

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport”.**



**WENDY YADIRA MENDEZ GODINEZ**

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 DE LICENCIATURA



**“Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport”.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Wendy Yadira Méndez Godínez**

**Carné: 9620371**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Noviembre 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 Bátres

### **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



HACEMOS DE GUATEMALA UN PAÍS EXPORTADOR



Guatemala, 03 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) epeista **WENDY YADIRA MENDEZ GODINEZ** con número de carné: **9620371** 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 **DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de Mayo al 09 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por Asociación Guatemalteca de Exportadores.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epeista(a) y, para los usos y procesos siguientes en el proceso de EP5 de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

Licda. Patricia Marchomo  
Gerente del Departamento de Comercialización y Ventas

Expediente de Cierre

AGEXPORT  
Asociación Guatemalteca de Exportadores  
15 Ave. 14-72, Zona 13  
Tel: 2422-3400  
2422-3401  
www.export.com.gt

15 av 14-72 zona 13  
C.A. 01013  
Ciudad de Guatemala  
Guatemala, Centroamérica

Filial Occidente  
7a. Calle 29-25 Zona 3  
(502) 7763-5412  
Quetzaltenango,  
Guatemala

PRX: (502) 2422 5400  
 info@agexport.org.gt  
www.export.com.gt

Síguenos:





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

**Wendy Yadira Méndez Godínez**  
Carné: 9620371

Escuela de Ciencias de la Comunicación

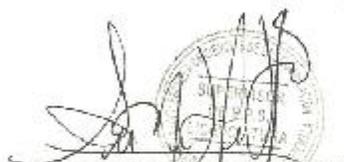
De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título "Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport". 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



**Vo.Bo.** Lic. Luis Pedrosa  
Coordinador EPS de Licenciatura



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12,  
Teléfono: (502) 241 8-8920  
Teléfono: (502) 241 8-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

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

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Tengo siempre presente al señor con él a mi derecha no vacilare. Salmo 15
- A mi hija:** Mi fuerza, mi musa, mi paz, mi inspiración Alessandra Cristina va por ti, TE AMO.
- A mis padres:** Nicolás Méndez Ávila y Carlota Godínez Estrada mi honra, respeto y admiración para ellos, gracias por cada consejo, por sus sacrificios y por ser los mejores padres que una hija puede tener.
- A mi amor:** Hermer Cruz gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante.
- A mis hermanos:** Néstor Otoniel y Dorbal Aníbal Méndez Godínez gracias por su apoyo incondicional y por preocuparse siempre por mi bienestar.
- A mis sobrinos:** Camila y Nicolás rayos de luz para mi vida.
- A mis amigos:** Gladys, Sandra, Carol, Mario y Neri, gracias por su apoyo y amistad incondicional.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala** mi alma mater.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** por la oportunidad de crecer profesionalmente, a los docentes por compartir conocimientos.

A la Licda. Sandra Hernández por todo su apoyo en los momentos difíciles, calidad humana y por compartir sus conocimientos, bendiciones para su vida.

Al Coordinador de **EPS** Lic. Luis Pedroza y el Lic. Fernando Flores gracias por todo el apoyo hacia todos los epesistas, eternamente agradecida.

A la **Asociación Guatemalteca de Exportadores** gracias por permitirme desarrollar y ejecutar mi Ejercicio Profesional Supervisado dentro de sus instalaciones.

## INDICE

RESUMEN.....	IX
INTRODUCCION .....	X
JUSTIFICACION.....	XI
CAPITULO I .....	1
1. DIAGNOSTICO .....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO:.....	1
1.1.1. Objetivo General: .....	1
1.1.2. Objetivos específicos:.....	1
1.2. LA INSTITUCION .....	2
1.2.1 Ubicación geográfica .....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas: .....	2
1.2.3. Historia: .....	4
1.2.4. Departamentos:.....	9
1.2.5. Misión: .....	9
1.2.6. Visión: .....	10
1.2.7. Objetivos Institucionales: .....	10
1.2.8. Público Objetivo: .....	11
1.2.9. Organigrama:.....	12
1.3. METODOLOGIA:.....	13
1.3.1. Descripción del método: .....	13
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección: .....	14
1.3.3. Cronograma del diagnóstico: .....	15
1.4. RECOPIACION DE DATOS: .....	16
1.4.1. Ficha de las entrevistas:.....	16
1.4.2. Resultado de las entrevistas: .....	17
1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCION FODA:.....	23
1.5.1. Fortalezas:.....	23
1.5.2. Oportunidades:.....	23



## **RESUMEN**

<b>UNIVERSIDAD</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala
<b>UNIDAD ACADEMICA</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación
<b>AUTORA</b>	Wendy Yadira Méndez Godínez
<b>TITULO</b>	Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.
<b>PROBLEMA INVESTIGADO</b>	Problema Comunicacional
<b>INSTRUMENTOS UTILIZADOS</b>	Entrevistas, encuestas, observación directa y recolección de material comunicacional.
<b>RESULTADOS Y CONCLUSIONES</b>	se identifica que el departamento de comercialización y servicio al cliente de AGEXPORT no cuenta con los canales adecuados de comunicación para ejecutar sus procesos.

## **INTRODUCCION**

La comunicación interna en un equipo de ventas se convierte en una herramienta de estrategia para solventar las necesidades de los empleados. Tanto para potenciar el talento humano como para superar los obstáculos que impidan el desarrollo de la plaza de un vendedor.

La comunicación interna fortalece los procedimientos internos de un equipo de ventas, mejorando los resultados del departamento y mejorando los resultados el vendedor se sentirá motivado para crecer dentro de la empresa.

Es necesario en todo departamento con talento humano mantener las buenas prácticas de comunicación para obtener resultados satisfactorios en el área profesional y laboral para los interesados.

En el presente informe de EPS se nos permite conocer la historia, misión, visión, conclusiones y recomendaciones en base al proyecto de comunicación realizado en la institución Agexport para que como interesados continuemos en nuestra formación académica en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **JUSTIFICACION**

Con este trabajo de investigación se pretende apoyar al fortalecimiento de la Comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

Anteriormente no se había realizado ningún plan de comunicación en el departamento de ventas, esto nos beneficia ya que encontramos oportunidad de mejoras.

Este informe es el inicio de un plan de comunicación en el cual cada estrategia va dirigida a cumplir las acciones necesarias para fortalecer la comunicación entre los vendedores y se espera que se amplíe hacia los otros departamentos de la institución.

Conforme a lo anterior es de igual importancia que las partes interesadas se apoyen para el buen desarrollo de las estrategias.

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNOSTICO**

#### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO:**

##### **1.1.1. Objetivo General:**

Realizar un diagnóstico que permita conocer el manejo de la comunicación interna en el equipo de ventas del departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

##### **1.1.2. Objetivos específicos:**

- Identificar los procesos del clima laboral e institucional de Agexport.
- Identificar los problemas comunicacionales que actualmente tiene el equipo de ventas del Departamento de Comercialización y Atención al Cliente de Agexport.

