que serán necesarios en este proceso.

2.6.1. Preproducción

El video que se requiere realizar se estará dividiendo en dos partes de 7 minutos cada una:

- La primera parte la llamaremos “Institucional” que se refiere a la parte específica que habla sobre la institución en sí y que llevara como temas principales la filosofía, la misión y la visión de la empresa, además de llevar información de los servicios y como adquirirlos para que pueda ser utilizado en algún momento como material de apoyo ante la presentación a posibles clientes.

- La segunda parte la llamaremos “Capacitación” la cual tendrá como objetivos principales el apoyar directamente al departamento de capacitación en la enseñanza a los nuevos miembros de la institución, en donde se tocaran temas como: Las relaciones publicas, la educación básica, actitud a tomar en diferentes ambientes de peligro o riesgo, distintas clases de armas y uso adecuado de las mismas.
- La presentación de estos videos deberá ser utilizado acompañado de un cuestionario, (Ver anexos), el cual se evaluara en dos fases.
- Pre-capacitación. (Se pasa el cuestionario antes de ver el video).
- Post-capacitación. (Se pasa el mismo cuestionario después de ver el video).
- Esto con la finalidad de verificar la efectividad de los videos.
- Para ello sostendremos una o varias reuniones con los principales miembros de la directiva de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. Para confirmar el presupuesto, localidades, guion, material de apoyo actores principales, musicalización y locutor de la producción.
- Esta es una de las etapas principales de la producción, por lo cual si es necesario se deben realizar dos o tres reuniones para estar en total acuerdo.

2.6.2. Producción

Ya cuando se tienen bien claro y establecido el guion, (Ver anexos, Pg. 46), que se utilizara se inicia con la etapa de la producción o rodaje en si del video, donde se filma todo lo necesario para el proyecto, teniendo cuidado de apegarse al guion para hacer un listado de recorrido de tomas, en nuestro caso utilizaremos filmación a una cámara. En esta etapa se realiza en el último día la grabación del audio, para dar inicio a la post-producción. Esta etapa está planificada en tres días, para ajustarnos al presupuesto.

2.6.3. Post-producción

Esta etapa inicia inmediatamente después de tener todas las imágenes deseadas, compaginándolas con el audio previamente corregido y grabado y continua hasta que el video esté listo en una fase preliminar, la cual se le presentara a los miembros principales de la empresa a modo de poder recibir críticas constructivas que ayuden a realizar los cambios necesarios para afinar y ajustar el video. En esta etapa existen dos pasos fundamentales:

- La edición o montaje de la grabación del video.
- La creación de una banda sonora completa.

2.6.4. Presentación Preliminar.

Esta presentación se hará con los principales miembros de la empresa e invitados especiales, con la finalidad que puedan aportar críticas constructivas que puedan enriquecer la calidad del material.

El tiempo estimado de esta reunión será de 45 minutos y se llevara a cabo en las instalaciones de la Empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

Actividad	Hora	Participante	Material	Costo
Preparación	10:00	Ruben Solares. Johana López. Alvaro Colaj.	-Monitor -Reproductora de Video -Controles -Extensión y cables completos -Baterías de repuesto	Q.00.00
Bienvenida	11:00	Ruben Solares.		Q.00.00
Visualización De Videos	11:15	Ruben Solares	-Hojas -Lápices	Q.20.00
Comentarios	11:30	Lic. Omar Aguilar		Q.00.00
Refrigerio	11:45	Ruben Solares	-Cafetera -Agua fría -Fresco -Champurradas -Snacks	Q.50.00

2.6.5. Primera Capacitación

Como parte fundamental de nuestro proyecto se hará una primera capacitación, dirigida por el Epesista y el encargado de capacitación de la empresa de seguridad Shekina, en donde contaremos con la presencia de nuevos aspirantes a agentes de seguridad, a los cuales se les evaluará previamente con el “Pre-Cuestionario”, luego se les reproducirá el material audiovisual, y posteriormente se les someterá al “Post-Cuestionario”, Lo que permitirá medir la eficacia del video inductivo de capacitación.

Este mismo día se le hará entrega de una copia del Master del video de capacitación e institucional, al representante de la Empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

Actividad	Hora	Participante	Material	Costo
Preparación	10:00	Ruben Solares. Johana López. Alvaro Colaj.	-Monitor -Reproductora de Video -Controles -Extensión y cables completos	Q.00.00
Pre-Cuestionario	11:00	Ruben Solares.		Q.00.00
Visualización De Videos	11:15	Ruben Solares.	-Hojas -Lápices	Q.20.00
Post-Cuestionario	11:30	Ruben Solares.		Q.00.00
Refrigerio	11:45	Ruben Solares.	-Cafetera -Agua fría -Fresco -Magdalena -Snacks	Q. Q.50.00

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.

