

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

**“ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LA AGILIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS
PROGRAMADORES EN PROSYS CONSULTING EN GUATEMALA”**

ANDREA MARÍA ARRIOLA MARTÍNEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

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



**“ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
AGILIDAD DEL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS PROGRAMADORES EN
PROSYS CONSULTING EN GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANDREA MARÍA ARRIOLA MARTÍNEZ

Previo a optar el título de:

LICENCIADA 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

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 10 de agosto de 2016


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 **Andrea Maria Arriola Martínez** con número de carné: **200821118** 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; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el área de programación, cumpliendo con 311 horas efectivas de práctica comprendidas del 09 de mayo al 15 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Estrategia Comunicacional para el Fortalecimiento de la Agilidad del Desempeño en el Trabajo de los Programadores en PROSYS CONSULTING en Guatemala"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por **Prosys Consulting**.

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,


Ing. Andrea Belges
Gerente de Operaciones



cc. archivo



www.prosys-corp.com



+502 2507-9008



contactenos@prosys-corp.com



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Andrea María Arriola Martínez

Carné: **200821118**

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 **"Estrategia comunicacional para el fortalecimiento de la agilidad del desempeño en el trabajo de los programadores en PROSYS CONSULTING en Guatemala."** 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"

Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



V.Bo. 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.

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

*Estoy aquí únicamente para ser útil.
Estoy aquí en representación de Aquel que me envió.
No tengo que preocuparme por lo que debo decir ni por
lo que debo hacer, pues Aquel que me envió me guiará.
Me siento satisfecho de estar dondequiera que Él desee,
porque sé que Él estará allí conmigo.
-UCDM*

A **DIOS**, porque gracias a Él estoy parada donde ahora estoy, siendo la luz del mundo, Él tiene un gran recorrido para mí involucrando a muchas personas en mi vida. Por la vida que me regala, le agradezco a Dios por ser mi guía, con el que me alinee día a día. Todo este trabajo fue gracias al que me envió a esta dimensión de luz y amor. Las obras de Dios no son mis obras, pero mis obras son como las Suyas.

A mi **Familia**, mi papá, Luis; mi mamá, Ana María; mi hermana, Luisa; y mi pequeña Victoria por ser ese destello de amor que ilumina mi camino a donde quiera que voy. Por ser mi ejemplo perfecto y sagrado; gracias Dios por darme la familia perfecta.

A mi **compañero de vida**, Nathan, por ser parte de mi camino, por no soltarme la mano en momentos de caos. Por unir su vida con la mía, y ser uno con Dios. Tú eres mi regalo del Reino.

A mis guías espirituales, **Lisa y Bill**, por enseñarme que crear es igual que amar. *To my spiritual guides, Lisa and Bill, for teaching me that to create is to love.*

A **Proslys**, por abrirme sus puertas y abrigarme durante este recorrido.

A esos **Amigos** incondicionales que Dios puso en mi camino como encuentro Santo, aquellos que me animan a seguir adelante y alientan caminando a mi lado.

A la **Universidad** San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias de la Comunicación por abrirme sus puertas y ser mi casa de estudios, permitiéndome conocer a un catedrático quien una vez me dijo que no sería capaz de estudiar dos carreras y heme aquí.

Es imposible apreciar la realidad parcialmente.

- UCDM

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN Prosys Consulting.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5. Misión	3
1.2.6. Visión	3
1.2.7. Objetivos Institucionales	4
1.2.8. Público Objetivo	4
1.2.9. Organigrama	4
1.3. METODOLOGÍA	5
1.3.1. Descripción del Método	5
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	6
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	9

1.4. RECOPIACION DE DATOS	10
1.4.1. Ficha de las Entrevistas	11
1.4.2. Resultado de Entrevistas	11
1.4.3. Tabla de Puntos de Encuentros y disensos entre Entrevista- dos.....	11
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	12
1.5.1. Fortalezas.....	12
1.5.2. Oportunidades	12
1.5.3. Debilidades.....	12
1.5.4. Amenazas	12

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	13
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	13
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	14
2.2.1. Objetivo General	14
2.2.2. Objetivos Específicos	14
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	15
2.4. MENSAJE	16
2.5. ESTRATEGIAS.....	16
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	16

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	20
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	20
3.1.1. Financiamiento	20
3.1.2. Presupuesto	20
3.1.3. Beneficiarios	21
3.1.4. Recursos humanos	21
3.1.5. Área geográfica de Acción	22
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	22
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	27
CONCLUSIONES	28
RECOMEDACIONES	29
GLOSARIO DE TÉRMINOS	30
BIBLIOGRAFÍA.....	36
EGRAFÍA.....	37
ANEXOS	38
Transcripción completa de las Entrevistas	38
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada	44

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Prosys Consulting

Nombre del Proyecto:

“Estrategia Comunicacional para el Fortalecimiento de la Agilidad del Desempeño en el Trabajo de los Programadores en *Prosys Consulting* en Guatemala”

Objetivos del Proyecto:

Objetivo General:

Desarrollar una estrategia comunicacional en el área de programación para el fortalecimiento de la comunicación y el desempeño en el trabajo en *Prosys Consulting*.

Objetivos Específicos:

- Crear un Manual de Soporte y Servicio al Cliente para todos los programadores de Prosys Consulting.
- Crear una Guía de la filosofía de la empresa para el personal de nuevo Ingreso donde contenga las normas, el horario de trabajo, acuerdos de confidencialidad, código de vestuario, comportamientos dentro del área de trabajo, el cuidado del mobiliario y equipo asignado de trabajo y la atención a visitas.

Sinopsis del Proyecto:

Se creó manual en Pdf, que asiste y facilita a los programadores de *Prosys Consulting* a resolver cualquier problema que Banrural tenga en su intranet; los programadores acuden al manual para resolver el problema en los usuarios dentro de la intranet.

Dicho manual esta en formato PDF, cuya información está colocada de manera simple, fácil entendimiento, con enlaces y botones para el mejor manejo del mismo. Se creó también una guía que instruye al personal de nuevo ingreso donde se les da a conocer las normas de convivencia y reglamento dentro de la empresa.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe realizado a lo largo del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en *Prosys Consulting* en Guatemala.

PROSYS Consulting nace en el año 2006 como una empresa de 3 personas, un gerente y dos empleados, con una visión empresarial. Empezando a trabajar directamente en las oficinas del Banco Banrural de Guatemala, ofreciéndoles sus servicios.

PROSYS Consulting es una empresa que se especializa en el alto desarrollo de aplicaciones de software de muy alta calidad para el mercado nacional e internacional que implementa sistemas como CRM, ERP, ASS, MIS, DSS AGR. Para la solución de las necesidades de pequeñas, medianas y grandes industrias. Enfocándose en proveer a través de su alta tecnología soluciones individualizadas y perfectamente estudiadas.

Este informe se divide en 3 fases, siendo la primera el proceso del diagnóstico donde se basó en la observación y en la realización de entrevistas a los altos mandos de la empresa, como lo son los gerentes generales. La información obtenida por medio de los instrumentos de recolección fue analizada para lograr identificar el problema de mayor prioridad de las necesidades operacionales de *Prosys Consulting*.

Luego de haber encontrado el problema de mayor tamaño, se inició con la segunda fase donde se centra en la redacción y proposición del plan comunicacional para la empresa. Es en esta fase donde se logra concluir que Prosys Consulting necesita de un Manual de Soporte y Atención al Cliente y una Guía de la Filosofía de la Empresa.

Tras haber completado la fase del plan comunicacional se prosiguió a ejecutar las estrategias y acciones establecidas en el plan comunicacional. Dichas estrategias comunicacionales incluyen diseño del Manual de Soporte y Atención al Cliente y la Guía de la Filosofía de la Empresa.

JUSTIFICACIÓN

Debido a la gran competencia del mercado en el desarrollo y comercialización de softwares de alta calidad en Guatemala se tiene la necesidad de implementar una estrategia que resuelva la comunicación interna de PROSYS Consulting ya que se tiene una buena comunicación descendiente y ascendiente, pero existe una desorganización en atribuciones para los programadores.

