

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S.A.”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**JOHANA DEL ROSARIO ALVIZURES HERNÁNDEZ**  
**CARNÉ: 200318278**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Octubre de 2,017.**

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosarios Machuca Pérez

**Representante de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



## TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S. A.

EDIFICIO PLAZA PANAMERICANA, REFORMA 9-00 ZONA 9, GUATEMALA, C. A. 01009  
TELS. PBX: (502) 2285-7900, (502) 2338-7000 correo@tecniseguros.com www.tecniseguros.com

Guatemala, 28 agosto de 2017

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 la estudiante epesista **JOHANA DEL ROSARIO ALVIZURES HERNÁNDEZ**, con número de carné: **200318278** 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 **MERCADEO**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de junio** al **31 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S.A."** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: el Departamento de Mercadeo de Tecniseguros.

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

*Atentamente,*

 **TECNISEGUROS**  
Corredores de Seguros S.A.

---

Licda. María José Godoy  
Coordinadora de Compensaciones y Servicios



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

## Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala 24 de octubre de 2017

Estudiante

Johana del Rosario Alvizures Hernández

200318278

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 **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S.A.** 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 distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra NoheMI Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

**Vo.Bo.** Lic. Luis Pedroza Gaytán  
Coordinador EPS de Licenciatura



Para efectos Legales, únicamente la autora es responsable del contenido de éste trabajo.

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida, por concederme tantas bendiciones y por éste logro importante en mi vida.
- A MI PADRE:** De manera especial, hasta el cielo, Daniel de Jesús Alvizures Sequén, Q.E.P.D., por ser un padre ejemplar, quien me supo guiar con amor, quien me dijo que todo lo que me propusiera, lo lograría. Gracias padre, hasta siempre.
- A MI MADRE:** Irma Aracely Hernández, por ser una mujer ejemplar, fuerte, sabia, amorosa, por sus consejos y enseñanzas para toda la vida.
- A MI ESPOSO:** José Luis González Natareno, mi compañero de vida, por el apoyo y fortaleza en mis momentos de debilidad, por ser un esposo maravilloso, te amo.
- A MI HIJA:** Jimena María González Alvizures, por ser la fuerza motora, que me impulsa a lograr todo, para ser un ejemplo en su vida, te amo mi princesa linda.
- A MIS HERMANOS:** Maribel, María de los Ángeles, Daniel y Dania, gracias por todo su cariño y apoyo.
- A MIS SOBRINOS:** Andy, Adrián, Sebastián, María Fernanda y Abril, por su cariño y respeto.
- A MIS CUÑADOS:** Duglas, Arnoldo, Catty y Jennifer, gracias por el apoyo y aprecio, les aprecio mucho.
- A MIS ABUELOS:** Antonio y María, gracias por el cariño. Jorge Hernández y Leandra Ovidia Hernández, Q.E.P.D. Gracias por su cariño y apoyo, los recuerdo con cariño, vivirán por siempre en mi corazón.
- A MIS SUEGROS:** José Luis González Rojas, Hilda Mercedes Natareno Morales, gracias por el cariño y apoyo, son una bendición.
- A MI FAMILIA:** Tíos, primos, sobrinos, gracias por el cariño que nos une.
- A MIS AMIGOS:** Hermanos elegidos, gracias por la amistad, por estar en las buenas y en las malas, lulis se les quiere.

## **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 **TODOS LOS DOCENTES**, por compartirme sus conocimientos.

Al **LIC. LUIS PEDROZA**, por todos sus mensajes emotivos, que siempre me animaron a salir adelante durante todo el proceso de mi EPS, gracias por su aporte.

A **M.Sc. SERGIO MORATAYA**, agradecimiento especial por brindarme el espacio en nuestra querida ECC.

A la **LICDA. SANDRA NOEMÍ HERNÁNDEZ**, gracias por su asesoría, su aprecio, es una persona con un gran carisma.

A **TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S.A.** por darme la oportunidad de aportar mi proyecto de EPSL a tan prestigiosa y distinguida empresa.

## 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, TECNISEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS, S.A. ....	1
1.2.1. Ubicación geográfica .....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas .....	1
1.2.3. Antecedentes .....	3
1.2.4. Departamentos .....	5
1.2.5. Misión .....	6
1.2.6. Visión .....	6
1.2.7. Objetivos Institucionales .....	6
1.2.8. Público Objetivo.....	6
1.2.9. Organigrama.....	7
1.3. METODOLOGÍA.....	8
1.3.1. Descripción del método .....	8
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección .....	8
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico .....	9
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	10
1.4.1. Gráficas e interpretaciones de resultado de las encuestas .....	10
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	15
1.5.1. Fortalezas.....	15
1.5.2. Oportunidades .....	15
1.5.3. Cronograma del Diagnóstico .....	15
1.5.4. Cronograma del Diagnóstico .....	15



## CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	16
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	16
2.2.1. Objetivo General.....	16
2.2.2. Objetivos Específicos .....	16
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	17
2.4. MENSAJE.....	17
2.5. ESTRATEGIAS.....	17
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	19

## CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	25
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	25
3.1.1. Financiamientos.....	25
3.1.2. Presupuesto.....	25
3.1.3. Beneficiarios .....	26
3.1.4. Recursos Humanos .....	26
3.1.5. Área Geográfica de Acción .....	27
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	27
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	39
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	40

CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES .....	42
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	46
E GRAFÍA.....	47

ANEXOS.....	48
Modelo de encuesta .....	48
Vaciado de encuesta .....	49
Tabla comparativa de resultado de encuesta .....	50
Listado de acciones.....	51
Fotografías de Campaña de Concientización.....	52
Fotografías Entrega de material para actividad “Conociéndonos” .....	55
Fotografías de Conferencia “Neuro Trabajo en Equipo” .....	58
Ficha de registro de horas de Práctica .....	60

## RESUMEN

### **Nombre de la Institución:**

Tecniseguros, Corredores de Seguros, Sociedad, Anónima.

### **Nombre del Proyecto:**

“Plan de Comunicación Interna en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

### **Objetivos del Proyecto:**

General:

Mejorar la Comunicación Interna en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

Específicos:

- Mejorar la comunicación interna en Tecniseguros a través estrategias de comunicación interna.
- Elaboración de material informativo para activar los medios de comunicación interna en la empresa.
- Mejorar el clima laboral en Tecniseguros, a través de estrategias comunicacionales.
- Fortalecimiento de la imagen corporativa.

Sinopsis del proyecto:

Se ejecutó el Plan de Comunicación Interna en Tecniseguros para mejorar la comunicación dentro de la empresa, propició también un mejor clima laboral, así como también fortaleció la imagen corporativa

## **INTRODUCCIÓN**

Con la finalidad de obtener una apreciación clara sobre el estudio de Comunicación Interna, realizado en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A, se elabora el presente Informe Final de EPSL, documento de investigación que presenta la metodología de investigación científica adoptada, la cual permitió emitir un diagnóstico de la comunicación interna en Tecniseguros, como objeto de estudio, por lo que las deficiencias o barreras en la comunicación detectadas, fueron atendidas por medio de un Plan de Comunicación Interna, que se diseñó estratégicamente, mismo que fue ejecutado, para mejorar la comunicación interna de Tecniseguros.

Según la observación realizada en la fase diagnóstica, se obtuvo una apreciación, de las formas de comunicación que utiliza Tecniseguros con sus colaboradores, los medios y cómo funcionan, debido a que es una empresa que se dedica a prestar un servicio de asesoría técnica como Corredores de Seguros y Fianzas, su producto es intangible, su recurso humano es factor determinante para el cumplimiento de sus objetivos como empresa, por lo tanto se reunió información de la empresa, así como la metodología e información recolectada para el cumplimiento del propósito de la investigación.

El Plan de Comunicación interna se diseñó utilizando los diferentes medios de comunicación interna con los cuales cuenta actualmente Tecniseguros, Correo electrónico, Blog, Cartelera y Wallpapers, con el objetivo de mantener y fortalecer la comunicación entre Tecniseguros y sus colaboradores, aportando también mejoras a su clima organizacional.

## **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación es un proceso de interacción social, de suma importancia, que contribuye a crear buenas relaciones humanas y por ende conlleva al desarrollo de la sociedad. Por lo cual el presente proyecto realiza un aporte a la comunicación interna de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A., se utilizaron los medios de comunicación de la empresa, a medida de potencializarlos y direccionarlos a los colaboradores, como grupo objetivo del presente plan de comunicación.

El presente proyecto implementó un Plan de Comunicación interna en Tecniseguros, proporcionando un diseño de canales de comunicación, así como estrategias para potenciarlos y utilizarlos de la mejor manera, con el objetivo de mantener y fortalecer la relación bilateral entre Tecniseguros y sus colaboradores, a efecto de resolver cualquier necesidad comunicacional dentro de la empresa.

Atendiendo los resultados del diagnóstico, fue necesario fortalecer la comunicación interna de Tecniseguros, así como concientizar y motivar al grupo objetivo, al buen desempeño de sus labores tanto de cada colaborador, como de su trabajo en equipo, factores determinantes en la calidad de servicio que brindan a sus clientes externos.

Con el objetivo de mejorar la comunicación interna de Tecniseguros y lograr una mejora en su clima organizacional, con un equipo de trabajo motivado, concientizado y dirigido al trabajo en equipo, obteniendo como resultado un mejor servicio tanto al cliente interno, como externo.

El plan de comunicación interna ejecutado en Tecniseguros, fue de suma importancia y apoyo en el proceso de crecimiento en el cual se encuentra la empresa, por lo que se tuvo intervención, apoyo y aceptación de Tecniseguros, durante todo el proyecto.



## **CAPITULO I**

**1. Diagnóstico:** “Diagnóstico de la Comunicación Interna en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.”

### **1.1. Objetivos del Diagnóstico:**

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

Establecer la situación actual de la comunicación interna de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A., por medio del diagnóstico.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación comunicacional interna de Tecniseguros.
- Detectar deficiencias o barreras en la comunicación interna de Tecniseguros.
- Conocer los medios de comunicación interna de Tecniseguros.

### **1.2. La Institución:**

Tecniseguros, Corredores de Seguros, Sociedad Anónima.

#### **1.2.1. Ubicación Geográfica:**

Condominio Plaza Panamericana 6to. Nivel, Avenida La Reforma 9-00, zona 9.

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

##### **El Salvador Tecniseguros, S.A.**

Surgió de la alianza entre Servicios y Asesorías, S.A., la cual fue fundada en Septiembre de 1973, y Tecniseguros, S.A. Con la consolidación de estas dos empresas, es la primera y más grande Agencia de Corretaje de Seguros en El Salvador. Es corresponsal de Marsh desde 1973.

La Empresa cuenta con un equipo de personas, que integran los Departamentos de Daños, Vida y Beneficios para Empleados, Manejo de Siniestros, Ingeniería, Administración Comercialización e Informática. Además, tiene una Oficina Regional en Santa Ana.

### **Honduras Tecniseguros, S.A.**

Fue fundada en 1975 y es la primera Firma de Corretaje de Seguros en Honduras. Es corresponsal de Marsh desde 1981. La Empresa cuenta con un equipo de personas, distribuidas en Departamentos Comercial, Daños, Vehículos, Personas, Manejo de Siniestros y Servicios de Apoyo.

### **Nicaragua Castro Cuadra y Cía.**

Fundada en 1996, cuando la Ley de Seguros de Nicaragua fue modificada, eliminando el Monopolio de INISER y permitiendo la operación de Aseguradoras Privadas y Corredores de Seguros. Los 2 Socios Fundadores tienen más de 30 años de experiencia en Seguros cada uno. La Empresa cuenta con un equipo de personas que integran los Departamentos de Daños, Vida, Manejo de Siniestros, Administración y Ventas. Castro y Cuadra es Corresponsal de Marsh a partir de Abril de 1998.