3.1 PROYECTO DESARROLLADO.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LA FORMA DE CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SHEKINA S.A.

3.1.1. Financiamiento.

Financiamiento	Monto
Epesista	Q. 10,300.00
Empresa	Q. 5,300.00
Total	Q. 15,600.00

3.1.2. Presupuesto Invertido.

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q. 10,000.00	Q. 10,000.00	EPESISTA
1	Preproducción	Q. 500.00	Q. 500.00	GERENCIA
1	Producción	Q. 1,000.00	Q. 1,000.00	GERENCIA
1	Post-producción	Q. 1,500.00	Q. 1,500.00	GERENCIA
1	Locución	Q. 1,500.00	Q. 1,500.00	GERENCIA
1	Presentación	Q. 250.00	Q. 250.00	EPESISTA
1	Primera capacitación	Q. 50.00	Q. 50.00	EPESISTA
1	Viáticos	Q. 800.00	Q. 800.00	GERENCIA

Total del proyecto.....Q. 15,600.00

3.1.3. Beneficiarios

Este plan de comunicación está dirigido directamente para el área de Capacitación, ya que servirá para poder introducir a la empresa, a todos aquellos aspirantes a trabajar en la Empresa de Seguridad y Protección Shekina.

Además servirá para el departamento de ventas ya que el video esta creado en dos partes, la primera que es Institucional y la segunda que es de Capacitación. La primer parte, (Institucional), se podrá utilizar como presentación ante los posibles clientes y se puede distribuir fácilmente por los medios electrónicos y sociales.

3.1.4. Recursos Humanos

A continuación se detallan las personas que colaboraron en la realización de las estrategias realizadas.

Personal	Puesto	Actividad
Lic. Omar Aguilar	Gerente de Operaciones	-Dio información Sobre capacitación -Fue uno de los actores principales dentro del video.
Licda. Mariela Aguilar	Gerente Administrativa	-Fue una de las actores (as) principales dentro del video.
Licda. Claudia Villagrán	Jefa de Ventas	“
Lisset Hernández	Asistente Administrativa	“
Rodolfo Gonzales	Supervisor 1	“
Nixon Hernández	Supervisor 2	“
Samuel Mayorga	Guardia de seguridad 1	“
Ángel Vásquez	Guardia de seguridad 2	“
Francisco Caau	Guardia de seguridad 3	“
José Mario Masella	Locutor	Locutor parte institucional
Rubén Villagrán	Locutor	Locutor parte Capacitación
Álvaro Colaj	Camarógrafo	Camarógrafo
Carlos Menchu	Editor	Edición de Video Musicalización
Johana López	Maquillista	-Maquillista -Actriz invitada
Fernando Solares	Asistente	Asistente de Cámara 1
Rafael Solares	Asistente	Asistente de Cámara 2

3.1.5. Área geográfica de Acción

- Oficinas centrales de la empresa de Seguridad y Protección Shekina, 15 Av. 24-55 Zona 5 Guatemala, Donde se filmó gran parte del video institucional.
- Polígono de tiro Lote 9 Parcelamiento Santa Rosa, Santa Lucia Milpas Altas, Guatemala. Donde se filmó la parte de capacitación.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.

3.2.1. Video Institucional.

a) Objetivos comunicacionales.

- Crear un video que presente la visión, misión y los valores de la empresa.
- Resaltar en el video las virtudes y cualidades de la empresa.
- Presentar los principales servicios que ofrecen.

b) Descripción y Acciones desarrolladas.

- Para realizar este video iniciamos con hacer un guión, el cual contiene la información que será útil para alcanzar los objetivos.
- Luego realizamos una guía de tomas que necesitamos para no perder tiempo en la captura de tomas.
- Posteriormente realizamos las tomas en el día determinado procurando no dejar pasar ningún detalle y haciendo varias tomas de resguardo.
- Luego pasamos a la etapa de pos-producción, en la cual compaginamos las imágenes acorde a la locución y musicalización.

Video Institucional.



De izquierda a derecha. Carlos Menchu (Camarografo), Ruben Solares (Epesista) y Omar Aguilar (Gerente de Operaciones), en las instalaciones de Seguridad Shekina, haciendo tomas para el video institucional.



Agentes de seguridad realizando dramatización para el video institucional



Agentes de seguridad en acción para tomas de video institucional

3.2.2. Video de capacitación.

a) Objetivos comunicacionales.

Este video estará dividido en tres partes:

- En la primera parte del video tomamos en cuenta aspectos de aseo personal, educación básica y relaciones públicas.
- La segunda parte fue “los pasos a seguir en una situación de riesgo”. (Pirámide del uso de la fuerza)
- Y la última parte fue relacionada con la forma correcta del uso de las armas.

b) Descripción y acciones desarrolladas

- Para realizar este video iniciamos con hacer un guión, el cual contiene la información que será útil para alcanzar los objetivos.
- Luego realizamos una guía de tomas que necesitamos para no perder tiempo en la captura de tomas.
- Posteriormente realizamos las tomas en el día determinado procurando no dejar pasar ningún detalle y haciendo varias tomas de resguardo.
- Luego pasamos a la etapa de pos-producción, en la cual compaginamos las imágenes acorde a la locución y musicalización.

