

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
COMPAÑÍA SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A.”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**JENNIFFER ESTEFANIA VÁSQUEZ GONZÁLEZ**

**CARNÉ: 200916365**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, Octubre de 2017.

**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 Rosario Machuca Pérez.

**Representante de Egresados:**

MA. 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.

Guatemala, 22 de Agosto de 2017.

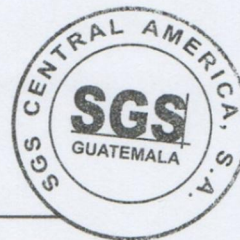
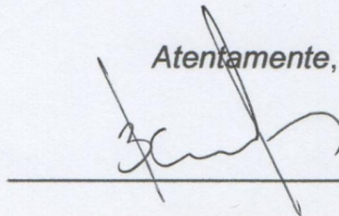
Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **“JENNIFFER ESTEFANIA VÁSQUEZ GONZÁLEZ”** con número de carné: **“200916365”** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **“EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS”** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de JUNIO** al **28 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A.”** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **“SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A.”**

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,



**Ing. Boris Estuardo Castañeda Rodríguez**  
**Regional Operational Integrity Manager / Guatemala Branch Manager**



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



Guatemala 18 de octubre de 2017

Estudiante  
Jenniffer Estefania Vásquez González  
200916365  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

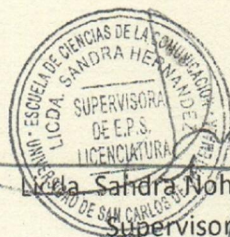
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A.** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** 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:

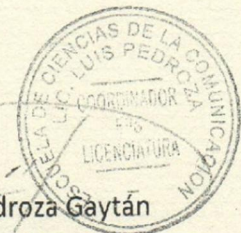
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

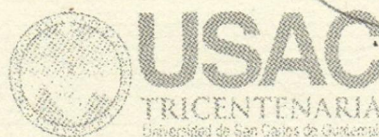
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Sandra Noemí Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura



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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

- A DIOS: Por darme la bendición más grande que es la vida, por ser esa luz y guía en cada paso para culminar mi triunfo académico de estudios universitarios.
- A MI PADRE: Miguel Angel Vásquez Rivera, por su apoyo y amor incondicional en todo momento y ser un ejemplo a seguir como ser humano, padre y profesional.
- A MI MADRE: Maritza González de Vásquez, por darme la vida junto a mi padre, por su apoyo incondicional, por su fe, su amor, por ser mi amiga, consejera y ese pilar que me sostiene siempre.
- A MIS HERMANOS: Michel y André Vásquez, por ser los mejores hermanos que Dios, mis padres y la vida me regalaron, los quiero.
- CRHISTIAN REYES: Por el apoyo, ánimos, paciencia y amor que me das, eres una bendición en mi vida mi amor.
- A MI TIA: Vilma Zuñiga, por los consejos e incentivarme a seguir adelante con ese carácter único y especial.
- A MI SOBRINO: Thiago Vásquez, el angelito de Dios que llena de alegría a nuestra familia, que este sea un ejemplo para tu futuro.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS: Yesenia Recinos, Rocio Martínez, Wilson Alvarado, Santiago González y Pedro Istupe, más que amigos hermanos, gracias por sus ánimos, por alegrarse por mis triunfos y por todo el apoyo en todos estos años, los quiero.
- A MI FAMILIA: Tíos, tías primos, primas, gracias por su cariño.

Dedico de manera especial a mis abuelos Teresa Jiménez, Rafael González, Rosa Rivera y a mi primo Jonathan Mayorga Vásquez Q.E.P.D. por su cariño, apoyo y consejos. Sé que aunque no puedan estar físicamente conmigo en este momento tan especial en mi vida lo hacen espiritualmente, porque son cuatro angelitos en mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, mi querida y gran casa de estudios académicos que me formo como profesional.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, a todos los docentes que fueron parte del proceso profesional y compartieron sus conocimientos.

A el **Licencido Luis Pedroza**, por el apoyo y consejos para realizar mi proyecto.

A el **Ingeniero Edward Berrios**, por su apoyo en la Universidad.

A **Ingeniero Boris Castañeda**, por la oportunidad y el apoyo que me brindo en llevar a cabo mi proyecto en la compañía que dirige.

A la **Ingeniera Sandra González**, por su apoyo en mi proyecto.

A la **Licenciada Sandra Hernández**, por su valiosa asesoría, consejos y apoyo, muchas gracias!

A los compañeros y colaboradores de la compañía **SGS Central América S.A.**, por su ánimos, consejos y ser parte fundamental en la ejecución de mi proyecto.

# ÍNDICE

## Contenido

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I.....	1
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 - SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A. ....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes .....	2
1.2.4. Departamentos .....	3
1.2.5. Misión .....	9
1.2.6. Visión .....	9
1.2.7. Principios Comerciales .....	10
1.2.8. Público Objetivo .....	11
1.2.9. Organigrama .....	12
1.3. METODOLOGÍA.....	13
1.3.1. Descripción del Método .....	13
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	13
1.3.3. Cronograma del diagnóstico .....	16
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	17
1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	18
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	25
1.5.1. Fortalezas .....	25
1.5.2. Oportunidades .....	25
1.5.3. Debilidades .....	25
1.5.4. Amenazas .....	25
CAPÍTULO II.....	26
2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	26
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	26
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	26



2.2.1. Objetivo General .....	26
2.2.2. Objetivo Específico .....	27
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	27
2.4. MENSAJE.....	28
2.5. ESTRATEGIAS .....	28
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	30
CAPITULO III.....	35
3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	35
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	35
3.1.1 Financiamiento.....	35
3.1.2. Presupuesto.....	36
3.1.3. Beneficiarios .....	37
3.1.4. Recursos Humanos .....	38
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	38
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	39
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	44
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	45
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES .....	47
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	48
TRADUCCIÓN DE TÉRMINOS .....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
E GRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	52
Transcripción completa de entrevistas.....	52
Modelo de la Encuesta .....	65
Vaciado de la Encuesta .....	66
Resultados de entrevistas .....	67
Lista de Acciones .....	69
Fotografías de ejecución de proyecto .....	70
Entrega de Materiales impresos.....	74
Buzón de sugerencias y soluciones .....	77
Actualizaciones de Cartelera Informativa.....	78
Carta de entrega de materiales en proyecto de ejecución.....	84
Ficha de horas de práctica. ....	85

## **RESUMEN**

**Nombre de la Institución:** SGS Central América, S.A.

**Nombre del Proyecto:** “Plan de comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.”

### **Objetivos del proyecto:**

General:

Presentar un plan de comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.

Específicos:

Fortalecer la comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.

Elaborar material informativo para mejorar la comunicación interna.

Mejorar el trabajo en equipo presentando material impreso y realizando charlas informativas y motivacionales.

Mejorar la comunicación interna.

**Sinopsis del proyecto:** Este proyecto se desarrolló en tres etapas. La primera consiste en realizar un diagnóstico comunicacional en donde se recabaron y analizaron datos tanto generales como específicos del área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A., esto con la finalidad de desarrollar un plan guiado para fortalecer dichas áreas. La segunda etapa inició con la creación de un plan de comunicación, el cual se compone de estrategias y acciones orientadas a fortalecer la comunicación interna dentro de la compañía. Para finalizar se ejecutó lo planeado y se analizaron los beneficios que dicho proyecto dejó como resultado a la compañía.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe de plan comunicacional tiene como objetivo dar a conocer y compartir información general y específica de la compañía SGS Central América, S.A., a sus colaboradores para fomentar el trabajo en equipo y establecer una buena comunicación interna en sus diferentes áreas administrativas.

Para cumplir con este propósito se procedió con la elaboración de un diagnóstico, el cual nos reveló la problemática de comunicación interna que ocurría en el área administrativa de la compañía, obteniendo evidencia a través de los diferentes instrumentos de investigación utilizados.

Se presenta un plan comunicacional basado en el análisis de la necesidad de la compañía y se procedió con la ejecución, para crear una cultura de comunicación abierta y bidireccional que es de suma importancia en la compañía, para generar mayor confianza entre colaboradores y líderes, mejorando las relaciones interpersonales, de desempeño y calidad de trabajo el cuál se ve reflejado en los resultados para alcanzar las metas, apoyándose entre las diferentes áreas administrativas.

## **JUSTIFICACIÓN**

El informe del plan de comunicación interna se realiza con la finalidad de poder aportar la información que requiere el colaborador, permitiendo que las personas estén enteradas de lo que sucede dentro de la compañía y que la comunicación se convierta en un canal bidireccional, con mensajes claros, planificados, organizados y ejecutados.

La información que se genera es de gran interés, refiriéndose a temas relevantes de la compañía, aportando más conocimientos a los colaboradores de la información organizacional y mejorando el clima laboral.

La problemática que resuelve el proyecto es la falta de comunicación e información que tiene la compañía, ya que no se le ha dado el seguimiento debido ni la importancia que merece el mismo, dejando este a la deriva y que los colaboradores encuentren por sus propios medios el enterarse de lo que sucede.

El proyecto se realiza en la compañía SGS Central América S.A., con el fin de valorizar la importancia de la comunicación interna, debido al giro de negocios que prestan, siendo servicios de calidad e integridad y por estas razones deben de iniciar la calidad de información desde el cliente interno que son los colaboradores, a los cuales se les debe de comunicar la información oportuna para que puedan brindar la misma al cliente externo.

El proyecto de comunicación interna que se presenta y desarrollará es viable, debido a que se tiene evidencia que estos son los puntos vulnerables que afectan la comunicación interna de la compañía, a los cuales se les brindo solución por medio de estrategias de comunicación.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

“Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.”

#### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

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

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna del área administrativa de la compañía de SGS Central América, S.A.

##### **1.1.2. Objetivos Específicos**

Identificar la situación actual de comunicación interna que maneja el personal administrativo de SGS Central América, S.A.

Determinar el canal de comunicación interna que utiliza el equipo administrativo con sus jefes.

Analizar la periodicidad en que transmiten la comunicación interna en la compañía.

Presentar un plan de comunicación interna.

## **1.2. LA INSTITUCIÓN - SGS CENTRAL AMÉRICA, S.A.**

### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

Se encuentra ubicada la oficina central en la dirección 6ta. calle 14-08 de la zona 13, del departamento de Guatemala, en el país Guatemala. Así mismo cuenta con otras tres sedes operativas en el país, para cubrir las necesidades que los clientes solicitan, siendo una de ellas en Puerto Quetzal en el departamento de Escuintla, la segunda en el centro de Escuintla y la tercera en Puerto Santo Tomás, en el departamento de Izabal, siempre de dicho país.

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

Actualmente no existe ningún registro.

### **1.2.3. Antecedentes**

SGS en Guatemala: En el año de 1985 se inician operaciones en SGS Guatemala, con el objetivo de verificar toda exportación e importación de y hacia el país.

Las oficinas centrales se encuentran en ciudad de Guatemala, así mismo se cuenta con dos oficinas más ubicadas en Puerto Quetzal y Puerto Santo Tomás de Castilla, los dos puertos principales en el país.

Además cuentan con una oficina en la cabecera departamental de Escuintla, apoyando a los clientes que se dedican a la producción de azúcar; y otras oficinas auxiliares en los departamentos de Mazatenango, Cobán y Huehuetenango para prestar servicios en las diferentes líneas de negocios.

Las principales líneas de negocios son en los sectores: agricultura, lubricantes, químicos y combustibles, servicios de pruebas al consumidor, certificaciones de sistemas y servicios. Recientemente iniciaron a trabajar con la industria minera del país y realizan estudios para atender a las diferentes industrias que así lo requieran.

A partir del año 2012 la entidad obtuvo el nombre de SGS Central América, S.A., en busca de mantener la postura global de la corporación, preparándose para los nuevos retos del futuro manteniendo la misma excelencia, nivel de compromiso y satisfacción de nuestros clientes en la región Centroamericana. (Shine Now, Manual de inducción del empleado 2012.)

#### **1.2.4. Departamentos**

SGS Central América, S.A, desarrolla sus actividades con cinco líneas de negocios, las cuales se convierten cada una, en un departamento estratégico para las necesidades del mercado guatemalteco, complementandose con las demás áreas administrativas existentes.

## Agriculture, Food and Life:

La agricultura y los alimentos son tal vez los sectores más importantes del mundo. Los consumidores quieren garantías de seguridad y calidad en cada fase del proceso. Garantizamos productos seguros, sostenibles y de gran calidad para generar confianza.

Los consumidores quieren tener la certeza de que todas las etapas de la cadena de suministro de la producción de alimentos se está manejando correctamente. Al servicio de todas las partes en la industria de la agricultura, la alimentación, nuestras soluciones generan confianza, reducen el riesgo y mejoran la productividad en los mercados de materias primas, alimentos, forestal y biocombustibles agrícolas. Mejoramos la calidad, seguridad y sostenibilidad para la Investigación y Desarrollo (I+D), la producción primaria el comercio, los segmentos de fabricación y venta al por menor y proporcionamos una ventaja de competitividad sin igual a nuestros clientes a través de soluciones innovadoras tecnológicas avanzadas.

Ofrecemos soluciones independientes o integradas para ayudar a las organizaciones activas en los sectores de agroquímica, semillas, biocombustibles, fertilizantes, maquinaria agrícola y suministros, financiación y seguros, almacenamiento, instalaciones de procesamiento y construcción logística, preparación de productos frescos para el mercado y productos alimentarios preparados.

Nuestra gama de soluciones rentables incluye recogida de datos estratégicos, gestión de impagos, auditorías y certificación, servicios de pruebas y análisis, inspección, soluciones técnicas de verificación, asesoría y formación. Ayudamos a su compañía a mejorar continuamente la cultura de la seguridad, la calidad y el desarrollo sostenible.