### **Costa Rica – Asprose Asesores Profesionales de Seguros, S.A.**

En Costa Rica el mercado de seguros está regulado por medio de un Monopolio Estatal de Seguros, que fue establecido desde el año 1924 y es administrado por el Instituto Nacional De Seguros, (INS), que es la única compañía autorizada legalmente para la venta y promoción de seguros en el país. El INS tiene bajo su cargo el manejo del Cuerpo de Bomberos, los seguros sociales de Riesgos el Trabajo, Obligatorio de Vehículos (responsabilidad civil) y Cosechas, motivo por el cual se constituye en un pilar importante del sistema de Seguridad Social Costarricense.



Asprose, S. A. es una Agencia Comercializadora debidamente autorizada por el INS y funciona como intermediario y asesor entre los clientes y esta empresa estatal. Fue fundada en 1984 y nació con la finalidad de llenar un vacío en el mercado en materia de asesoría y manejo de seguros, mediante un concepto de servicio unificado al Cliente. Es la Agencia Comercializadora Independiente más importante de Costa Rica. Es miembro de la Red Centroamericana desde 1993.

Cuenta con un equipo de personas que están distribuidas en cuatro áreas principales: Asesoría Técnica, Manejo de Indemnizaciones, Capacitación a Clientes y Manejo Operativo, con el objeto de centralizar en una sola oficina las gestiones que los Clientes normalmente deben llevar a cabo en forma dispersa ante el Instituto Nacional de Seguros (INS).

### **1.2.3. Antecedentes o Historia:**

Fundada en Guatemala en abril de 1971, Tecniseguros con más de 46 años de experiencia, es la empresa de corretaje de seguros más importante de la región. Desde sus inicios, Tecniseguros se ha caracterizado por brindar la mejor asesoría en programas de seguros según las necesidades de cada cliente.

En busca de ampliar opciones a los clientes, la empresa fusionó sus operaciones con las De Lima Marsh and McLennan en 1972, llegando así a ser nombrada corresponsal para Centroamérica del mayor corredor de seguros a nivel mundial, lo cual garantiza el acceso a las mejores prácticas del mercado asegurador mundial.

Posteriormente se desarrolló la expansión a nivel regional, a través de asociaciones con firmas de corretaje en El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Actualmente se cuenta con siete oficinas en Centroamérica.

En el área de administración de procesos, se cuenta con la subsidiaria denominada, Mediprocesos, S.A., presente en Guatemala, El Salvador y Honduras; ésta se dedica a administrar la red de pagos directos en seguros de Gastos Médicos.

Adicionalmente, Tecniseguros ha ampliado sus relaciones con Marsh habiendo obtenido la representación de Mercer; una firma del grupo Marsh dedicada a la consultoría en Recursos Humanos, la cual es representada a través de una subsidiaria llamada Factor Humano, S.A.

En 2011, la compañía cambió de razón social a Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A. según disposiciones de La Nueva Ley de la Actividad Aseguradora en Guatemala (Decreto 25-2010).

Nuestro profesionalismo, cultura de servicio e innovación nos ha permitido llegar a ser hoy los mayores intermediarios de seguros en cada uno de los países en los que tenemos presencia y por consiguiente los mayores intermediarios de seguros de Centro América.

La Empresa está integrada por un amplio equipo de personas, distribuidas en los departamentos de Ingeniería, Técnico de Daños, Manejo de Siniestros, Vida y Beneficios de Previsión Social, Reaseguro e Informática. En su cartera existen tanto Clientes Nacionales como Multinacionales, en las actividades de Comercio, Industria, Agro-Industriales y Energía Eléctrica.

#### **1.2.4. Departamentos o Dependencias**

- A. Presidencia
- B. Tecnología e Información
- C. Desarrollo
- D. Financiero
- E. Recursos Humanos
- F. Factor Humano
- G. Administrativo
- H. Vida
- I. Técnico Daños
- J. Operaciones
- K. Comercial Daños
- L. Mercadeo

### **1.2.5. Misión:**

Ser líderes en Centroamérica, siendo una empresa totalmente orientada al cliente, reconocida por su integridad y total apego a sus valores, conformada por profesionales que valoran el trabajo en equipo, siempre caracterizándose por su innovación y creatividad en el desarrollo de nuevos productos y servicios de corretaje para estar a la vanguardia del mercado.

### **1.2.6. Visión**

Ser un socio estratégico de nuestros clientes, trabajando por su tranquilidad, ayudándoles a establecer los mejores programas de prevención y manejo de eventualidades.

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

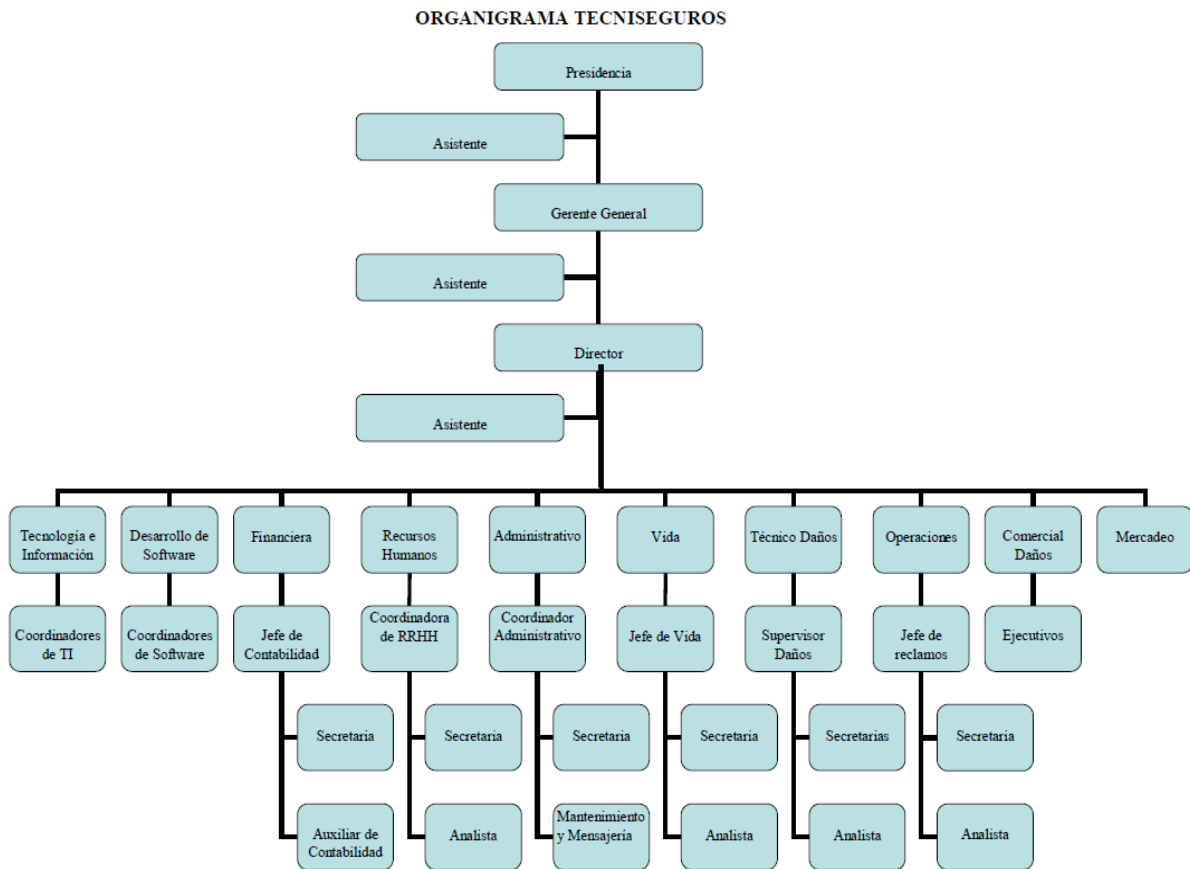
Información no fue autorizada por la empresa.

### **1.2.8. Público Objetivo**

El público objetivo de Tecniseguros son todas aquellas personas con la necesidad de asesoría para la una mejor administración de programas de seguros y fianzas, tanto líneas personales como empresariales - corporativas.

Su cartera la conforman clientes Nacionales como Multinacionales, en las actividades de Comercio, Industria, Agro-Industriales y Energía Eléctrica.

## 1.2.9 Organigrama



Fuente: Recursos Humanos de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

### **1.3. Metodología.**

#### **1.3.1. Descripción del Método.**

El método de investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. “Enfoque Cuantitativo, utiliza la recolección de datos, para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación, 6ta. Edición. P 4).

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

Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación para comprobar o refutar una hipótesis (Piloña Ortiz, 2004. Pág. 49),

Se ha optado por utilizar como técnica la encuesta, la cual utiliza como instrumento un cuestionario, que recoge información de carácter personal, individual y confidencial a medida de conseguir respuestas de alto grado de confiabilidad, información tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo”. (Hernández Sampieri, Roberto, Metodología de la investigación, 6ta. Edición. P 217).

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Actividades	16-20 enero	27-31 enero	23 -31 enero	1-3 febrero	4-6 febrero	7-10 febrero	11-13 febrero	14-17 febrero	19-23 febrero	22 de febrero
Curso Propedéutico de la Fase Diagnóstica										
Carta solicitud de permiso para realizar EPS de ECC y respuesta de TS										
Observación de la comunicación interna entre colaboradores de TS										
Inicio de informe y consultas de bibliografías que respaldan la investigación										
Recopilación de datos de la empresa TS como objeto de estudio										
Elaboración de encuestas										
Se encuesta a la muestra seleccionada de TS										
Vaciado e interpretación de la información recopilada en encuestas										
Preparación de Informe Diagnóstico										
Presentación de Informe Diagnóstico										

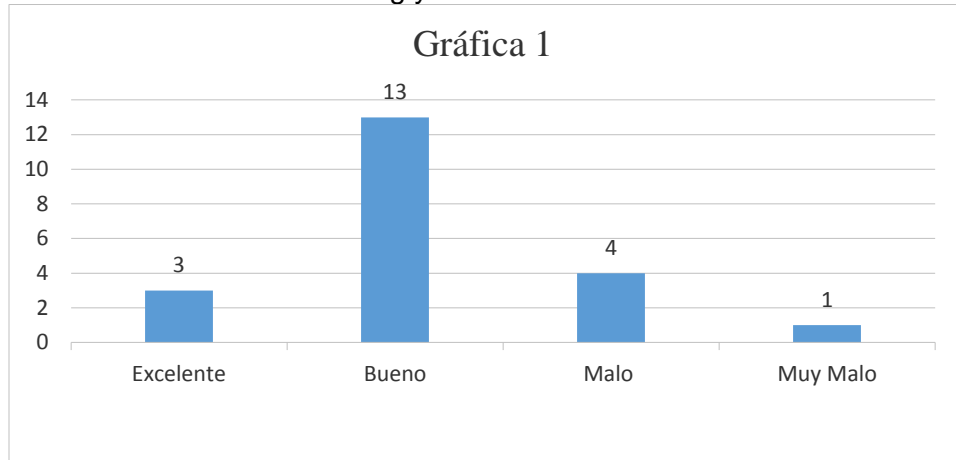
Gráfica de Gantt

Fuente: <https://soporteinformativowebtillero.wordpress.com/2012/10/07/el-cuando-de-la-investigacion/>

## 1.4. Recopilación de datos

### 1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

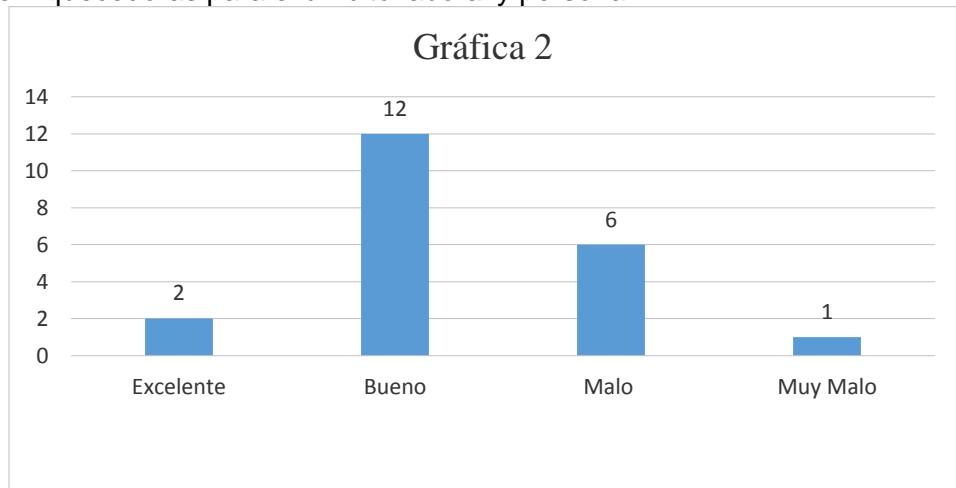
¿Cómo califica las comunicaciones de Tecniseguros, hacia sus colaboradores a través del blog y correo electrónico?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría indica que es buena, pero hay personas que opinan lo contrario.