Video de capacitación



Epesista Ruben Solares y camarografo, Carlos Menchu, preparando el equipo para hacer tomas del video de capacitación en el poligono de tiro, Smart-shooting.



Instructor, Omar Aguilar, de Shekina, enseñando el manejo de armas a los nuevos guardias



Epesista Ruben Solares, camarografo, Carlos Menchu, haciendo tomas para el video de capacitación. En el fondo, Instructor, Omar Aguilar.

3.2.3. Pre y Post cuestionarios

a) Objetivos comunicacionales.

Verificar la efectividad de los videos, tanto el institucional como el de capacitación.

b) Descripción.

El Pre-cuestionario, se pasó a los aspirantes a guardias de seguridad Shekina, previo a presenciar los videos con el objetivo de poder medir el nivel de conocimiento que tienen sobre la empresa y conocimientos básicos de seguridad privada.

El Post-cuestionario, Se les paso al finalizar la exposición de los videos, este último cuestionario se adjunta con el Pre-cuestionario para saber el nivel de conocimiento que han podido adquirir con los videos.

c) Acciones desarrolladas

Antes de iniciar a ver los videos institucional y el de capacitación, se les pidió a los aspirantes a agentes de seguridad que llenaran nuestro pre-cuestionario.

Luego de visualizar los videos se les pidió que llenaran nuevamente el Post-cuestionario.

La evaluación se hace comparando los resultados del pre-cuestionario con los del pos-cuestionario.

Ejemplo de cuestionario



CUESTIONARIO

Nombre: _____
Número de DPI _____ Número de Cel. _____
Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Instrucciones:

Subraye la respuesta correcta.

1. Subraye las normas de higiene personal.

- A- Rapidez y estar alerta.
- B- Protección y seguridad
- C- El baño diario, Lavarse las manos y dientes.
- D- Ahuyentar a los enemigos con la presencia.

2. ¿Cuáles son las normas de comportamiento a seguir de un guardia de seguridad?

- A- Proteger disparándole a los antisociales.
- B- Mostrar cortesía y amabilidad ante las personas normales.
- C- Amenazar con el batón a todos los que se acerquen.
- D- Estar siempre enojados para ahuyentar a los antisociales.

3. ¿Cuál es la Visión de todo guardia de seguridad Shekina?

- A- Proteger de los mareros a sus clientes.
- B- Velar sin descanso
- C- Capacitarse constantemente
- D- Ser una empresa de seguridad, a nivel internacional.

4. ¿El trabajo fundamental de un guardia de seguridad Shekina es?

- A- Dar siempre en el blanco.
- B- Ser amable con los clientes.
- C- Prevenir cualquier eventualidad.
- D- Ocultarse para aprovechar el factor sorpresa.

5. ¿Cuál es el objetivo principal de la escopeta?

- A- Prevención
- B- Disparar más seguro
- C- Más poder de disparo
- D- Darle un mejor mantenimiento

3.2.4. Presentación de los videos ante la junta directiva de Seguridad Shekina.

a) Objetivos comunicacionales

- Obtener las opiniones, tanto positivas como negativas, sobre los videos.
- Determinar los cambios que se puedan hacer según las opiniones.

b) Descripción.

Se realizó esta presentación ante la junta directiva para que nos dieran sus opiniones, dudas y sugerencias sobre los videos y de esta manera pudimos corregir errores para afinar nuestro material.

c) Acciones desarrolladas.

- Bienvenida e instrucciones de la actividad.
- Pre-cuestionario.
- Visualización del video institucional.
- Visualización del video de capacitación.
- Resolución de dudas
- Análisis de sugerencias.
- Post-cuestionarios.

Presentación de los videos ante la junta directiva de seguridad Shekina S.A.



Visualizan el video institucional. Angélica Girón (izq.).
Epesista, Ruben Solares(centro), y los licenciados
Omar y Mariela Aguilar, de la empresa de protección Shekina S.A.



Evaluan video de Capacitación. Angélica Girón (izq.).
Epesista, Ruben Solares(centro), y los licenciados
Omar y Mariela Aguilar, de la empresa de protección Shekina S.A.



Entrega de los videos y reconocimientos a la junta directiva
de Seguridad Shekina. de Izquierda a Derecha.
Licda. Mariela Aguilar, (Gerente Administrativa).
Omar Aguilar, (Gerente de Operaciones).
Ruben Solares, (Epesista).
Lisset Hernández, (Asistente Administrativa).
Claudia de Villagran, (Jefe de Ventas).