## **1.2. LA INSTITUCION**

### **1.2.1 Ubicación geográfica**

Las oficinas centrales de Agexport están ubicadas en:  
15 Avenida 14-72 Zona 13.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:**

Aliados Estratégicos Sector de Exportadores de Servicios.

Con el objetivo de facilitar la internacionalización de las empresas de servicios generar oportunidades de negocios, transferir conocimientos y tecnología y gestionar las acciones que permitan el desarrollo de la competitividad, el Sector de Servicios cuenta con alianzas y convenios de entendimiento, con actores estratégicos nacionales e internacionales que permiten desarrollar diversos proyectos que permiten garantizar los beneficios para brindar soluciones integrales a los empresarios del sector.

#### **Sector Servicios:**

- ALES
- Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios

#### **IT&BPO:**

- ALETI
- WITSA
- CLUSTER
- Regional de TI

#### **Convenios:**

- Microsoft
- TEC
- Fedesoft
- Camtic

- Capatec

**Convenios con la Academia:**

- Universidad de San Carlos de Guatemala
- ItecUVG
- Kinal
- Intecap

**Cooperantes:**

- Taiwan ICDF
- GIZ
- Pronacom
- Gobierno de Guatemala
- Concyt
- APCU
- BPAP
- Panamerican Business School
- Ogilvy

**CTSB:**

- Inguat
- Municipalidad de Guatemala
- Delta
- Avanti
- Pronacom

**Laboratorios:**

- Infom
- Incap
- ICCG

- Cengicaña
- Agreca
- OGA
- Cementos Progreso
- Expogranel
- Congreso Internacional de la Calidad

#### **COMITURS:**

- Rainforest Alliance AI Invest
- Inguat
- Copa
- Cicerone
- BID

#### **1.2.3. Historia:**

La Asociación Guatemalteca de Exportadores – AGEXPORT -, es una entidad privada, no lucrativa, fundada desde 1982, con el propósito de promover y desarrollar las exportaciones de productos y servicios en Guatemala.

Agrupar y representar a empresas guatemaltecas pequeñas, medianas y grandes, ofreciéndoles apoyo para posicionarse y permanecer en el mercado mundial. Así mismo hace alianzas estratégicas con el sector público, privado y la comunidad internacional para incorporar a las MIPyMES a la actividad exportadora, ofreciéndoles capacitación, eventos de promoción comercial internacional, programas de asistencia técnica, contactos internacionales, alianzas público privadas, clusters de trabajo, etc.

Como se observa, en nuestra Misión se definen los pasos y las variables necesarias para lograr ser un “país exportador”, que son: a) aumentar las exportaciones, b) promover la competitividad, c) contribuir al desarrollo sustentable en lo económico y social, y d) desarrollar creativamente nuestras

ventajas competitivas. Esto es lo que tenemos que hacer día con día para cumplir con nuestro propósito final, definido en nuestra Visión.

### **Sectores de Exportación**

AGEXPORT agrupa cuatro sectores de exportación que se integran por comisiones de trabajo, que son el mecanismo efectivo para que los asociados alcancen sus objetivos en materia de desarrollo de sus exportaciones. El trabajo de las comisiones consiste en agrupar a los exportadores de productos o servicios similares, para que juntos puedan trabajar a favor de sus intereses comunes, compartan experiencias e identifiquen las necesidades, con el objetivo de definir estrategias que ayuden al desarrollo de su sector. Los sectores hoy representados en AGEXPORT son:

**Sector Agrícola y Pesca:** apoya el desarrollo sostenible de las exportaciones agrícolas, interviniendo en cualquier punto del sistema, según sea necesario, para facilitar y activar las cadenas de valor. Sus miembros han logrado mantenerse en el mercado gracias a la implementación de sistemas de calidad. Una de sus principales actividades es la feria internacional AGRITRADE. La Comisiones que forman parte de este sector son:

Comisión de Frutas

Comisión de Arvejas y Vegetales

Comisión de Plantas Ornamentales, Follajes y Flores

Comisión de Productos Diferenciados

Comisión de Pesca y Acuicultura

Comisión de Cardamomo e Hidropónicos

**Sector Manufacturas:** está conformado por empresas fabricantes y exportadoras de productos manufacturados. Es reconocida en el ámbito mundial por su competitividad, aprovechando los recursos naturales y mejorando las

condiciones de vida de los guatemaltecos. Para promoción del sector se realiza periódicamente la convención internacional de productos manufacturados: MANUFEXPORT. La Comisiones que forman parte de este sector son:

- Comisión de Alimentos y Bebidas
- Comisión de Artesanías
- Comisión de Muebles y Productos Forestales
- Comisión de Plásticos
- Comisión de Manufacturas y Cosméticos
- Sector de Vestuario y Textiles (Vestex)

**Sector Servicios de Exportación:** Concentra a las empresas que exportan sus servicios, como las de atención de turismo, o las de transferencia de conocimientos y tecnología. Se integra por las siguientes comisiones:

- Comisión de Turismo Sostenible
- Comisión de Turismo de Salud y Bienestar
- Comisión de Laboratorios
- Comisión IT & BPO

**Comisión de Servicios Integrados a la Exportación (SIEX):** El comercio exterior es un complejo proceso que conlleva el involucramiento de diferentes actividades empresariales, que van desde la producción del producto a exportar hasta la entrega final al comprador internacional, pasando por el almacenaje, el transporte, la logística y los requisitos legales, entre otros procesos. Es por ello que se conformó la Comisión de Servicios Integrados para la Exportación (SIEX), integrada por las empresas asociadas de AGEXPORT que ofrecen servicios o productos específicos, los cuales intervienen en el proceso de exportación. Entre las actividades que se encuentran representadas en esta comisión, se encuentran: la logística, los requisitos legales, el empaque, el transporte, la gestión financiera y la administrativa, el control de plagas, los alquileres y arrendamientos, entre otros. La finalidad de la Comisión SIEX es agrupar a estas empresas para canalizar la oferta de sus servicios, y posicionarlos como opción

prioritaria ante las empresas exportadoras, especialmente con otros asociados de AGEXPORT.

### **División de Competitividad y Acceso a Mercados**

Dirige todos los esfuerzos de AGEXPORT para propiciar la competitividad y el acceso a los mercados. Concentra sus esfuerzos en realizar actividades que contribuyan a la creación de un ambiente propicio para fomentar la inversión y el desarrollo productivo, el cual permita la inserción exitosa de los productos y servicios guatemaltecos en el mercado internacional.

Algunas de sus funciones son:

Generar conciencia entre todos los pobladores del país para apoyar el crecimiento de las exportaciones guatemaltecas,

Incidir y apoyar ante las autoridades del Gobierno para influir en la resolución de problemas del asociado (aduanas, devolución del crédito fiscal, seguridad, entre otros.

Proponer políticas públicas para el fomento de la competitividad y el clima de negocios, especialmente en temas como programas de fomento de las exportaciones, aduanas, aspectos laborales, logística y transporte, entre otros,

Participar en las acciones para aumentar la presencia de los productos guatemaltecos en los mercados mundiales, como las negociaciones de tratados de libre comercio, o la administración de los instrumentos comerciales vigentes,

Participar en foros de carácter gubernamental y no gubernamental, en los cuales se presenten propuestas para el crecimiento de los sectores, y

Tener presencia en los medios de comunicación, con informaciones para promocionar y posicionar al sector exportador.