## Minerals and Governments and Institutions Services:

Mejoramos la velocidad de salida al mercado y optimizamos las recuperaciones. Somos un socio estratégico dentro de la industria de la minería que ayuda a mejorar la velocidad de penetración en el mercado y optimiza las recuperaciones. Nuestros servicios promueven el crecimiento y ofrecen eficiencia para exploración, desarrollo de proyectos, previabilidad y viabilidad, producción, transporte, uso industrial y cierre.

También ayudamos a maximizar los beneficios en la extracción en minería de metales preciosos o de metales base. Nuestros servicios de asesoramiento ofrece soporte transparente e imparcial en nuevas tecnologías y datos precisos para realizar un seguimiento del progreso de los proyectos.

## Certification & Business Enhancement:

Ofrecemos un conjunto líder mundial de servicios de auditoría para cubrir toda su cadena de valor, desde el proceso a la organización, servicio y sistemas. Nuestros equipos de especialistas en servicios de auditoría tienen experiencia global en todas las industrias y sectores, y aplican buenas prácticas mundiales para garantizar que sus procesos y operaciones cumplen y superan las normas y regulaciones requeridas por el mercado.

Nuestras soluciones formativas y desarrollo están diseñadas para ayudar a las empresas y a los empleados a mejorar sus competencias y habilidades personales, factores claves como ventaja competitiva en el desarrollo empresarial.

Como líderes mundiales en formación profesional, ofrecemos centros de excelencia en todo el mundo, que proporcionan las mejores soluciones de desarrollo y aprendizaje, personalizadas de forma precisa para sus necesidades.

En un mundo de evolución continua en reglamentos, tecnologías y mercados dinámicos, su personal debe adaptarse a las nuevas tecnologías, normas y reglamentos. Las personas que reciban una formación adecuada y el apoyo en su desarrollo profesional tienden a estar más motivados, orgullosos de su cargo y sus responsabilidades y más hábil, eficiente y productiva

Oil Gas & Chemicals:

Incrementamos la calidad y el valor de la exploración, extracción y distribución.

El acceso a experiencia técnica independiente tanto en los sectores de producción (upstream) como en los de distribución (downstream) es clave para maximizar la cadena de valor en este sector. Nuestros clientes en la industria del gas y del petróleo confían en nuestra dedicación a la calidad y la seguridad. Proporcionamos soluciones a medida que la exploración, extracción, refinación, transporte, arenas bituminosas, gas y otros hidrocarburos.

Nuestro asesoramiento y conocimiento especializado apoya las actividades de upstream, tales como la mineralogía aplicada, medición y asignación de hidrocarburos. Nuestros servicios downstream apoyan la distribución y la venta al por menor, así como también el diseño y la ejecución de procesos de optimización e inspección del comercio mundial.

## Consumer and Retail:

Bienes de consumo y venta minorista: Le ayudamos a garantizar que su cadena de suministro y los productos que compra y vende se ajustan a la normativa.

Los bienes de consumo son parte de la vida cotidiana de todos. Los clientes esperan comprar productos sanos y seguros. Nuestros servicios personalizados de pruebas, inspección, auditoría, certificación y consultoría, ofrecidos a través de nuestros laboratorios acreditados y unidades de certificación locales, le garantizan la comprensión de las normas aplicables a sus productos y el cumplimiento de los requisitos obligatorios. Y lo que es más importante, le facilitamos una ventaja competitiva y el desarrollo de productos, procesos y cadenas de suministro que ofrecen bienes de consumo tan buenos realmente como usted afirma.

## Operational Integrity:

Hacemos de su entorno de trabajo el más seguro posible, realizando minuciosas evaluaciones de riesgos y adoptando medidas preventivas. Mediante una serie de estándares internacionales garantizamos a las organizaciones la aplicación de sistemas eficaces de salud y seguridad en el trabajo, para proteger a los empleados, generar confianza en los clientes y mejorar su prestigio comercial.

Calidad, salud, seguridad y medio ambiente: SGS le ayuda a proteger a otros. La salud y la seguridad en el trabajo es un tema clave para el éxito de las empresas. El bienestar y la seguridad de los empleados merecen el máximo interés, ya que, como suele decirse, las personas son su activo más importante. Además de cuidar directamente a su propio personal, un buen conjunto de políticas QHSE tendrá un efecto secundario: también protegerá a colaboradores, familiares, empleadores, clientes, proveedores, población vecina y otros miembros del público a los que afecta el entorno de su lugar de trabajo.

#### Finanzas:

Es el departamento que se encarga de controlar todo lo que se refiere a temas contables y de movimiento de dinero, para el adecuado funcionamiento de la compañía obteniendo una estabilidad económica en el mercado como compañía y para los colaboradores.

#### Recursos Humanos:

Departamento que se encarga del recurso humano, contrataciones, lanzamientos, comunicación y actividades varias.

### **1.2.5. Misión**

Nuestro objetivo es ser la organización de servicios más competitiva y productiva del mundo. Nuestras competencias básicas en inspección, verificación, pruebas y certificación se están mejorando continuamente para ser lo mejor en su clase. Ellos están en el corazón de lo que somos. Nuestros mercados elegidos están determinados únicamente por nuestra capacidad de ser los más competitivos y ofrecer un servicio sin igual a nuestros clientes en todo el mundo.

### **1.2.6. Visión**

Aspiramos a ser la empresa de servicios más competitiva y productiva en todo el mundo. Nuestras competencias en inspección, verificación ensayos y certificación son mejoradas constantemente para ser los mejores del sector y se encuentran en la base de todo lo que somos. Los mercados elegidos están y estarán determinados por nuestra habilidad para ser los más competitivos y ofrecer servicios inigualables a nuestros clientes. (Perfil de grupo, SGS, 2016.)

### **1.2.7. Principios Comerciales**

SGS Central América, se basa en seis principios comerciales para conseguir el éxito como líder mundial de verificación, inspección y certificaciones, siendo estos los siguientes:

**Integridad:** Nos aseguramos de que generamos confianza.

Actuamos con integridad y de forma responsable. Nos regimos por las normas, leyes y reglamentos de los países donde trabajamos. Defendemos que tenemos la suficiente confianza como para plantear cuestiones y somos lo suficiente inteligentes para considerar otras que se nos planteen.

**Salud y Seguridad:** Nos aseguramos de establecer puestos de trabajo seguros y saludables.

Protegemos por completo a todos los empleados, contratistas, visitantes y colaboradores, así como a los activos físicos y el medioambiente de cualquier incidente relacionado con el trabajo, de exposición y cualquier tipo de daño.

**Calidad y Profesionalidad:** Nos aseguramos de actuar y comunicarnos responsablemente.

Plasmamos la marca SGS y su independencia en nuestra actitud y comportamiento diario. Nos centramos en el cliente y estamos comprometidos con la excelencia. Somos siempre claros, concisos y exactos. Nos esforzamos por mejorar continuamente la calidad y fomentamos la transparencia. Respetamos la confidencialidad de los clientes y la privacidad de los individuos.

Respeto: Nos aseguramos de tratar a todas las personas con equidad.

Respetamos los derechos humanos. Todos nos responsabilizamos para crear un entorno de trabajo que se base en la dignidad, igualdad de oportunidades y el respeto mutuo. Fomentamos la diversidad en nuestro personal y no toleramos la discriminación de ningún tipo.

Sostenibilidad: Nos aseguramos de añadir un valor de larga duración a la sociedad.

Utilizamos nuestra escala y nuestros conocimientos acumulados con la experiencia para permitir un futuro más sostenible. Nos aseguramos de reducir nuestro impacto en el medio ambiente en toda la cadena de valor. Somos buenos ciudadanos corporativos e invertimos las comunidades que trabajamos.

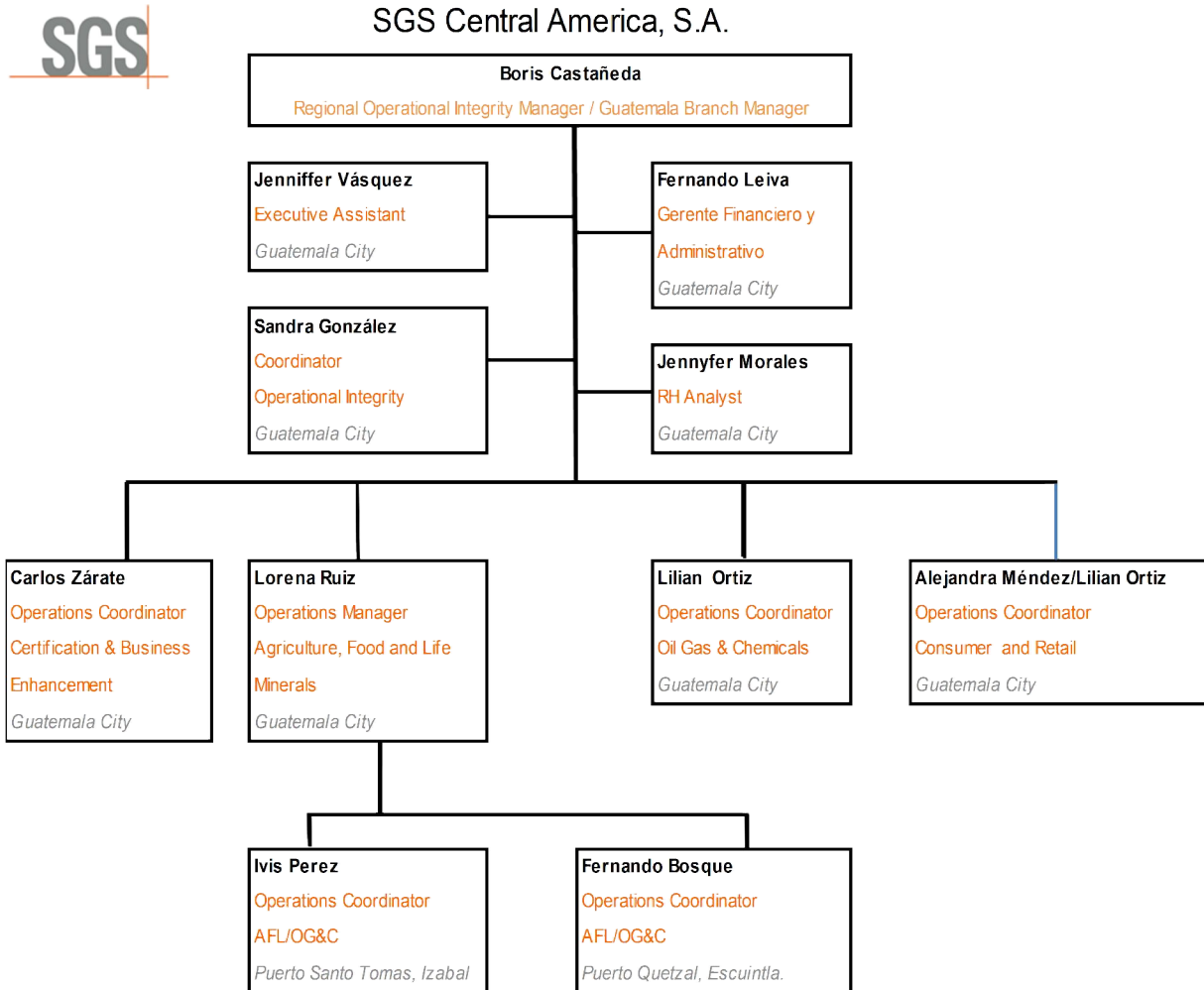
Liderazgo: Nos aseguramos de trabajar juntos y pensar en el futuro.

Somos emprendedores, apasionados con un incesante deseo de aprender e innovar. Trabajamos en una cultura abierta, donde el trabajo inteligente se reconoce y se recompensa. Fomentamos el trabajo en equipo y el compromiso.

### **1.2.8. Público Objetivo**

Personas de diferentes departamentos del país que posean negocios propios o trabajen para alguna entidad pública o privada, que necesitan alguno de los múltiples servicios de las diferentes líneas de negocios que ofrece la compañía SGS Central América, S.A. siendo mujeres y hombres mayores a 20 años.

## 1.2.9. Organigrama



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de compañía SGS Central América, S.A.



### **1.3. METODOLOGÍA**

Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos. (Roberto Hernández-Sampieri, página, 4 año 2014).

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

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Roberto Hernández-Sampieri, pagina 532, año 2014).

Para el presente proyecto se utilizara la metodología mixta, debido a que es la más adecuada para la obtención de datos confiables que se requieren en la investigación, los datos cualitativos y cuantitativos se apoyara entre si en el proceso de las respuestas para detectar la problemática de comunicación interna, proporcionando resultados objetivos.

#### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección**

Conjunto de mecanismos y de máquinas, así también de sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y, transmitir energía y datos. Todo ello creado con vistas a la producción, a la investigación, etc. Es el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de la investigación.

Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis. (Gabriel Alfredo Piloña, página 59, año 2016)

Los instrumentos que se utilizaran en esta investigación se dividirán en dos fuentes de información, siendo estas cualitativas las cuales consisten en la observación de la comunicación interna existente y las entrevistas de profundidad, por otra parte las cuantitativas consistirán en las encuestas, estas dos últimas realizadas a diferentes colaboradores de SGS Central América.

### **1.3.2.1 Observación**

En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar. La observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos. (Roberto Hernández Sampieri, página 399, año 2014).