¿Cómo califica el contenido de las publicaciones que maneja Tecniseguros en el blog y correo, si son de carácter informativo, motivacional y enriquecedoras para el ámbito laboral y personal?

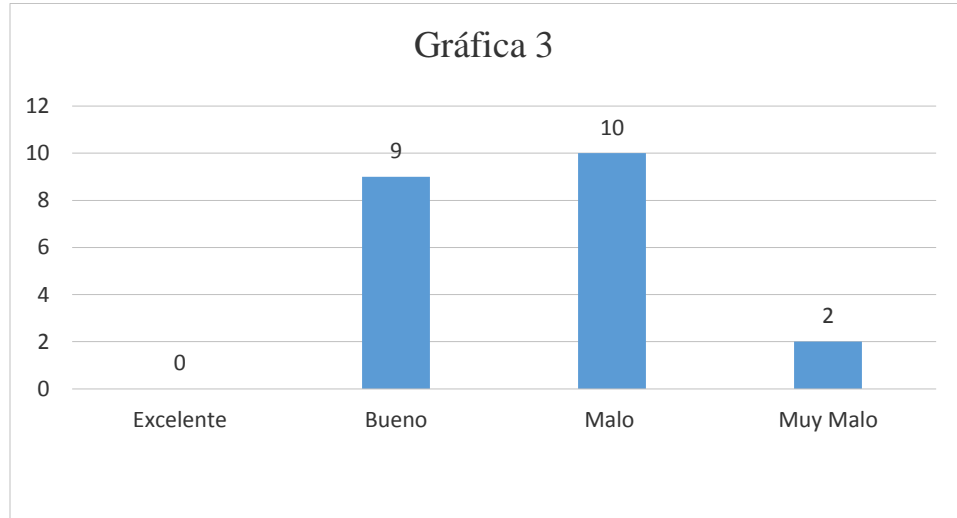


Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría indica que es buena, pero hay personas que opinan lo contrario.



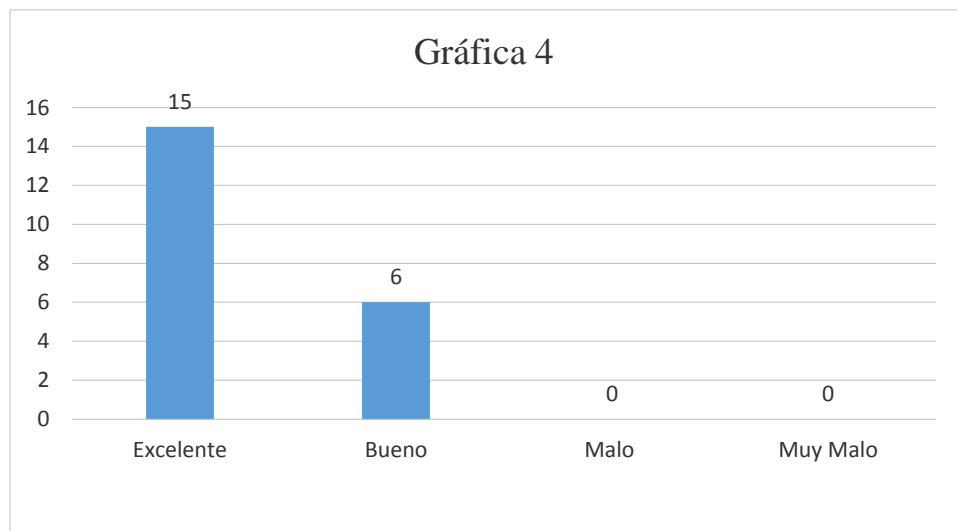
¿La confianza que tiene usted para expresar sus opiniones o sugerencias sobre las comunicaciones o publicaciones en el blog o correo de la empresa es?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría opina que es mala.

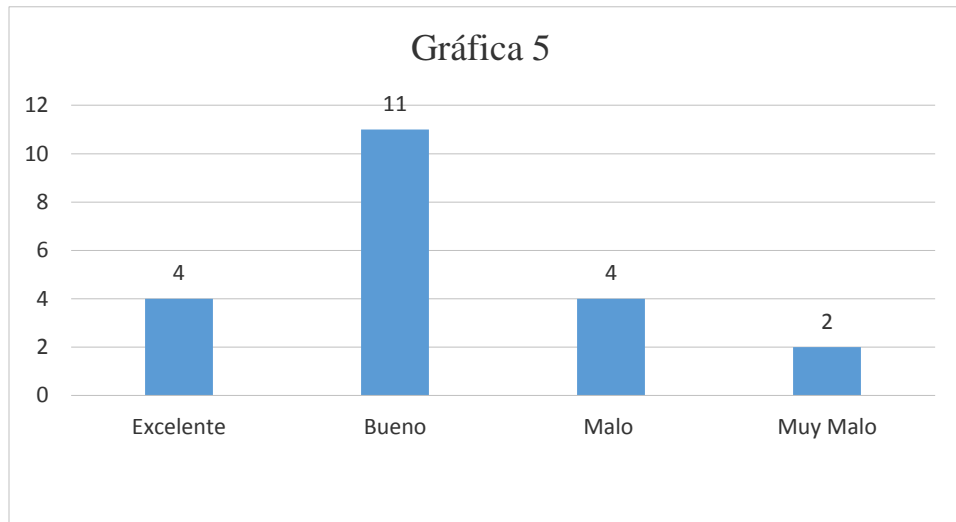
¿Cómo califica la idea de crear un buzón para recolectar, sugerencias, opiniones, críticas constructivas o felicitaciones, que sirvan para mejorar el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: Todas las personas encuestadas opinaron estar de acuerdo con crear un buzón para que puedan expresarse.

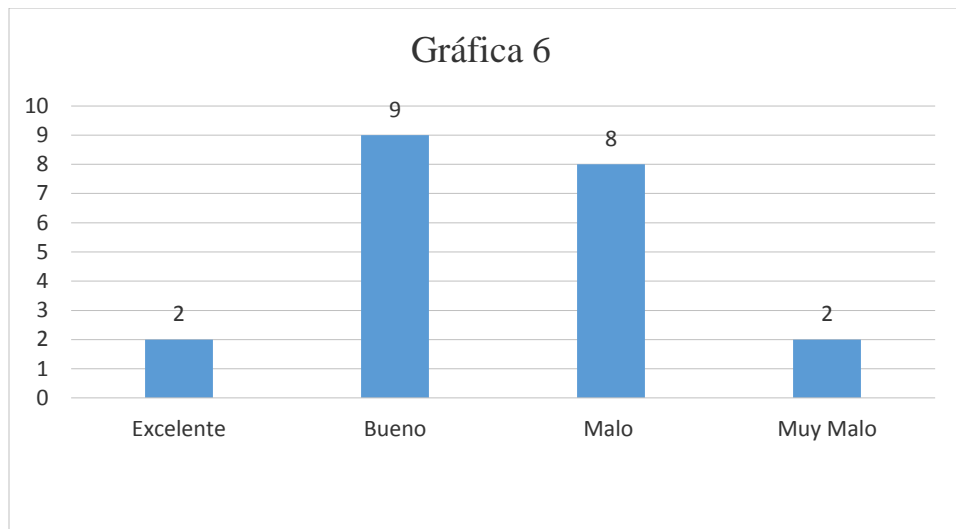
¿La comunicación entre usted y su jefe, le da la confianza para expresarle su criterio, opiniones o sugerencias?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría opina que es buena, pero hay personas que opinan lo contrario.

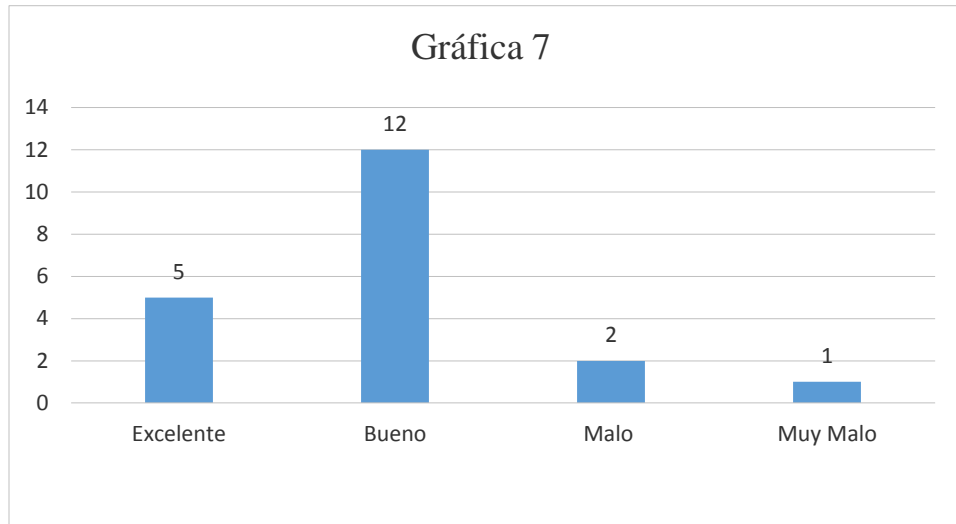
¿Cómo califica la motivación y reconocimiento de su buen desempeño de su jefe hacia usted?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: Casi la mitad opina que no es buena.

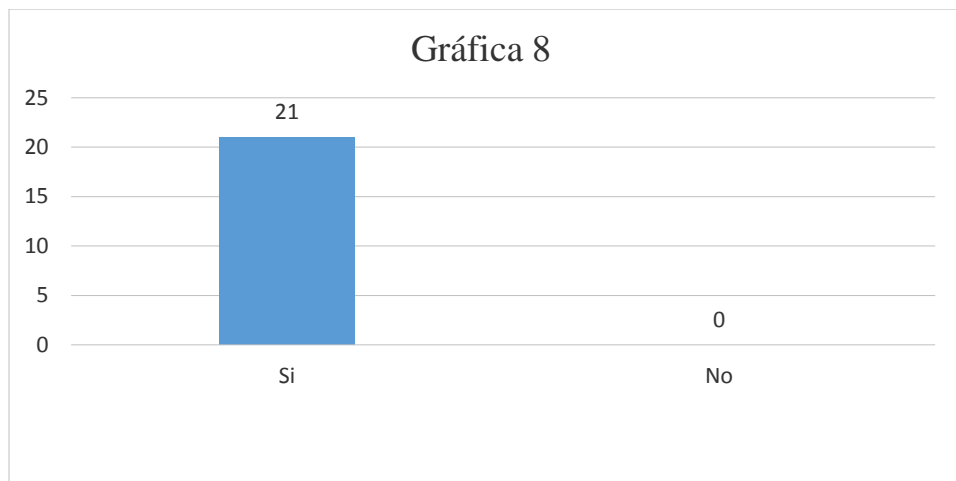
¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros de departamento?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría opina que la comunicación con sus compañeros es buena.