## **Servicios al Exportador**

AGEXPORT ofrece diferentes servicios orientados a satisfacer las necesidades de las empresas exportadoras como:

Ventanilla Única para las Exportaciones (VUPE): Facilita los trámites y procedimientos de exportación vía electrónica y desde las propias instalaciones de la empresa, este servicio se presta las 24 horas del día los 365 días del año.

Oficina de Regímenes de Perfeccionamiento Activo (OPA): Controla y agiliza las operaciones aduaneras de importación y exportación de mercancías que realicen las empresas calificadas bajo el amparo del Decreto 29-89, Ley de Desarrollo a la Actividad Exportadora y de Maquila del Congreso de la República.

Programa Integral de Protección Agrícola y Ambiental (PIPAA): Responsable de velar por que todos los productos agrícolas cumplan con las normas de inocuidad y fitosanitarias requeridas por los clientes en el exterior. Se trabaja en alianza con el Ministerio de Agricultura.

Programa de Agregados Comerciales de Inversión y Turismo (PACIT): Promueve las exportaciones, la inversión y la apertura comercial, ofreciendo servicios de apoyo a las actividades de mercadeo internacional de las empresas guatemaltecas. Cuenta con Oficinas Comerciales en Estados Unidos, Europa, México, República Dominicana.

Inteligencia de Mercados Internacionales: Para una acertada toma de decisiones sobre qué producto y a qué mercado exportarlo, es imprescindible realizar una investigación de mercado especializada, también como complemento a la participación en actividades de promoción comercial internacional. En AGEXPORT contamos con el InfoExport, el cual es el departamento que proporciona los mejores instrumentos de inteligencia de mercados e información sobre tendencias comerciales, demandas de productos y cualquier otro insumo que facilite el acceso a mercados internacionales.

#### **1.2.4. Departamentos:**

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Dirección General
- ✓ Contraloría
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ OSM
- ✓ Servicio al Exportador
- ✓ Representaciones, comunicación, Secretaria de JD y Relaciones Publicas.
- ✓ Departamento Administrativo
- ✓ Competitividad País, sector al exportador
- ✓ Promoción Comercial
- ✓ Desarrollo Rural Integral
- ✓ Cooperación Institucional
- ✓ Sector de Manufacturas
- ✓ Sector de Servicios
- ✓ Sector Agrícola
- ✓ Sector Contact Center & BPO
- ✓ Sector de Vestuario

#### **1.2.5. Misión:**

Promover el crecimiento de las exportaciones basados en la competitividad, contribuyendo así al desarrollo económico y social de Guatemala en forma sustentable.

### **1.2.6. Visión:**

“Hacer de Guatemala un País Exportador”

Mediante la promoción del crecimiento de las exportaciones, basados en la competitividad; contribuyendo así al desarrollo económico y social de Guatemala en forma sustentable.

### **1.2.7 Objetivos Institucionales:**

- Promover y facilitar el crecimiento sustentable de las exportaciones en Guatemala.
- Garantizar la satisfacción de los asociados y clientes, generándoles oportunidades de negocios a través de los servicios prestados.
- Implementar soluciones tecnológicas, administrativas y de servicios que propicien la efectividad de los colaboradores.
- Promover el alto desempeño y reconocimiento en todos los niveles de la organización en una cultura de servicio.
- Propiciar una cultura de gestión estratégica e innovación de servicios.
- Implementar buenas prácticas administrativas, sociales y ambientales con certificación a nivel internacional, promoviendo la mejora continua en la institución.

### **1.2.8. Público Objetivo:**

Equipo de Ventas del Departamento de comercialización y Servicio al Cliente de Agexport, Ejecutivos de ventas, profesionales universitarios, padres y madres de familia (en algunos casos cabezas de hogar).

#### **Demográficos:**

Edad: de 25 a 45 años

Sexo: Ambos sexos

Nivel Socioeconómico: medio

Segmento: B, C

#### **Psicograficos:**

Estilo de vida: Social con buenas relaciones interpersonales

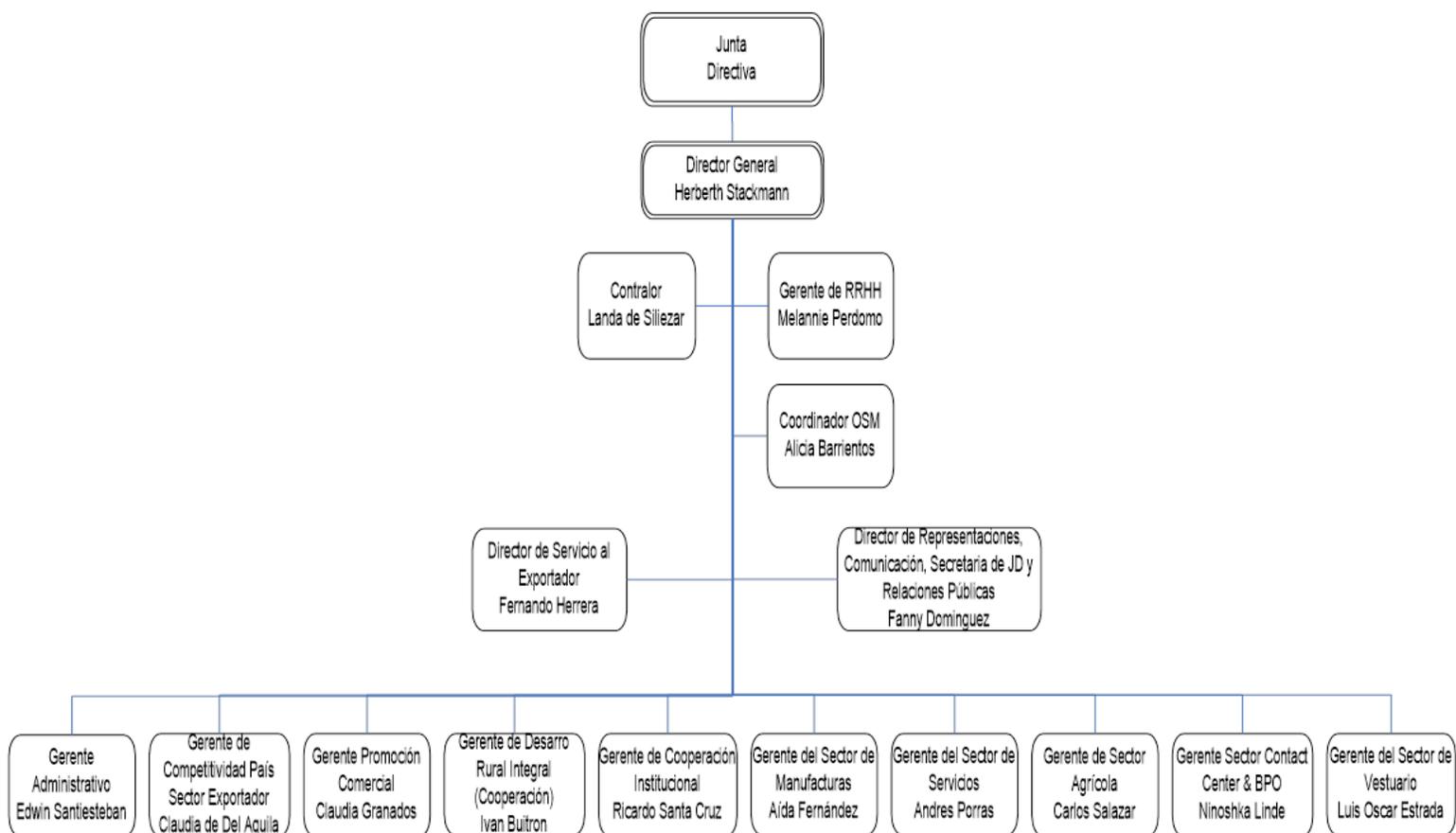
Personalidad: Son Extrovertidos, sociales, habilidad de negociación, profesionales.