Se evidencia la misma por medio de la rutina diaria del comportamiento de las personas y las pláticas que sostienen grupalmente o en hora de almuerzo, los tonos de voz en que se expresan, sus gestos corporales o faciales, esto se sitúa en las oficinas administrativas de la compañía SGS Central América, S.A.,

La observación es parte fundamental del método científico inductivo, el cual se emplea para poder darse cuenta durante el mes de enero y parte de febrero el tipo de comunicación interna que trabajan por medio de correo o carteleras informativas (Good News Board), las relaciones interpersonales entre departamentos.

### **1.3.2.2. Encuestas**

Una enorme ventaja de este modelo es que se recolectan simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos (en una fase) y el investigador posee una visión más completa y holística del problema de estudio, es decir, obtiene las fortalezas del análisis. (Roberto Hernández Sampieri, página 560, año 2014).

Se realizan con el fin de obtener información objetiva y clara de cada uno de los colaboradores administrativos del equipo de SGS Central América, S.A., quienes plasman sus respuestas en una hoja carta de papel bond, con varias interrogantes.

Estas se realizaron con un cuestionario previamente diseñado para la recolección de datos por medio de las preguntas, estas se analizaron y surgieron por medio de la observación antes llevada a cabo y que se plantean para poder obtener respuestas de las personas con la mayor facilidad, sinceridad y simplicidad en sus respuestas en donde podían expresarse libremente.

### **1.3.2.3. Entrevistas**

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Roberto Hernández Sampieri, página 403, año 2014).

Se emplean entrevistas de profundidad estructuradas, que son de gran apoyo para poder obtener información subjetiva, siendo esta una técnica de investigación cualitativa, en la que el entrevistador guía la conversación pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista, obteniendo información más detallada que proporciona el personal administrativo y encargados de líneas de negocio de la compañía.

### 1.3.3. Cronograma del diagnóstico

		Actividades				Enero				Febrero			
No.	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8				
1	Se inicia con la observación en la oficina administrativa de SGS Central América, S.A.			■									
2	Búsqueda de información de comunicación interna en las diferentes páginas de SGS Central América y seguimiento de observación.				■								
3	Solicitud de información de los datos de la compañía SGS Central América, S.A. al departamento de Recursos Humanos.					■							
4	Se recopila la información de la compañía, se inicia con la transcripción de los mismos y se establecen los objetivos.					■							
5	Elaboración de objetivos y metodología para realizar los instrumentos y recabar la información necesaria.						■						
6	Elaboración de entrevistas, encuestas, recolecta y vaciado de información.							■					
7	Realización de gráficas, FODA y demás información para entrega de diagnóstico.								■				

Fuente: Jenniffer Vásquez, febrero 2017.

Cronograma de Gantt: <https://www.recursos.ucol.mx/tesis/cronograma.php>

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS



### Formato de Entrevista

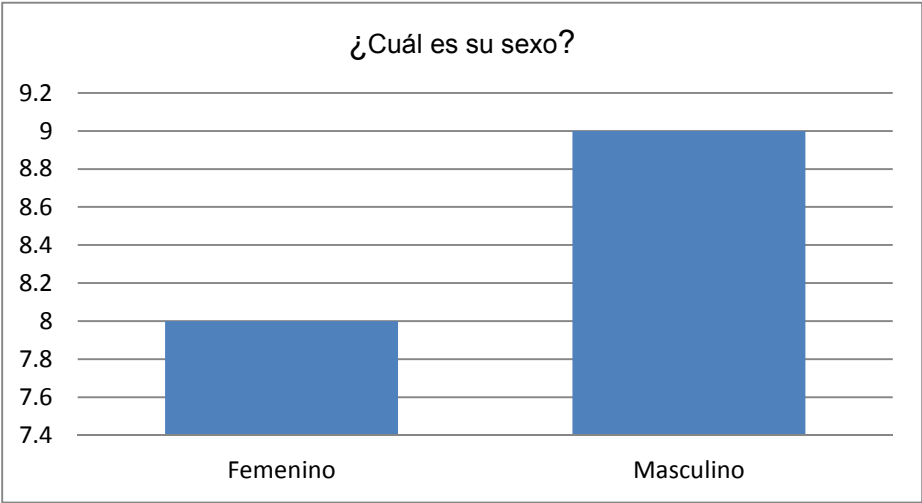
#### Datos para identificación

- \* Nombre: Fecha:
- \* Puesto que desempeña en SGS Central América, S.A. Encargada de entrevista:  
Antigüedad en la empresa:
- \* Objetivo de entrevista: Entrevista: Profundidad Estructurada.

- 1.- ¿Para usted que es la comunicación interna?
- 2.- ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?
- 3.- ¿Desde que usted ingreso a la compañía SGS Central América, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?
- 4.- ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?
- 5.- ¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?
- 6.- ¿Que mejoraría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna?
- 7.- ¿De qué forma considera que ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?
- 8.- ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?
  - \* Campaña de sensibilización y motivación
  - \* Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
  - \* Fortalecimiento de comunicación interna
  - \* Todas las anteriores
- 9.- ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

**1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas**

Gráfica 01



Fuente: Jenniffer Vásquez , Febrero 2017.

Interpretación: En la compañía SGS Central América, S.A., existe actualmente en el personal administrativo colaboradores masculinos siendo estos nueve y el personal femenino ocho.

Gráfica 02



Fuente: Jenniffer Vásquez , Febrero 2017.

Interpretación: La mayoría de los colaboradores indican que si tienen conocimiento de que trata la comunicación interna.

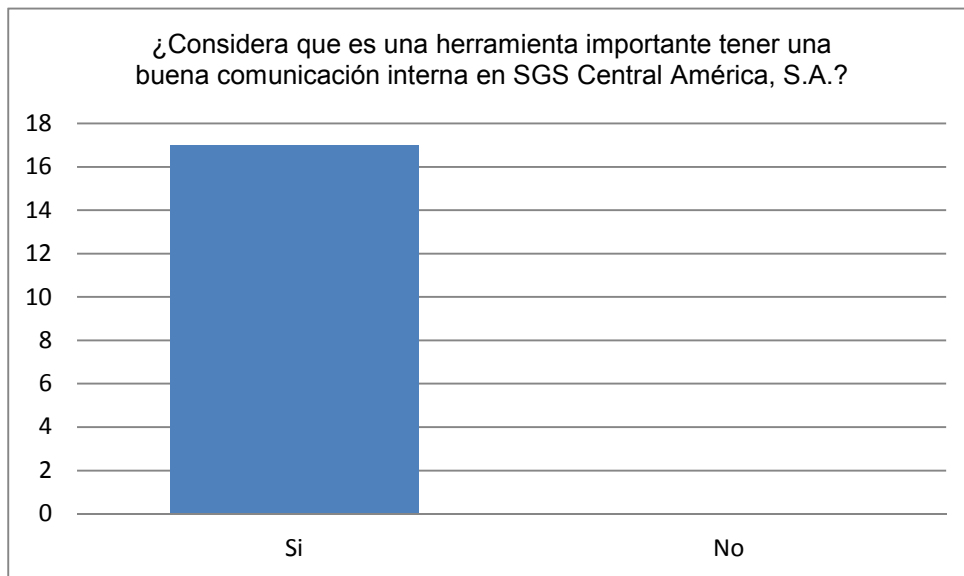
Gráfica 03



Fuente: Jenniffer Vásquez , Febrero 2017.

Interpretación: Los resultados de la encuesta nos arrojan que los colaboradores consideran que si existe la comunicación interna en la compañía SGS Central América, S.A. pero no en su totalidad.

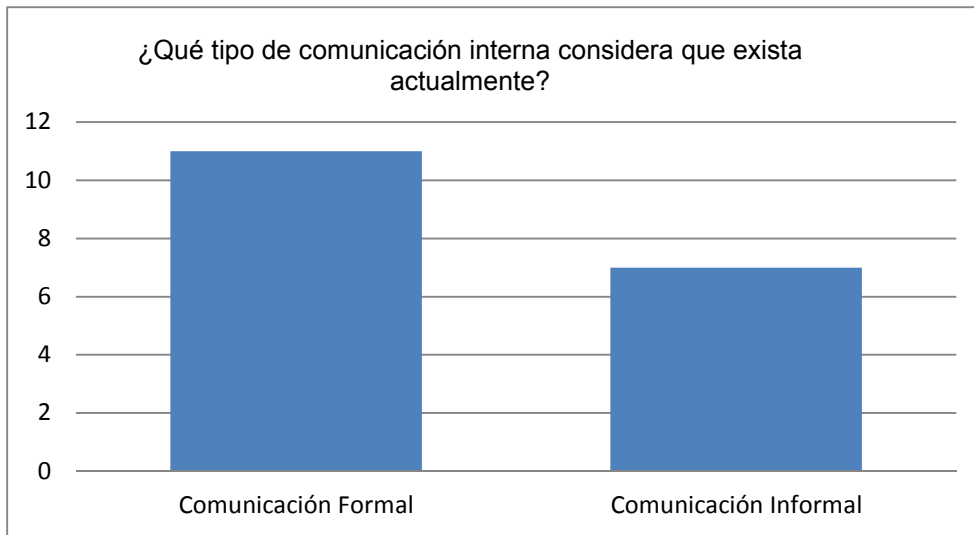
Gráfica 04



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: El total de los colaboradores encuestados indican que la comunicación interna es una herramienta importante para la compañía.

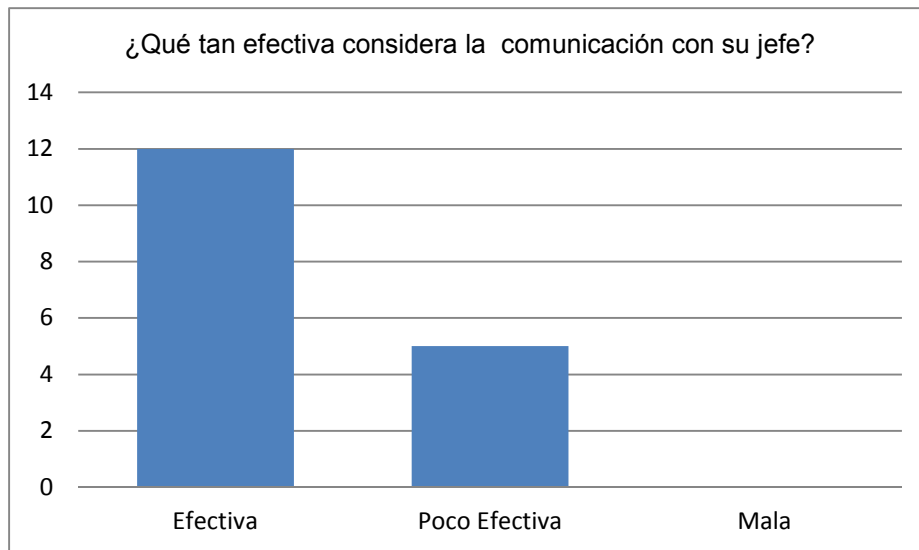
Gráfica 05



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: La encuesta nos indica que la mayoría de personal administrativo opina que existe la comunicación formal en la compañía, sin embargo y no por mucho los colaboradores consideran que también existe la comunicación informal.

Gráfica 06

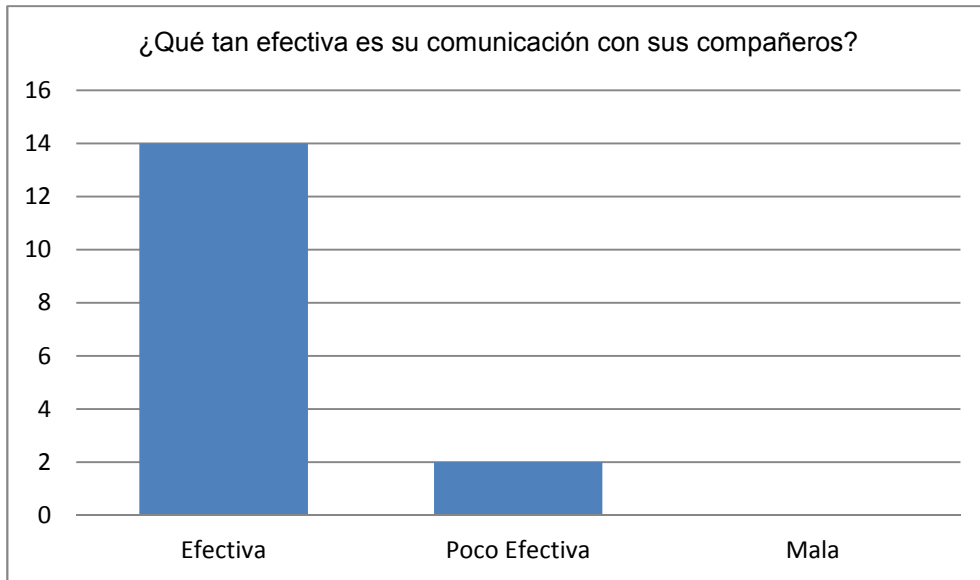


Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: La comunicación de los colaboradores con su jefe resulta ser efectiva, aunque no en su totalidad.