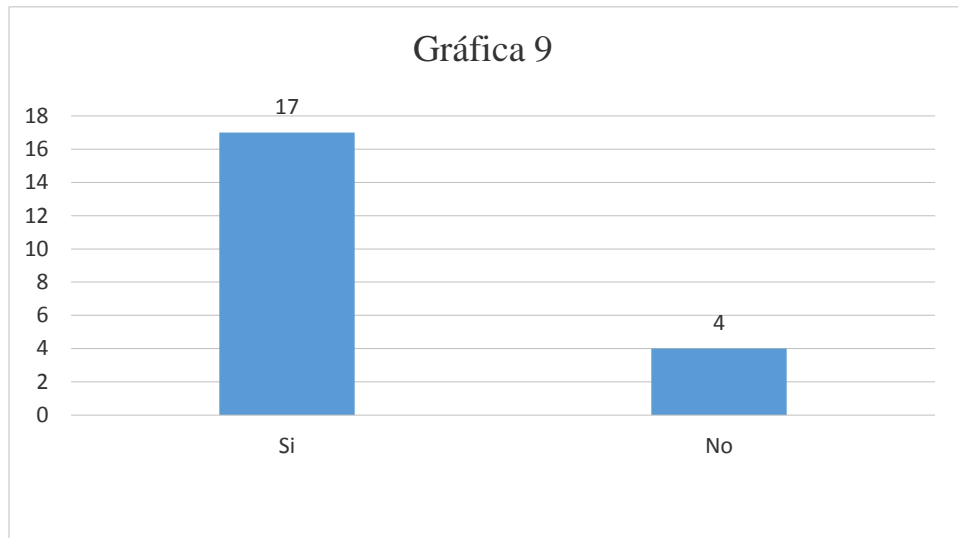
¿Considera que la motivación es un factor importante para el mejoramiento de su desempeño en el ámbito laboral y personal?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: Todas las personas opinaron que si es importante la motivación para mejorar su desempeño laboral y personal.

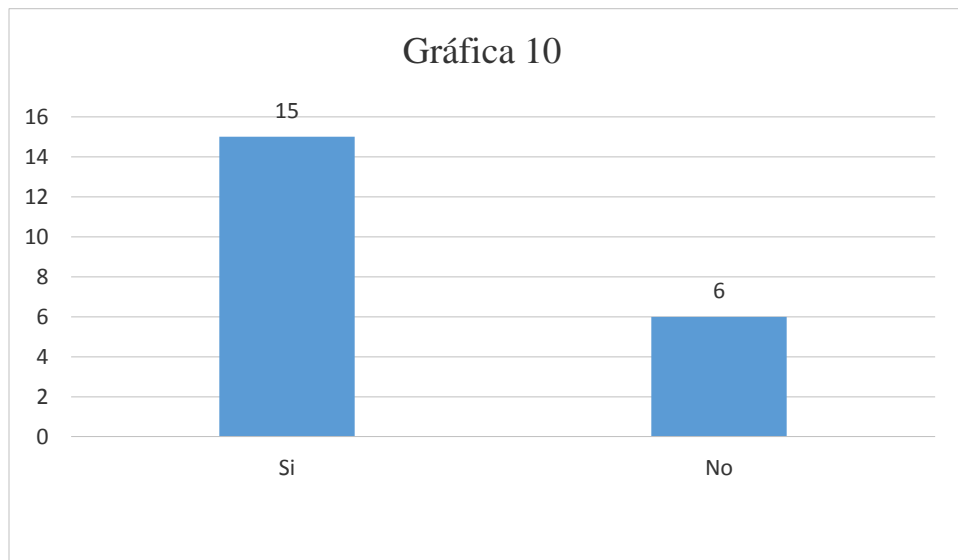
¿Se siente orgulloso de trabajar en Tecniseguros?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría confirma sentirse orgullosos de trabajar en Tecniseguros.

¿Se siente identificado con Tecniseguros, conoce su Misión y Visión, como pioneros en Corretaje de Seguros a nivel centroamericano?



Fuente: epesista Johana Alvizures.

Interpretación: La mayoría confirmó que conoce la Misión y Visión de Tecniseguros pero algunas personas indicaron lo contrario.

## **1.5 Radiografía de la Institución**

### **1.5.1. Fortalezas**

- Utiliza formas de comunicación con sus colaboradores.
- Presenta medios tecnológicos para comunicarse con sus colaboradores.
- La institución presenta apoyo y apertura, para realizar acciones que fortalezcan sus comunicaciones internas.

### **1.5.2. Oportunidades**

- Aumentar el interés y sentido de pertenencia de los colaboradores a Tecniseguros
- Fortalecimiento de la identidad de marca.
- Mejorar el clima organizacional.

### **1.5.3. Debilidades**

- No hay un departamento de Comunicación.
- Existe la necesidad de implementar procesos de comunicación interna.
- No se utilizan los canales de comunicación adecuados.
- Falta de contenido y/o actividades motivacionales a los empleados.
- No existen información constante que retroalimente a los colaboradores sobre actividades o eventos por parte de la empresa.
- Deficiencia en Imagen Corporativa.

### **1.5.4. Amenazas**

- Falta de interés y compromiso de los colaboradores
- Falta de seguimiento y retroalimentación comunicacional, porque no existe Depto. De Comunicación.
- Falta de disposición por parte departamentos o áreas, por las funciones que desempeñan.

## **CAPITULO II**

### **2. Plan de Comunicación Interna en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.**

#### **2.1. Antecedentes de Comunicación en Tecniseguros.**

Tecniseguros no cuenta con estudios antecedentes de comunicación sin embargo cuenta actualmente con los siguientes medios de comunicación interna: correo electrónico, blog, carteleras, wallpaper e Intranet.

A través de dichos medios, se comunican con sus colaboradores, a quienes informan noticias sobre eventos, plazas vacantes, promociones, avisos, celebraciones, etc. Medios de comunicación externa con que cuenta la empresa: correo electrónico y página Web.

#### **2.2. Objetivos de Comunicación**

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

Presentar un Plan de Comunicación interna en Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

##### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Mejorar la comunicación interna en Tecniseguros a través del uso efectivo de sus medios de comunicación interna, correo, blog, carteleras y wallpapers.
- Activar los medios de comunicación interna de la empresa, por medio de la publicación de material informativo.
- Integrar y sensibilizar al equipo de trabajo de Tecniseguros, a través de estrategias comunicacionales, que mejoren su clima organizacional.
- Fortalecer la imagen corporativa de la empresa.

### 2.3. Público Objetivo

Variables	Descripción
Geográfica	Departamento de Guatemala, Guatemala, Zona 9.
Demográfica	Edad: Rango de 20-45 años
	Género: Masculino y Femenino
	Ingresos: Q.2,800.00 a Q.7,000.00
	Ocupación: administrativos
	Educación: Media y Superior
Psicográfica	Generación: x y Millenials (y)
	Clase Social: Media y baja
	Estilo de vida: Formales y conservadores
Conductual	Personalidad: extrovertidos
	Comportamiento - tradicionales.

### 2.4 Mensaje

- Mi aporte marca la diferencia
- Juntos Construimos Grandezas
- Somos un gran equipo de trabajo

### 2.5. Estrategias

- Estrategia 1 - Campaña de Concientización: Esta campaña será dirigida a todo el personal de Tecniseguros, diseñada para hacer conciencia en los colaboradores, de la relevancia que tiene el buen desempeño de las atribuciones de cada uno en particular, debido a que el buen trabajo de todos hará que cada departamento logre sus objetivos y por ende cada departamento contribuirá a que se obtenga un círculo de calidad total en el servicio que se presta a los clientes internos y externos.

- Estrategia 2 - Actividad Interna con los colaboradores de Tecniseguros denominada “Conozcámonos”, Debido al crecimiento de la empresa y por ende del personal, el no conocer al personal crea barreras o divisiones y se implementa la presente estrategia, cuyo objetivo es integrar al equipo de trabajo de Tecniseguros, la dinámica consiste en que de manera voluntaria los colaboradores se presenten y presenten a otro colaborador con el que no se hayan relacionado antes anotando sobre paletas la siguiente información: nombre, tiempo de laborar en Tecniseguros y departamento al que pertenece.

Luego tomarse una fotografía y se envíe al correo de información de la empresa [info@tecniseguros.com](mailto:info@tecniseguros.com), para posteriormente, realizar la publicación de las fotografías en el Blog de Tecniseguros, de las personas que participaron y enviaron su fotografía.

- Estrategia 3 - Conferencia Motivacional: Neuro Trabajo en Equipo; Estrategia cuyo objetivo es motivar a trabajar en equipo a los colaboradores de Tecniseguros, así como reforzar claves fundamentales para lograr resultados o metas trazadas. Contenido: Claves para trabajar en equipo, cómo comunicarse consigo mismo y cómo comunicarse con los demás. Conferencista, Capacitador y Motivador: Eriko Paz.
- Estrategia - 4 Campañas de Mantenimiento: Se encargarán de mantener una relación bilateral entre Tecniseguros y sus colaboradores a través de los distintos medios existentes en la empresa, lo que dará como resultado un equipo de trabajo, informado, integrado, identificado con la empresa y propiciará un sentido de pertenencia de los colaboradores hacia Tecniseguros. Las Publicaciones de la estrategia de mantenimiento son: Publicación en el blog de fotografías de actividad interna: “Conozcámonos”, así como video y fotografías de Conferencia: “Neuro Trabajo en Equipo”.



## 2.6 Acciones de Comunicación

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de concientización
Problema	Falta de compromiso de los colaboradores hacia sus atribuciones y por ende con la empresa
Producto	Wallpaper y afiches
Objetivo Comunicacional	Concientizar a los colaboradores, sobre la importancia del buen desempeño de sus labores.
Tipo de mensaje	Emocional
Público Objetivo	Colaboradores de Tecniseguros
Medio de difusión	Wallpaper – Carteleras (afiches) Duración una semana



Primer arte publicado. Campaña de Concientización, proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Junio 2017.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de concientización
Problema	Falta de compromiso de los colaboradores hacia sus atribuciones y por ende con la empresa
Producto	Wallpaper y afiches
Objetivo Comunicacional	Concientizar a los colaboradores, sobre la importancia del buen desempeño de sus labores.
Tipo de mensaje	Emocional
Público Objetivo	Colaboradores de Tecniseguros
Medio de difusión	Wallpaper – Cartelera (afiches) Duración una semana



Segundo arte publicado. Campaña de concientización, proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Junio 2017

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de concientización
Problema	Falta de compromiso de los colaboradores hacia sus atribuciones y por ende con la empresa
Producto	Wallpaper y afiches
Objetivo Comunicacional	Concientizar a los colaboradores, sobre la importancia del buen desempeño de sus labores.
Tipo de mensaje	Emocional
Público Objetivo	Colaboradores de Tecniseguros
Medio de difusión	Wallpaper – Cartelera (afiches) Duración una semana



Tercer arte publicado. Campaña de Concientización, proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures Julio 2017.

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción.	Actividad: "Conociéndonos"
Problema	Falta de integración del equipo de trabajo.
Producto	Afiche – Actividad Interdepartamentos – Interacción entre colaboradores de Tecniseguros. (relaciones interpersonales)
Objetivo Comunicacional	Lograr integrar y que se conozcan los colaboradores de Tecniseguros, para lograr confianza y un mejor flujo de comunicación entre todos.
Tipo de mensaje	Emocional
Público Objetivo	Colaboradores de Tecniseguros
Medio de difusión	Carteleras (afiches)



Invitación publicada, en correo y blog de Tecniseguros, actividad "Conociéndonos", proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



<b>Acción 5</b>	
A qué estrategia responde la acción.	Conferencia: Neuro Trabajo en Equipo
Problema	Barreras al trabajar en equipo
Producto	Conferencia
Objetivo Comunicacional	Fomentar y propiciar el trabajo en equipo.
Tipo de mensaje	Informativo – Motivacional
Público Objetivo	Cliente interno, todo el personal de Tecniseguros
Medio de difusión	Conferencia en salón de reuniones: Roberto Dorión de TS.

<b>Conferencia</b>	
Hora	2:00 a 4:30 pm
Lugar	Salón Roberto Dorión TS
Conferencista	Eriko Paz
Tema	Neuro Trabajo en Equipo

**Dirigido a:**

Esta conferencia va dirigida a todos los colaboradores de Tecniseguros.

**Objetivos:**

Los objetivos de este taller son:

1. Reconocer las creencias limitantes con respecto a trabajo en equipo.
2. Conocer lo que es un Scotoma y como este puede afectarme al no ver las cualidades de mis compañeros de equipo.
3. Conocer cuál es la manera para cambiar una creencia o paradigma
4. Repasar las 5 C's del trabajo en equipo y su importancia.