Valores: fundamentados en la responsabilidad, honestidad y transparencia.

Creencias: Indiferente.

Intereses: Estabilidad económica, solidez y vida familiar.

### 1.2.9. Organigrama:



### **1.3. METODOLOGIA:**

#### **1.3.1. Descripción del método:**

El método es considerado el camino para alcanzar una meta. Para ello se realiza una determinada serie de pasos o técnicas, de manera repetida de tal forma que pueda ser realizada innumerablemente cantidad de veces para realizar el objetivo deseado de manera reiterada.

El método de investigación utilizado en este diagnóstico fue el método científico, debido a las etapas que conlleva este método. Se pudo observar varios perfiles por medio de la encuesta y observación que fueron importantes para determinar el problema de comunicación que existe en el equipo de Ventas.

Tomando en cuenta que el instrumento más importante fue la encuesta debido a que se pudo obtener información clara de la opinión del equipo de ventas implicado.

La encuesta constituye una de las técnicas de obtención de datos sobre aspectos objetivos (hechos) y subjetivos (opiniones, actitudes) basada en la información (oral o escrita) proporcionada por el propio sujeto. Mediante ella se produce la observación no directa de los hechos. En la encuesta los datos se recaban a través de las manifestaciones realizadas por los propios interesados y no a partir de la observación de sus comportamientos.

Es por eso que para obtener los resultados de este diagnóstico se ha realizado la observación de la comunicación interna en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

### **1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección:**

#### **Encuestas:**

Se realizó 10 encuestas a el equipo de ventas del departamento de Comercialización y Servicio al Cliente del Agexport, los resultados que se obtuvieron demuestran que se necesita mejorar la comunicación interna entre los vendedores del departamento ya que la ausencia de esta comunicación altera los procesos internos y por lo tanto la insatisfacción de cada vendedor.

#### **Observación:**

En la elaboración del diagnóstico institucional se utilizó la técnica de observación directa en la cual se pudo establecer que se necesita un plan de motivación para los vendedores del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente, en las encuestas que se realizaron resalto que los vendedores necesitan estímulos no necesariamente económicos sino a sentirse valorados y apreciados.

### 1.3.3. Cronograma del diagnóstico:

Actividad	Responsable	Duración (Semanas)												
		Enero 2016					Febrero 2016							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Asistencia al Aula Magna del Edificio M-2 para el propedéutico.	Coordinador Licenciado Luis Pedroza													
Observación para el diagnóstico del equipo de ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Entrega del formulario para solicitud de prácticas.	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Recopilación de datos de Agexport.	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Entrega de carta para solicitar prácticas.	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Elaboración y análisis de las encuestas para el equipo de Ventas	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Análisis completo del procesamiento de la información escrita correcciones y ajustes necesarios.	Estudiante Epesista de Licenciatura													
Entrega del informe final del Diagnóstico y carta de aprobación de las prácticas.	Estudiante Epesista de Licenciatura													

## 1.4. RECOPIACION DE DATOS:

### 1.4.1. Ficha de las entrevistas:



**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Proyecto de EPS**

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Cuestionario de encuesta para Diagnóstico de Comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta adecuada o bien responda lo que se le solicite.

1. ¿Conoce la Misión de Agexport?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

2. ¿Conoce la Visión de Agexport?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

3. ¿Conoce los objetivos de su departamento?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

4. ¿Conoce perfectamente los productos o servicios que usted ofrece?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

5. ¿Considera que la comunicación con sus compañeros es efectiva?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

6. ¿Ha recibido alguna mención, felicitación o bono extra por el buen desempeño y cumplimiento de metas?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

7. ¿Recibe cursos de Capacitación actualmente?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

8. ¿Cree que es posible mejorar la comunicación interna?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

#### 1.4.2. Resultado de las entrevistas:

##### **1. ¿Conoce la Misión de Agexport?**

El resultado de la pregunta 1, nos indica que la mayoría de los vendedores si conoce cuál es la Misión de Agexport.

##### **2. ¿Conoce la Visión de Agexport?**

El resultado de la pregunta 2, nos indica que la mayoría de los vendedores si conoce cuál es la Misión de Agexport.<sup>11</sup>

##### **3. ¿Conoce los objetivos de su departamento?**

El resultado de la pregunta 3, nos indica que la mayoría si conoce los objetivos del departamento, pero lo ideal es que todos conozcan los objetivos del departamento.

##### **4. ¿Conoce perfectamente los productos o servicios que usted ofrece?**

El resultado de la pregunta 4, nos indica que la mitad de los vendedores no conoce a cabalidad los productos que ofrecen y esto nos demuestra que es necesario capacitar a cada vendedor acerca de su producto.

##### **5. ¿Considera que la comunicación con sus compañeros es efectiva?**

El resultado de la pregunta 5, nos indica que es más alto el porcentaje de vendedores que no tiene comunicación con su compañero, lo que puede afectar en su ambiente laboral.

**6. ¿Ha recibido alguna mención, felicitación o bono extra por el buen desempeño y cumplimiento de metas?**

El resultado de la pregunta 6, nos indica que los vendedores en su mayoría no han sido motivados con mención, felicitación o bono extra por el buen desempeño, esto es muy importantes ya que no debe ser necesariamente algo económico para motivar al vendedor por su buen desempeño.

**7. ¿Recibe cursos de Capacitación actualmente?**

El resultado de la pregunta 7, nos indica que la mayoría si ha recibido capacitaciones constantemente. La persona que respondió lo contrario es de nuevo ingreso.

**8. ¿Cree que es posible mejorar la comunicación interna?**

El resultado de la pregunta 8, nos indica que todos los encuestados consideran que si se puede mejorar la comunicación interna.