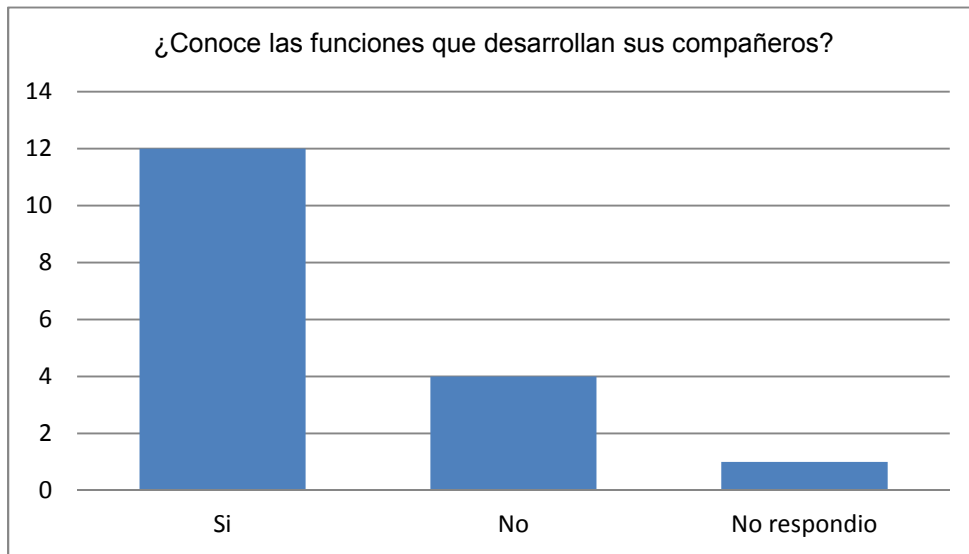
Gráfica 07



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: La gráfica nos indica que los colaboradores tienen una buena comunicación entre ellos pero no en su totalidad.

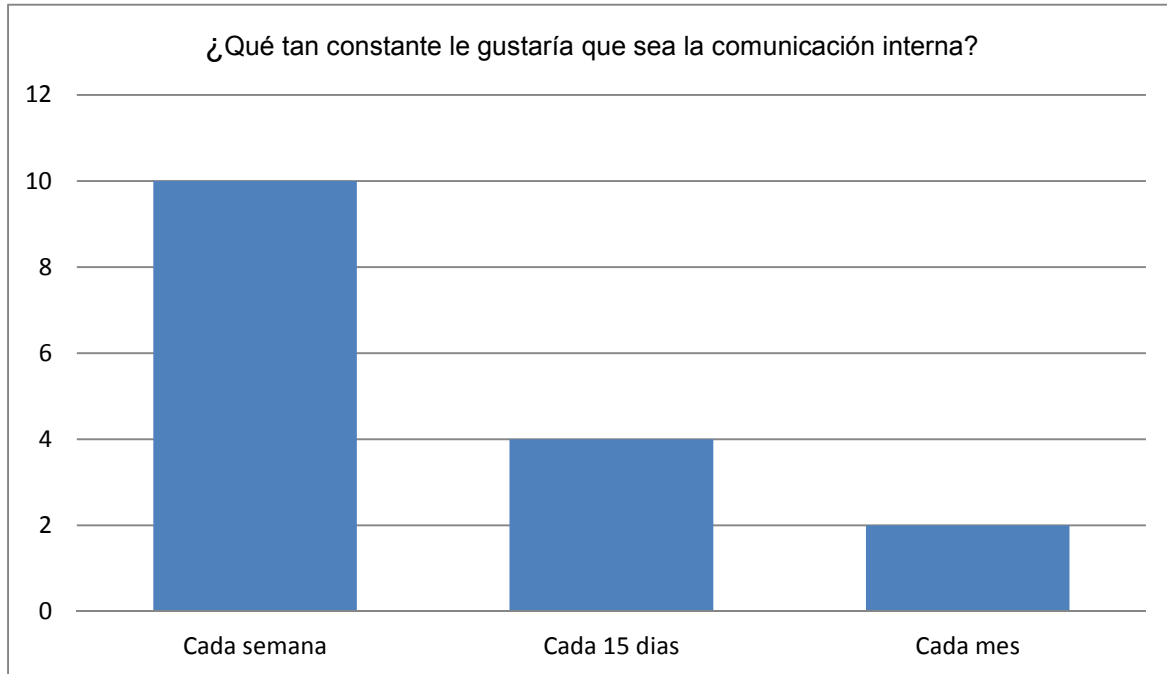
Gráfica 08



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: Doce colaboradores consideran que si saben que actividades realizan sus compañeros, mientras que los otros cinco no lo saben.

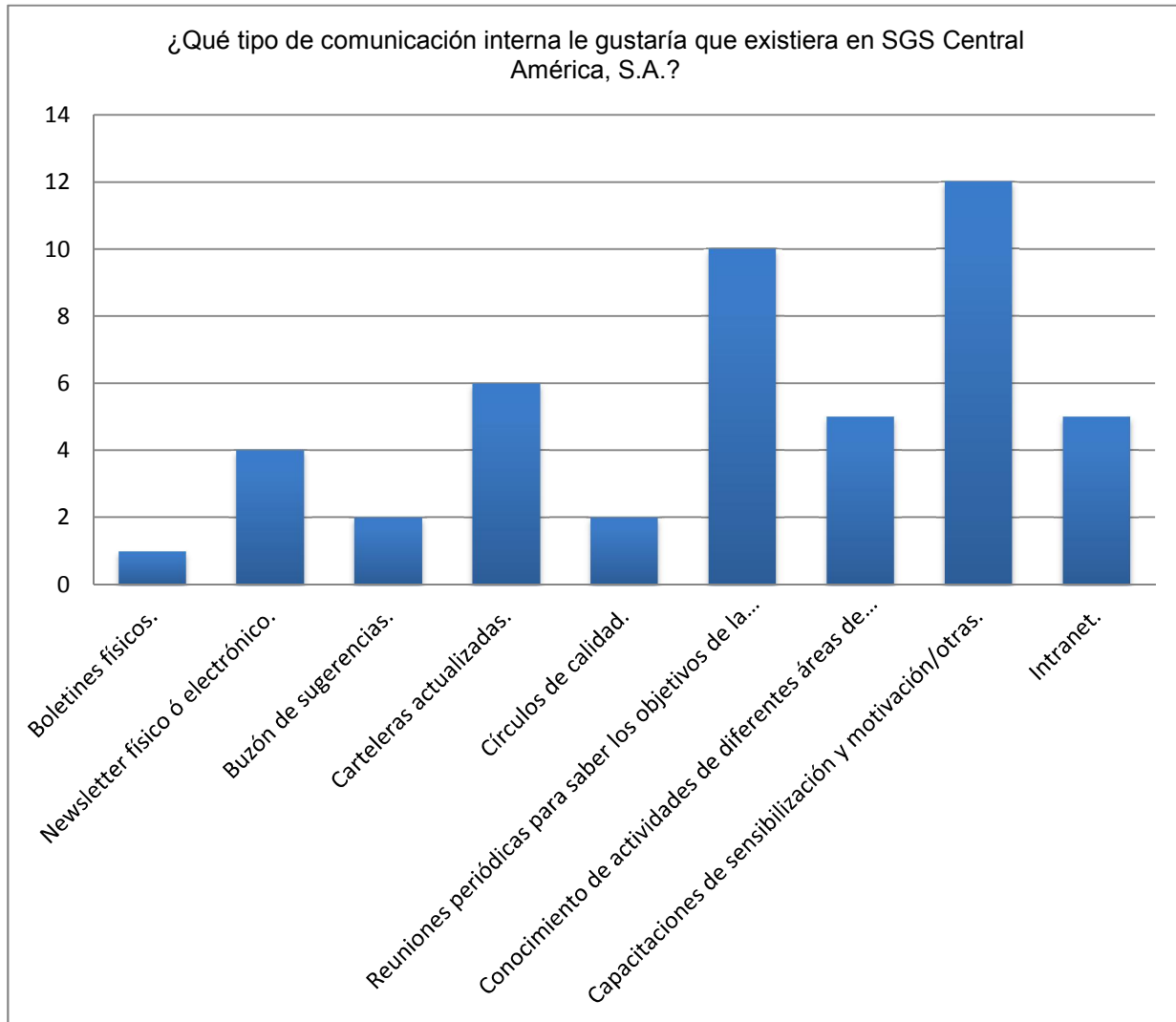
Gráfica 09



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: La gráfica muestra que los colaboradores administrativos les interesa que exista una constante comunicación interna siendo esta semanal, cuatro indican que cada quince días y dos cada mes.

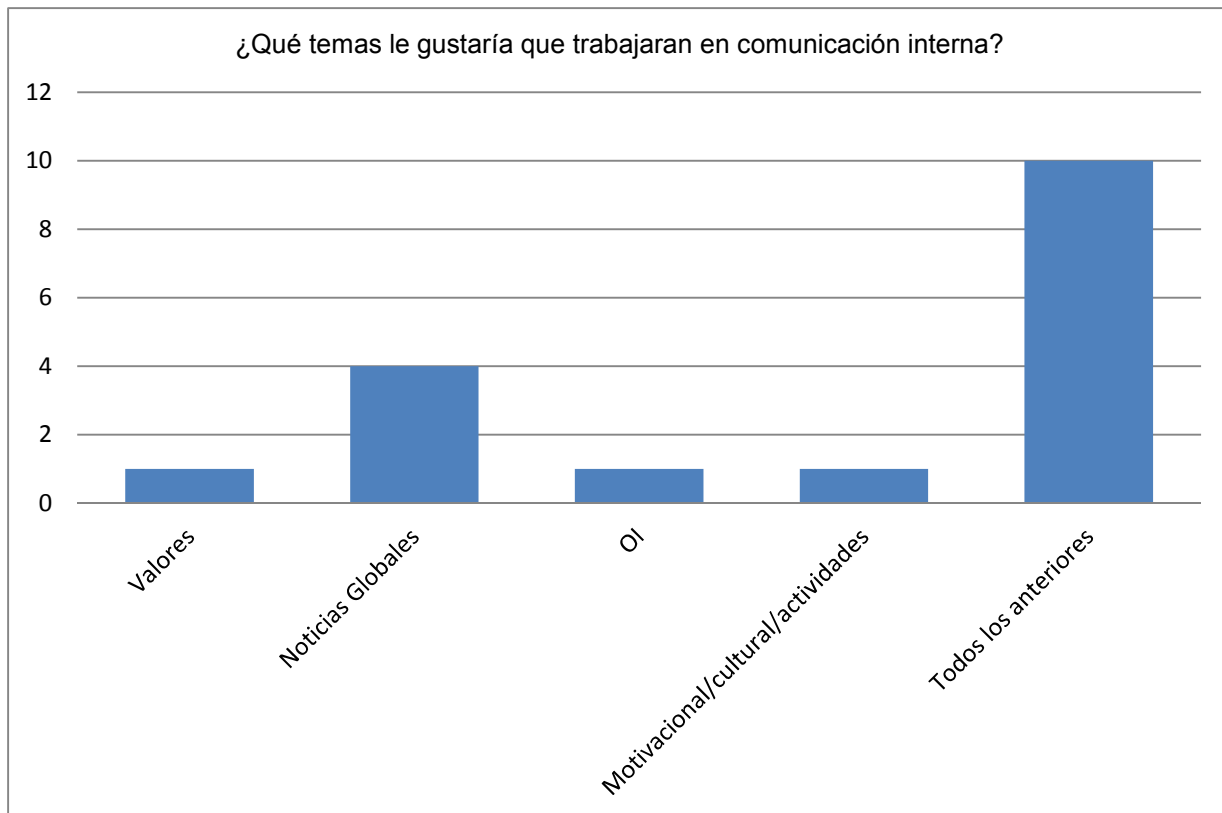
Gráfica 10



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: Esta gráfica es de respuesta múltiple, por lo cual se observa que los colaboradores tienen interés que se realicen diferentes tipos de comunicación interna, las más influyentes son las campañas de sensibilización y motivación como las reuniones periódicas para saber los objetivos de la compañía.

Gráfica 11



Fuente: Jenniffer Vásquez, Febrero 2017.

Interpretación: Esta gráfica es de respuesta múltiple por lo cual se observa que los colaboradores tienen interés que la comunicación interna tenga enfoque en todos las actividades como valores, noticias globales, OI y actividades motivacionales, entre otras.

## **1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1. Fortalezas**

- El equipo de trabajo tiene la noción de la comunicación interna.
- Los colaboradores opinan que sí existe la comunicación interna dentro de la compañía.
- Consideran una herramienta la comunicación interna.
- Existe comunicación formal.
- Tienen cierta comunicación con sus jefes.
- La comunicación entre compañeros de equipo es fluida.
- Colaboradores con mucha experiencia en los distintos departamentos de trabajo.
- Entre sus colaboradores hay una epesista que apoyará el mejor manejo de comunicación interna.

### **1.5.2. Oportunidades**

- Los clientes de otros países confían y solicitan que SGS Central América, S.A. sea su ente certificador.
- Potencializar más clientes en el mercado.
- Posicionar la marca SGS en Guatemala.
- Creación de un departamento o persona encargada de comunicación de la compañía.

### **1.5.3. Debilidades**

- Falta de conocimiento de la herramienta de comunicación interna.
- Carencias en el área de comunicación interna.
- No utilizan canales adecuados para comunicarse.
- Falta de comunicación con los jefes.
- Debilidad en el canal de comunicación que utiliza el equipo administrativo.
- Falta de constancia en la comunicación interna.
- Falta de preparación, organización y actualización en la comunicación interna.
- Información incompleta en los comunicados.
- Enfoque solo al área de Recursos Humanos y no a las demás.

### **1.5.4. Amenazas**

- Falta de posicionamiento de la compañía en el mercado guatemalteco.
- Los clientes esperan mucho tiempo para que les envíen cotizaciones.
- La planta telefónica necesita un mejor menú para redirigirse a cada departamento.
- No comunican objetivos o reestructuraciones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

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

Actualmente el departamento de Recursos Humanos es el que se encarga de ver los temas de comunicación pero en muy poca medida lo realiza, esta actividad inicio en octubre de 2016.

A la fecha no se presenta ninguna evidencia de proyectos de comunicación para la compañía SGS Central América, S.A.

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

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

Presentar un plan de comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.