3.2.5. Capacitación Inicial

a) Objetivos comunicacionales

Orientar al capacitador sobre el uso adecuado del nuevo material de capacitación.

b) Descripción

Realizamos una primera capacitación a fin de mostrar al instructor la forma y el orden en la cual se tienen que usar los nuevos materiales para su mejor efectividad.

c) Acciones desarrolladas

- Pre-cuestionario.
- Visualización del video institucional.
- Visualización del video de capacitación.
- Post-cuestionario.



Epesista Ruben Solares brinda capacitación a aspirantes a guardias de seguridad Shekina.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fecha	Observación y análisis	Pre-producción	Producción	Post-Producción	Presentación Preliminar	Primera Capacitación
23 al 31 de Mayo						
1 al 18 De Junio						
19 y 26 De Junio						
26 de Junio al 8 de Julio						
28 de Julio AM						
28 de De Julio PM						

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

3.4.1 Control y seguimiento de la empresa de Seguridad y Protección Shekina

Éste control se llevará a cabo a través del licenciado Omar Aguilar, quien ejerce el cargo de gerente de operaciones de la compañía.

3.4.2 Control y seguimiento de parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Éste control y seguimiento será a través de la Escuela de Ciencias de la Comunicación por medio de la coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado.

VIDEO DE CAPACITACIÓN		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Objetivos:</p> <p>Hacer énfasis en los aspectos de aseo personal, educación básica y relaciones públicas del personal.</p> <p>Mostrar a los guardias los pasos a seguir en una situación de riesgo.</p> <p>Explicar a los colaboradores de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. la forma correcta del uso de las armas.</p> <p>Fuente: Ruben Solares</p>	<p>Reproducimos el video a tres guardias de seguridad recién contratados por la empresa.</p>	<p>Se estableció que el video es una herramienta ideal para la presentación ante los nuevos guardias de seguridad, sobre la misión y visión de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A., pues los nuevos colaboradores.</p> <p>Comentaron que ven en el video una buena manera de ser capacitados, incluso sobre situaciones de riesgo en su trabajo.</p> <p>La licenciada Mariela Aguilar, gerente administrativa, comentó que los videos deberían estar al alcance de todos los trabajadores, ya sea que sean de antiguo o reciente ingreso para que constantemente recuerden y pongan en práctica lo aprendido.</p>

VIDEO INSTITUCIONAL		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Objetivos:</p> <p>Crear un video que presente la misión, visión y valores de la empresa.</p> <p>Resaltar en el video las virtudes y cualidades de la empresa.</p> <p>Presentar los principales servicios que ofrece.</p> <p>Fuente: Ruben Solares</p>	<p>El nuevo video fue revisado por los cuatro personeros del área administrativa de recursos humanos y gerencias de la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.</p>	<p>Se estableció que el video institucional tiene varias funciones.</p> <p>Una de estas es que el nuevo personal conozca a la empresa.</p> <p>También es una herramienta útil para la presentación de la compañía ante posibles clientes.</p> <p>A lo que se suma que puede ser utilizado para mejorar la imagen de la empresa en general lo que incide en el aumento de contrataciones del servicio.</p>

PRE Y POST CUESTIONARIOS		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Objetivos:</p> <p>Verificar la efectividad de los videos, tanto el institucional como el de capacitación por medio de un cuestionario básico.</p> <p>Fuente: Ruben Solares</p>	<p>El pre cuestionario se pasó a tres aspirantes a guardias para la empresa de seguridad y protección Shekina S.A. en el cual se les pregunta sobre normas básicas de higiene y educación, así como del trabajo de un agente de seguridad privado.</p> <p>Después se les mostró los videos y luego de nuevo fueron sometidos a las mismas preguntas.</p>	<p>En el pre cuestionario los aspirantes respondieron dos respuestas consideradas como acertadas.</p> <p>Al pedirles que respondieran de nuevo el cuestionario, luego de haber visto los videos en los que se espera que se capaciten, las puestas acertadas fueron en su totalidad.</p> <p>La licenciada Claudia Villagrán, jefa de ventas, expresó que los videos son una herramienta muy útil para la presentación a posibles clientes con respecto al video institucional, mientras que el de capacitación consideró que cumple con las expectativas de mostrar la empresa y capacitar al trabajador.</p>