### 1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas:

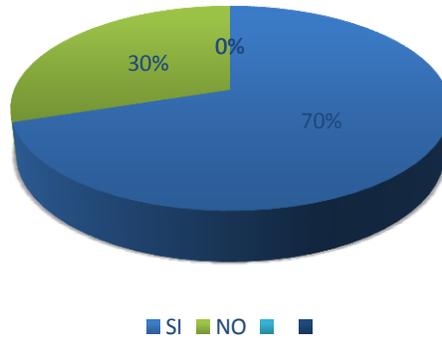


Fuente: Wendy Méndez



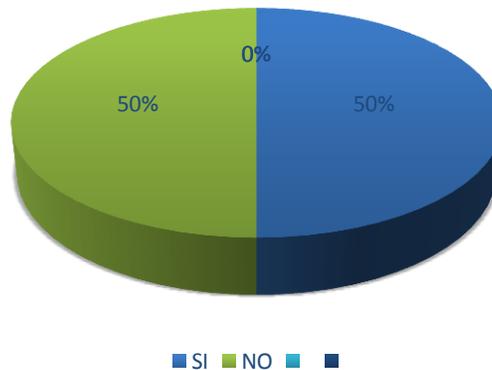
Fuente: Wendy Méndez

### 3. ¿Conoce los objetivos de su departamento?



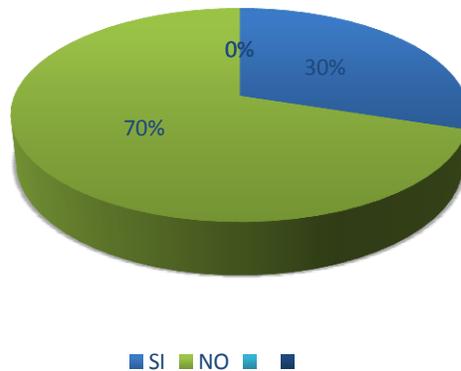
Fuente: Wendy Méndez

### 4. ¿Conoce perfectamente los productos o servicios que usted ofrece?



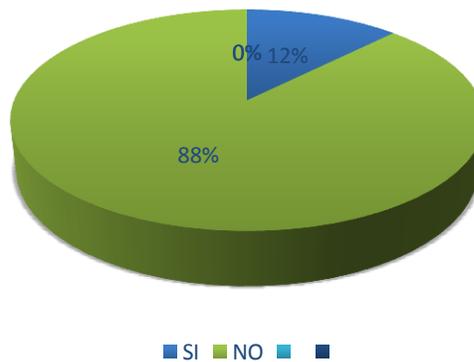
Fuente: Wendy Méndez

**5. ¿Considera que la comunicación con sus compañeros es efectiva?**



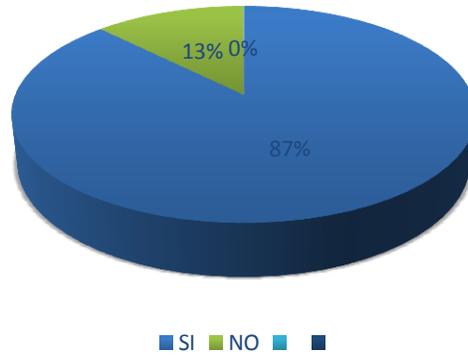
**Fuente: Wendy Méndez**

**6. ¿Ha recibido alguna mención, felicitación o bono extra por el buen desempeño y cumplimiento de meta?**



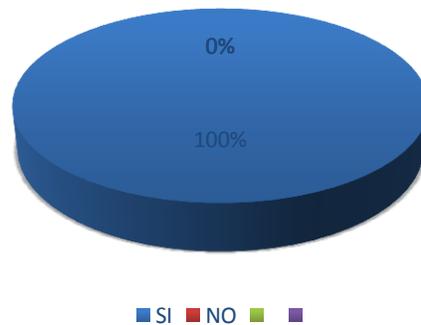
**Fuente: Wendy Méndez**

### 7. ¿Recibe cursos de capacitación actualmente?



Fuente: Wendy Méndez

### 8. ¿Considera que es posible mejorar la comunicación interna?



Fuente: Wendy Méndez

## **1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCION FODA:**

### **1.5.1. Fortalezas:**

- Afinidad entre los vendedores facilita la comunicación.
- Apoyo de los coordinadores para compartir la información necesaria de la asociación.
- Información disponible de los procesos internos que se hacen y se están mejorando en la institución.
- Buena comunicación con el Departamento de Recursos Humanos para apoyarnos en las autorizaciones tiempo y recursos del Plan de Comunicación.

### **1.5.2. Oportunidades:**

- Apoyo de parte de la Gerencia del departamento para llevar a cabo el plan de motivación y comunicación entre los vendedores del departamento.
- Los vendedores tienen buena disponibilidad para mejorar los procesos de comunicación.
- Disponibilidad de alta gerencia para invertir en planes de comunicación.

### **1.5.3. Debilidades:**

- Miedo al cambio de parte de los vendedores del departamento.
- Poca disponibilidad del tiempo de los vendedores.
- Vendedores con recarga de multitareas fuera del área de ventas.
- Los vendedores no cuentan con celular corporativo dificultando la comunicación con su equipo de trabajo y con los clientes.

- Los cambios y procesos internos tienen que pasar por varios filtros antes de dar una respuesta lo que atrasa la comunicación hacia los vendedores.
- Poca comunicación efectiva con el departamento de cobros.
- Falta identidad institucional.

#### **1.5.4. Amenazas:**

- El elevado índice de rotación de personal es una amenaza para el departamento.
- Se cuenta con bajo presupuesto para capacitaciones a los vendedores.
- La falta de comunicación efectiva con el departamento de cobros ocasiona que no se realice la debida recuperación de cobros y esto afecta las comisiones mensuales de los vendedores.
- Los vendedores pueden desesperarse por no tener al día sus comisiones mensuales y pueden renunciar a la institución.
- La falta de comunicación por no tener celular cuando el vendedor se encuentra en la calle puede ocasionar molestias de los clientes que necesitan estar en comunicación con su ejecutivo.

## **CAPITULO II:**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN:**

#### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:**

En la realización del diagnóstico se detectaron problemas comunicacionales.

El análisis de las encuestas que fueron compartidas demuestran que los vendedores necesitan sentirse integrados dentro del departamento y que se les capacite sobre los objetivos de la institución y se les de toda la información necesaria de cada productos que se comercializa.

Además indicaron que no hay mucha comunicación entre los vendedores lo cual afecta su rendimiento ya que no se comparten experiencias de las citas y ventas en el día a día.

No se han realizado proyectos de Comunicación en el equipo de Ventas.

El equipo de ventas anteriormente no contaba con un vendedor especializado en cada producto. El equipo de ventas contaba con menos personal.

## **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:**

### **2.2.1. Objetivo General:**

Elaborar un plan de comunicación que permita solucionar las debilidades en el equipo de Ventas del departamento de Comercialización y Servicio al cliente.

### **2.2.2. Objetivos Específicos:**

- Crear un canal de comunicación efectivo dentro del equipo de Ventas
- Fortalecer el Clima Laboral del equipo de ventas del área de comercialización de la empresa Agexport.
- Fortalecer el Clima Organizacional del área de comercialización de la empresa Agexport.
- Presentar un plan de comunicación.