Comunicar significa compartir, poner sensaciones, opiniones pensamientos e ideas en común. En cualquier empresa, la comunicación ha adquirido un rol fundamental ya que ayuda a las organizaciones a relacionarse. No se debe dejar por un lado que todos los seres humanos nos relacionamos por medio de la comunicación, y si no existen relaciones interpersonales en una organización no habrá una mejora para la empresa. Mientras exista una comunicación interna eficaz más facilidad abarcarán más clientes, nacionales hasta internacionales.

Marco Arru, fundador y coordinador la Comisión de Comunicaciones Internas de ADRHA (Asociación de Recursos Humanos de la Argentina) define a la comunicación interna, como una oportunidad de mejora para la empresa.

Es manifiesta la necesidad de elaborar el Manual de Soporte y Atención al Cliente y la Guía de la Filosofía de la Empresa en Prosys Consulting como consecuencia lógica de tener un mejor control dentro de diversas actividades que en la empresa llevan a cabo el área de programación.

Con una mejor estructura los empleados podrán desarrollarse más potencial en su puesto donde seguramente tendrán una dinámica más ágil y positiva para la empresa.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

- Desarrollar una comunicación interna entre los programadores y los usuarios.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Detectar si hay ausencia de información.
- Evaluar el mejor canal para proporcionar información sobre cómo manejar los usuarios.
- Obtener una comprensión de la situación actual y detectar la magnitud del problema de los usuarios para operar los programas.
- Realizar actividades de capacitación y formación mediante presentaciones automatizadas.

1.2. LA INSTITUCIÓN: “*PROSYS Consulting*”

1.2.1. Ubicación Geográfica

Radica en el departamento de Guatemala en el Edificio Galerías Reforma, zona 9, Oficina 413 exterior, nivel 4.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Prosys Consulting tiene como estrategia competitiva proveer a sus clientes soluciones innovadoras, a través de sus principales pilares que son el capital humano competente y las últimas herramientas en tecnología.

1.2.3. Antecedentes o Historia

PROSYS desarrolla aplicaciones a la medida, brindan consultoría informática, automatización de procesos de negocio, dan soporte, capacitación y auditoría de sistemas, programación, redes y equipos de cómputo e implementa proyectos de sistemas en el mercado centroamericano.

Tienen una amplia experiencia en:

- Planificación
- Coordinación
- Desarrollo
- Ejecución
- Capacitación
- Puesta en Marcha de proyectos en Informática

Cuentan con más de 15 años de experiencia en proyectos de gran envergadura en diferentes segmentos de mercado como es la Agricultura, Banca, Telecomunicaciones, Producción, Servicios, Educación, entre otros.

PROSYS Consulting tiene experiencia en implementación de sistemas tales como:

- CRM (Customer Relationship Management) se refiere a la construcción de uno-a-uno relaciones con los clientes que pueden impulsar el valor para la empresa¹.
- ERP (Enterprise Resource Planning)
- ASS (Administrative Support Systems)
- MIS (Management Information Systems)
- DSS (Decision Support Systems)
- AGR (Agriculture Monitoring Systems)

Es una empresa que maneja sistemas de internet e intranet customizados a lo que el cliente requiera. *PROSYS* no se dedica a productos genéricos, si no especializados. Desarrollamos diferentes soluciones ajustadas a cada cliente en particular según sus

¹ V.Kumar. Customer Relationship Management, Parte 1. Marketing Strategy, 2010,

características. Trabajamos con cada persona y entidad en el análisis de necesidades y se diseña y desarrolla un producto adecuado y diferente para cada cliente. Este proceso genera un producto diferenciador para cada entidad.²

1.2.4. Departamentos o Dependencias

- **Departamento de Gerencia de Proyectos**

La labor es desde la toma de requerimientos, análisis, diseño, reingeniería, desarrollo de sistemas y la puesta en producción de los sistemas e implementación de sistemas.

- **Departamento de Gerencia de Operaciones**

La labor es puramente administrativa, donde se ve la parte contable, con el tema de impuestos, los clientes y proveedores, y la planificación, seguimiento y medición de proyectos.

1.2.5. Misión

“Ser especialistas en generar soluciones prácticas y útiles para el usuario final de nuestros sistemas, en el desarrollo de aplicaciones Cliente/Servidor utilizando herramientas de última tecnología.”³

1.2.6. Visión

“Ayudar a sus clientes a realizar su trabajo más eficientemente haciendo uso de la alta tecnología y enfoque de procesos de negocio.”⁴

² Andrea de Berges, Gerente de Operaciones Prosys Consulting

³ Prosys Consulting

⁴ Prosys Consulting

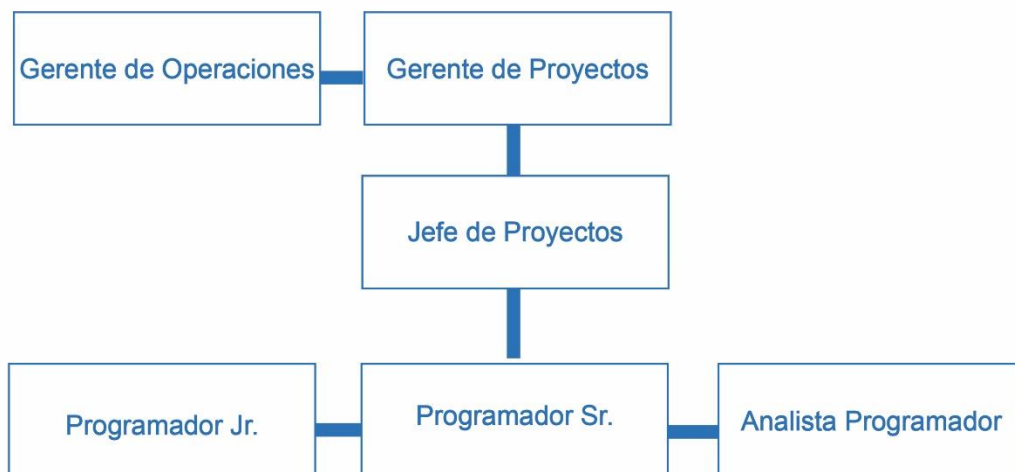
1.2.7. Objetivos Institucionales

PROSYS Consulting tiene como objetivos institucionales el proveer a sus clientes soluciones innovadoras, a través de sus principales pilares que son el capital humano competente y las últimas herramientas en tecnología.

1.2.8. Público Objetivo

Cualquier empresa micro, mediana o gran empresa, que deseen soluciones específicas con un sistema a la medida.

1.2.9. Organigrama



Fuente: Prosys Consulting

1.3. METODOLOGÍA

En un sentido más amplio es el medio para alcanzar un objetivo determinado o el procedimiento para ordenar cualquier actividad de investigación.

Según el Oxford English Dictionary, el método científico es un método o procedimiento que ha caracterizado a la ciencia natural desde el siglo XVII, que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, la formulación, análisis y modificación de las hipótesis.⁵

1.3.1. Descripción del método

Método es el camino o el medio para llegar a un fin, el modo de hacer algo ordenadamente, el modo de obrar y de proceder para alcanzar un objetivo.⁶

El método de investigación utilizado en este diagnóstico fue el método científico, debido a las etapas que conlleva este método y aplicadas al diagnóstico. Con la hipótesis de crear un manual de soporte y mantenimiento interno al usuario para todos nuevos los empleados de *Prosys Consulting* en el área de programación, una hoja de responsabilidad del equipo y una de requerimientos a colaboradores.

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación.⁷

⁵ Oxford English Dictionary

⁶ http://html.ricondelvago.com/metodos-de-investigacion_2.html

⁷ <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/Metodo-Cientifico.pdf>

Cuando la empresa no comunica bien, el discurso se pierde y las líneas estratégicas dejan de estar claras. Si no hay una buena comunicación entre los empleados, cada cual entenderá las cosas a su manera y la inexistencia de un discurso común desorientará a tus empleados.⁸

Este diagnóstico gira en torno a la Comunicación Interna Organizacional Descendente en la empresa.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

- **Descripción de las Técnicas de Investigación**

La Investigación tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.⁹

En el proceso de diagnóstico se recurrió a la utilización de diferentes técnicas de recolección de datos, todos tiene como objetivo principal ser auxiliares en el proceso de investigación científica generando datos veraces para su posterior análisis e interpretación.