**Contenido:**

**DURACIÓN:** 1/2 HORA (Por grupo)

**NEURO TRABAJO EN EQUIPO**

- Nuestro Sistema de Creencias y el Trabajo en Equipo
- Las 5 C's del Trabajo en Equipo
- Cegueras Mentales y cómo eliminarlas
- Creando Bloques para el cambio

**Metodología:**

- Teórico - Práctico
- Roll Play

Acción 6	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de Mantenimiento
Problema	Falta de comunicación y seguimiento en cuanto a la publicación de actividades realizadas por la empresa o sus colaboradores.
Producto	Afiche
Objetivo Comunicacional	Mantener informado a los colaboradores de TS, sobre las actividades o noticias relevantes para la empresa, sobre las actividades que realiza o sus colaboradores.
Tipo de mensaje	Informativo
Público Objetivo	Cliente interno, todo el personal de Tecniseguros
Medio de difusión	Correo electrónico y blog de Tecniseguros.



Resultados de Actividad "Conociéndonos", publicados por correo electrónico y en blog de Tecniseguros. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.

## CAPITULO III

### 3. Informe de Ejecución

#### 3.1 Proyecto Desarrollado

Plan de Comunicación interna de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

##### 3.1.1 Financiamiento

En un 40.51% los gastos fueron asumidos por Tecniseguros, empresa objeto de estudio y el 59.49% restante fue aportado por epesista, Johana Alvizures.

##### 3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
9	Diseños de Wallpapers facilitados por Tecniseguros	Q 100.00	Q 900.00	Tecniseguros
30	Impresiones Afiches a color	Q 5.00	Q 150.00	Tecniseguros
1	Material para actividad Interdepartamentos	Q 282.00	Q 282.00	Epesista
36	Impresiones a color para actividad Interdepartamentos	Q 5.00	Q 180.00	Tecniseguros
1	Conferencia "Neuro Trabajo en Equipo"	Q 2,950.00	Q 2,950.00	Tecniseguros
1	Edición de video sobre conferencia Neuro Trabajo en Equipo	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Tecniseguros
1	Contratación fotógrafo para conferencia, Neuro Trabajo en Equipo	Q 500.00	Q 500.00	Tecniseguros
1	Preparación de salones para conferencia (café, té y agua pura)	Q 300.00	Q 300.00	Tecniseguros
1	Asesoría	Q 8,500.00	Q 8,500.00	Epesista
<b>Total del proyecto</b>			Q 14,762.00	Q 14,762.00

Johana Alvizures, septiembre 2017.

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 8,782.00
Tecniseguros	Q 5,980.00

### 3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
<b>Beneficiarios Primarios:</b> Colaboradores de la empresa Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.	Fortalecerán sus relaciones en cuanto a comunicación entre colaboradores, aporta mejoras al clima organizacional y compromiso de los empleados al cumplimiento de los objetivos institucionales de Tecniseguros.
<b>Beneficiarios Secundarios:</b> Clientes Externos	Recibirán el beneficio de un mejor servicio y atención de los colaboradores de Tecniseguros, quienes se encuentran con la disposición y compromiso de servir y superar las expectativas de todos los clientes.

### 3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciado Javier Cáceres	Gerente de Mercadeo de Tecniseguros	Asesoría y apoyo en revisión, supervisión y ejecución de acciones realizadas durante la ejecución del Plan de Comunicación Interna
Licenciada María José Godoy	Coordinadora de Beneficios y Compensaciones de RRHH de Tecniseguros	Apoyo en gestión de autorizaciones para la ejecución de acciones y facilitadora de información institucional de Tecniseguros.
Licenciada Gabriela Zambrano	Facilitadora de Factor Humano, empresa del Grupo Tecniseguros	Apoyo en diseño de artes (wallpaper, afiches e invitaciones) de las acciones realizadas en el Plan de Comunicación interna.
Ingeniero Roberto Gómez	Gerente de Informática de Tecniseguros	Autorización para publicación de Wallpapers, en los equipos de cómputo del personal de Tecniseguros.
Vinicio Cuevas	Supervisor de Informática de Tecniseguros	Coordinación y programación en la colocación de wallpapers en equipo de cómputo del personal de Tecniseguros.
Bryan González	Técnico de Informática	Revisión y configuración de equipos de cómputo desconfigurados que no contaban con wallpapers.
Ingeniero Erick Ruiz	Gerente de Desarrollo de Software de Tecniseguros	Apoyo y asesoría en el uso del correo institucional de Tecniseguros para la publicaciones realizadas, así como la asesoría para las publicaciones realizadas en el Blog de Tecniseguros.
Licenciado Daniel Tejada	Gerente General de Tecniseguros	Visto bueno y autorización de los costos financieros que conllevo la ejecución del plan de Comunicación Interna en Tecniseguros.



### **3.1.5. Área Geográfica de Acción:**

Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A., Avenida La Reforma 9-00, Edificio Plaza Panamericana, Zona 9. Ciudad de Guatemala.

## **3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas.**

- **Estrategia:** Campaña de Concientización.
- **Objetivo Comunicacional:**  
Concientizar a los colaboradores, sobre la importancia del buen desempeño de sus labores y compromiso con la empresa, Tecniseguros.
  
- **Descripción:**  
Se elaboraron tres artes, con mensajes emocionales enfocados a la importancia del trabajo de todos y la importancia del trabajo en equipo, se utilizaron como medios de difusión: Wallpapers y carteleras. Fueron colocados como wallpapers en los equipos de cómputo de todos los colaboradores de Tecniseguros, y se colocaron afiches en las carteleras instaladas en cocinetas, en los seis niveles del edificio, que ocupa Tecniseguros.
- **Acciones desarrolladas:**
  - a. Revisión de los equipos de cómputo de todos los colaboradores, para verificar que todos tuvieran habilitada la opción para wallpaper.
  - b. Publicación del primer arte. Wallpaper y afiche en cartelera, duración de publicación una semana, tercer semana de junio.
  - c. Publicación del segundo arte. Wallpaper y afiche en cartelera, duración de publicación una semana, cuarta semana de junio.
  - d. Publicación de tercer arte. Wallpaper y afiche en cartelera, duración de publicación una semana, primer semana de julio.

- **Imágenes:**



Primer arte, wallpaper. Campaña de Concientización, a cargo de epesista, Johana A Ivizures. Junio 2017



Epesista, Johana Alvizures, colocando el primer afiche en cartelera, Campaña de Concientización. Junio 2017.

- **Estrategia:** Actividad Interdepartamentos “Conociéndonos.

- **Objetivo comunicacional:**

Integrar y que se conozcan los colaboradores de Tecniseguros, para lograr confianza y un mejor flujo de comunicación entre todos.

- **Descripción:**

Actividad Interna con los colaboradores de Tecniseguros denominada “Conociéndonos”, Debido al crecimiento de la empresa y por ende del personal, el no conocer al personal crea barreras o divisiones y se implementa la presente estrategia, cuyo objetivo es integrar al equipo de trabajo de Tecniseguros, la dinámica consiste en que de manera voluntaria los colaboradores se presenten y presenten a otro colaborador, con quien no se hayan relacionado antes anotando sobre paletas la siguiente información:

- Nombre
- Tiempo de laborar en Tecniseguros y
- Departamento al que pertenece

Luego tomarse una fotografía y se enviaron bajo referencia Fotos 2017, al correo de información de la empresa [info@tecniseguros.com](mailto:info@tecniseguros.com), las cuales posteriormente fueron publicadas en el Blog de Tecniseguros.

- **Acciones desarrolladas:**

- a. Se preparó material para la actividad, consiste en Paletas (para rotular) formadas con la silueta de la Manzana de la marca de Tecniseguros, se forraron con papel contacto, se compraron marcadores de colores para rotular y almohadillas para que otros colaboradores utilizaran también las paletas.
- b. Se diseñó arte para hacer la publicación de la invitación la cual contenía las indicaciones de la dinámica.
- c. Se entregó material en las recepciones de los seis niveles que ocupan las oficinas de Tecniseguros.
- d. Se reunieron las fotografías y se publicaron en el blog de Tecniseguros.

- **Imágenes:**



Presentación de material para actividad, "Conociéndonos". Proyecto a cargo de Johana Alvizures. Julio 2017.



- Ingrid Ramírez, asistente de Reclamos Daños recepción 9º. Nivel, recibe de epesista, material actividad "Conociéndonos". Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



# ¡Somos un gran equipo! ¿Conoces a todos?

Te invitamos a participar y a contribuir a que nos conozcamos, preséntate y preséntanos a otro colaborador a quién no conozcas.

En recepción de tu nivel encontrarás unas paletas para rotular, toma 2 y un marcador, contacta a una persona con la que no te hayas relacionado antes y llenen sus datos en las paletas, intercámbielas, se toman una fotografía y listo.

Compártela con nosotros al correo  
[info@tecniseguros.com](mailto:info@tecniseguros.com)  
debes colocarle al correo en el subject:  
Fotos 2017



**GRUPO TECNISEGUROS**



Fotografías de la actividad “Conociéndonos”, publicadas en Blog de Tecniseguros. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.

- **Estrategia:** Conferencia “Neuro Trabajo en Equipo, impartida por Conferencista y Capacitador, Eriko Paz.
- **Objetivo comunicacional:**  
Fomentar y propiciar el trabajo en equipo – Motivación. (aprendizaje-vivencial)
- **Descripción:**  
Conferencia sobre la confianza que se debe tenerse en sí mismo, con tips valiosos para un cambio, así como claves para trabajar en equipo y alcanzar las metas establecidas, la metodología aplicada por el facilitador Eriko Paz: teórico, práctico y roll play, logrando el objetivo de impactar y dejar el mensaje en los colaboradores de Tecniseguros participantes, tomando en cuenta su agradecimiento y actitud adoptada, posteriormente a la conferencia.
- **Acciones desarrolladas:**
  - a. Se solicitó apoyo al departamento de Recursos Humanos, para la elaboración de los grupos de colaboradores participantes en la conferencia.
  - b. Se elabora arte, como invitación para cada grupo, pues se enviaron invitaciones personalidas para cada uno de los 5 grupos de colaboradores participantes en la conferencia.
  - c. Se coordina con el Departamento de Desarrollo de Software, el envío de las invitaciones a la conferencia, por correo electrónico a los grupos establecidos por el departamento de Recursos Humanos.
  - d. Se impartió conferencia de “Neuro Trabajo enEquipo” a cada uno de los cinco grupos.



- **Imágenes**



Invitación para Conferencia “Neuro Trabajo en Equipo” enviada por correo electrónico, se modificó la hora para cada grupo, según horario programado. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Lic. Javier Cáceres, epesista, Johana Alvizures y conferencista Eriko Paz, Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.





Eriko Paz, impartió conferencia en salón de reuniones de Tecniseguros. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Fotografía de cierre de Conferencia "Neuro Trabajo en Equipo", último grupo participante. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.

- **Estrategia:** Campaña de Mantenimiento, Publicación de resultados de las actividades: Conociéndonos y Conferencia Neuro Trabajo en Equipo.

- **Objetivo Comunicacional:**

Mantener informados a los colaboradores de TS, sobre las actividades o noticias en las cuales se involucra Tecniseguros o sus colaboradores.