PRESENTACIÓN ANTE LA JUNTA DIRECTIVA		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Objetivos:</p> <p>Obtener las opiniones, tanto positivas como negativas, sobre los videos</p> <p>Determinar los cambios que se puedan hacer según sus opiniones.</p> <p>Fuente: Ruben Solares</p>	<p>El realizó la presentación ante tres representantes de la junta directiva de la empresa de seguridad y protección Shekina S.A.</p> <p>Se les presentó los dos videos, uno que se pretende sea utilizado para la presentación de la empresa de manera institucional y otro para capacitar al nuevo personal.</p>	<p>Con la exhibición de los videos, se obtuvo las opiniones de los representantes de la junta directiva.</p> <p>La licenciada Mariela Aguilar comentó que los videos son herramientas que les ayuda a cumplir con sus objetivos, tanto en capacitación, como en mejorar la imagen de la empresa, pues son fácilmente comprensibles.</p> <p>El licenciado Omar Aguilar, gerente de operaciones de la empresa, expresó que la herramienta le ayudará a capacitar al personal de reciente ingreso.</p> <p>Agregó que la herramienta permite que sea él, como encargado de capacitar, u otra persona de la empresa quien brinde la bienvenida al nuevo personal, debido a que los videos muestran la parte institucional de la empresa, como lo que se espera de los guardias en sus labores.</p> <p>La licenciada Claudia Villagrán, jefa de ventas, pidió una copia del video institucional, pues asegura que es útil para la presentación ante posibles clientes.</p>

CAPACITACIÓN INICIAL		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Objetivos:</p> <p>Orientar al capacitador sobre el uso adecuado del nuevo material de capacitación.</p> <p>Fuente: Ruben Solares</p>	<p>Se llevó a cabo una primera capacitación a fin de mostrar al instructor la forma y el orden en el que se debe de utilizar los nuevos materiales para su mejor efectividad.</p> <p>También se capacitó a tres aspirantes a guardia de seguridad dentro de la empresa de seguridad y protección Shekina S.A.</p>	<p>El licenciado Omar Aguilar opinó que “el video cumple con el requerimiento que había hecho sobre que se hiciera énfasis en la buena presentación e higiene y aspectos físicos que debe cumplir un guardia de seguridad Shekina”.</p> <p>El capacitador expuso que “el vídeo es una herramienta que le ayuda, toda vez él haga pausas durante el entrenamiento para hacer énfasis en diferentes aspectos y ampliar la explicación que brinda el material audiovisual”.</p> <p>Luego de la capacitación, los guardias que la recibieron opinaron que la empresa de seguridad y protección Shekina S.A. tiene una manera de darles la inducción, diferente a otras compañías en las que han laborado.</p>

CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se logró establecer la situación comunicacional de la empresa de Seguridad y Protección Shekina. Y determinamos que sería necesario reforzar el área de capacitación ya que es donde podemos iniciar a mejorar y fortalecer los mensajes a los nuevos guardias de seguridad.

Establecimos las principales fallas de comunicación que se dan en el momento de las capacitaciones en esta empresa, y las consecuencias o como afectan a los nuevos integrantes de la empresas de Seguridad y Protección Shekina S.A.

Por lo que se estableció que el mejor método sería la realización de dos videos, uno con la información institucional de la empresa y otro con información específica de capacitación dirigida directamente a los nuevos aspirantes a agentes de seguridad.

De esta manera se lograra con el Video Institucional, poder transmitir la misión, visión, filosofía general de la empresa, sus valores, servicios y productos. Lo que permitirá tener un video de doble uso, ya que se le puede presentar a los nuevos integrantes de la empresa y además a los posibles clientes como presentación de la empresa.

Y con el segundo video, de Capacitación, estaremos reforzando el aprendizaje y métodos de procedimiento ante las diferentes situaciones de riesgo que un agente de seguridad Shekina debe afrontar en su diario vivir.

RECOMEDACIONES

Al finalizar nuestro trabajo, consideramos necesario investigar sobre otros aspectos de comunicación interna de los cuales podemos proponer algunos.

- Estos videos vienen acompañados con un sistema de cuestionarios de pre y post, que deberán ser aplicados siempre al momento de inicio y final de la capacitación para optimizar su efectividad.
- Que estos videos les sean expuestos a los empleados que ya están actualmente laborando en la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A. para que refuercen los conocimientos que ya tienen sobre la entidad.
- En el área de trabajo reforzar las diferentes actitudes a tomar en situaciones de riesgo con material visual como carteles o afiches.
- Procurar realizar varios videos de capacitación, guardando la misma línea de enseñanza para reforzar el aprendizaje.
- Que estos videos estén al alcance de todos los empleados a cualquier hora y aun en momentos de descansó para poder reafirmar los conocimientos.
- Reforzar el aprendizaje audiovisual con capacitaciones que lleven ejemplos de las diferentes situaciones de riesgo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ametralladora:

Arma de un arma de fuego: Automática, portátil y de tiro rápido y continuado.

Arma:

Instrumento, medio o máquina destinados a atacar o a defenderse.

Bala:

Proyectil de forma esférica o cilíndrico-ovejunal, generalmente de plomo o hierro.

Baton:

Arma no letal de defensa personal utilizada por los guardias para disuadir a los maleantes.