- **Investigación descriptiva**

Por su medio se establece la situación del fenómeno de estudio, comprende la descripción, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento, suele aplicar algún tipo de comparación o contraste, tratando de establecer relaciones de causa y efecto en variables no manipuladas, pero reales.¹⁰

⁸ Ana Asuero, Periodista española, El Blog de la Empresa 2.0 “Los principales problemas derivados de una mala comunicación interna en las empresas”

⁹ Diccionario de la Real Academia Española

¹⁰ Díaz Leiva, Jorge. Teoría de la Investigación, Documento elaborado con fines docentes, 2015, pág. 21

- **Investigación de campo**

Es trabajada en un ambiente natural donde están presentes las personas que cumplen el papel de ser la fuente de datos a ser analizada.

- **Investigación de clima de opinión**

Se realiza para detectar y evaluar la actitud de empleados y obreros ante determinados asuntos.¹¹

- **Investigación Cualitativa**

Se refiere a las entrevistas abiertas recogiendo discursos abiertos de sujetos, en este caso los programadores y el gerente de operaciones, cabe mencionar que también entran las observaciones en ésta investigación.

- **Herramientas para la Recolección de Datos**

Estas herramientas se refieren al uso de la variedad de técnicas que son utilizadas por el investigador para desarrollar soluciones a una problemática.

- **Entrevista**

Constan de dos elementos esenciales: el entrevistador, encargado de obtener la información y el entrevistado, encargado de proporcionar la información requerida, Donde se entrevistó al jefe de programación y al gerente de proyectos.

El objetivo de las entrevistas a profundidad con los dos gerentes generales fue para determinar las prioridades comunicacionales, así como establecer la factibilidad de la reestructuración del medio de comunicación entre el programador y usuario, para luego tener un re-enriquecimiento de la filosofía de la empresa.

¹¹ Homs Quiroga, Ricardo. La comunicación en la empresa. 1990, p 105.

- **Observación**

Ob-servar es ponerse delante (eso significa el prefijo ob.) de un objeto, a la vez como esclavo (que éste es el primer significado de la raíz serv.) para serle fiel; y como maestro para poseerlo o conservarlo (que es el segundo significado de la raíz serv.). Observar a uno es poner la mirada en él, considerarlo como objeto.¹²

Con la observación se detectaron problemas y necesidades dentro del proceso de comunicación interna junto a la realización de sus actividades cotidianas, como la falta de organización, falta de comunicación entre programadores y usuarios.

- **Observación no participante**

La observación no participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.¹³

Durante la observación no participante se pudo detectar que *Prosys Consulting* no cuenta con documentación primordial para que cada trabajador pueda realizar su trabajo de forma eficaz y segura, se detectó que la mayoría de ellos llamaban por teléfono móvil al gerente general para que se les diera instrucciones de cómo realizar cambios en usuarios.

¹² Mendizabal, Rodrigo: Métodos y técnicas de la investigación social.

¹³ <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/archivo/001287/2822/00128720130424045820.pdf>

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

La documentación como ciencia documental se podría definir como la ciencia del procesamiento de información, que proporciona un compendio de datos con un fin determinado, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar.¹⁴

ETAPA	“Cronograma de Actividades”	EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA AÑO 2016										
	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Propedéutico del Diagnóstico	■										
2	Construcción del Diagnóstico (observaciones y entrevistas)		■									
3	Propedéutico del Plan de Comunicación			■								
4	Construcción del Plan de Comunicación			■	■							
5	Práctica Supervisada					■	■					
6	Revisión Informe Final							■				
7	Cambios Informe Final								■			
8	Entrega del Informe Final									■		
9	Examen Profesional EPS									■	■	
10	Organización y Acto de Graduación										■	■

Fuente: Elaboración propia

¹⁴ Tramullas, Jesús, “Tendencias en documentación Digital” Gijón: Trea. 2006

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las Entrevistas



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

Locutora Andrea Arriola
Entrevista



"DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL ENTRE EL GERENTE DE OPERACIONES CON
EL JEFE DE PROGRAMACIÓN Y LOS PROGRAMADORES EN RELACIÓN A
LOS USUARIOS EN LA EMPRESA PROSYS CONSULTING EN GUATEMALA"

Nombre del Entrevistado:

Puesto que desempeña:

- ¿Cuál es su cargo en Prosys Consulting?
- ¿Piensan contratar más empleados?
- ¿En el lapso de cuánto tiempo estarán contratando a nuevos empleados?
- ¿Cuántos aproximadamente?
- ¿Cada cuánto realizan reuniones?
- ¿Programan capacitaciones mensuales o anuales?
- ¿De qué más o menos tratan las reuniones. (reuniones para nuevas programaciones, para capacitaciones, para metas del mes)?
- ¿Poseen material audio visual para los empleados, de cómo manejar un usuario?
- ¿Existen más empresas como Prosys en Guatemala?
- Tienen Competencia fuerte?
- ¿Cuáles son los clientes que tiene Prosys?
- ¿Cuál es la mejor cualidad de la empresa?
- ¿Si se realizara un manual de usuarios que beneficios traería a la empresa?
- ¿En qué divisiones (departamentos o dependencias) está conformado Prosys?
- ¿Cuál es el mercado objetivo de Prosys?
- ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?
- ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?
- ¿Cuáles son las oportunidades de la empresa?
- ¿Cuáles son las amenazas de la empresa?

1.4.2. Resultado de Entrevistas

En conclusión, ambos gerentes concuerdan en que existe la comunicación porque han trabajado en ella por varios años pero cada vez que contratan a un empleado nuevo se les dificulta más. Creen que les sería útil un manual de procedimientos de soporte interno para que se realicen todos los trabajos con mayor rapidez.

Ellos manejan manuales para las empresas más no tiene manuales propios donde los empleados puedan utilizar para las FAQ.

Realizan reuniones cada dos semanas donde se asignan nuevos proyectos a cada programador y reuniones para capacitaciones no muy seguidas. Ambos aciertan en que los empleados son escuchados en las reuniones y allí mismo se solucionan problemas de manejo de usuarios o se resuelven dudas acumuladas. Sin embargo, la comunicación entre todo el grupo de trabajo es bastante buena, ya que todos se ayudan entre ellos mismos.

1.4.3. Tabla de puntos de encuentro y disensos

Puntos de Encuentro	Disensos
Ambos entrevistados concuerdan con contratar más empleados pero primero necesitan establecer un plan de comunicación con respecto al programador y la atención al cliente con respecto al soporte de usuarios.	No hubo disensos en las entrevistas de ambos Ingenieros. Los dos concordaron en todo, tienen muy claro las fortalezas y debilidades internas.
Los Ingenieros concuerdan que los beneficios de un manual serían inmediatos	

Fuente: Elaboración propia

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas

- La atención al cliente es personalizada.
- El personal es proactivo y posee buenas relaciones interpersonales.
- Existen buenas relaciones entre Gerentes y Programadores.
- Utilizan tecnología actualizada a cada año, tecnología de última

1.5.2. Oportunidades

- Remunerar los incentivos por productividad con bonificaciones económicas.
- Demanda para realizar sistemas
- Crear manuales de soporte al usuario para que la empresa tenga un ritmo más acelerado y poder brindarles sus servicios a más empresas.
- La empresa incentiva y apoya el estudio del trabajador.

1.5.3. Debilidades

- No existen manuales para manejar el soporte de usuarios.
- No cuentan con material que refuercen la misión, visión y objetivos de la empresa.
- Los programadores no trabajan en base a una estrategia definida.
- Falta de tiempo para realizar manuales o papelería importante para los trabajadores.

1.5.4. Amenazas

- Posible disminución de trabajo.
- Si no existen manuales como el manual de soporte al usuario, el trabajo seguirá siendo más tedioso y poco proactivo.
- Sin la contratación de más personal el trabajo seguirá siendo pesado para los que se deben de ocupar de tareas extras.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

A la fecha no existe ningún medio de comunicación que permita fortalecer la comunicación eficaz de la empresa. Hoy en día utilizan la comunicación ascendente llamando a teléfonos celulares o Skype para resolver dudas.