### **2.3. PUBLICO OBJETIVO:**

Equipo de Ventas del Departamento de comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

Ejecutivos de ventas comprendidos en las edades de 27 a 45 años, ambos sexos, profesionales universitarios, padres y madres de familia (en algunos casos cabezas de hogar).

Áreas geográficas de impacto: Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

### **2.4. MENSAJE:**

El mensaje que se transmitirá es de apoyo emocional y económico para elevar el interés de los vendedores y que puedan sentirse cómodos con su desenvolvimiento dentro de la institución.

Así mismo que se sientan apoyados con la comunicación que deben tener tanto dentro de la institución como fuera de ella.

El mensaje debe girar en el entorno del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

**"Mejorando la comunicación interna mejoramos todos".**

## **2.5. ESTRATEGIAS:**

- Implementar red social dentro del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Ventas de Agexport como medio de Comunicación.
- Fortalecer el clima laboral dentro del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Ventas de Agexport como medio de Comunicación.
- Fortalecer los medios de información dentro del departamento de Comercialización y Ventas.

## **2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN:**

✓ Diseñar un folleto que contenga los objetivos de Agexport que va a ser entregado el 15 de Junio 2016, el responsable es el Coordinador de Ventas con apoyo del Departamento de diseño.

✓ Se colocará una pizarra de policarbonato de 1 x 1 mts enfrente del área de Ventas con la proyección de Meta y el alcance por cada vendedor, el departamento de diseño lo entregará el 15 de Junio 2016.

✓ Se Creó el 25 de mayo 2016 un grupo de WhatsApp del equipo de ventas y su coordinador para mejorar la fluidez de la comunicación tanto dentro como fuera de la oficina.

✓ Se organizó y calendarizó reunión de equipo mensual entre los vendedores en la cual cada uno comparte su experiencia para alcanzar los objetivos de sus ventas y así apoyarse unos a otros, la fecha de las reuniones será en las oficinas de Agexport los miércoles de Junio 01,08, 15, 22, 29, Julio 6, 13, 20, 27, Agosto 3, 10, 17, 24, 31.

✓ Se tiene programada Charla Motivacional el último viernes de cada mes en el horario de 12:00 hrs a 14:00 hrs, impartida por un Ejecutivo de ventas del equipo simultáneamente, las fechas son 3 de Junio, 01 y 29 de Julio 2016.

✓ Se entregará cada inicio de mes reconocimientos tales como: Diploma de felicitación firmado por el Director de la división de Servicios al Exportador, almuerzo para los vendedores que lleguen a su meta mensual y almuerzo de convivencia si el equipo completo llega a la meta del mes.

✓ Se tiene programada una convivencia fuera de la oficina el día 15 de Junio 2016 de 08:00 hrs a 16:00 hrs en Porta Hotel Antigua con actividades de entretenimiento y convivencia para el equipo.

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCION

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer la comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

##### 3.1.1. Financiamiento:

FINANCIAMIENTO PLAN DE COMUNICACIÓN				
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
10	Folletos faciles de leer, limpios y con colores institucionales	Q15.00	Q150.00	Financiado por la empresa.
1	Cartelera de cumplimiento de Ventas por cada Vendedor	Q250.00	Q250.00	Financiado por el epeista
1	Creación de Grupo de WhatsApp	Q0.00	Q0.00	Epesista
14	Refacción para Reuniones de Ventas Mensual en oficinas de Agexport por 6 meses	Q10.00	Q720.00	Financiado por la empresa.
3	Charlas motivacionales	Q1,000.00	Q3,000.00	Se trabajo canje con la ECE a cambio de darnos el capacitador.
10	Diplomas de Felicitacion	Q20.00	Q200.00	Financiado po la empresa
10	Almuerzo de reconocimiento por alcance de meta mensual	Q50.00	Q500.00	Financiado po la empresa
1	Actividad extraoficina Hotel Soleil "Resultados y entrenamiento del primer semestre en el equipo de Comercialización y Mercadeo AGEXPORT".	Q7,654.40	Q7,654.40	Canje que el epeista negocio con el Hotel Soleil.
1	Asesoría Profesional y Consultoría de Comunicación.	Q. 5,000.00	Q5,000.00	Costo absorbido por epeista.
<b>Total</b>			<b>Q17,474.40</b>	
<b>Epesista</b>			<b>Q5,250.00</b>	
<b>Agexport</b>			<b>Q12,224.40</b>	
<b>Total</b>			<b>Q17,474.40</b>	

### 3.1.2. Presupuesto:

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
10	Folletos faciles de leer, limpios, con colores institucionales	Q20.00	Q200.00	Agexport
1	Creación de grupo de WhatsApp	Q0.00	Q0.00	Agexport
14	Reuniones de ventas mensual en oficinas de Agexport	Q100.00	Q1,400.00	Agexport
3	Charlas motivacionales	Q200.00	Q600.00	Agexport
10	Diplomas de felicitación	Q5.00	Q50.00	Agexport
10	Almuerzo de reconocimiento por alcance de meta mensual	Q75.00	Q750.00	Agexport
	<b>Total</b>	<b>Q400.00</b>	<b>Q3,000.00</b>	<b>Agexport</b>

### 3.1.3. Beneficiarios:

DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE AGEXPORT	
1	Gerente de Comercialización y Mercadeo
1	Coordinador de Ventas
11	Ejecutivos de Ventas

### 3.1.4 Recursos Humanos:

Personal	Puesto	Actividad
Patricia Marchorro	Gerente de Comercialización y Ventas	Apoyo en aprobación de Estrategias y Acciones
Wilberth Escobar	Coordinador de Ventas	Apoyo en búsqueda de contactos para Canjes
Lilian Hernandez	Asistente de Gerencia Comercialización	Apoyo en solicitud de cotizaciones y compras
Daniel Cifuentes	Diseño	Apoyo en diseño de artes y materiales de la Estrategia
Wendy Méndez	Epesista	Investigación, creación, elaboración y Ejecución de la Estrategia y sus acciones.

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción:

El plan de comunicación se realizó en oficinas de Agexport, 15 Avenida 14-72 Zona 13, en el Departamento de Comercialización y Mercadeo.

### **3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS:**

#### **Estrategias:**

- Implementar red social dentro del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Ventas de Agexport. Se busca mejorar la efectividad de la comunicación estando en la oficina o en visitas a clientes.
- Fortalecer el clima laboral dentro del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Ventas de Agexport como medio de Comunicación.
- Fortalecer la información y comunicación interna dentro del departamento de Comercialización y Ventas.

### Primera Estrategia Desarrollada:

- ✓ Fortalecer el clima laboral dentro del equipo de Ventas del Departamento de comercialización y Ventas de Agexport.

Realizar convivencia extra oficina con todo el equipo de Comercialización y Ventas, en la cual se hará un resumen de los resultados y estrategias a utilizar para el alcance de las metas 2016. Así también se estarán dando reconocimientos simbólicos por alcance de metas de los vendedores y de los coordinadores por el compromiso y eficacia de su apoyo al Departamento.