Capacitación:

Acción de capacitar. Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Cartuchera:

Caja, funda o cinto, generalmente de cuero o lona, destinados a llevar la dotación individual de cartuchos de un arma de fuego.

Cartucho:

Carga de pólvora y municiones, o de pólvora sola, correspondiente a cada tiro de algún arma de fuego, envuelta en papel o lienzo o encerrada en un tubo metálico, para cargar de una vez.

Comunicación:

Acción de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunicar:

Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo.

Culata:

Parte posterior de la caja de la escopeta, pistola o fusil, que sirve para asir y afianzar estas armas cuando se hace la puntería y se disparan.

Custodio:

Encargado de custodiar.

Empresa:

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Escopeta:

Arma de fuego portátil, con uno o dos cañones, que dispara cartuchos o perdigones y suele utilizarse para cazar.

Fusil:

Arma larga de fuego, portátil, que dispara balas.

Garita:

Torre pequeña de fábrica o de madera fuerte, con ventanillas largas y estrechas, que se coloca en los puntos salientes de las fortificaciones para abrigo y defensa de los centinelas.

Grabación:

Acción y efecto de grabar, captar imágenes y sonidos.

Gremial:

Relativo a Gremio, asociación de personas que tienen el mismo oficio o profesión.

Guardia:

Vigilante de seguridad, persona cuya labor es salvaguardar bienes, Por lo general miembro de una empresa de seguridad de naturaleza civil, también llamado guardia

Munición:

Pedazos de plomo de forma esférica con que se cargan las escopetas para cazar.

Ojiva:

Parte delantera o superior de un misil, torpedo o cohete, donde se aloja el explosivo y cuyo corte longitudinal tiene forma de ojiva.

Origen:

Idea religiosa, económica, política, artística, etc., que se orienta en determinada dirección.

Pistola:

Arma de fuego corta que se puede disparar con una sola mano.

Policía:

Cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas.

Pólvora:

Mezcla explosiva de distintas composiciones, originariamente de salitre, azufre y carbón, que a cierto grado de calor se inflama, desprendiendo bruscamente gran cantidad de gases, que se emplea casi siempre en granos y es el principal agente de la pirotecnia.

Protección:

Acción que consiste en proteger a una persona o cosa de un daño o peligro Seguridad.

Rifle:

Arma de fuego del tipo fusil o carabina, larga y de ánima rayada.

Serenazgo:

Servicio municipal de vigilancia y seguridad pública.

Shekina:

Palabra cristiana proveniente del idioma hebreo y significa “en la presencia de Dios” o “cerca, junto con Dios”.

Turno:

Orden según el cual se suceden varias personas en el desempeño de cualquier actividad o función.

Velar:

Hacer centinela o guardia por la noche.

Video:

Es la tecnología de la grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

Vigilancia:

Es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

BIBLIOGRÍA

- Alonso Pérez, Francisco, 2004. Manual del policía, España, Editorial La Ley-Actualidad. 1488 p.
- Álvarez Ahumada Alfredo, 2005. Hablemos De Seguridad, España, Ediciones Pluma de Mompox. 189 p.
- Arizaldo Carvajal Burbano, 2005. Planeación Participativa, Santiago de Chile, Programa Editorial Facultad de Humanidades. 177 p.
- Autores Varios, 1985. Constitución de Guatemala, España. Red Ediciones S.L. 101 p.
- Bernal Torres César Augusto, 2006. Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México. Pearson Educación. 304 p.
- Caldevilla DomínguezDavid, 2009. La cara interna de la Comunicación en la Empresa, Madrid, Visión Libros. 248 p.
- Carrión M. Fernando / Pontón C. Jenny / Armijos V. Blanca, 2009. 120 Estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana, Ecuador, Editorial Flacso. 198 p.
- Escobar Guillermo, 2011. Seguridad Ciudadana VIII Informe sobre Derechos Humanos, Madrid, Trama Editorial. 708 p.
- Novoa B.Andrés Ricardo, 1980. Conceptos Básicos Sobre Comunicación, Costa rica, Agrinter-agriscod. 28 p.
- Siliceo AguilarAlfonso, 1995. Capacitación y desarrollo de personal, Mexico, Limusa Noriega Editores. 251p.
- Viñas Roman, Jaime, 2008. Guía para Gerentes de Capacitación, Costa Rica, Litografía López Tercero S.A. 44 p.

E-GRAFÍA

<http://www.digessp.gob.gt/>

Con referencia a la Dirección general de servicios de seguridad privada

<http://seguridadshekina.com/>

Con referencia a la empresa de Seguridad y Protección Shekina S.A.

<http://www.camaradeseguridad.com.gt/>

Con referencia a la gremial de cámara de seguridad de Guatemala.

<http://cig.industriagate.com/>

Con referencia a la Gremial de Empresas de Seguridad Privada

<https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>

Con referencia a el concepto de seguridad.