A lo largo de la existencia de *Prosys Consulting* el único método que han utilizado los programadores con los clientes con quienes les han trabajado usuarios propios y a la medida es la comunicación mediante llamadas telefónicas o por correos electrónicos donde el cliente explica que algo está mal en el sistema.

El problema es que siempre han tenido a una misma persona recibiendo y solucionando consultas o reclamos de los clientes, pero ahora que reubicaron el puesto de esa persona ninguno de los nuevos empleados logra acoplarse a ese puesto ya que no tienen estipulado una forma básica de la función del puesto.

Esto quiere decir que cada vez que hay una queja, no se avanza ya que se les tiene que estar repitiendo o asesorando a los empleados sobre cómo tiene que arreglar el problema, y si nadie en la oficina lo puede ayudar llaman al Gerente de Proyectos que muchas veces no puede contestar.

2.2. OBJETIVOS COMUNICACIONALES

2.2.1. Objetivo General

Elaborar una estrategia de comunicación para fortalecer la fluidez del trabajo de los programadores en *Prosys Consulting*.

2.2.2. Objetivos Específicos.

- Facilitar instrucciones fáciles de memorizar.
- Facilitar la búsqueda de preguntas comunes hacia los programadores para resolver dudas con rapidez.
- Elaborar una guía práctica, para una aplicación rápida a las instrucciones.
- Crear un manual de fácil acceso sin importar el medio en el que se esté usando.
- Proporcionar una guía para una fácil e inmediata integración al equipo de trabajo.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

DEMOGRÁFICO	
Sexo:	Masculino
Edad:	18 - 35
Nivel Socio-económico:	A, B
Escolaridad:	Secundaria, Diversificado, Universitario
Ocupación:	Programadores
GEOGRÁFICO	
Ubicación geográfica:	Guatemala - Ciudad capital
PSICOGRÁFICO	
Estilo de Vida:	Hombres trabajadores con interés a ayudar a los demás creando interfaces, cuentan con una estabilidad económica y laboral.
Personalidad:	Responsables, proactivos, humanitarios, dinámicos.
Valores y Creencias:	Laicos
Intereses:	Personas programadoras que se apasionan por la creación de intranets para micro o macro empresas

Fuente: Elaboración propia
Bibliografía: Kotler, Philip (2003) Fundamentos de Marketing (6ª Edición)

2.4. MENSAJE

El mensaje que *Prosys Consulting* quiere dar a los nuevos empleados es:

“Soluciones únicas, para clientes únicos”

2.5. ESTRATEGIAS

- Creación de un manual.
- Guía para el personal de nuevo ingreso.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- **Acción de Comunicación 1:**

“Formato digital para la búsqueda fácil de términos específicos”

Se realizará un manual en formato digital ya que la necesidad de un programador es tener la información lo más a la mano posible donde lo pueda descargar desde un teléfono celular hasta en una tableta, y que lo también pueda dirigirse a él fuera de las instalaciones de *Prosys Consulting*.

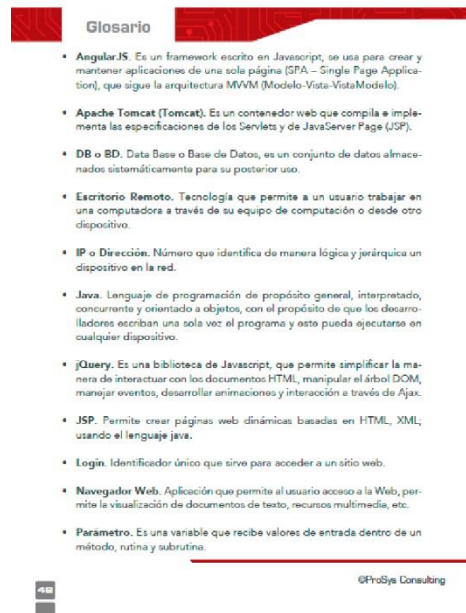
Un formato digital es también conveniente para la empresa ya que se puede ir actualizando a la medida que se van creando nuevas acciones.

- **Acción de Comunicación 2:**

“Incorporar un glosario en el manual.”

La importancia de colocar un glosario es porque se puede dar a conocer con mayor exactitud el significado de las palabras para comprender mejor lo que se está leyendo.

Éste glosario deberá ir organizado con las palabras ordenadas de la A a la Z.



- **Acción de Comunicación 3**

“Incorporar un FAQ. en el manual”

Se utilizará el FAQ¹⁵ (preguntas frecuentes) se refiere a una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

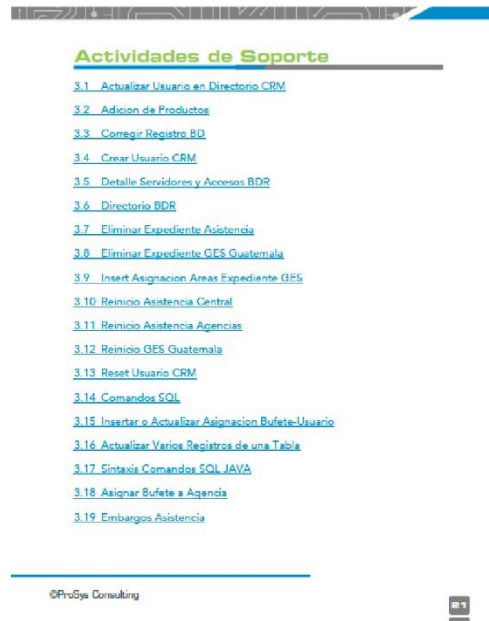


¹⁵ Frequently Asked Questions www.wikipedia.com

- **Acción de Comunicación 4:**

“El manual debe incluir un índice donde se le pueda hacer “Click” para llevarlo al lugar exacto.”

La creación del índice es útil ya que es uno de los métodos más importantes para lograr un mejor rendimiento de las consultas.



Actividades de Soporte

- [3.1 Actualizar Usuario en Directorio CRM](#)
- [3.2 Adición de Productos](#)
- [3.3 Corregir Registro BD](#)
- [3.4 Crear Usuario CRM](#)
- [3.5 Detalle Servidores y Accesos BDR](#)
- [3.6 Directorio BDR](#)
- [3.7 Eliminar Expediente Asistencia](#)
- [3.8 Eliminar Expediente GES Guatemala](#)
- [3.9 Insert Asignación Áreas Expediente GES](#)
- [3.10 Reinicio Asistencia Central](#)
- [3.11 Reinicio Asistencia Agencias](#)
- [3.12 Reinicio GES Guatemala](#)
- [3.13 Reset Usuario CRM](#)
- [3.14 Comandos SQL](#)
- [3.15 Insertar o Actualizar Asignación Bufete-Usuario](#)
- [3.16 Actualizar Varios Registros de una Tabla](#)
- [3.17 Sintaxis Comandos SQL JAVA](#)
- [3.18 Asignar Bufete a Agencia](#)
- [3.19 Embargos Asistencia](#)

©ProSys Consulting

- **Acción de Comunicación 5:**

“Subir el contenido del manual a la plataforma de *Prosys Consulting* donde el programador tenga un facilitador de búsqueda rápida.”