### 2.2.2. Objetivo Especifico

- Fortalecer la comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.
- Elaborar material informativo para mejorar la comunicación interna.
- Mejorar el trabajo en equipo presentando material impreso y realizando charlas informativas y motivacionales.
- Presentar un plan de comunicación interna, que permita las vías adecuadas para mantener informado, comunicado y motivado al equipo de trabajo de la compañía.

### 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Personal administrativo de compañía privada SGS Central América, S.A.

Demográficos	Hombres y mujeres entre 20 y 50 años de edad, con nivel de estudios universitarios, devengando ingresos mayores al salario mínimo.
Psicográficos	Personas introvertidas y extrovertidas, actividades sedentarias, respetuosas, con buena educación académica y con estilo de vida perteneciente a la clase media.
Socioeconómicos	Grupo de personas que trabajan en una compañía privada, realizando actividades administrativas, obteniendo un salario arriba del mínimo que se maneja en el país.
Geográfico	Las personas residen en el departamento de Guatemala, Guatemala.

## **2.4. MENSAJE**

*“Pon tu pieza”*

Este mensaje hace alusión a que cada persona dentro de la compañía es diferente, única en su personalidad, actitud, valores, creencias, conocimientos así como física y emocionalmente, convirtiéndose cada uno ellos en una pieza importante en la posición que desempeñan y al trabajar en equipo logran alcanzar las metas y el buen funcionamiento de la compañía SGS Central América, S.A.

## **2.5. ESTRATEGIAS**

Mejorar la información y el trabajo en equipo interno.

Con esta estrategia se obtendrá una mejor comunicación interna entre los colaboradores, debido a que se desarrollaran mejores relaciones interpersonales entre ellos, sobre diferentes temas motivacionales e informativos, que fomentaran el tan valioso trabajo en equipo, apoyándose mutuamente y en conjunto con sus gerentes.

Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.

El material reforzara la estrategia anterior, mostrando la información de una manera breve, clara y concisa. De esta manera se facilitará el acceso a la misma y permitirá que los colaboradores estén enterados de lo que sucede en la compañía, lo cual permitirá más interacción entre ellos, creándoles un sentimiento de pertenencia.



## Manual de comunicación interna

Servirá de guía, conteniendo todos los lineamientos básicos para organizarse, planear y ejecutar una excelente comunicación interna bidireccional y pueda llegar a todos los colaboradores. Así mismo obtener las recomendaciones, seguimiento y periodicidad de las diferentes actividades de comunicación interna.

## Departamento de comunicación

La creación de un departamento de comunicación o una persona encargada totalmente de esta área, aportaría un valor extra a la comunicación de la compañía SGS Central América S.A., fortalecería la comunicación interna como externa, desarrollaría la utilización de herramientas de comunicación para posicionaría la marca en el mercado guatemalteco y tener un mayor impacto y alcance.

## 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

<b>Acción 1</b>	
<i>A qué estrategia corresponde la acción</i>	<i>Mejorar la información y el trabajo en equipo.</i>
Problema	Desinformación interna.
Producto	Charlas informativas y de trabajo en equipo.
Objetivo comunicacional	Integrar a los colaboradores a que se comuniquen, interactúen y apoyen entre las diferentes áreas para lograr los objetivos deseados por la compañía y mejorar el trabajo en equipo.
Tipo de mensaje	Informativo y motivacional.
Público objetivo	Personal administrativo de oficina SGS Central América, S.A.
Medio de difusión	Cartelera informativa, reuniones y manta vinílica.

<b>Programa de charlas informativas, de trabajo en equipo y motivación</b>			
Actividad	Objetivos	Incentivos	Observaciones
Informativa	Fortalecer las relaciones interpersonales para el apoyo diario en el trabajo.	Premio simbólico.	Se realizarán actividades prácticas para el desarrollo de trabajo en equipo.
Motivacional e Informativa			

Lugar	Sala de reuniones SGS
Hora	9:30 a.m.
Expositora	Epesista Jenniffer Vásquez.
Tema	Trabajo en equipo, motivación e información de 10 competencias internas de SGS Central América, S.A.

Jenniffer Vásquez, Mayo 2017.

<b>Acción 2</b>	
<i>A qué estrategia corresponde la acción</i>	<i>. Mejorar la información y el trabajo en equipo.</i>
Problema	Falta de opiniones.
Producto	Buzón de sugerencias y soluciones.
Objetivo comunicacional	Encontrar soluciones que sean viables para mejorar la comunicación interna.
Tipo de mensaje	Informativo, inductivo y motivacional.
Público objetivo	Colaboradores del área administrativo de la compañía SGS Central América, S.A.
Medio de difusión	Ubicación de buzón en punto visible de oficina, manta vinílica.

### Acción 3

<i>A qué estrategia corresponde la acción</i>	Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.
Problema	Falta y desactualización de información.
Producto	Newsletter.
Objetivo comunicacional	Mejorar la información y comunicación de las actividades que se realizan en la compañía.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Personal administrativo de oficina SGS Central América, S.A.
Medio de difusión	Cartelera informativa o Good news board.

<b>Acción 4</b>	
<i>A qué estrategia corresponde la acción</i>	Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.
Problema	Desactualización de información.
Producto	Actualización de cartelera informativa.
Objetivo comunicacional	Informar y comunicar oportunamente las actividades de la compañía para los colaboradores.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Personal administrativo de oficina SGS Central América, S.A.
Medio de difusión	Situar la información impresa en la cartelera informativa.

### Acción 5

<i>A qué estrategia corresponde la acción</i>	Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.
Problema	Comunicación interna.
Producto	Mantas vinílicas.
Objetivo comunicacional	Informar y comunicar.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Personal administrativo de oficina SGS Central América, S.A.
Medio de difusión	Ubicar en sala de reuniones y recepción.

## **CAPITULO III**

### **3. INFORME DE EJECUCIÓN**

#### **3.1. PROYECTO DESARROLLADO**

Plan de comunicación interna en el área administrativa de la compañía SGS Central América, S.A.

##### **3.1.1 Financiamiento**

El financiamiento con el cual se realizó el plan de comunicación interna en la compañía SGS Central América, S.A., siendo un 97 % de los gastos asumidos por la epesista y el 3% por la compañía SGS Central América, S.A.

### 3.1.2. Presupuesto

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Financiamiento</b>
1	Buzón de sugerencias de 20 cm x 20 cm con pestaña.	Q95.00	Q95.00	Epesista
1	Manta vinílica de 100 cm x 1.30 cm .	Q100.00	Q100.00	Epesista
1	Mini manta vinílica de 42cm x 21cm con araña.	Q50.00	Q50.00	Epesista
1	Materiales para actividades de charla.	Q75.00	Q75.00	Epesista
20	Compra de premios por actividad.	Q3.10	Q62.00	Epesista
20	Coffee break	Q5.25	Q105.00	Epesista
1	Tape sellador de cajas para actividad.	Q15.00	Q15.00	Compañía SGS Central América, S.A.
1	Asesoría comunicacional	Q12,000.00	Q12,000.00	Epesista
<b>Total de Proyecto</b>			<b>Q12,502.00</b>	<b>Q12,502.00</b>

<b>Financiamiento</b>	<b>Monto</b>
Epesista	Q. 12,487.00
Compañía SGS Central América, S.A.	Q. 15.00



### 3.1.3. Beneficiarios

Colaboradores de área administrativa de los diferentes departamentos de la compañía SGS Central América, S.A.

Beneficiarios	Beneficio
<p>Beneficiarios primarios:</p> <p>Colaboradores administrativos de los diferentes departamentos de la compañía SGS Central América, S.A.</p>	<p>El beneficio principal es dirigido a:</p> <p><b>Colaboradores administrativos:</b> Obtuvieron información que solicitaban, al recibir charlas motivacionales, favoreciendo mejorar su trabajo en equipo, sentirse parte de la compañía.</p>
<p>Beneficiarios secundarios:</p> <p>Personal de SGS Central América, S.A.- Recursos Humanos, Gerentes de líneas de negocios, personal de inspecciones.</p>	<p>El beneficio secundario se dirige a:</p> <p><b>Recursos Humanos:</b> Apoyó directamente a su área de trabajo, en compartir la información que necesitan los empleados y realizar actividades, como actualización de tablero Good News Board.</p> <p><b>Gerentes de líneas de negocios:</b> Reforzamiento a la integración y trabajo en equipo del personal para realizar un mejor desempeño laboral.</p> <p><b>Inspectores:</b> Recibieron información de las actividades que se realizan en la compañía y con ello mejora la actitud de los colaboradores administrativos para con los inspectores.</p>

Jennifer Vásquez, Agosto 2017.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Ingeniero Boris Castañeda	Branch Manager de Guatemala	Proporciono espacio físico para charlas y recurso humano de colaboradores.
Licenciada Jennyfer Morales	Analista de Recursos Humanos	Ayudo información y organización de personal en charlas motivacionales y tablero informativo.
Ingeniera Sandra González	Operational Integrity	Apoyo en la logística de información para newsletter, como equipo audiovisual

Jennifer Vásquez, Agosto 2017.

### 3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

Compañía SGS Central América, S.A., ubicada en la 6ta. Calle 14-08 de la zona 13, Guatemala, Guatemala.

### 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- **Estrategia:**

Mejorar la información y el trabajo en equipo.

- **Objetivo comunicacional:**

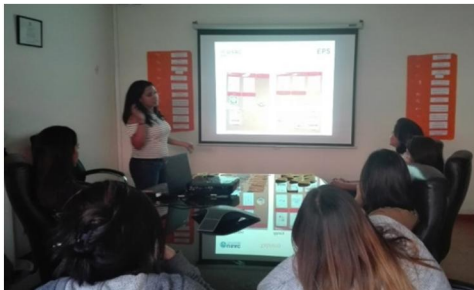
Integrar a los colaboradores para que se comuniquen, interactúen y apoyen entre las diferentes áreas para lograr los objetivos deseados por la compañía y mejorar el trabajo en equipo.

- **Descripción:**

Se realizaron de carácter informativo y de trabajo en equipo, que incluyeron actividades con los colaboradores administrativos de la compañía SGS Central América, S.A.

- **Acciones desarrolladas:**

- a. Acción 1: Charla informativa.
- b. Acción 2: Charla de motivación y trabajo en equipo.
- c. Acción 3: Actividad de reforzamiento de 10 competencias internas de SGS.
- d. Acción 4: Actividad de “Pon tu pieza” con un rompecabezas.



Charla informativa y de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área Administración SGS.  
Proyecto a cargo por epesista Jenniffer Vásquez.



Charla informativa y de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área Administrativa SGS.  
Proyecto a cargo por epesista Jenniffer Vásquez.

- **Estrategia:**

Mejorar la información y el trabajo en equipo.

- **Objetivo comunicacional:**

Encontrar soluciones que sean viables para mejorar la comunicación interna.

- **Descripción:**

Se adquirió un buzón de sugerencias para que los colaboradores puedan emitir su opinión y el departamento de recursos humanos en conjunto con gerencia puedan evaluar las sugerencias y realizar los cambios pertinentes a cada caso.

- **Acciones desarrolladas:**

- a. Acción 1: Compra de buzón de sugerencias y soluciones.
- b. Acción 2: Entrega, información y ubicación.
- c. Acción 3: Se instala una mini manta vinílica con su estructura.



Entrega oficial de buzón de sugerencias.

Ing. Boris Castañeda, Branch Manager de SGS.

Diseñado e implementado por epesista Jenniffer Vásquez.

- **Estrategia:**

Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.

- **Objetivo comunicacional:**

Mejorar la información y comunicación de las actividades que se realizan en la compañía.

- **Descripción:**

Se realizó una newsletter mensual, que llevo por nombre “Pon tu pieza” la cual aumenta la calidad y cantidad de comunicación interna en la compañía.

- **Acciones desarrolladas:**

- a. Acción 1: Elaboración y diseño de newsletter.
- b. Acción 2: Recabar información para contenido de newsletter mensual.
- c. Acción 3: Divulgación de newsletter en cartelera informativa.



Entrega oficial de Newsletter.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.

Diseñado e implementado por epesista Jenniffer Vásquez.

- **Estrategia:**

Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.

- **Objetivo comunicacional:**

Informar y comunicación oportunamente las actividades de la compañía para los colaboradores.

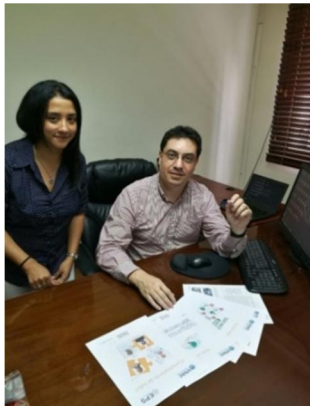
- **Descripción:**

Se procedió a crear nueva información que sea de importancia para los colaboradores.

- **Acciones desarrolladas:**

- 

- a. Acción 1: Búsqueda de información relevante
- d. Acción 2: Elaboración y diseño de cada hoja de información.
- e. Acción 3: Ubicación de información en tablero.



Entrega de material impreso para cartelera informativa.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.

Diseño por epesista Jenniffer Vásquez.

**Estrategia:**

Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.

- **Objetivo comunicacional:**

Comunicar y reforzar las estrategias del proyecto.

- **Descripción:**

Se realizaron dos mantas vinílicas una pequeña y otra grande con la finalidad de auxiliar las acciones de comunicación interna.

- **Acciones desarrolladas:**

- a. Acción 1: Elaboración y diseño de mantas vinílicas.
- b. Acción 2: Ubicación de mantas vinílicas.



Entrega oficial de mantas vinílicas.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.