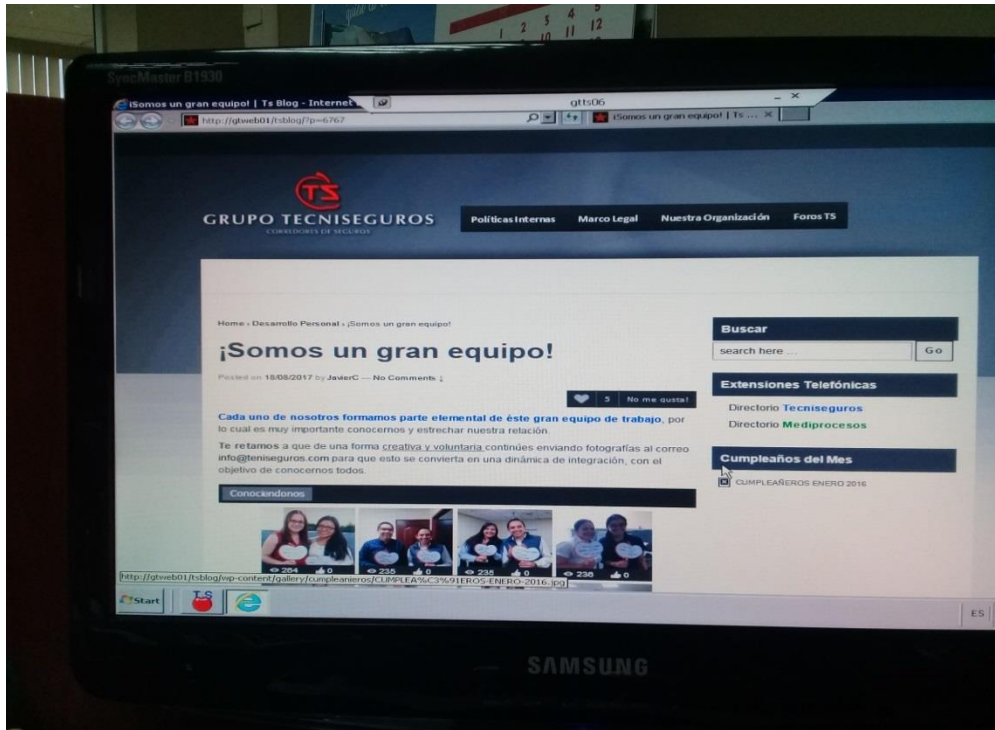
- **Descripción:**

Se coordina con el departamento de desarrollo de Software, la publicación de resultados de actividad “Conociéndonos” y se publican las fotografías de las personas que participaron, así como se publica video y fotografías de Conferencia Neuro Trabajo en Equipo, impartida por Eriko Paz. Medio de difusión: Blog de Tecniseguros y Carteleras.

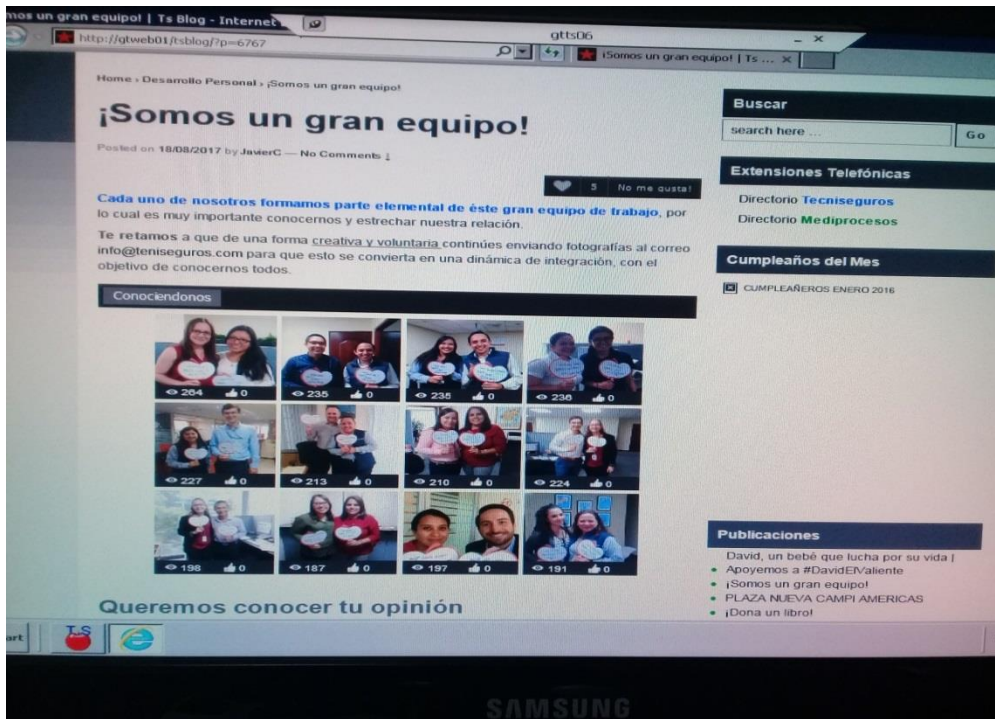
- **Acciones desarrolladas:**

- e. Publicación de fotografías de fotografías en Blog y afiche en carteleras de las cocinetas de los seis niveles que ocupan las oficinas de Tecniseguros.
- f. Publicación de Video y fotografías de Conferencia: “Neuro Trabajo en Equipo” en Blog de Tecniseguros.

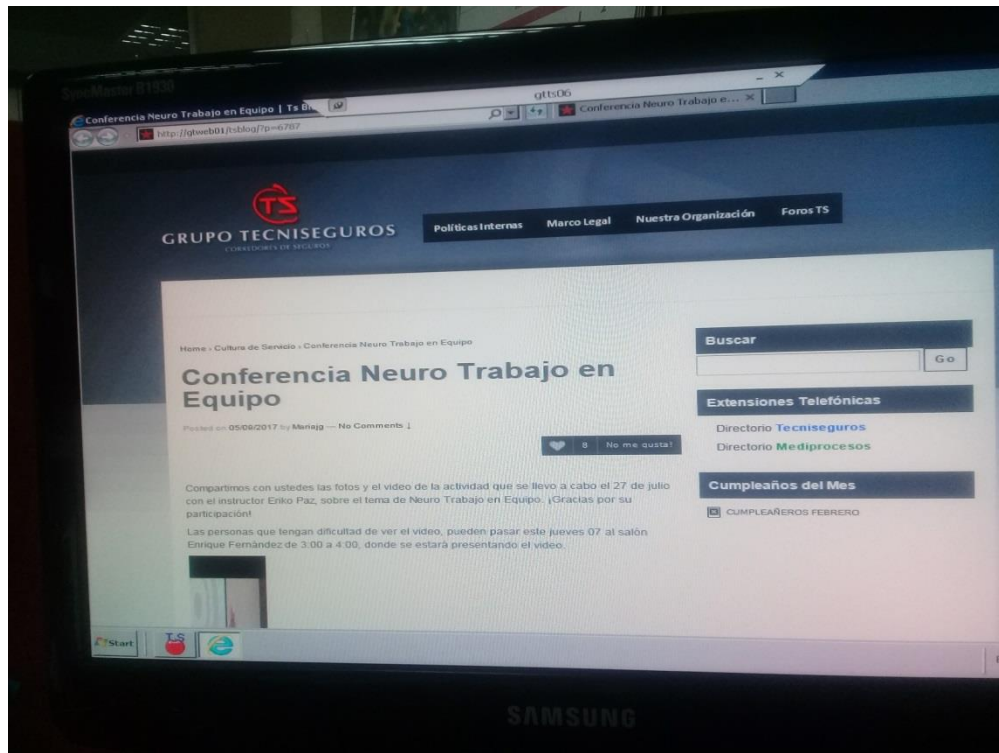
- **Imágenes**



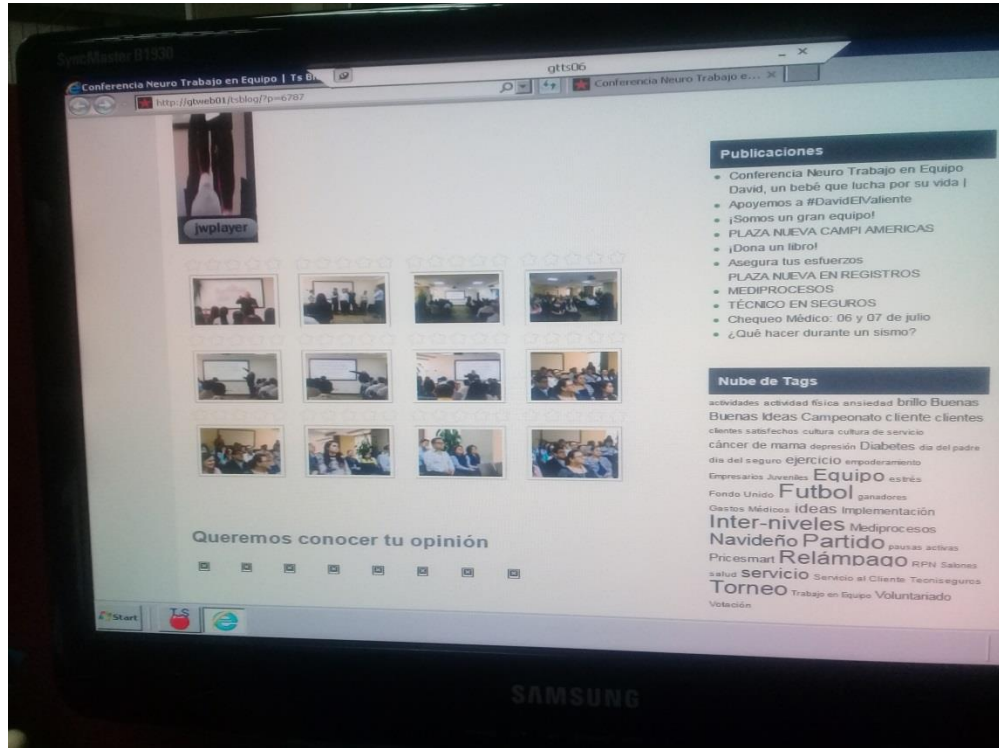
Publicación en el blog de Tecniseguros, actividad “Conociéndonos”. Campaña de Mantenimiento. Proyecto a cargo de epesista, JohanaAlvizures. Julio 2017.



Publicación de fotografías en blog de TS”. Campaña de Mantenimiento, Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Publicación de fotografías y video de conferencia "Neuro Trabajo en Equipo. Campaña de mantenimiento. Proyecto a cargo de epepsista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Publicación de fotografías y video de conferencia "Neuro Trabajo en Equipo. Campaña de mantenimiento. Proyecto a cargo de epepsista, Johana Alvizures Julio 2017.



### 3.3 Cronograma de Actividades

Actividad	Semanas Junio				Semanas Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del Plan de Comunicación con RRHH de Tecniseguros, para programar y autorizar las actividades.	■							
Revisión de equipos de computación del personal, para la habilitación de wallpapers.		■						
Reunión con Factor Humano y Mercadeo de Tecniseguros, para la elaboración y conceptualización de artes para la campaña de Concientización			■					
Inicio de Campaña de Concientización a través de wallpapers y afiches, Primer arte – Semana 1				■				
Campaña de Concientización a través de wallpapers y afiches, Segundo arte – Semana 2					■			
Campaña de Concientización a través de wallpapers y afiches, Tercer arte – Semana 3.						■		
Actividad Interdepartamentos “Conozcámonos” como parte de la integración del equipo de trabajo de Tecniseguros.							■	
Conferencia "Neuro Trabajo en Equipo" impartida por Eriko Paz y Publicación en el Blog de Tecniseguros, resultados de las actividades: Interdepartamentos “Conociéndonos” y de Conferencia “Neuro Trabajo en Equipo”								■

Fuente: <https://soporteinformativowebtillero.wordpress.com/2012/10/07/el-cuando-de-la-investigacion/>

### 3.4. Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores cuantitativos (participación)	Indicadores Cualitativos (comentarios u opiniones)
<p>Campaña de concientización</p> <p>Objetivo: Concientizar a los laboradores sobre la importancia de buen desempeño de sus labores, el trabajo en equipo y su compromiso con la empresa.</p>	<p>Dirigida a los 210 colaboradores de Tecniseguros.</p>	<p>*Los mensajes nos motivan. *Los mensajes son positivos. *Los mensajes nos ayudan a hacer mejor nuestro trabajo.</p>
<p>Actividad "Conociéndonos".</p> <p>Objetivo: Integrar y que se conozcan los colaboradores, para lograr confianza y un mejor flujo de comunicación interna.</p>	<p>Se hizo la invitación a participar a los 210 colaboradores de Tecniseguros.</p>	<p>Muy bonita actividad, conocí a alguien de otro departamento. Una forma creativa de activar al grupo de trabajo. Forma dinámica de unir al grupo.</p>
<p>Conferencia "Neuro Trabajo en Equipo".</p> <p>Objetivo: Fomentar y propiciar el trabajo en equipo.</p>	<p>Participaron 163 colaboradores de Tecniseguros</p>	<p>Excelente conferencia. Muy dinámica y enérgica. Me quedó claro que si puedo lograr lo que me proponga.</p>
<p>Campaña de Mantenimiento. Publicaciones en Blog de Tecniseguros.</p> <p>Objetivo: Mantener informados a los colaboradores, sobre las actividades o noticias en las cuales se involucra Tecniseguros o sus colaboradores.</p>	<p>Se publicó a los 210 colaboradores de Tecniseguros, los resultados de actividad, Conociéndonos y Conferencia de Neuro Trabajo en Equipo.</p>	<p>Conocimos a las personas participantes y a colaboradores de algunos de nuevo ingreso a la empresa. La publicación del video de la conferencia, es muy alentador para nosotros como colaboradores. Empieza una mejor etapa de comunicación interna para Tecniseguros.</p>

## **CONCLUSIONES**

El presente informe de EPS, evidencia como la comunicación interna es factor determinante para el cumplimiento de los objetivos de Tecniseguros, como una empresa que brinda un servicio, como Corredores de Seguros, su fuerza de trabajo radica en sus colaboradores, por tanto es importante la comunicación entre ellos y la empresa, lo que fortalece el vínculo de lealtad y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Basados en el diagnóstico de comunicación interna de Tecniseguros realizado en febrero del presente año, en el cual se detectaron deficiencias en cuanto a la comunicación interna, tanto entre los colaboradores como con la empresa, lo que arrojó como resultado, deficiencias en la comunicación que se maneja internamente, propiciando desinformación y falta de interés y compromiso de los colaboradores, así también se evidenció desintegración en el grupo de colaboradores y falta de motivación.