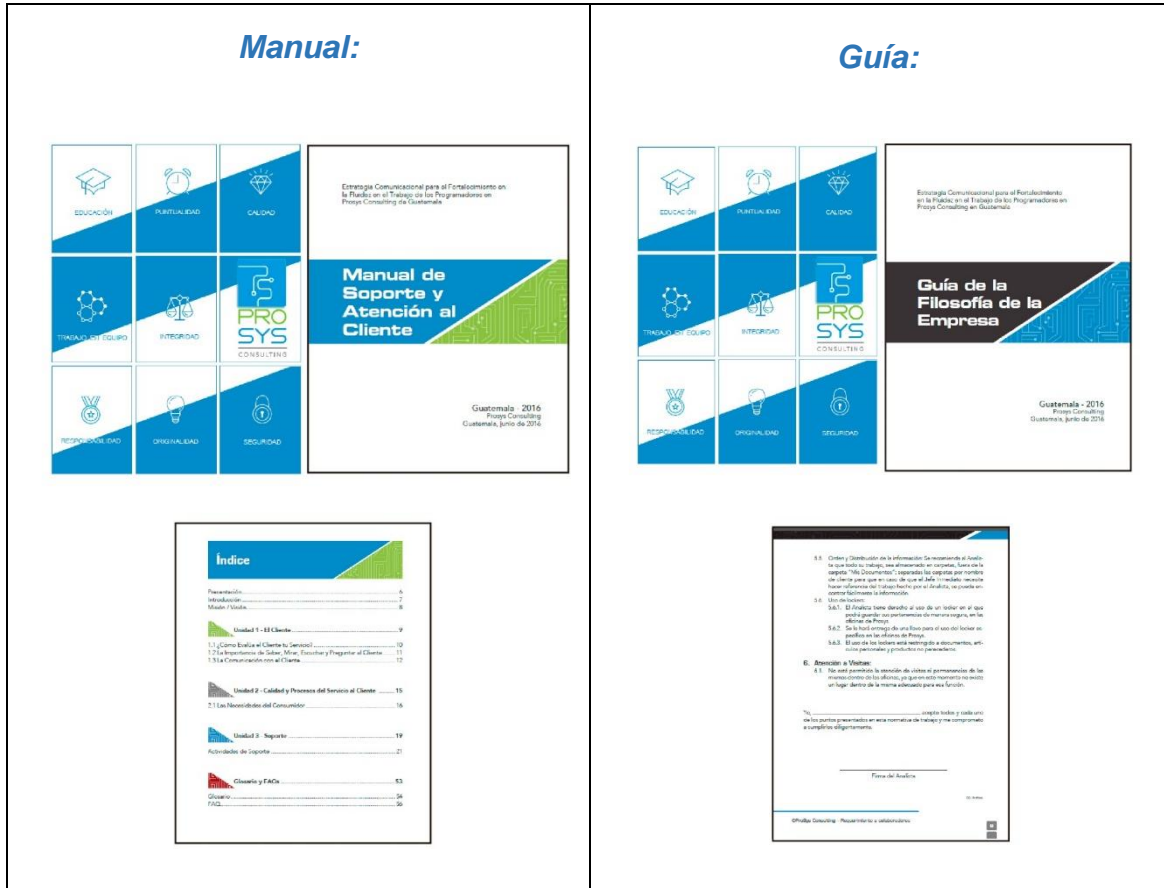
Ya realizado todo el Manual de soporte y/o atención al cliente y aprobado por la empresa, se iniciará a subir todos los datos obtenidos a una plataforma interna de la empresa.

- **Acción de Comunicación 6:**

Identificar al personal de primer ingreso con la filosofía de empresa fortaleciendo el clima laboral.

- **Acción de Comunicación 7:**

Elaboración del diseño y diagramación para el manual y la guía.



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategia Comunicacional Para El Fortalecimiento De La Agilidad Del Desempeño En El Trabajo De Los Programadores En *Prosys Consulting* En Guatemala.”

3.1.1. Financiamiento:

El monto total de Q.20,000.00 de la ejecución en la Estrategia Comunicacional para *Prosys Consulting*, fue totalmente financiado por la Epesista ya que trabajó en el proyecto totalmente ad honorem.

3.1.2. Presupuesto:

Para la ejecución del “Manual de Soporte y Atención al Cliente” y la “Guía de la Filosofía de la Empresa” en el área de programación de *Prosys Consulting*.

A continuación se detallará el presupuesto real con lo que se conllevó dicha estrategia comunicacional.

“Presupuesto Real de la Ejecución del Plan de Comunicación”				
CANT.	ACTIVIDAD	GASTOS	TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría Comunicacional	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	Epesista
1	Servicio Profesional del Diseño Gráfico del Manual	Q. 3,000.00	Q. 3,000.00	Epesista
3	Redacción del Manual y Levantado de Texto (3 meses)	Q. 4,000.00	Q. 12,000.00	Epesista
TOTAL DEL PROYECTO: Q. 20,000.00				

FINANCIAMIENTO	MONTO
Epesista	Q. 20,000.00

Nota:

-La epesista absorbió todos los costos y trabajó ad honorem.

- *Prosys Consulting* no imprimió los materiales (Manual y Guía) ya que es una empresa ecológica, libre de papel.

3.1.3. Beneficiarios:

Los trabajadores de *Prosys Consulting* están siendo beneficiados actualmente a través del Manual de Soporte y Atención al Cliente y posteriormente al momento de contratar a nuevos programadores les será útil la Guía de la Filosofía de la Empresa.

Gracias al Manual de Soporte y Atención al Cliente *Prosys Consulting* logró firmar un nuevo contrato con Banrural.

3.1.4. Recursos Humanos:

“Ejecución del Plan de Comunicación” EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA “Manual de Soporte y Atención al Cliente” y la “Guía de la Filosofía de la Empresa” MAYO – JULIO 2016		
PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Ing. Andrea López de Berges	Gerente de Proyectos	Encargada de la revisión y autorización del material
Ing. Carlos Berges	Jefe de Proyectos	Encargado de la revisión y autorización del material
Nilson Roberto Salazar	Programador	Encargado de entregar el material requerido para la realización del manual.
Luis Fernando Pérez	Programador	Encargado de entregar el material requerido para la realización de las FAQ del manual.
Andrea Arriola	Epesista	Encargada del Desarrollo de Estrategias, Asesoría Comunicacional, Servicio Profesional del Diseño Gráfico del Manual y Redacción del Manual y Levantado de Texto

Fuente: Elaboración propia

3.1.5. Área geográfica de Acción:

Las estrategias se desarrollaron en la Ciudad de Guatemala, en el Edificio Galerías Reforma, zona 9, Oficina 413 exterior, nivel 4, donde se encuentran las instalaciones de la empresa *Prosys Consulting*.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

- **CREACIÓN DE UN MANUAL DE SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE**

Se definió el contenido útil y apropiado para el Manual de Soporte y Atención al Cliente.

- **Objetivo comunicacional:**

El objetivo del Manual de Soporte y Atención al Cliente es proporcionar un documento para una inmediata integración al equipo de trabajo para nuevos integrante de la empresa, donde se le facilitan las instrucciones para la aplicación de usuarios.

- **Descripción:**

Dicho manual esta contenido por 3 Unidades.

-**Unidad 1** se aborda el tema de “El Cliente” donde se define la importancia del saber mirar, escuchar, y preguntar; junto con el tipo de comunicación que se debe de tener con el cliente ya que lo más importante es la Comunicación para poder sentar buenas relaciones de primera mano.

-**Unidad 2** se aborda el tema de “Calidad y Procesos del Servicio al Cliente” donde se ofrece el proceso de organizar el servicio de atención al cliente. Detallando los tres elementos clave para un eficiente proceso.

-**Unidad 3** se detalla el “Soporte” que se ofrece una organización detallada de los procesos del usuario, cómo resolver cada problema, como actualizar cada usuario, correcciones de registro, reinicio de sistemas, comandos, entre mucho más.

- **Acciones desarrolladas:**

a. Formato digital para la búsqueda fácil de términos específicos, Se realizó un manual en formato digital ya que la necesidad de un programador es tener la información lo más a la mano posible donde lo pueda descargar desde un teléfono celular hasta en una tableta, y que también pueda dirigirse a él fuera de las instalaciones de *Prosys Consulting*.