Diseñadas e implementadas por epesista Jenniffer Vásquez.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Junio				Julio			
Actividad			Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Planeación de capacitación.								
Reservación de lugar, equipo para charlas.								
Citar a las personas para charlas.								
Compra de coffee break para actividad.								
Charlas informativas y motivacionales.								
Temas a definir para Newsletter.								
Recabar información de temas Newsletter.								
Diseño de Newsletter.								
Difusión de Newsletter en cartelera informativa.								
Ubicación de buzón de sugerencias.								
Presentación de información de buzón de sugerencias.								
Instalación de buzón de sugerencias.								
Revisión de buzón de sugerencias.								
Diseño de mantas Vinilicas.								
Impresión de mantas vinilicas.								
Instalación de mantas vinilicas.								

Jennifer Vásquez, Agosto 2017.



### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Mejorar la información, motivación y trabajo en equipo.</p> <p>Objetivo: Proporcionar información actualizada para mejorar el clima laboral y sus relaciones interpersonales.</p>	<p>De los 20 colaboradores administrativos a recibir las charlas motivacionales e informativas, solo asistieron 14.</p>	<p>Las charlas de trabajo en equipo y motivación ayudan a consolidar las relaciones entre colaboradores.</p>
<p>Mejorar la información, motivación y trabajo en equipo.</p> <p>Objetivo: Que los colaboradores puedan emitir su opinión y generar cambios positivos en la compañía.</p>	<p>De los 20 colaboradores solamente 5 han emitido su opinión.</p>	<p>El dar seguimiento a sugerencias beneficia a toda la compañía.</p>
<p>Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.</p> <p>Objetivo: Proporcionar a los colaboradores información organizacional y de interés.</p>	<p>De los 20 colaboradores, los 20 leyeron las dos newsletter que se realizaron.</p>	<p>Es importante tener una comunicación interna efectiva y que puedan informarse los colaboradores de lo que sucede en la compañía.</p>
<p>Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.</p> <p>Objetivo: Actualización mensual de noticias informativas relevantes para los colaboradores.</p>	<p>De los 20 colaboradores, los 20 leyeron la información que se ubicó en la cartelera informativa..</p>	
<p>Elaboración de material impreso para mejorar la comunicación interna.</p>	<p>De los 20 colaboradores 15 han visto las dos mantas vinílicas.</p>	<p>Las mantas vinílicas fueron de gran apoyo, con un mensaje claro.</p>

Jennifer Vásquez, Agosto 2017.

## **CONCLUSIONES**

La elaboración del diagnóstico comunicacional, fue indispensable para conocer la problemática que afectaba a la compañía SGS Central América, S.A., para poder actuar y dar inicio a elaborar una solución personalizada para ellos.

El plan comunicacional fue vital, ya que con el se le dieron respuestas a varias interrogantes que se presentaban, de poder mejorar o crear una cultura de comunicación interna abierta y bidireccional, que funcionara con todos los colaboradores de la compañía.

La fluidez con la que se acepto la ejecución del plan comunicacional, fue evidencia de lo bien recibida que fue la información y comunicación que se divulgo e implemento durante el proceso, como las actividades y charlas que reforzaron el trabajo en equipo.

El material impreso y el buzón de sugerencias que se implementaron, reforzaron más la información que se requería, ya que el mensaje demostraba cada vez ser mas claro y observarse en distintos lugares de la compañía.

## **RECOMENDACIONES**

Darle seguimiento a la información que necesitan los colaboradores, basandose en temas importantes de la compañía para poder transmitirles directamente las metas, resultados, opiniones y demás comunicación.

Poner en práctica las soluciones y sugerencias que que sean viables aplicar en el área administrativa para generar cambios beneficiosos para la compañía y colaboradores de SGS Central América, S.A.

Continuar con las charlas informativas mensuales y de trabajo en equipo, ya que con estas actividades se logro la integración de todos los participantes, que pudieron crear mejores realaciones interpersonales con sus compañeros de las diferentes áreas administrativas.

Actualizar periodica de información impresa con temas relevantes y especificos que aporten conocimientos de los procesos de las diferentes líneas de negocio que maneja la compañía, esto para reforzar la comunicaión con los colaboradores.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bidireccional:	De dos direcciones.
Biocombustible :	Combustible obtenido mediante el tratamiento físico o químico de materia vegetal o de residuos orgánicos.
Bituminosas:	Que tiene betún o semejanza con él.
Certificaciones :	Documento en que se asegura la verdad de un hecho.
Comunicación :	Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
Contextualizar:	Situar algo en un determinado contexto.
Cronograma:	Calendario de trabajo.
Cualitativo:	Perteneciente o relativo a la cualidad.
Cuantitativo:	Perteneciente o relativo a la cantidad.
Demográfico:	Perteneciente o relativo a la demografía.
Diagnóstico:	Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
Ejecución:	Acción y efecto de ejecutar.
Específico:	Que es propio de algo y lo caracteriza y distingue de otras cosas.
Estrategias:	En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
Geográfico:	Perteneciente o relativo a la geografía.
Holística:	Perteneciente o relativo al holismo.
Inductivo:	Que se hace por inducción.
Instrumentos:	Escritura, papel o documento con que se justifica o prueba algo.
Interacción:	Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerza, funciones, etc.
Interpersonales:	Que existe o se desarrolla entre dos o más personas.
Objetivo:	Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.
Periodicidad:	Cualidad de periódico.
Pertinente:	Perteneciente o correspondiente a algo.

Plan:	Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.
Recabar:	Recoger, recaudar, guardar.
Sensibilización :	Acción y efecto de sensibilizar o sensibilizarse.
Sinopsis:	Exposición general de una materia o asunto, presentados en sus líneas esenciales.
Socioeconómico:	Pertenciente o relativo a los factores sociales y económicos.

## TRADUCCIÓN DE TÉRMINOS

Agriculture, Food and Life:	Agricultura, alimentación y vida.
Certification & Business Enhancement:	Certificación y mejora de negocios.
Consumer and Retail:	Consumidor y minorista.
Coordinator:	Coordinador
Downstream:	Río abajo.
Executive Assistant:	Asistente Ejecutiva
Good News Board:	Tablero de Buenas Noticias.
Guatemala Branch Manager:	Gerente de sucursal de Guatemala.
Minerals and Governments and Institutions Services:	Minerales y Servicios a Instituciones del Gobierno.
Oil Gas & Chemicals:	Petróleo y Gas Químico.
Operational Integrity:	Integridad Operacional.
Operations Coordinator:	Coordinador de Operaciones
Operations Manager:	Gerente de Operaciones
Regional Operational Integrity Manager:	Gerente Regional de Integridad Operativa.
RH Analyst:	Analista de RH
Shine now:	Brilla ahora.
Upstream:	Río arriba.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cabezas Horacio. Metodología de la Investigación, 2001, Editorial Piedra Santa.
- Lic. Ms. A. Gabriel Alfredo Piloña Ortiz, Guía práctica sobre métodos y técnicas de Investigación documental y de campo, decimal edición 2016, GP Editores, Guatemala.
- Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, sexta edición, año 2014, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Shine now, manual de inducción del empleado 2012.
- Tamayo, M. (2012) El Proceso de la Investigación Científica, México: Limusa, pág. 148.

## E GRAFÍA

- Cronograma de Gantt

<https://www.recurso.s.uco.l.mx/tesis/cronograma.php>

- Página de SGS, S.A., 2017.

<http://www.sgs.com/en/our-company/corporate-sustainability/sustainability-at-sgs/sgs-at-a-glance/our-vision-and-values>

- Perfil de grupo, SGS, 2016.

<http://www.sgs.es/~media/Global/Documents/Brochures/Group%20Profiles/SGS%20Group%20Profile%20ES.ashx>

- Rafael Muñoz, Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición : Capítulo 9, La comunicación dentro del marketing.

<http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

- Real Academia Española, 2017

<http://www.rae.es/>

- Técnicas estructurales, entrevista, grupo de discusión, observación y biografía.

[https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la\\_entrevista\\_en\\_profundidad.html](https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la_entrevista_en_profundidad.html)

## **ANEXOS**

### **Transcripción completa de entrevistas**

#### **Entrevista No.1**

##### Datos para identificación

- ❖ Nombre: Rocio Blanco.
- ❖ Puesto que desempeña dentro de SGS Central América, S.A.: Asistente Administrativo.
- ❖ Antigüedad en la empresa: Nueve meses.
- ❖ Fecha de entrevista: 15/02/17.
- ❖ Tipo de entrevista: Estructurada.
- ❖ Encargada de entrevistar: Jenniffer Vásquez.
- ❖ Objetivo de entrevista: Diagnosticar la comunicación interna en SGS.

1.- ¿Para usted que es la comunicación interna?

R/ Es la que se da entre jefes y subordinados para el buen funcionamiento de la compañía.

2.- ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?

R/ Bueno, yo siento que en SGS no existe una comunicación interna como tal, entonces sería una ideal que mejorará ese aspecto.



3.- ¿Desde que usted ingresó a la compañía SGS Central America, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R/ Realmente no existe una comunicación como tal, pero se han implementado cosas que si bien no se llevan a cabo, sería como de mejorarlas, esta la cartelera que como hemos comentado no se mantiene actualizada y a veces si recibimos información por correo con ingresos de nuevas personas pero no te comunican en que división va estar o que puesto van desempeñar, solo es una introducción muy vaga, y... después de eso creo que si no, no tenemos mayor.

4.- ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R/ No.

5.- ¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R/ Creo que no, es demasiado esporádico y no hay un plan sino cuando las cosas vayan surgiendo o a última hora, un día antes que sea el lanzamiento de una actividad.

6.- ¿Qué mejoraría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna?

R/ Que mejoraría, sobre todo la comunicación entre los jefes y sus equipos de trabajo porque al menos nosotros estamos desorientados, cada mes es como, ir a la deriva, no sabemos cuál es la meta de ventas, no nos enteramos de los problemas hasta que corrió un rumor, entonces sería ideal como que estuviéramos todos en sintonía, específicamente no se qué estrategia sería pero sí que sea de jefe a equipo.

7.- ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R/ Mejoraría, sobre todo la comunicación entre los jefes y sus equipos de trabajo.

8.-¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R/ Creo que todas serían importantes y las necesitamos dentro de SGS pero la manera que considero es más completa y que más nos puede ayudar es procedimiento o implementación de departamento de comunicación, porque eso podría abarcar tanto como campañas de sensibilización y motivación como fortalecimiento de la comunicación interna, siento que es más completo.

9.-¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R/ Totalmente, osea un puesto como tal, eh sobre todo si fuera dirigido a, de forma externa, porque siento que SGS a pesar de ser una empresa líder a nivel mundial, a nivel nacional si nos falta demasiado darnos a conocer, entonces sí sería muy útil y rentable contratar a una persona que ocupara esa posición.

## Entrevista No.2

### Datos para identificación

- ❖ Nombre: Sandra González.
- ❖ Puesto que desempeña dentro de SGS Central América, S.A.: QHSE
- ❖ Antigüedad en la empresa: Dos años.
- ❖ Fecha de entrevista: 15/02/17.
- ❖ Tipo de entrevista: Estructurada.
- ❖ Encargada de entrevistar: Jenniffer Vásquez.
- ❖ Objetivo de entrevista: Diagnosticar la comunicación interna en SGS.

1.- ¿Para usted que es la comunicación interna?

R/ Son como que varias actividades para comunicar a toda la gente de la empresa que estamos haciendo.

2.- ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?

R/ Ahorita creo que no hay comunicación interna porque lo único que comunican son como que actividades que va hacer recursos humanos y hay como un tipo boletín board o cartelera de noticias que no está actualizada y nadie pone noticias de lo que está haciendo, entonces prácticamente no hay, no existe.

3.- ¿Desde que usted ingreso a la compañía SGS Central America, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R/ La cartelera la acaban de poner entonces, entonces se puede decir que no hay, que no he visto comunicación interna.

4.- ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R/ No, por lo mismo que había dicho de que la única cartelera que hay de comunicación no está actualizada, entonces, prácticamente solo entre nosotros nos hablamos que estamos haciendo y entre nosotros nos ayudamos, pero no es que haya algún tipo de comunicación formal.

5.- ¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R/No, la verdad es que no, no tiene porque la cartelera no está actualizada y únicamente pasa comunicados sobre nuevas actividades actividades como recursos humanos va ser y no lo que están haciendo las otras personas.

6.- ¿Qué mejoraría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna?

R/ Mejorar la línea de correos, boletines electrónicos, mantener actualizada la cartelera, capacitaciones y sensibilización para comunicar que es la comunicación interna.

7.- ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R/ Casi todos podemos estar conscientes de que es lo que hacemos cada uno y ayudarnos en equipo.

8.-¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación.
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación.
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R/ Todas las anteriores.

9.-¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R/Si es necesario tener separado el departamento, porque recursos humanos no lo está haciendo, la actividad de comunicación.

### Entrevista No.3

#### Datos para identificación

- ❖ Nombre: Carlos Rac.
- ❖ Puesto que desempeña dentro de SGS Central América, S.A.: Contador General Regional.
- ❖ Antigüedad en la empresa: Cuatro años.
- ❖ Fecha de entrevista: 15/02/17.
- ❖ Tipo de entrevista: Estructurada.
- ❖ Encargada de entrevistar: Jenniffer Vásquez.
- ❖ Objetivo de entrevista: Diagnosticar la comunicación interna en SGS.

1.- ¿Para usted que es la comunicación interna?

R/ La comunicación interna, pues es una herramienta que los jefes debemos de utilizar con nuestros subalternos para transmitir objetivos, metas que la empresa y el departamento quiera cumplir y hacia dónde vamos y para hacer sentir parte a los empleados de la familia SGS.

2.- ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?

R/ Existe a medias, no se comunica oportunamente los objetivos, las metas, muchas cosas se van dando, no se informan en el momento indicado pero si hay que mejorar, hay mucho que hacer por mejorar la comunicación interna.