PROGRAMACION REUNION EXTRA OFICINA DE RESULTADOS Y RECONOCIMIENTOS		
ACTIVIDAD	OBJETIVO	INCENTIVO
Actividad extra oficina de Resultados y Reconocimientos	Salir del ambiente de oficina para trabajar de manera mas relajada y presentar los resultados del primer semestre, asi como reconocer por medio de diplomas el apoyo de las personas implicadas en las actividades del departamento, asi como reconocer al vendedor mas constante en su meta.	Diploma de felicitación
<b>Fecha:</b>	23 Junio 2016.	
<b>Hora:</b>	08:00 hrs a 17:00 hrs	
<b>Lugar:</b>	Hotel Soleil Antigua	
<b>Expositor:</b>	Patricia Marchorro	
<b>Cantidad:</b>	1 Reunión	



---

Diploma de Felicitación, Convivencia Trabajo en Equipo, Hotel Soleil Antigua.  
Alexander Santos, Gerente de Comercialización Patricia Marchorro, Daniel Cifuentes.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



---

Presentación de Resultados de productos 1 semestre 2016  
Wendy Méndez.  
Hotel Soleil Antigua.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



---

Convivencia de equipo de Ventas. Hotel Soleil Antigua.  
Wendy Méndez, Roxana Quintana, Patricia Najera, Julio Trejo, Wilberth Escobar, Ana Tot,  
Patricia Marchorro, Neri Gálvez.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



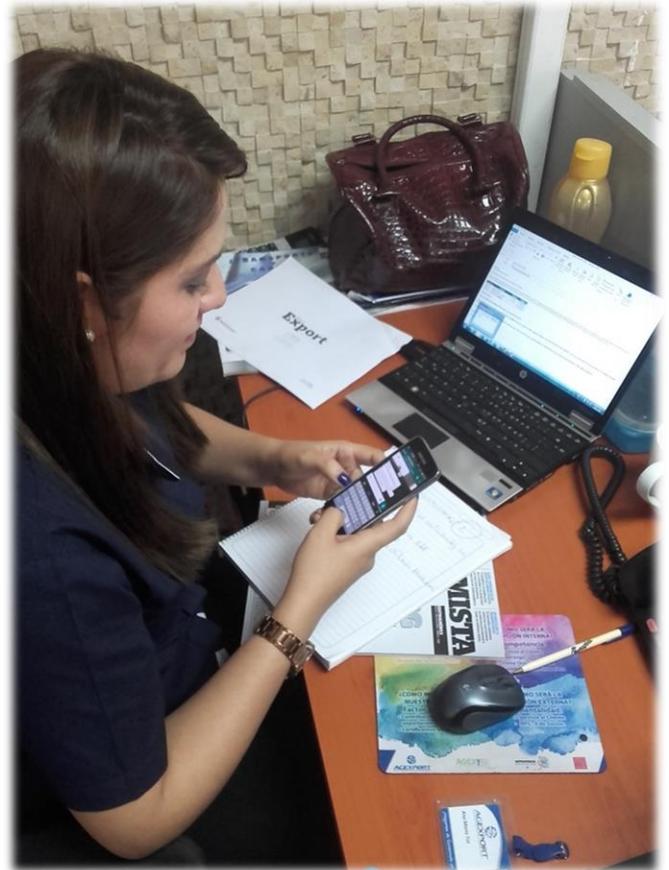
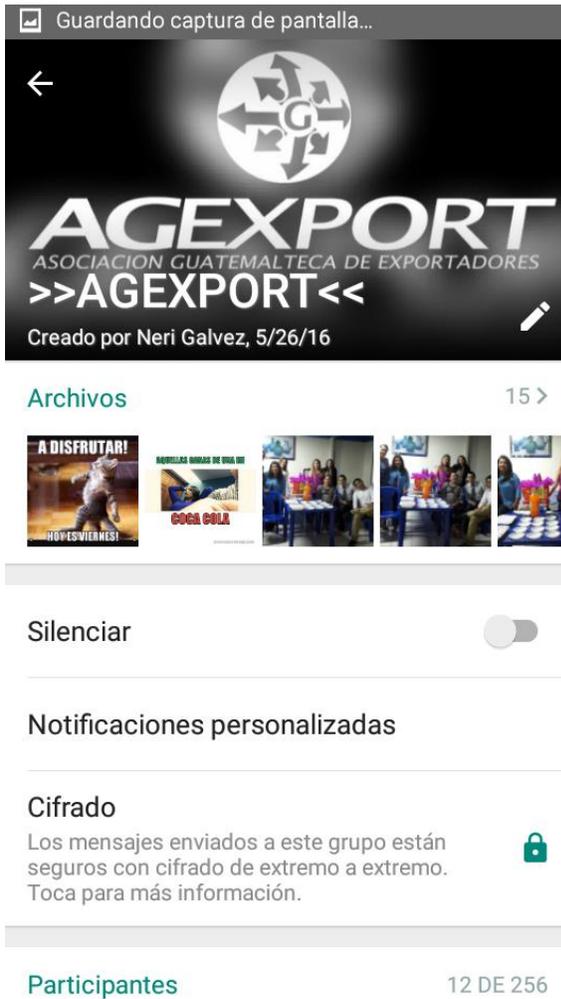
---

Almuerzo de convivencia departamento de comercialización.  
Hotel Soleil Antigua.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez

✓ **Segunda Estrategia Desarrollada:**

- Implementar red social dentro del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Ventas de Agexport. Se busca mejorar la efectividad de la comunicación estando en la oficina o en visitas a clientes.

<b>PROGRAMACION CREACION RED SOCIAL WHATSAPP</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INCENTIVO</b>
Creación de red social WhatsApp	Mejorar la comunicación y la información dentro del equipo	
<b>Fecha:</b>	27 de Mayo	
<b>Hora:</b>	09:00 hrs	
<b>Lugar:</b>	Sala de reuniones S-104 Edificio Sur	
<b>Expositor:</b>	Wendy Méndez	
<b>Cantidad:</b>	1 Reunión	



Uso de WhatsApp por vendedora Ana Tot  
Oficinas de Agexport  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez

✓ **Tercera Estrategia**

- Fortalecer la información y comunicación interna dentro del departamento de Comercialización y Ventas.
- Incorporar Cartelera de Información, felicitaciones y Cumpleañeros del mes.