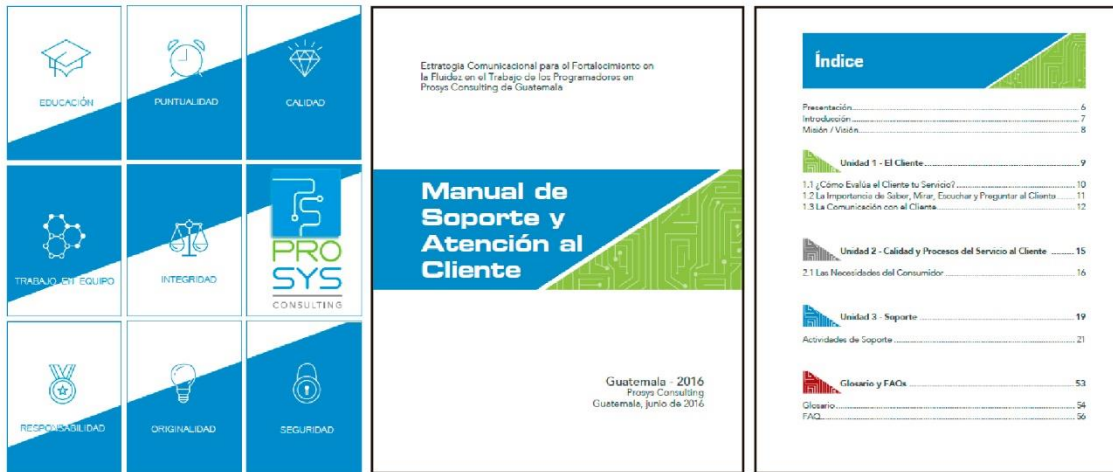
b. Incorporar un glosario en el manual, Se realizó un glosario de la A a la Z ya que su importancia es poder dar a conocer con mayor exactitud el significado de las palabras para comprender mejor lo que se está leyendo y/o buscando.

c. Incorporar un apartado de FAQ. en el manual, Se incorporaron las FAQ (preguntas frecuentes) ya que es importante dar a conocer respuestas precisas para responder rápidamente al cliente y tener una asesoría eficaz.

d. El manual debe incluir un índice donde se le pueda hacer “Click” para llevarlo al lugar exacto, éste índice fue incorporado ya que es uno de los métodos más importantes para lograr un mejor rendimiento de las consultas.



*Presentación del Manual a Programadores
Fuente: Archivo Prosys Consulting
11-07-2016*



*Diseño y Elaboración del Manual de Soporte y Atención al Cliente a cargo de la epesista
Fuente: Epesista – Andrea Arriola
Fecha de entrega: 11-07-2016*

- **CREACIÓN DE UNA GUÍA PARA PERSONAL DE NUEVO INGRESO**

Se definió el contenido útil y apropiado para la Guía de la Filosofía de la Empresa.

- **Objetivo comunicacional:**

El objetivo con el cual se realizó la Guía de la Filosofía de la Empresa es aportar un documento para una inmediata integración al equipo de trabajo y así logren acoplarse fácilmente al ambiente laboral y sepan los requerimientos con los que se debe de trabajar dentro de la empresa.

- **Descripción:**

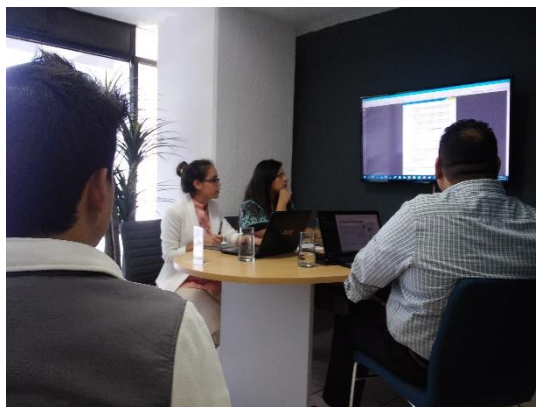
Dicha guía les proporciona la misión y visión de *Prosys Consulting* y consta de 6 subtemas:

1. Horario de Trabajo
2. Acuerdo de Confidencialidad
3. Código de Vestuario
4. Comportamiento dentro de las Oficinas
5. Cuidado del Mobiliario y Equipo Asignado
6. Atención a Visitas

Donde cada empleado firmaría el documento donde lo hace parte del área laboral y acepta todas las condiciones con las que estará trabajando en *Prosys Consulting*.

- **Acciones desarrolladas:**

a. **Identificar al personal de primer ingreso con la filosofía de empresa fortaleciendo el clima laboral,** la guía fue creada para hacer un ambiente laboral más íntimo donde el nuevo trabajador se sienta parte del grupo de trabajo de manera inmediata.



Entrega de Proyecto Final a los Ingenieros Berges
 Fuente: Archivo Prosys Consulting
 11-07-2016



Diseño y Elaboración de la Guía de la Filosofía de la Empresa a cargo de la epesista
 Fuente: Epesista – Andrea Arriola
 Fecha de entrega: 11-07-2016

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

“Cronograma de la Ejecución del Plan de Comunicación” EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA MAYO - JULIO 2016													
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		MAYO				JUNIO				JULIO			
		Semana 17-22				Semana 22-26				Semana 26-30			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Rediseño del Manual y Guía												
2	Elaboración del Manual de Soporte y Atención al Cliente												
3	Elaboración de la Guía de la Filosofía de la Empresa												
4	Reunión Final y Entrega de Archivos												

Fuente: Elaboración propia

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

<p>“Ejecución del Plan de Comunicación”</p> <p>EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA</p> <p>“Manual de Soporte y Atención al Cliente” y la “Guía de la Filosofía de la Empresa”</p> <p>MAYO – JULIO 2016</p>		
ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>MANUAL DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Donde su objetivo es proporcionar un documento para una inmediata integración al equipo de trabajo para nuevos integrante de la empresa, y se le facilitan a los programadores las instrucciones para la aplicación de usuarios.</p>	<p>3 Programadores después de la presentación oficial ya están utilizando el manual diariamente, y próximamente habrán nuevos empleados los cuales empezarán a utilizarlos desde el día 1 en de sus labores.</p> <p>El Director de Desarrollo de Banrural, Ing. Raúl Mijangos, está al tanto del manual realizado para la atención al cliente que <i>Prosys Consulting</i> implemento con el manual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documento perfecto para manejar el soporte a Banrural, ya que tenemos demasiados usuarios y muchas veces es difícil llevar el hilo a todo. - Nos encantó porque gracias a él firmamos nuevos contratos. - Puedo localizar mejor los usuarios y pasos a seguir.
<p>GUÍA DE LA FILOSOFÍA DE LA EMPRESA</p> <p>Donde su objetivo es aportar un documento para una inmediata integración al equipo de trabajo y así logren acoplarse fácilmente al ambiente laboral y sepan los requerimientos con los que se debe de trabajar dentro de la empresa.</p>	<p>Para los Ingenieros Berges lo más importante es que sus empleados vayan escalando puestos, que vayan creciendo como personas en la empresa, para luego dejar su puesto a nuevas personas mientras que ellos suben de puesto y así ellos también comienzan el proceso de crecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El documento de la guía tiene un look muy amigable, fresco y profesional. Refleja lo que queremos que los nuevos trabajadores sientan al entrar en nuestra empresa. El enfoque de <i>Prosys</i> es tener colaboradores y entonces es muy importante que sientan que están entrando a una cultura de trabajo en equipo más que una imposición jerárquica... y eso lo refleja perfectamente esta guía.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- La comunicación de la empresa debe ser más dinámica para promover la confianza del trabajador y así poder identificarse con la filosofía de la empresa.
- Todo el personal en el área de programación desconoce la filosofía de la empresa como lo es la misión, visión, y puntos importantes con los que se rige la empresa.
- Ambos gerentes están de acuerdo a seguir enriqueciendo el Manual de Soporte y Atención al Cliente conforme se van agregando más usuarios.
- El Manual de Soporte y Atención al Cliente y la Guía de la Filosofía de la Empresa se realizó para que visualmente sea estética y agradable al programador para una mejor absorción a los temas y formas de resolver los problemas en los usuarios.
- Dicho Manual y Guía están en formato pdf, cuya información está colocada de manera simple, fácil de entender, con enlaces y botones para el mejor manejo del mismo.
- El Manual y la Guía hoy en día le ofrece más tiempo productivo a las altas gerencias.