<http://definicion.de/seguridad/>

Con referencia a definición de seguridad.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

Con referencia al concepto de comunicación.

<http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>

Con referencia a definición de comunicación.

<http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitaci%C3%B3n/>

Con referencia al concepto de capacitación.

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

Con referencia a la definición de comunicación.

<http://concepto.de/diagnostico/>

Con referencia al concepto de diagnóstico.

<http://definicion.de/diagnostico/>

Con referencia a la definición de diagnóstico.

<http://definicion.de/proteccion/>

Con referencia al concepto de protección.

<http://www.definicionabc.com/social/proteccion.php>

Con referencia a la definición de Protección.

<http://www.casakabod.com/upload/gloriashekina1.pdf>

Con referencia a la palabra Shekina.

<https://www.corporacioncomsi.com/>

Con referencia a la agencia que les brinda el servicio de GPS y circuito cerrado.

<http://www.misterempresa.com/empresa-es/guatemala/guatemala/campos-de-deportes/smart-shooting-375.html>

Con referencia al polígono de tiro.

ANEXOS

ENCUESTA

Fecha_____

Edad_____

1. Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa de seguridad y protección Shekina S.A.?

- a. De uno a 3 mes_____
- b. De 3 a 6 meses_____
- c. De 6 meses o más_____

2. Antes de ingresar a la empresa ya tenía alguna experiencia como guardia de seguridad?

- a. Tenía mucha experiencia.
- b. Tenía poca experiencia.
- c. Tenía ninguna experiencia.

3. Cómo considera la capacitación que le dieron al ingresar?

- a. Nada_____
- b. Poca_____
- c. Suficiente_____
- d. Mucha_____

4. Cuándo le dieron capacitación?

- a. Antes de empezar a trabajar_____
- b. Después de haber empezado a laborar_____
- c. Nunca _____

5. Ante una situación de peligro qué debe hacer?

- a. Disparar_____
- b. Huir del lugar_____
- c. Hacer frente a la situación_____
- d. Llamar a su supervisor o la PNC_____

GUIÓN DE VIDEO DE CAPACITACIÓN

Locutor: Jesús Villagrán

FX de audio: Carlos Menchu

Duración 10mn.

Música institucional.

Locutor Capacitación básica de los agentes de seguridad Shekina.

Locutor. Aspectos físicos de un agente de seguridad Shekina.

Preludio musical 5sg.

Locutor. **Normas de higiene personal.**

-El baño diario,

-Lavarse las manos con agua y jabón,

-y el cepillarse los dientes correctamente.

Son buenas costumbres

muy importantes para mantener

una buena salud y presentación.

Normas de Comportamiento.

-Mantener una postura militar en todo momento

Respetando el uniforme y el arma que porta.

-Mostrar cortesía y amabilidad para las personas.

Pasos a seguir en una situación de riesgo.

Pirámide del uso de la fuerza

-Presencia.

-Comando verbal.

-Contacto físico.

-Uso de medios disuasivos.

-Apoyo inmediato

-Medios de control.

-Arma de fuego.

ESCOPETA.

PISTOLA 9 MILIMETROS

Y recuerde lo primordial, es la precaución y responsabilidad en el manejo de las armas.

GUIÓN DEL VIDEO INSTITUCIONAL 3 min.

Locutor: José Alvarado Massella.

-FX Musica de fondo institucional.

-Colash de imágenes relacionadas con seguridad Shekina

Locutor Bienvenidos a Seguridad Shekina.

En donde “Su protección es nuestro compromiso”

Nuestra Visión,

Es ser una empresa de seguridad a nivel internacional

con personal altamente calificado y

con tecnología de punta

que nos permita estar a la vanguardia de la seguridad en Guatemala.

Nuestra Misión,

Proporcionar vigilancia y seguridad

a todas aquellas empresas públicas o privadas

que contraten nuestros servicios,

evitando previamente, o disuadiendo a los antisociales

por medio de, los guardias, alarmas, circuitos de radio,

custodios las 24 horas del día, los 365 días del año

para que las empresas,

realicen con tranquilidad y libertad

sus actividades productivas en bien del desarrollo de Guatemala.

Locutor: José Alvarado Massella.

-FX Musica de fondo institucional.

-Colash de imágenes relacionadas con seguridad Shekina

Locutor Bienvenidos a Seguridad Shekina.

En donde “Su protección es nuestro compromiso”

Nuestra Visión,

Es ser una empresa de seguridad a nivel internacional

con personal altamente calificado y

con tecnología de punta

que nos permita estar a la vanguardia de la seguridad en Guatemala.