3.- ¿Desde que usted ingresó a la compañía SGS Central America, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R/ Pues muy poco, más que todo he visto correos informativos, eh... objetivos que nuestro jefe pues nos ha comunicado, únicamente.

4.- ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R/ No.

5.- ¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R/ No.

6.- ¿Que mejoraría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna?

R/ Pues primero, siempre comunicar oportunamente como dije al principio, todo objetivo y meta que la empresa se trace y comunicárselo a los subalternos, pues para que ellos se sientan parte del equipo y que den aporte y que den ideas también, que muchas veces ellos tienen muchas más experiencias y eso ayuda a transmitir nuevas ideas y mejorar muchas cosas dentro de la compañía.

7.- ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R/ La respuesta anterior (N.6)

8.- ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R/ Fortalecimiento de comunicación interna actual

9.- ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R/ Tal vez no tanto una posición interna de comunicación interna, perdón, pero si mejorar nuestra comunicación interna, tenemos departamentos de recursos humanos que creo que es una parte muy importante que creo que puede transmitir esa comunicación que se busca.



## Entrevista No.4

### Datos para identificación

- ❖ Nombre: Lorena Ruiz
- ❖ Puesto que desempeña dentro de SGS Central América, S.A.: Gerente de operaciones para Guatemala, para las divisiones Agrícola y minerales
- ❖ Antigüedad en la empresa: 22 años.
- ❖ Fecha de entrevista: 15/02/17.
- ❖ Tipo de entrevista: Estructurada.
- ❖ Encargada de entrevistar: Jenniffer Vásquez.
- ❖ Objetivo de entrevista: Diagnosticar la comunicación interna en SGS.

1.- ¿Para usted que es la comunicación interna?

R/ La comunicación interna es el medio que utiliza la empresa para valga la redundancia comunicarse con sus empleados, comunicarles de cambios, reestructuraciones, dar buenas noticias, eh todas las noticias que están dentro de la empresa lleguen a todos los medios, a todos los niveles, de los empleados de la corporación.

2.- ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?

R/ Si existe, boletines que se han notificado a los empleados, tal vez no con la importancia que debería de tener pero si se ha utilizado esa herramienta.

3.- ¿Desde que usted ingresó a la compañía SGS Central America, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R/ Correos electrónicos, casi todo es por correos electrónicos y hasta ahora que se implemento el Goods news board que es otra herramienta de comunicación que se tiene.

4.- ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R/ Pienso que se podría mejorar la comunicación interna, hay medios que se están utilizando pero no han sido tan efectivos porque no han sido muy frecuentes o no han dado toda la información que los empleados quisieran saber para sentirse motivados, osea hay comunicación interna pero tal vez no la ideal en la información que se le ha presentado hasta ahora a los empleados.

5.- ¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R/ Si, creo que tiene que ser algo que esté planificado y que se debe informar a los colaboradores con mayor frecuencia, pero si tiene que ser algo muy bien planificado y organizado.

6.- ¿Qué mejoraría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna?

R/ Primero que, planificar los puntos que se van a tratar y la frecuencia con la que se debe de dar la información, por ejemplo hubo una reestructuración a nivel mundial de la empresa y pocas personas lo supieron porque no llegó la información a todos los niveles.

7.- ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R/ Ayuda en el sentido que hace que cada persona se sienta parte de la corporación de la organización, sentirse orgullosos de pertenecer a una empresa que es líder mundial en las actividades que realiza, una empresa que tiene en más de 180 años de estar funcionando y se mantiene en su posición líder, una empresa que encuentran en cualquier parte del mundo y la gente o los colaboradores necesitan apropiarse de la empresa y sentirse orgullosos de trabajar en este equipo.

8.- ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R/ Creo que todas las anteriores, osea existe pero está a un nivel muy reducido el trabajo que se ha hecho de comunicación está iniciando, osea yo diría todas las anteriores.

9.- ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R/ Si, pero si me preguntas ahorita si debe de existir como un departamento, tal vez debe ser como, no, ahorita no puedo dimensionar si todas las actividades deberían crearse un departamento de comunicación o que sea una persona que se encargue de eso si, pensaría que debería de ser una persona que se encargada de esa posición y debería hacerse a nivel regional, debería de existir una contraparte en los otros países para que todo sea, las directrices de la empresa sean homogéneas todos los países.

## Modelo de la Encuesta



Instrucciones: Colocar una "X" en el recuadro que usted considere adecuada su respuesta, esta encuesta se realiza con el fin de poder diagnosticar el nivel de Comunicación Interna que se maneja actualmente en la Compañía SGS Central América, S.A.

1.- ¿Cuál es su sexo?

Femenino  Masculino

2.- ¿En qué rango de edad se encuentra?

20-30  31-40  41-50

3.- ¿Conoce de qué se trata la comunicación interna?

Si  No

4.- ¿Considera que existe comunicación interna en SGS Central América, S.A.?

Si  No

¿Considera que es una herramienta importante tener una buena comunicación interna en SGS

5.- Central América, S.A.?

Si  No

6.- ¿Qué tipo de comunicación interna cree que exista actualmente?

Comunicación Formal (Es donde el mensaje se origina de Jefe/Encargado de área/RH a colaboradores.)  
 Comunicación Informal (El mensaje circula entre los colaboradores de la empresa, sin conocer el origen de éste.)

7.- ¿Qué efectiva considera la comunicación con su jefe?

Efectiva  Poco efectiva  Mala

8.- ¿Qué efectiva considera la comunicación con sus compañeros?

Efectiva  Poco efectiva  Mala

9.- ¿Conoce las funciones que desarrollan sus compañeros?

Si  No

10.- ¿Qué tan constante le gustaría que sea la comunicación interna?

Cada semana  Cada 15 días  Cada mes

11.- ¿Qué tipo de comunicación interna le gustaría que existiera en SGS Central América, S.A.?

Comunicados por correo electrónico.  Círculos de calidad.  
 Boletines físicos.  Reuniones periódicas para saber los objetivos de la empresa.  
 Newsletter físico ó electrónico.  Conocimiento de actividades de diferentes áreas de trabajo.  
 Buzón de sugerencias.  Capacitaciones de sensibilización y motivación/otras.  
 Cartelera actualizadas.  Intranet.

12.- ¿Qué temas le gustaría que trabajaran en comunicación interna?

Objetivos  Valores  Noticias  OI   
 de Equipo  Globales   
 Motivacional  Todos los anteriores   
 Cultura/Actividades

## Vaciado de la Encuesta

Encuesta No.	¿Cuál es su sexo?		¿En qué rango de edad se encuentra?				¿Sabe de qué se trata la comunicación interna?		¿Cree que existe la comunicación interna en SGS Central América, S.A.?		¿Considera que es una herramienta importante tener una buena comunicación interna en SGS Central América, S.A.?		¿Qué tipo de comunicación interna cree que exista actualmente?		¿Qué tan efectiva es su comunicación con su jefe?			¿Qué tan efectiva es su comunicación con sus compañeros?			¿Conoce las funciones que desarrollan sus compañeros?		¿Qué tan constante le gustaría que sea la comunicación interna?		
	F	M	20-30	31-40	41-50	Si	No	Si	No	Si	No	Comunicación Formal	Comunicación Informal	Efectiva	Poco efectiva	Mala	Efectiva	Poco efectiva	Mala	Si	No	Cada Semana	Cada 15 días	Cada mes	
	1	x	x			x			x		x				x			x			x				x
2	x			x				x		x				x			x			x				x	
3		x			x	x		x		x				x			x			x				x	
4		x			x	x		x		x			x				x			x					x
5	x		x						x	x			x				x						x	x	
6	x		x			x			x	x			x		x			x					x	x	
7		x	x			x		x		x			x				x			x				x	
8		x			x	x		x		x			x				x			x				x	
9	x		x			x			x	x				x			x						x	x	
10	x		x			x		x		x			x				x						x	x	
11		x	x			x			x	x			x			x	x			x					x
12	x				x	x		x		x			x				x			x					x
13		x		x		x		x		x			x				x			x				x	
14	x		x			x		x		x			x				x						x	x	
15		x		x		x		x		x				x			x			x				x	
16		x	x			x		x		x			x				x			x					x
17	x		x			x		x		x			x				x			x					x
Totales	8	9	10	3	4	17	0	13	4	17	0	11	7	12	5	0	14	2	0	12	4	10	4	2	

Jennifer Vásquez, febrero 2017.

Opción de Respuesta	¿Qué tipo de comunicación interna le gustaría que existiera en SGS Central América, S.A.?																	Totales							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17								
Número de encuestas																									
Comunicados por correo electrónico.	x	x	x	x	x		x			x				x	x	x	x								10
Boletines físicos.														x											1
Newsletter físico ó electrónico.			x		x		x						x												4
Buzón de sugerencias.						x		x																	2
Cartelera actualizadas.			x		x	x			x				x										x		6
Círculos de calidad.					x			x																	2
Reuniones periódicas para saber los objetivos de la empresa.	x		x	x	x	x							x	x	x								x	x	10
Conocimiento de actividades de diferentes áreas de trabajo.		x		x	x								x											x	5
Capacitaciones de sensibilización y motivación/otras.		x		x	x	x	x	x					x	x	x	x							x	x	12
Intranet.	x	x					x																x		5

Opción de Respuesta	¿Qué temas le gustaría que trabajaran en comunicación interna?																	Totales							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17								
Número de encuestas																									
Objetivos de Equipo	x	x											x		x								x	x	6
Valores													x												1
Noticias Globales		x											x		x								x		4
OI																									1
Motivacional/cultural/actividades																								x	1
Todos los anteriores			x	x	x	x	x						x	x									x		10

Jennifer Vásquez, febrero 2017.

## Resultados de entrevistas

### Primera entrevista:

Considera que no hay comunicación interna, si implementan nuevas actividades para mejorarla, pero no les dan seguimiento por lo tanto no se mantienen actualizadas, no existe planificación todo lo habisan a ultimo momento y necesitan más comunicación con sus jefes para que sus objetivos esten claros dentro de la compañía.

### Segunda entrevista:

No hay comunicación interna dentro de la compañía y lo poco que intentan realizar es solamente del área de recursos humanos y no las demás líneas de trabajo, se necesita mejorar las carteleras informativas, como charlas y boletines para estar informados.

### Tercera entrevista:

Existen diferente información que se desconoce porque no ser oportuna la comunicación, no hay buenos canales de comunicación interna, ni actividad que se desarolle de una forma planificada y organizada para que ella llegue a todos los colaboradores de la compañía y se sientan comunicados.

### Cuarta entrevista:

Se puede observar un poco de información pero no con la importancia que deberia de tener, por lo cual casi no se percibe la misma, deben de tener organización y planificación de la comunicación interna para que esta sea mas eficiente y frecuente para que lleguen a todos los colaboradores y ellos se sientan parte de la compañía.

**Tabla comparativa de entrevistas**

No.	Preguntas	Respuesta de primera entrevistada	Respuesta de segunda entrevistada
1	¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en SGS Central América y porque?	Bueno, yo siento que en SGS no existe una comunicación interna como tal, entonces sería una ideal que mejorará ese aspecto.	Ahorita creo que no hay comunicación interna porque lo único que comunican son como que actividades que va hacer recursos humanos y hay como un tipo boletín board o cartelera de noticias que no está actualizada y nadie pone noticias de lo que está haciendo, entonces prácticamente no hay, no existe.
2	¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?	No.	No, por lo mismo que había dicho de que la única cartelera que hay de comunicación no está actualizada, entonces, prácticamente solo entre nosotros nos hablamos que estamos haciendo y entre nosotros nos ayudamos, pero no es que haya algún tipo de comunicación formal.
3	¿Considera que la comunicación interna en SGS Central América, S.A. se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?	Creo que no, es demasiado esporádico y no hay un plan sino cuando las cosas vayan surgiendo o a última hora, un día antes que sea el lanzamiento de una actividad.	No, la verdad es que no, no tiene porque la cartelera no está actualizada y únicamente pasa comunicados sobre nuevas actividades como recursos humanos va ser y no lo que estan haciendo las otras personas.
4	¿Desde que usted ingreso a la compañía SGS Central América, S.A. como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?	Realmente no existe una comunicación como tal, pero se han implementado cosas que si bien no se llevan a cabo, sería como de mejorarlas, esta la cartelera que como hemos comentado no se mantiene actualizada y a veces si recibimos información por correo con ingresos de nuevas personas pero no te comunican en que división va estar o que puesto van desempeñar, solo es una introducción muy vaga, y... después de eso creo que si no, no tenemos mayor.	La cartelera la acaban de poner entonces, entonces se puede decir que no hay, que no he visto comunicación interna.

Fuente: Jenniffer Vásquez, febrero 2017.



## Lista de Acciones

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
Charlas informativas y motivacionales.	X		Se efectuaron tres charlas, las cuales se redujeron a dos por diferentes asuntos, como visitas, viajes, cierres mensuales.
Elaboración de Newsletter.	X		
Ubicación de Buzón de sugerencias y soluciones.	X		
Actualización de cartelera informativa o Good News Board.	X		
Adquisición de mantas vinílicas.	X		
Manual de Comunicación Interna.		X	No fue autorizada realizarla.
Departamento de Comunicación.		X	No fue autorizada realizarla.