RECOMENDACIONES

- Es importante seguir implementando manuales internos para el fortalecimiento del trabajo en los programadores.
- Actualizar el Manual de Soporte y Atención al Cliente para estar siempre al día en el desarrollo e inquietudes que van surgiendo a los programadores.
- Escuchar la retro-alimentación de los programadores y conocer las dificultades para ellos y así seguir perfeccionando la comunicación.
- Coordinar reuniones mensuales para enriquecer la comunicación y no perder el valor de la filosofía de la empresa.
- Contratar a un profesional en diseño y diagramación para enriquecer el manual de Soporte y Atención al Cliente.
- Crear más manuales de soporte con respecto a los usuarios de los nuevos clientes.
- Realizar actividades que promuevan la fluidez en la comunicación interna.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ad honorem:**

Es una locución latina que se usa para caracterizar cualquier actividad que se lleva a cabo sin percibir ninguna retribución económica. Literalmente, significa ‘por la honra, el prestigio o la satisfacción personal que la tarea brinda’. Aunque algunos lo usan con el mismo sentido, no es correcto el término ad honores.

También se usa al mismo efecto otra frase latina pro bono, que significa literalmente por el bien.

- **AGR:**

Agriculture Monitoring Systems: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Sistema de Monitoreo de Agricultura.

- **ASS:**

Administrative Support Systems: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Sistemas de Soporte Administrativo

- **Antecedente:**

Término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar). Este término puede utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud un hecho posterior.

- **Comunicación:**

El término comunicación procede del latín communicare que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.

- **Comunicación Interna:**

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

- **Clima Organizacional:**

Calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Se refiere al ambiente que existe en la organización como consecuencia del estado motivacional de las personas.

- **CRM:**

Customer Relationship Management: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Administración de Relación con el Cliente.

- **Cronograma:**

Representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo.

- **Desarrollar:**

Acción de explicar una idea, una teoría, un plan, un proyecto, una hipótesis, ante el alumnado, el público, o el cuerpo gerencial de una empresa, según corresponda.

También, cuando se está por concretar un proyecto, un plan, o una idea, se da cuenta de la situación a través del término desarrollar.

- **Disenso:**

Refiere el desacuerdo, la desavenencia, entre dos o más personas acerca de una cuestión en particular. Es decir, el disenso es la falta de acuerdo sobre algo.

- **DSS:**

Decision Support Systems: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Sistemas de Soporte para la toma de Decisiones

- **Empresa Ecológica:**

Empresa que ha estudiado y planificado el impacto ambiental de sus acciones, y realiza prácticas respetuosas con el medio ambiente

- **ERP:**

Enterprise Resource Planning: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Planificación de Recursos de la Empresa

- **Estrategia:**

Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

- **Financiamiento:**

Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

- **Foda:**

Estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

- **Grupo Objetivo (Mercado Objetivo):**

En el ámbito de la publicidad, los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

- **Guía:**

Es algo que tutela, rige u orienta. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

- **Informe:**

Documento escrito en el cual se vuelcan todos los datos inherentes a una investigación o estudio que se efectuó sobre un asunto o temática; el informe siempre está precedido por una tarea investigativa.

- **Institución:**

Las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad).

- **Investigación:**

Está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes.

- **Manual:**

Folleto o libro en que se dan las instrucciones para el uso y mantenimiento de un aparato, una máquina, un programa informático, etc.

- **MIS:**

Management Information Systems: Lenguaje de programación, que traducido al español quiere decir Sistemas de Administración de Información

- **Misión:**

Razón de ser de una organización, propósito para el cual fue creada y desarrollada. La misión define el negocio de la organización.

- **Objetivos:**

Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr.

- **Organigrama:**

Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

- **Pdf:**

Sigla del inglés Portable Document Format, «formato de documento portátil» es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware

- **Presupuesto:**

Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

- **Programador:**

Persona que se dedica a elaborar programas informáticos.

- **Programación:**

Dar las instrucciones necesarias a una máquina para que realice su función de manera automática.

- **Proyecto:**

Memoria o escrito donde se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo una idea

- **Transcripción:**

Es la conversión de lengua hablada en caracteres escritos, también la representación gráfica de la pronunciación de una palabra de otro idioma

- **Visión:**

Declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ana Asuero, Periodista española, El Blog de la Empresa 2.0 “Los principales problemas derivados de una mala comunicación interna en las empresas”
- Andrea de Berges, Gerente de Operaciones Prosys Consulting
- Bib. Orton IICA / CATIE, Fundamentos de la Comunicación, Pág. 5
- Biblioteca de Manuales prácticos de MARKETING, 1988.
- Díaz Leiva, Jorge. Teoría de la Investigación, Documento elaborado con fines docentes, 2015, pág. 21
 - Homs Quiroga Ricardo. La comunicación en la empresa. 1990, p 72, 73.
 - Homs Quiroga, Ricardo. La comunicación en la empresa. 1990, p 105.
 - Mendizabal, Rodrigo: Métodos y técnicas de la investigación social.
 - Ministerio de Protección Social, República de Colombia, Guía Pedagógica Estrategias De Comunicación, Motivación y Liderazgo Orientadas al Fortalecimiento Del Proceso De Cultura Organizacional.
 - Muriel María Luisa, Rota Gilda. Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Humanas. 1980, pág. 31-49.
 - Prosys Consulting
 - Róger Loría Meneses, Comunicación oral y escrita, Guía de Estudio, 2011, Pág. 23
 - Tramullas, Jesús. “Tendencias en documentación Digital” 2006
 - Vásquez Díaz, Evelin Alicia. Tesis. Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. 2010. P 13.
 - Velásquez Carlos, Comunicación Lingüística, 2015, pág. 26, 27
 - Velásquez, Carlos. Comunicación, Semiología del mensaje oculto, 2011, pág. 13, 32, 38
 - V.Kumar. Customer Relationship Management, Parte 1. Marketing Strategy, 2010.
 - ¿Cómo evaluar su publicidad?, Biblioteca de Manuales Prácticos de Marketing. Pág. 8

EGRAFÍA

- www.eumed.net/libros-gratis/2011a/895/Diagnostico%20de%20Comunicacion.htm
- <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- <http://www.rppnet.com.ar/comunicacionenlaempresa.htm>
- <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal>

ANEXOS

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista Carlos Berges

- ¿Cuál es su cargo en Prosys Consulting?

Soy el Gerente de Proyectos en Prosys.

- ¿Piensan contratar más empleados? Si.

- ¿En el lapso de cuánto tiempo?

Estamos en una época de crecimiento que empezó en el último trimestre del 2015 y entonces ahorita se contrató a una persona, en éste primer trimestre y la idea es contratar dos más en los próximos dos trimestres, obviamente todo eso depende del factor de proyectos que estamos teniendo, que si sigue la tendencia si es indispensable verdad.

- ¿Cada cuánto realizan reuniones? De que más o menos tratan las reuniones. (reuniones para nuevas programaciones, para capacitaciones, para metas del mes)

Yo creería que cada dos semanas estamos teniendo reuniones donde presentamos y platicamos sobre los proyectos. Si creemos que es necesario hacerlo más seguido, al punto de volverlo en reuniones de audio conferencias diarias o cada dos días para una metodología de trabajo en donde cada persona presenta a una hora del día los avances que ha tenido durante el día anterior y ese día, y también que problemática tiene para que todo el grupo sepa y pueda ser más ayudado.

- ¿Y cuando son capacitaciones cuánto más o menos tarda?

La última capacitación que hicimos duró dos semanas, fue una capacitación de actualización de desarrollo de sistemas de JAVA, esa si fue una capacitación extensa y detallada.

Más que todo de programación, no tenemos ninguna capacitación de otros temas que no sean propios de desarrollo de sistemas.

- ¿Poseen material audio visual para los empleados, de cómo manejar un usuario? No

- ¿Les sería útil un manual audio visual o pdf?

Bueno por la naturaleza del trabajo que hacemos, estamos acostumbrados a hacer manuales y a leer manuales verdad, entonces podría ser más practico un manual en pdf y talvez menos costo.

- Existen más empresas como Prosys en Guatemala? Tienen Competencia fuerte?

Si, existen muchos. Por ejemplo Bayte es una, GISA Gerencia en Sistemas se llama esa empresa, PMG es otra empresa.

La competencia más fuerte es Bayte de Guatemala, es una empresa que da servicios de outsourcing de sistemas y además hace sistemas para diferentes áreas.