Nuestra Misión,

Proporcionar vigilancia y seguridad
a todas aquellas empresas públicas o privadas
que contraten nuestros servicios,
evitando previamente, o disuadiendo a los antisociales
por medio de, los guardias, alarmas, circuitos de radio,
custodios las 24 horas del día, los 365 días del año
para que las empresas,
realicen con tranquilidad y libertad
sus actividades productivas en bien del desarrollo de Guatemala.
Nuestro principal activo,
Es nuestra gente:

Preludio Musical (Aumenta y disminulle gradual 24sg.)

Vos en off. (Locutor)

Seguridad y protección Shekina es una gran fuerza nacional,
Fundada en el año 2,003,
brinda sus servicios de seguridad y protección a,
Gobiernos, industrias y empresas,
En más de 400 localidades,
Distribuido a todo lo largo del nivel nacional,
Seguridad Shekina está representada por equipos de campo
Y personal administrativo altamente especializado,
nos hemos destacado por colaborar con,
industrias farmacéuticas,
hotelería, centros comerciales, residenciales y
cientos de familias guatemaltecas.

Preludio musical

Locutor

Les ofrecemos y garantizamos
El mejor manejo de emergencias,

Servicio de recepcionistas y control de acceso,
Servicio de protección y escoltas privados,
guardias de seguridad, consultoría e investigación
tanto privada como corporativas.
Instalación y mantenimiento de sistemas de alarmas,
de video y circuito cerrado o remoto.

Preludio musical

Locutor

Dentro de nuestros valores corporativos tenemos
una buena atención al cliente, educación, desempeño, integridad,
trabajo en equipo, colaboración, pero sobre todo el mejor de todos los valores que
podemos brindar a nuestros clientes es el valor humano.
Una gran fuerza compuesta por empleados y empleadas
con un alto grado de responsabilidad
y que han sido cuidadosamente escogidos, capacitados y entrenados

Preludio musical

Locutor

En seguridad Shekina **“Su protección es nuestro compromiso”**

Preludio musical

Locutor

¡Su seguridad no es un juego, confíela solo a Seguridad Shekina!

GUÍA DE TOMAS

1. Collage de imágenes.
2. Bienvenida.
3. Ingresos.
4. Secretaria Diciendo frase institucional.
5. Secretaria Diciendo frase institucional.
6. Visión
7. Misión
8. Secretaria dando la bienvenida.
9. Guardias ejercitándose.
10. Guardias marchando.
11. Guardias capacitándose.
12. Guardias custodiando.
13. Guardias bajándose de patrulla.
14. Guardias Saludando.
15. Guardia solicitando documentos.
16. Guardia despidiéndose.
17. Guardia Diciendo frase institucional.



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 de Licenciatura 2016



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Ruben Jonatan Solares Castillo
No. De Carné: 9114026
Jefe o Encargado (a): Meary Omar, Aguilar Alonzo
Institución o Empresa: Empresa de Seguridad y Protección Shekina
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 23 / Al: 28	Mayo	5	7	7	7	7	5	38 hrs.
2	Del: 30 / Al: 31	Mayo	5	7	-	-	-	-	12 hrs.
3	Del: 01 / Al: 04	Junio	-	-	7	7	7	5	24 hrs.
4	Del: 06 / Al: 11	Junio	5	7	7	7	7	5	38 hrs
5	Del: 13 / Al: 18	Junio	5	7	7	7	7	5	38 hrs
6	Del: 20/ Al: 25	Junio	5	7	7	7	7	5	38 hrs.
7	Del: 27 / Al: 30	Junio	5	7	7	7	-	-	26 hrs
8	Del: 01 / Al: 2	Julio	5	7	-	-	-	-	12 hrs.
9	Del: 04 / Al: 09	Julio	5	7	7	7	7	5	38 hrs
10	Del: 11 / Al: 16	Julio	5	7	7	7	7	5	38 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									302 hrs

(f)

Firma y Sello jefe (a) o Encargado



Lic. Fernando Flores - Supervisor EPSL





Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 de Licenciatura 2016



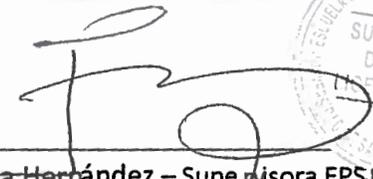
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Ruben Jonatan Solares Castillo
No. De Carné: 9114026
Jefe o Encargado (a): Meary Omar, Aguilar Alonzo
Institución o Empresa: Empresa de Seguridad y Protección Shekina
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 18 / Al: 23	Julio	5	7	7	-	7	4	29 hrs.
2	Del: 25 / Al: 29	Julio	-	6	7	3	5	5	26 hrs.
3	Del: / Al:								
4	Del: / Al:								
5	Del: / Al:								
6	Del: / Al:								
7	Del: / Al:								
8	Del: / Al:								
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									357 hrs.

(f) 
 Firma y Sello jefe (a) o Encargado



(f) 
 Lic da Sandra Hernández – Supervisor EPSL