CARTELERA INFORMATIVA		
ACTIVIDAD	OBJETIVO	
Colocar Cartelera en el Departamento de Ventas.	Informar y dar a conocer de las actividades mensuales en el departamento, así como los cumpleaños del mes y Felicitaciones por alcance de resultados.	
<b>Fecha:</b>	02 de Mayo 2016	
<b>Hora:</b>	08:00 hrs	
<b>Lugar:</b>	Departamento de Ventas	
<b>Expositor:</b>	Patricia Marchorro	
<b>Cantidad:</b>	1	



Cartelera de Cumpleaños  
 Oficinas de Agexport  
 Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



Tablero de resultados de Ventas.  
 Oficinas de Agexport  
 Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez

### 3.3. Cronograma de Actividades:

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
SEMANAS PARA TRABAJAR	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar un folleto que contenga los objetivos de Agexport																
Cartelera de Cumplimiento de Ventas por cada Vendedor																
Creación de Grupo de WhatsApp																
Reunión de Equipo Mensual																
Charla motivacional																
Reconocimientos cumplimiento de metas																
Convivencia Extra oficina																

### 3.4. Control y Seguimiento:

CHEK LIST DE CONTROL DE ACTIVIDADES				
NO	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Se realizaron las actividades en tiempo establecido?	x		
2	¿Se llevo una agenda en las reuniones y capacitaciones?	x		
3	¿Todos los vendedores participaron en la reunión?	x		
4	¿Existió aporte de parte de los integrantes del departamento?	x		
5	¿Todos los vendedores aceptaron participar en WhatsApp?	x		
6	¿Se fortalecio la comunicación en el equipo de Ventas?	x		
7	¿Ha mejorado el clima laboral dentro del departamento de Ventas?	x		

**Observación:** Continuaremos con la observación directa para medir las mejoras y resultados de los objetivos del Plan de Comunicación.

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
Cumplimiento de las 300 horas de práctica	x	
Utilización de redes sociales	x	
Comunicación interna y externa	x	
Actualización de información y comunicación	x	
Reportes, informes solicitados	x	
Sesiones fotográficas	x	
Utilización de equipo fotográfico y de oficina	x	

## CONCLUSIONES

1. Se pudo observar que las redes sociales actualmente son determinantes para estar en comunicación en grupos de personas que buscan estar informados en determinados temas o en seguimientos de temas. Como en el caso del equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente, el cual encuentra en la aplicación WhatsApp un apoyo para estar informados de los procesos internos y oportunidades de captación de clientes.
2. Los planes de motivación son incentivos para que el equipo de Comercialización realice su trabajo de la mejor manera.
3. Se concluye que el clima laboral debe mantenerse fortalecido y supervisar constantemente la opinión del equipo para evitar ruidos en la comunicación.
4. La implementación de este proyecto en el equipo de Comercialización influyo en que otras áreas también quieran implementarla.
5. La comunicación en el ser humano es vital y mayormente en un equipo de ventas, en el cual se busca la excelencia de para vendedor hacia su equipo de trabajo y sus clientes.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se le dé el mantenimiento constante a la red social WhatsApp y se esté actualizando para incorporar otras redes que puedan aportar otras maneras de comunicación al equipo.
2. Se recomienda que Recursos Humanos cree programas integrales que empiecen desde el alta del trabajador y a lo largo de su carrera profesional dentro de la institución.
3. Se recomiendan actividades de inclusión de otras áreas de la institución para mejorar continuamente la comunicación en Agexport.
4. Se recomienda hacer evaluaciones del clima organizacional periódicamente en Agexport.
5. Se recomienda capacitar constantemente a su equipo de trabajo para que las diferentes acciones comunicacionales concluyan con resultados satisfactorios.

## GLOSARIO

**Clusters de Trabajo:** Nos da la posibilidad de pasar de ser una pequeña empresa a formar parte de una gran organización con la suma de las capacidades de todos.

**Crédito fiscal:** Es el impuesto soportado, entre otros documentos, en las facturas de proveedores, facturas de compras, notas de débito y de crédito recibidas que acrediten las adquisiciones o la utilización de servicios efectuados en el período tributario respectivo.

**Multitareas:** La multitarea es la característica de los sistemas operativos modernos de permitir que varios procesos o aplicaciones se ejecuten aparentemente al mismo tiempo, compartiendo uno o más procesadores.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Tomás Austin M. (2006). Definición Del problema a Investigar y de los Objetivos de Investigación. En Tomás Austin M, Definición Del problema a Investigar y de los objetivos de Investigación. México
2. Cómo influir en los demás: estrategias para una comunicación persuasiva  
William L. Nothstine.  
Nothstine, William L.  
México: Iberoamérica, 1992.
3. Estrategias de motivación al personal de una municipalidad, para mejorar la efectividad laboral / Rafael Estuardo Ramírez Mejía.  
Ramírez Mejía, Rafael Estuardo  
Guatemala: USAC, 2009.
4. N. S. (2010). Diagnóstico Institucional y Estrategia de comunicación Organizacional Aplicada al Instituto de Educación Básica "14 de Julio de 1789".
5. Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de

## **E-GRAFIA**

1. <http://www.portalcomunicacion.com/download/6.pdf>
- 2.
3. <http://laeducacionyelarte.blogspot.com/2010/05/bibliografia-y-e-grafia.html>
4. <http://export.com.gt/#/inicio>

## ANEXOS



**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Proyecto de EPS**  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Cuestionario de encuesta para Diagnóstico de Comunicación en el equipo de Ventas del Departamento de Comercialización y Servicio al Cliente de Agexport.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta adecuada o bien responda lo que se le solicite.

1. ¿Conoce la Misión de Agexport?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

2. ¿Conoce la Visión de Agexport?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

3. ¿Conoce los objetivos de su departamento?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

4. ¿Conoce perfectamente los productos o servicios que usted ofrece?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

5. ¿Considera que la comunicación con sus compañeros es efectiva?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

6. ¿Ha recibido alguna mención, felicitación o bono extra por el buen desempeño y cumplimiento de metas?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

7. ¿Recibe cursos de Capacitación actualmente?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

8. ¿Cree que es posible mejorar la comunicación interna?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_



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): WENDY YADIRA MENDEZ GODINEZ  
No. De Carné: 9620371  
Jefe o Encargado (a): LICDA. PATRICIA MARCHORRO  
Institución o Empresa: ASOCIACION GUATEMALTECA DE EXPORTADORES  
Supervisor de EPSL: LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	M.ier.	Jue.	Vie.	Sab.	
1	De: 02 / Al: 06	MAYO	6	6	6	6	6	30 HRS	
2	De: 09 / Al: 13	MAYO	6	6	6	6	6	30 HRS	
3	De: 16 / Al: 20	MAYO	6	6	6	6	6	30 HRS	
4	De: 23 / Al: 27	MAYO	6	6	6	6	6	30 HRS	
5	De: 30 / Al: 03	JUNIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
6	De: 06 / Al: 10	JUNIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
7	De: 13 / Al: 17	JUNIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
8	De: 20 / Al: 24	JUNIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
9	De: 27 / Al: 30	JUNIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
10	De: 01 / Al: 08	JULIO	6	6	6	6	6	30 HRS	
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>								<b>300 HRS</b>	

(F)   
Firma y Sello Jefe (a) o Encargado  
  
ASOCIACION GUATEMALTECA DE EXPORTADORES  
11 Ave. 14-72 Zona 13  
Tel: 2422-3490  
2422-3401  
www.aspori.com.gt

(F)   
Licda. Sandra Hernández Supervisor(a)  




---

Convivencia Trabajo en Equipo, Hotel Soleil Antigua.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



Equipo Comercialización Agexport, Hotel Soleil Antigua.  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez



---

Colaboradores de Agexport  
Proyecto a cargo de epesista: Wendy Méndez

## “Hacer de Guatemala un País Exportador”.