- ¿Cuáles son los clientes que tiene Prosys?

Como cliente principal tenemos a Banrural, hemos tenido a Zuzuki, Telefónica, Ministerio de Agricultura de Guatemala y el Ministerio de Agricultura de El Salvador, la Asociación Marista de Guatemala, Club Campestre San Isidro, Ministerio de Gobernación.

- ¿Cuál es la mejor cualidad de la empresa?

Tratamos de utilizar la filosofía del CRM para atender a nuestros clientes, que significa Customer Relationship Managment. Consiste que en la medida que uno va conociendo más al cliente, ya se le puede ir ofreciendo una atención más personalizada, servicios y productos más a la medida para lograr mejorar la eficiencia del manejo del cliente y del tema económico también.

Creo que es una de las fortalezas que tenemos y es que nosotros mismo aplicamos la filosofía del CRM hacia el cliente y hacia los empleados.

La atención al cliente externo y la atención al cliente interno que serían los empleado verdad, conociéndolos de tal manera que podamos sacar lo mejor de ellos y que siempre sea un gana gana en las relaciones, osea que el cliente esté contento y este satisfecho con los trabajos que hacemos en el tiempo oportuno por un lado y por el otro lado que el empleado también sienta que está aportando a la empresa y que la empresa está remunerando de la manera correcta ese trabajo.

El CRM interno de nosotros, tratamos de que los proyectos, y la planificación de trabajo gire alrededor de lo que los empleados puedan realizar, a que me refiero con eso, específicamente al tema de horarios y de planificación de proyectos. Existen diferentes horarios que las personas tienen dentro de la empresa, o sea Prosys trata de incentivar el estudio de la universidad y entonces si la persona estudia en la mañana, entonces tenemos un plan para que la persona pueda trabajar las horas completas o hasta cierto punto en un horario en la tarde, por ejemplo si la persona estudia en las noches, puede llegar más temprano e irse más temprano de la oficina o si estudia los sábados, etc. Entonces la empresa tiene como objetivo apoyar el tema académico en los empleados por lo tanto proveemos horarios que sean flexibles inclusive que las mismas personas que trabajan para nosotros puedan hacer su horario como mejor le convenga.

- ¿Si se realizara un manual de usuarios que beneficios traería a la empresa?

Usualmente, nosotros hacemos manuales de usuario para el cliente, pero no tenemos un manual de usuario para procedimientos, un manual de metodología de trabajo o un manual de soporte interno de Prosys.

Lo que si tenemos es que nosotros si realizamos manuales para los usuarios externos, pero no los hacemos mucho tampoco, a veces nos lo piden.

- ¿En qué divisiones (departamentos/ dependencias) está conformado Prosys y describir qué hace cada división?

Pues actualmente está dividido en dos partes. La primera que es el área de producción que la manejo yo como Gerente de Proyectos verdad, en donde la labor que se hace es desde toma de requerimientos, análisis, diseño, reingeniería, desarrollo de sistemas y puesta en producción de los sistemas e implementación. Entonces decimos que puesta en marcha o implementación de sistemas nos referimos de que después de que el sistema ya está hecho e instalado para funcionar debemos hacer que funcione, porque una cosa es que el sistema esté instalado y otra que el usuario lo quiera usar y lo pueda usar.

Las actividades de implementación incluyen hacer que el usuario use el sistema, casi obligarlo a que lo use porque hay muchos usuarios que no lo quieren usar porque están acostumbrados a hacerlo a su manera entonces inducir a los usuarios finales en el uso del sistema es un tema muy importante.

- ¿Cuál es el mercado objetivo de Prosys?

El mercado objetivo de Prosys es cualquier empresa, allí sí que puede ser micro, mediana o gran empresa que necesite de soluciones de sistemas específicos, es decir no tenemos ningún producto; bueno si tenemos productos pero no tenemos un producto genérico que podamos ofrecer a clientes, que por el momento no los manejamos.

Entrevista Andrea de Berges

- ¿Cuál es su cargo en Prosys Consulting?

Mi cargo es Gerente de Operaciones

- ¿Piensan contratar más empleados? Si

- ¿En el lapso de cuánto tiempo?

Depende de la capacidad de las personas que estamos entrevistando, es una de los factores más importante que estamos buscando.

Que los candidatos que hemos entrevistado no son los idóneos para el puesto que necesitamos, y eso ha retrasado un poco el crecimiento porque si preferimos la calidad a la cantidad y por eso podría ser que se retrasara el proceso, pero sí para éste año por lo menos necesitamos a dos personas más.

- ¿Cada cuánto realizan reuniones? De que más o menos tratan las reuniones. (reuniones para nuevas programaciones, para capacitaciones, para metas del mes)

Relativamente son cada dos semanas, en algunas ha sido para capacitaciones, la mayoría de reuniones es para ver la asignación de nuevos proyectos o ver que problemas se está teniendo con algún proyecto y que uno los pueda ayudar

- ¿Poseen material audio visual para los empleados, de cómo manejar un usuario?

No, aún no. Nosotros como empresa les realizamos manuales a nuestros clientes de cómo utilizar su plataforma pero no hemos realizado nuestros manuales internos.

- ¿Existen más empresas como Prosys en Guatemala? ¿Tienen Competencia fuerte?

Sí, hay varios. La competencia más fuerte es la empresa Bayte de Guatemala porque ofrecen los mismos productos que nosotros

- ¿Cuáles son los clientes que tiene Prosys?

La principal es Banrural, también AMM que es el Administrador del Mercado Mayorista, Club Campestre San Isidro, Zuzuki, Ministerio de Gobernación, MAGA Guatemala, MAGA El Salvador, Telefónica y tenemos en la mira a MAERSK.

- ¿Cuál es la mejor cualidad de la empresa?

El enfoque de PROSYS más que nada ha sido el CRM (Customer Relationship Management) manejándolo de manera interna y externa, un CRM de atención al cliente personalizada.

- ¿Si se realizara un manual de usuarios que beneficios traería a la empresa?

Tenemos un manual de soporte pero es muy primitivo que habría que revisarlo para ponerlo en un formato o estándar bueno, pero si ya hay algo de eso.

Nuestra oficina la hemos tratado de mantener que se lo menos papelería posible, “green office” entonces si los programadores tiene su computadora pueden tener su archivo en pdf o en un formato digital para poderlo consultar en cualquier momento y cualquier dispositivo que tengan a la mano. Inclusive en nuestra página de internet o una intranet que manejamos pueden estar todos esos manuales y documentos.

- ¿En qué divisiones (departamentos/dependencias) está conformado Prosys y describir qué hace cada división?

Básicamente se divide en:

1. Producción gerente de proyectos
2. Producción en temas administrativos se podría dividir como en tema contable por un lado, clientes y proveedores, y el tercero pero no menos importante podría ser planificación de proyectos, seguimiento de proyectos y medición de proyectos.

- ¿Cuál es el mercado objetivo de Prosys?

Pequeñas, medianas y grandes empresas

- ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?

Que se utiliza el sistema CRM

Sistemas en su 99% para ponerse en intranet o internet.

Utilizamos JAVA

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada



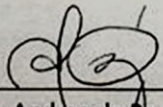
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado
de Licenciatura 2016



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Andrea María Arriola Martínez
No. De Carné: 200821118
Jefe o Encargado (a): Ing. Andrea de Berges – Gerente de Operaciones
Institución o Empresa: Prosys Consulting
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 09 / Al: 13	Mayo	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
2	Del: 16 / Al: 21	Mayo	6	6	6	6	7	7	38 hrs.
3	Del: 23 / Al: 29	Mayo	6	6	6	6	7	7	38 hrs.
4	Del: 30 / Al: 4	Mayo - Junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
5	Del: 6 / Al:10	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
6	Del: 13 / Al: 17	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
7	Del: 20 / Al: 24	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
8	Del: 27 / Al: 1	Junio- Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
9	Del: 4 / Al: 8	Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
10	Del: 11 / Al: 15	Julio	4	4	4	4	4	x	20 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									311 hrs.

(f) 
Ing. Andrea de Berges



(f) 
Licda. Sandra Hernández - Supervisor EPSL