Tomando en cuenta que Tecniseguros, es una empresa que se dedica a prestar un servicio, las deficiencias encontradas, serían proyectadas en el servicio que se brinda tanto al cliente interno como cliente externo, por lo que se procedió a establecer un Plan de Comunicación Interna, que resolviera, las barreras o problemas de comunicación detectados en el diagnóstico, el cual aportara mejoras en el clima organizacional, cambio de conductas en los colaboradores y marcará el inicio de una etapa de comunicación efectiva para Tecniseguros.

## RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mantener un ambiente comunicacional efectivo y dinámico en Tecniseguros, Corredores de Seguros, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar una Campaña institucional, que dé a conocer la filosofía de la empresa a medida que los colaboradores sean efectivo y objetivos en su desempeño a medida de logra los objetivos de la institución.
- Fortalecer la imagen institucional, internamente, a través de la publicación de su filosofía en los seis niveles que ocupan las oficinas de Tecniseguros en el Edificio Plaza Panamericana.
- Fortalecer la imagen de marca internamente, rotulando las áreas ocupacionales o dependencias, con el respectivo logotipo de Tecniseguros, para mejorar la identificación de áreas.
- Mantener información actualizada en el sitio web [www.tecniseguros.com](http://www.tecniseguros.com)
- Implementar un boletín, el cual se deberá institucionalizar, difundido a través del blog y algunos ejemplares impresos, lo que fortalecerá la imagen de la empresa ante los colaboradores, al enterarlos de las noticias, actividades, participaciones de la maraca (Tecniseguros) o presencia en eventos, patrocinios y demás en que esté involucrado, lo que fortalecerá el sentido de pertenencia de los colabores con la marca (Tecniseguros).
- Que el presente diagnóstico comunicacional sirva de referencia para continuar ejecutando acciones, que sigan fortaleciendo la comunicación interna de Tecniseguros.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acción:** Poner en funcionamiento un mecanismo o parte de él, dar movimiento.

**Actividad:** Facultad de obrar. Diligencia, eficacia. Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

**Blog:** m. Sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores.

**Canal:** Conducto físico por el que circula el mensaje.

**Campaña de Comunicación:** Conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo comunicacional

**Comunicación Interna:** Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables para la organización) a través de medios específicos para ello.

**Conferencia:** Exposición oral ante un público sobre un determinado tema de carácter didáctico o doctrinal.

**Cliente:** Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

**Clima organizacional:** Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional.

**Colaboradores:** Los empleados de una empresa. Personas que desempeñan un destino o empleo.

**Comunicación:** Proceso por medio del cual un emisor traslada un mensaje a un receptor a través de un canal, quien a su vez emite una respuesta sobre el mensaje recibido.

**Concientizar:** Hacer que alguien sea consciente de algo. Adquirir conciencia de algo.

**Cualitativo:** Perteneciente o relativo a la cualidad.

**Cuantitativo:** Perteneciente o relativo a la cantidad.

**Debilidad:** Falta de vigor o fuerza física. Carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.

**Deficiente:** Falto o incompleto, que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal.

**Diagnóstico:** son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto.

**Difusión:** es la acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir). El término, que procede del latín diffusio, hace referencia a la comunicación extendida de un mensaje.

**Estrategia:** Traza para dirigir un asunto, en un proceso regulable, un conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Filosofía empresarial:** Identifica la forma de ser de una empresa y su cultura. Conjunto de elementos que permiten la identificación de una empresa, con lo que es y lo que quiere lograr.

**FODA:** Herramienta que se utiliza para obtener una radiografía de la realidad de una empresa desde el punto de vista de empleador y empleados, con el objetivo de mejorar o fortalecer las áreas que no funcionan de acuerdo a la Misión, Visión y Objetivos de la compañía.

**Institucional:** Pertenece o relativo a una institución o instituciones políticas, religiosas, sociales, etc.

**Instrumento:** Objeto fabricado, relativamente sencillo con el que se puede realizar una actividad.

**Instrumento de medición:** Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

**Investigación:** Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

**Medición:** Proceso que vincula conceptos abstractos con indicadores empíricos. Acción y efecto de medir.

**Medio:** Instrumento de transmisión pública de información, como emisoras de radio o televisión, periódicos, internet, etc.

**Método:** Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

**Motivar:** Influir en el ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo. Estimular a alguien o despertar su interés.

**Muestra:** Parte o porción extraída de un conjunto por métodos, que permiten considerarla como representativa de él.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

**Público Objetivo:** En términos de mercadotecnia, se designa con este nombre al conjunto de individuos que son potenciales consumidores del producto que una persona o empresa produce

**Ruido:** Es cualquier cosa que dificulte que el mensaje emitido sea recibido con éxito por el receptor.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.
2. Flores de Gortari, Sergio y Orozco Gutiérrez, Emiliano. (1996) *Hacia una Comunicación Administrativa Integral*. México.
3. Interiano, Carlos, (1999). *Semiología y Comunicación*. Guatemala.  
Hernández Sampieri, Roberto, (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ª. Edición. México.
4. Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Decimoprimer Edición. Pearson Educación, México
5. Mérida González, Aracelly Krisanda. (2011). *Manual para elaborar y presentar la Tesis*. Guatemala.
6. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. (2004). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Editores Autores.

## E-GRAFÍAS

1. Diagrama de Gantt. Extraído el 10 de febrero de 2017.  
<https://soporteinformativowebtillero.wordpress.com/2012/10/07/el-cuando-de-la-investigacion/>
2. Historia de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A. Extraída el 12 de febrero de 2017.  
[www.tecniseguros.com](http://www.tecniseguros.com)
3. Filosofía Empresarial de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A. Extraída el 12 de febrero de 2017.  
[www.tecniseguros.com](http://www.tecniseguros.com)
4. Diccionario de la Lengua española, Edición del Tricentenario.  
<http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>

## ANEXOS



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



### Análisis de la Comunicación Interna de Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.

La información que proporcione en la presente encuesta, es de carácter confidencial y con fines de mejorar la comunicación interna de la empresa.

Instrucciones: marque con una X en el espacio en blanco, según sea su respuesta.

1. ¿Cómo califica las comunicaciones de Tecniseguros, hacia sus colaboradores a través del blog y correo?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
2. ¿Cómo califica el contenido de las publicaciones que maneja Tecniseguros en el blog y correo, si son de carácter informativo, motivacional y enriquecedoras para el ámbito laboral y personal?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
3. ¿La confianza que tiene usted para expresar sus opiniones o sugerencias sobre las comunicaciones o publicaciones en el blog o correo de la empresa es?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
4. ¿Cómo califica la idea de crear un buzón para recolectar, sugerencias, opiniones, críticas constructivas o felicitaciones, que sirvan para mejorar el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
5. ¿La comunicación entre usted y su jefe, le da la confianza para expresarle su criterio, opiniones o sugerencias?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
6. ¿Cómo califica la motivación y reconocimiento de su buen desempeño de su jefe hacia usted?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
7. ¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros de departamento?  
Excelente\_\_\_ Buena\_\_\_ Mala\_\_\_ Muy mala\_\_\_
8. ¿Considera que la motivación es un factor importante para el mejoramiento de su desempeño en el ámbito laboral y personal?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. ¿Se siente orgulloso de trabajar en Tecniseguros?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. ¿Se siente identificado con Tecniseguros, conoce su Misión y Visión, como pioneros en Corretaje de Seguros a nivel centroamericano?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_

## Vaciado de encuestas

No.	Vaciado de Encuestas	Excelente	Bueno	Malo	Muy Malo	Si	No
1	¿Cómo califica las comunicaciones de Tecniseguros, hacia sus colaboradores a través del blog y correo?	3	13	4	1		
2	¿Cómo califica el contenido de las publicaciones que maneja Tecniseguros en el blog y correo, si son de carácter informativo, motivacional y enriquecedoras para el ámbito laboral y personal?	2	12	6	1		
3	¿La confianza que tiene usted para expresar sus opiniones o sugerencias sobre las comunicaciones o publicaciones en el blog o correo de la empresa es?	0	9	10	2		
4	¿Cómo califica la idea de crear un buzón para recolectar, sugerencias, opiniones, críticas constructivas o felicitaciones, que sirvan para mejorar el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral?	15	6	0	0		
5	¿La comunicación entre usted y su jefe, le da la confianza para expresarle su criterio, opiniones o sugerencias?	4	11	4	2		
6	¿Cómo califica la motivación y reconocimiento de su buen desempeño de su jefe hacia usted?	2	9	8	2		
7	¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros de departamento?	5	12	2	1		
8	¿Considera que la motivación es un factor importante para el mejoramiento de su desempeño en el ámbito laboral y personal?					21	0
9	¿Se siente orgulloso de trabajar en Tecniseguros?					17	4
10	¿Se siente identificado con Tecniseguros, conoce su Misión y Visión, como pioneros en Corretaje de Seguros a nivel centroamericano?					15	6