## Fotografías de ejecución de proyecto



Sala de reuniones para charlas compañía SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



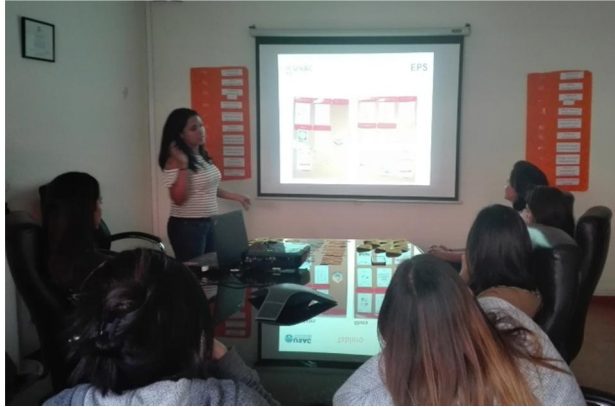
Sala de reuniones para charlas de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



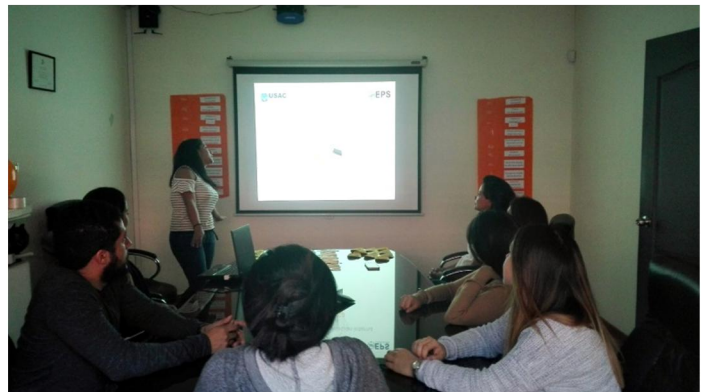
Premios simbólicos para charlas en SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Charla informativa y de trabajo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS Central América, S.A.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Charlas informativas y de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez.



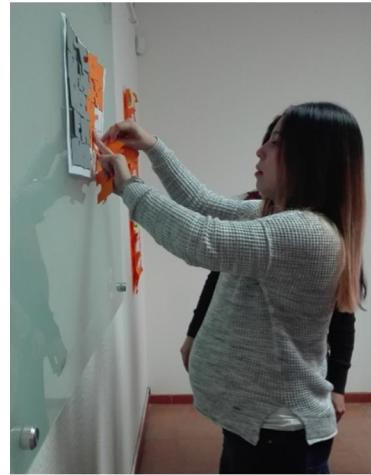
Charla informativa y de trabajo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS Central América, S.A.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez.



Actividad motivacional y de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS Central América, S.A.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez



Charla informativa y de trabajo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Actividad de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Actividad de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Actividad de trabajo en equipo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Colaboradores del área administrativa compartiendo en actividad de trabajo en equipo.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez.



Charla informativa y de trabajo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez



Charla informativa y de trabajo.  
Colaboradores del área administrativa de SGS.  
Proyecto a cargo de epesista Jennifer Vásquez

## Entrega de Materiales impresos



Entrega oficial de material impreso.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.

Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez.



Entrega oficial de material impreso.

Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez.



Entrega oficial de buzón de sugerencias y soluciones.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.

Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez.



Entrega oficial de mini manta vinilica.  
 Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS  
 Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez



Entrega oficial de manta vinilica.  
 Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.  
 Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez.



Entrega oficial de material impreso  
 Al Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS  
 Diseñado e implementado por epesista Jennifer Vásquez



Entrega oficial de Newsletter.  
 Ing. Boris Castañeda, Branch Manager de SGS.  
 Diseñado e implementado por epesista Jenniffer Vásquez.

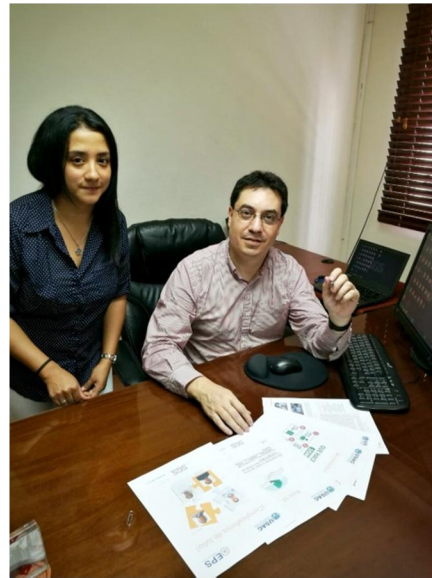


Revisión de Newsletter.  
 Ing. Boris Castañeda, Branch Manager de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Revisión de material impreso para cartelera informativa de los meses junio y julio.

Ing. Boris Castañeda Branch Manager de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.





## Buzón de sugerencias y soluciones



Instalación de buzón de sugerencias.  
Proyecto a cargo de Jennifer Vásquez.



Colaboradores del área administrativa de SGS utilizando buzón.



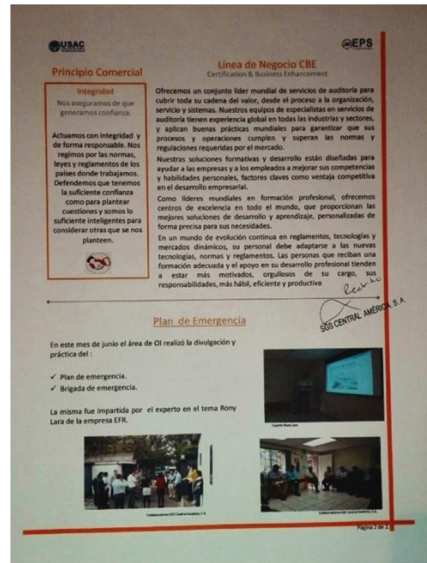
Colaboradores del área administrativa utilizando buzón de sugerencias y soluciones.  
Implementado y diseñado por epesista Jennifer Vásquez.

# Actualizaciones de Cartelera Informativa



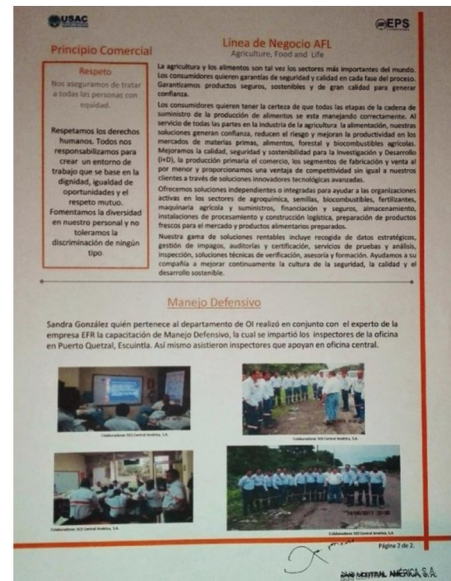
Diseño e implementación de Newsletter mes de Junio-SGS.

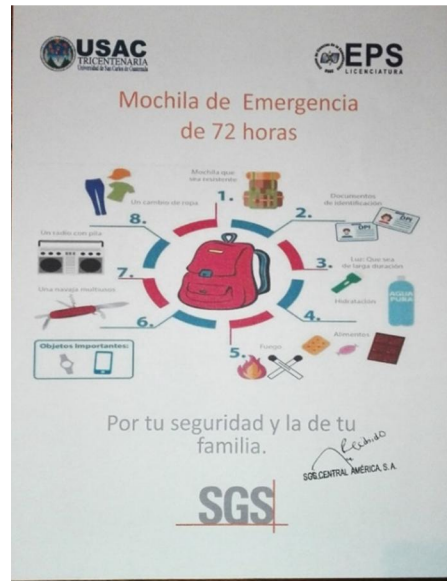
Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Diseño e implementación de Newsletter mes de Julio-SGS.

Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.





Diseño de material impreso de cartelera informativa de mes de junio de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



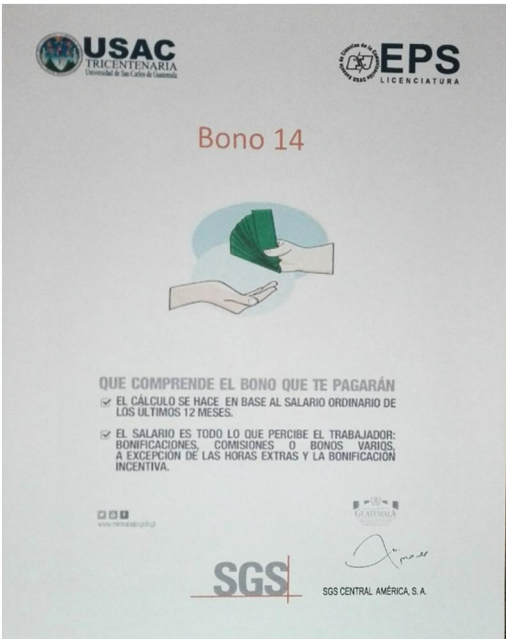
Diseño de material impreso de cartelera informativa de mes de junio de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Diseño de material impreso para cartelera informativa de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



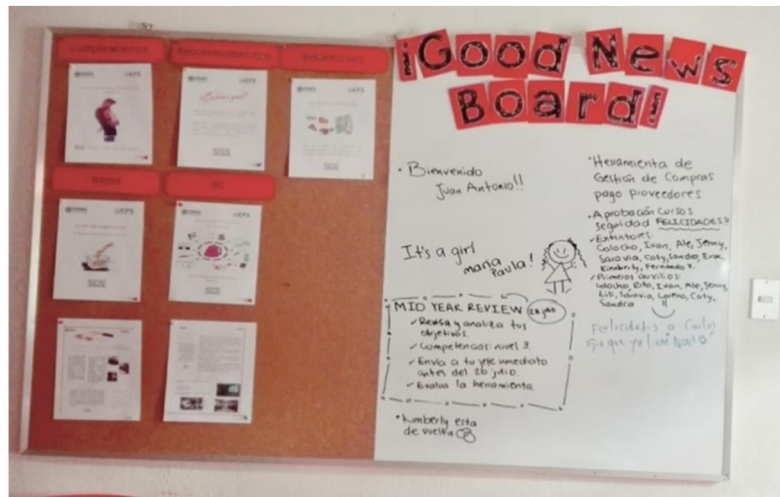
Diseño de material impreso para cartelera informativo de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Diseño de material impreso para cartelera informativa de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



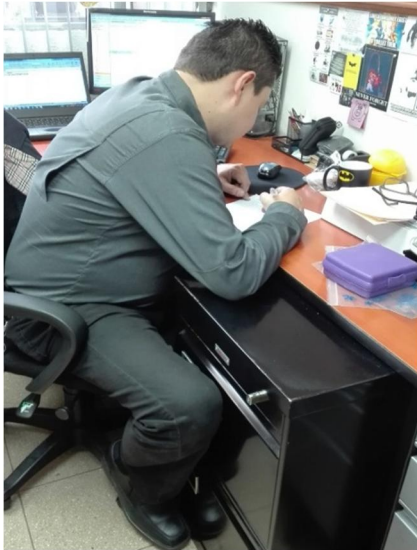
Diseño de material impreso para cartelera informativa de SGS.  
 Proyecto a cargo de epesista Jenniffer Vásquez.



Cartelera informativa actualizada de SGS.  
Material impreso y diseñado por epesista Jenniffer Vásquez.



Cartelera informativa actualizada del mes de Junio y Julio en SGS Central América, S.A.  
Material impreso y diseñado por epesista Jenniffer Vásquez.



Luis Saravia y Rita González.  
Colaboradores administrativos de SGS.  
Respondiendo encuesta elaborada por epesista Jenniffer Vásquez.



Sandra González, colaboradora administrativa de SGS.  
Respondiendo encuesta elaborada por epesista Jenniffer Vásquez.

## Carta de entrega de materiales en proyecto de ejecución.



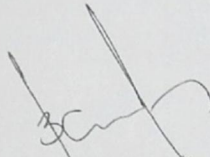
Guatemala, 18 de Agosto de 2017.

Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Estimado Licenciado:

Por medio de la presente queremos comunicarles que la Compañía **SGS Central América, S.A.**, con número de identificación tributaria (NIT) 477392-6, ubicada en la 6ta. Calle 14-08 de la zona 13 capitalina, hemos recibido en los meses de junio y julio del presente año el material impreso, buzón de sugerencias, charlas informativas y motivacionales, que corresponden a la Práctica Profesional Supervisada de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la señorita **Jennifer Estefania Vásquez González**, quien concluyo la ejecución del plan de comunicación interna dentro de la compañía.


Atentamente,



Ing. Boris Estuardo Castañeda Rodríguez  
Regional Operational Integrity Manager / Guatemala Branch Manager




Ficha de horas de práctica.



# EPS

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




### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Jenniffer Estefania Vásquez González.  
**No. Carné y DPI:** 200916365 -- 2626741060101  
**Jefe o Encargado (a):** Ing. Boris Estuardo Castañeda Rodríguez, Guatemala Branch Manager.  
**Institución o Empresa:** SGS Central América, S.A.  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Sandra Hernández.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS							Totalhoras en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 01/ Al: 02	Junio	x	X	x	7	7	x	14hrs.	
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	7	7	7	7	8	x	36hrs.	
3	Del: 12 / Al:16	Junio	7	7	7	8	8	X	37hrs.	
4	Del:19 / Al:23	Junio	7	7	7	8	8	x	37hrs.	
5	Del: 26 / Al:29	Junio	7	7	7	7	x	x	28hrs.	
6	Del:03 / Al:07	Julio	7	7	7	8	8	x	37hrs.	
7	Del:10 / Al:14	Julio	7	7	7	8	8	x	37hrs.	
8	Del: 17 / Al:21	Julio	7	7	7	8	8	x	37hrs.	
9	Del: 24 / Al:28	Julio	7	7	7	8	8	x	37hrs.	
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.	

(f) \_\_\_\_\_  
Ing. Boris Estuardo Castañeda Rodríguez  
Guatemala Branch Manager



(f) \_\_\_\_\_  
Licda. Sandra Hernández  
Supervisora EPSL