**Tabla Comparativa de Resultado de Encuestas**

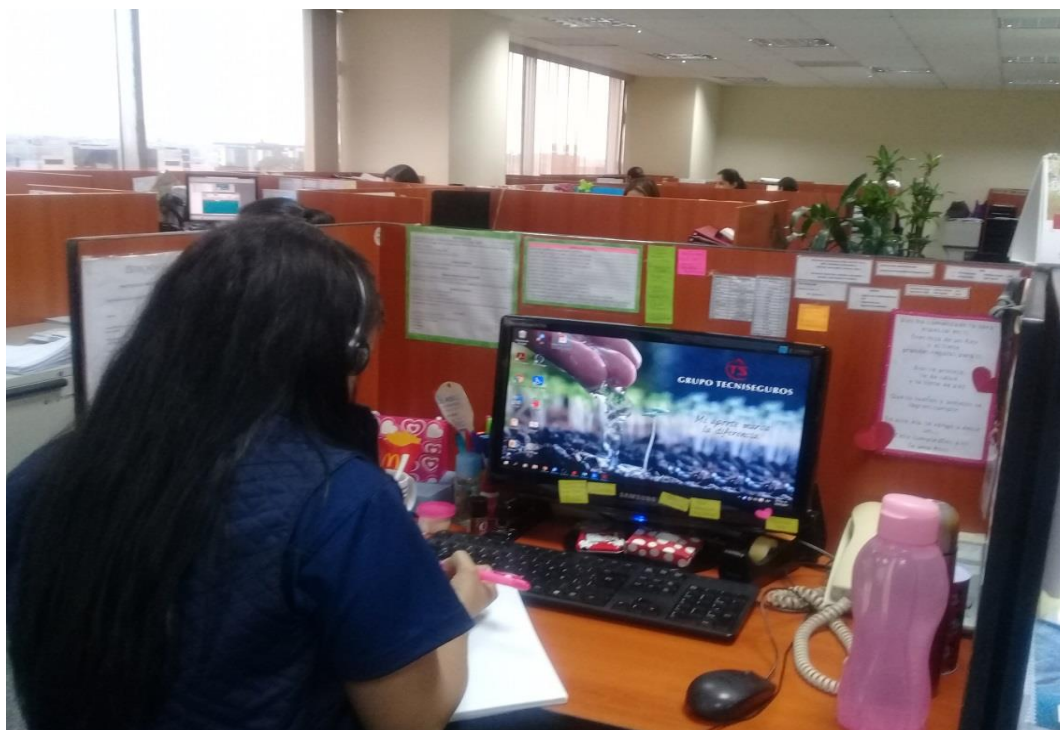
<b>Preguntas</b>	<b>Puntos de encuentro</b>	<b>Disensos</b>
1.¿Cómo califica las comunicaciones de Tecniseguros, hacia sus colaboradores a través del blog y correo?	La mayoría indica que es buena	Hay un resultado en contra
2. ¿Cómo califica el contenido de las publicaciones que maneja Tecniseguros en el blog y correo, si son de carácter informativo, motivacional y enriquecedoras para el ámbito laboral y personal?	La mayoría indica que es buena	Hay un resultado en contra
3. ¿La confianza que tiene usted para expresar sus opiniones o sugerencias sobre las comunicaciones o publicaciones en el blog o correo de la empresa es?	La mayoría no tienen la confianza o apertura para opinar	
4. ¿Cómo califica la idea de crear un buzón para recolectar, sugerencias, opiniones, críticas constructivas o felicitaciones, que sirvan para mejorar el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral?	Todos los encuestados opinaron esta de acuerdo	
5. ¿La comunicación entre usted y su jefe, le da la confianza para expresarle su criterio, opiniones o sugerencias?	La mayoría indica que es buena	Hay un resultado en contra
6. ¿Cómo califica la motivación y reconocimiento de su buen desempeño de su jefe hacia usted?	La mayoría indica que es buena	Casi la mitad opina lo contrario
7. ¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros de departamento?	La mayoría indica que es buena	
8. ¿Cree que la motivación es un factor importante para el mejoramiento de su desempeño en el ámbito laboral y personal?	Todos opinaron que es importante	
9. ¿Se siente orgulloso de trabajar en Tecniseguros?	La mayoría opina que si	Hay un resultado en contra
10¿Se siente identificado con Tecniseguros, conoce su Misión y Visión, como pioneros en Corretaje de Seguros a nivel centroamericano?	La mayoría opina que si	Hay un resultado en contra



## Listado de Acciones

Actividad	Realizada	No Realizada	Descripción
Campaña de concientización	X		Se realizó la campaña de Concientización, publicando un wallpaper y afiche por semana.
Actividad "Conociéndonos".	X		Se realizó la actividad en Tecniseguros, se publicó vía correo electrónico y se publicó en carteleras el anuncio con las instrucciones de participación.
Conferencia "Neuro Trabajo en Equipo".	X		Conferencista Eriko Paz, impartió Conferencia, obteniendo resultados satisfactorio, según expresaron los colaboradores de Tecniseguros.
Campaña de Mantenimiento. Publicaciones en Blog de Tecniseguros.	X		Se realizaron las publicaciones de los resultados de las actividades Conociéndonos y de la Conferencia Neuro Trabajo en Equipo.

## Fotografías de Campaña de Concientización.



Colaborador de Call Center de Tecniseguros, presentación de segundo arte, wallpaper. Campaña de Concientización, a cargo de epesista, Johana A Ivizures. Junio 2017.

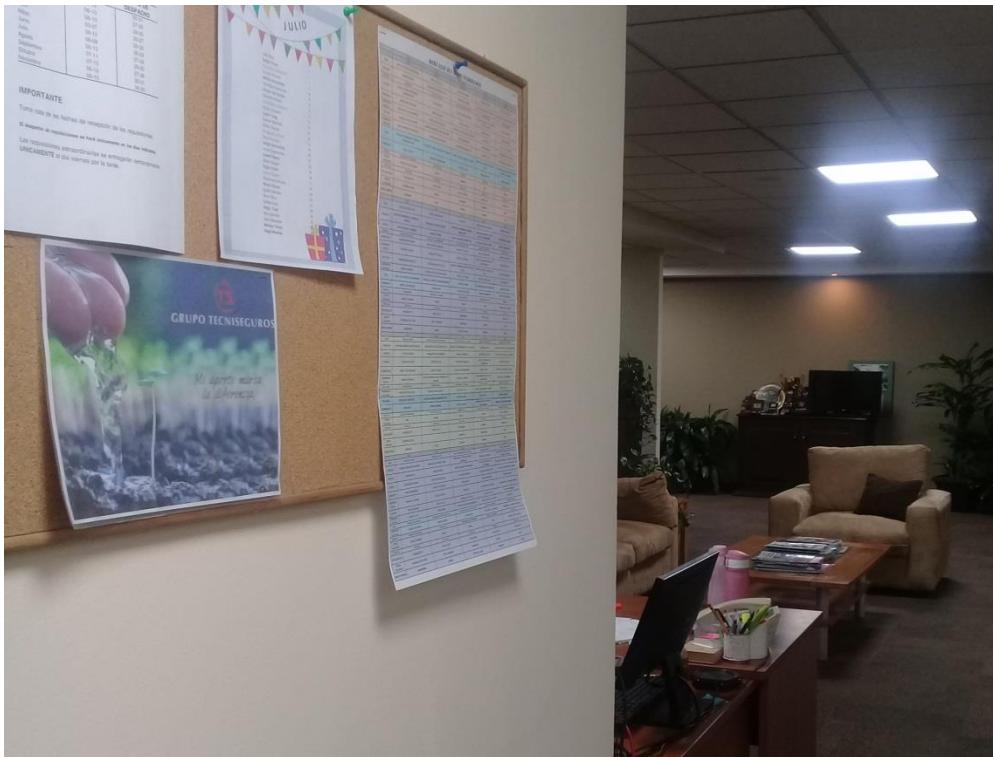


Segundo afiche , colocado en carteleras de cocinetas. Campaña de Concientización, proyecto a cargo de epesista,

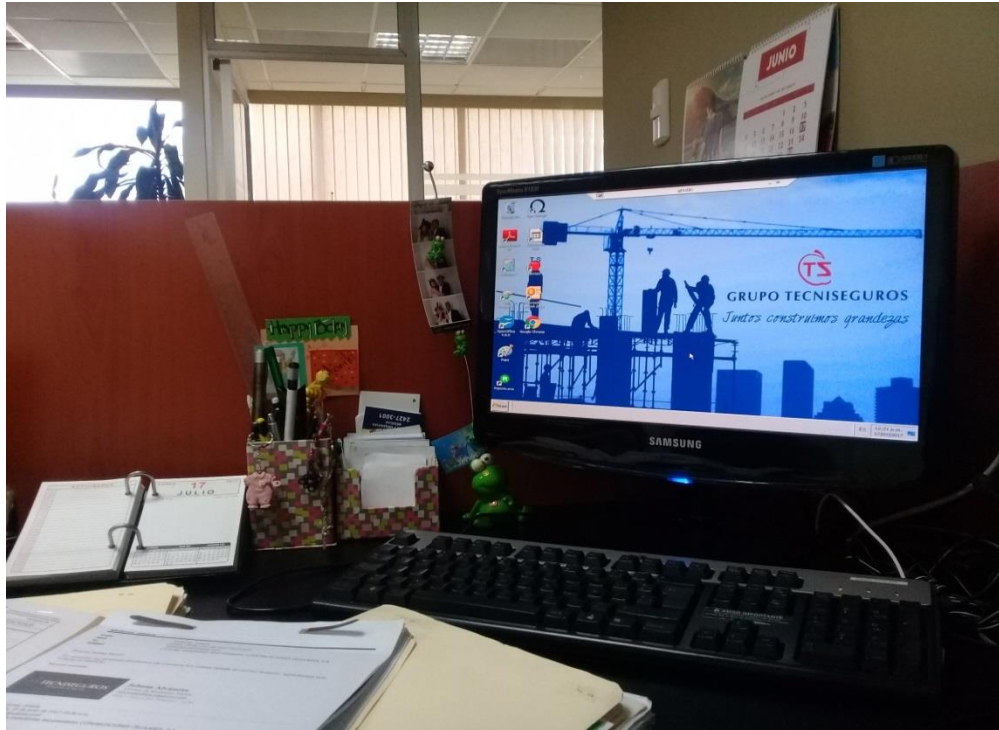
Johana Alvizures. Junio 2017



Epesista y Lic. Héctor Hernández, Jefe Administrativo de Tecniseguros, presentación de Segundo wallpaper. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Junio 2017



Publicación de segundo afiche, cartelera RRHH, Campaña de Concientización, Proyecto a cargo de Epesista, Johana Alvizures. Junio 2017.



Publicación tercer wallpaper. Campaña de Concientización, Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Epesista, Johana Alvizures, colocando tercer afiche en cartelera de cocineta en Planta Baja. Campaña de Concientización. Prooyecto a cargo de epesista. Julio 2017.



**Fotografías de Entrega de material para actividad “Conociéndonos”.**



Mildred Ruano, recepcionista de 6º. Nivel recibe de epesista, material para actividad “Conociéndonos”. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017



Epesista entrega a Darin López de Correspondencia, Recepción 5º. Nivel, recibe material para actividad

“Conociéndonos”. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Epesista entrega a Sheyla Noja, recepcionista de 4°. Nivel, material para actividad “Conociéndonos”. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Epesista entrega a Mariela Pérez, recepcionista de 6to. Nivel material para actividad “Conociéndonos”.

Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Emmily Donis Atención al cliente, recepcionista Planta Baja, recibe de epesista, material para actividad "Conociéndonos". Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



## Fotografías Conferencia Neuro Trabajo en Equipo



Ing. Erik Ruiz Gerente de Desarrollo de Software, y epesista, enviando por correo electrónico, la invitación a los grupos participantes a conferencia "Neuro Trabajo en Equipo. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Conferencia Neuro Trabajo en Equipo, primer grupo. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.





Eriko Paz, en conferencia, realiza ejercicio la tabla humana, con colaboradores voluntarios. Proyecto a cargo de epesista, Johana Alvizures. Julio 2017.



Eriko Paz, durante conferencia, realiza ejercicio de la tabla humana, con último grupo. Proyecto a cargo de epesista Johana Alvizures. Julio 2017.



**EPS**  
LICENCIATURA

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Johana del Rosario Alvizures Hernández  
**No. Carné y DPI:** 200318278 / 1679 18524 0105  
**Jefe o Encargado (a):** Lic. Javier Cáceres, Gerente de Mercadeo  
**Institución o Empresa:** Tecniseguros, Corredores de Seguros, S.A.  
**Supervisora de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio				8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 10	Junio	5	5	8	8	5	x	31 hrs.
3	Del: 12 / Al: 17	Junio	8	8	8	5	8	x	37 hrs.
4	Del: 19 / Al: 24	Junio	5	5	8	8	5	x	31 hrs.
5	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	5	x	x	29 hrs.
6	Del: 03 / Al: 08	Julio	8	8	5	8	8	x	37 hrs.
7	Del: 10 / Al: 15	Julio	8	8	8	5	8	x	37 hrs.
8	Del: 17 / Al: 22	Julio	5	8	8	5	8	x	34 hrs.
9	Del: 24 / Al: 29	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
10	Del: 31 / Al: 31	Julio	8						08 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>300 hrs.</b>

(f)   
 Lic. Javier Cáceres  
 Gerente de Mercadeo – Tecniseguros



(f)   
 Licda. Sandra Hernández  
 Supervisora EPSL

