

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

EDWIN ANTONIO MÉNDEZ

Previo a optar al Título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, noviembre de 2018

CONSEJO DIRECTIVO

DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

REPRESENTANTES DOCENTES

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu.

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

M.A. Michel González Batres

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

M.Sc. Claudia Molina

COORDINADOR DE EPS LICENCIATURA

Lic. Luis Pedroza Gaytán

SUPERVISORES DE EPS LICENCIATURA

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018 119

Ingeniero Gunter, Herman
Gerente
DESABLE, SOCIEDAD ANONIMA
Presente.

Estimado Gerente:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **EDWIN ANTONIO MÉNDEZ** con número de registro académico **9719938** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista

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

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



Guatemala, 4 de agosto de 2018.

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: Edwin Antonio Méndez con número de carné: 9719938 y CUI: 1720117522201; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "*Desable, Sociedad Anónima*" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 14 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "*Estrategias de Comunicación para el Fortalecimiento de la Imagen Institucional de Desable, Sociedad Anónima*" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa.

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

Atentamente,

Ingeniero Gunter Herman
Gerente de la Empresa

DESABLE, S. A.
Sa. Avenida 8-37 Zona 9



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Edwin Antonio Méndez
Carné: 199719938
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

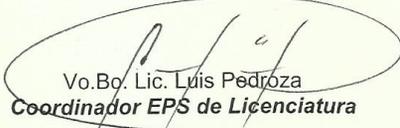
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE DESABLE S.A.". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



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

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

DEDICATORIAS

- A Dios:** Por permitirme estar con vida y salud para ver culminada mi anhelada meta.
- A mi madrecita:** A quien adoro con todo mi corazón, espero que Dios me la mantenga con buena salud.
- A mis hijos:** Que por siempre han sido mi razón de ser. El tesoro que tengo en esta vida.
- A mi esposa:** Por tenerme paciencia y apoyarme en determinados momentos.
- A mi sobrina:** María Lissette Recinos García, que siempre está presente en mis circunstancias y la quiero como mis hijos.
- A mi nieta:** A quien quiero mucho y espero lo mejor de la vida.
- A mis sobrinos:** Que siempre están pendientes de mí.
- A mi familia en general:** Porque siempre han depositado en mí su confianza.
- A mis Jefes:** Que durante el tiempo que estudié mi carrera, fueron muy especiales conmigo, siempre me apoyaron, me alentaron a seguir adelante para no desmayar.
- A mis compañeros de trabajo:** Porque siempre tuvieron palabras para levantarme el ánimo y seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

- A:** Mi linda Tierra del Quetzal, que es la más bella del mundo.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, de quien me siento enormemente orgulloso de pertenecer.
- A:** Mi Escuela de Ciencias de la Comunicación –ECC-, que me permitió permanecer dentro de sus aulas y percibir el conocimiento. Asimismo conocer a muchas personas, que jamás olvidaré.
- A:** M.Sc. Sergio Morataya, Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por brindarme su apoyo moral para graduarme.
- A:** Licenciado Luis Pedroza Gaytán, Supervisor de EPSL2018 por darnos su tiempo y dedicación para coordinar todo este proceso.
- A:** Licenciado Fernando Flores, Supervisor de EPSL2018, por guiarme y por fin culminar mi carrera, en verdad de corazón, muchas gracias Licenciado Flores por tener esa paciencia. Que Dios te bendiga.

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
JUSTIFICACIÓN	IV
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:	1
1.2.1. Ubicación Geográfica:.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:.....	1
1.2.3. Historia:.....	1
1.2.4. Departamentos:.....	2
1.2.5. Misión:.....	5
1.2.6. Visión:.....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales:.....	5
1.2.8. Público Objetivo:.....	5
1.2.9. Organigrama:.....	5
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción del Método:.....	6
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	6
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:.....	7
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	8
1.4.1. Ficha de las Entrevistas:.....	8
1.4.2. Resultado de las Entrevistas:.....	8
1.4.3. Tablas Comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados:.....	10
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA EMPRESA	11
CAPITULO II	12
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	12
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:	12

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:	12
2.2.1. Objetivo General:	12
2.2.2. Objetivo Específicos:	13
2.3. PÚBLICO OBJETIVO:	13
2.4. EL MENSAJE:	13
2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:	14
CAPITULO III	15
3. INFORME DE EJECUCIÓN	15
3.1. PROYECTO DESARROLLADO:	15
3.1.1. Financiamiento:	15
3.1.2. Presupuesto Ejecutado:	16
3.1.3. Beneficiarios:	16
3.1.4. Recursos Humanos	17
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción:	17
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:	17
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:	20
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:	21
CONCLUSIONES:	22
RECOMENDACIONES:	23
GLOSARIO DE TÉRMINOS:	24
BIBLIOGRAFÍA	27
EGRAFÍA	28
ANEXOS	29

RESUMEN

Nombre de la Empresa:

DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA

Nombre del Proyecto:

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA”

Objetivos del Proyecto:

General:

Diseñar y elaborar un sitio web para la empresa que le sirva como una herramienta comunicacional electrónica, para la promoción y divulgación de sus servicios.

Específicos:

- ✓ Fortalecer la imagen de la empresa.
- ✓ Promocionar a través del sitio web, los servicios que ofrece la empresa.
- ✓ Obtener mayor contacto y acercamiento con las personas que requieran de estos servicios.

Sinopsis del Proyecto:

Durante el tiempo que se llevó a cabo el trabajo del Diagnóstico se pudo observar que la empresa por ser muy pequeña, todos tienen bien distribuido el trabajo, poco o nada hay disponibilidad en los empleados. La Empresa se dedica al Arrendamiento de Oficinas, Salones, Jardines para eventos sociales. En la actualidad alberga a la Atlantic International University –AIU-, Universidad que imparte sus clases dentro de dichas instalaciones. Además contempla la existencia de Oficinas Jurídicas y Clínicas Médicas. Después de realizar un diagnóstico de la Empresa, se hizo el Plan de Comunicación, el cual consiste en elevar el Clima Laboral dentro de la Empresa y para ello, se tenían programadas actividades sociales como:

1. La celebración de los cumpleaños del mes.
2. Dos reuniones para abordar sobre el Clima Laboral de la Empresa, habrá un invitado especialista en el tema.
3. Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Empresa.

De los tres proyectos planificados, se ejecutó el número tres, relacionado al Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Empresa. Como estrategias y acciones se hizo una página web la cual se encuentra en internet como www.desabegt.com; asimismo la elaboración de tarjetas de presentación.

INTRODUCCIÓN

El Diagnóstico de Comunicación realizado en la Empresa Desable, Sociedad Anónima, permitió conocer su organigrama, la misión y visión, además de ello, conocer al personal, cuántos empleados la integran. En el diagnóstico de comunicación se observó que la empresa tiene problemas de comunicación relacionados al **Clima Laboral**, los empleados pocas veces tienen el tiempo necesario para compartir como compañeros de trabajo en actividades fuera de la empresa; además se observó que no se ha realizado ningún trabajo relacionado con el **Fortalecimiento de la Imagen Institucional**, con el objeto de extender la imagen a lo externo de la entidad.

Habiéndose obtenido el diagnóstico se presentaron las estrategias y acciones basado en un Plan de Comunicación. En cuanto al Clima Laboral se planificaron actividades como celebración de los cumpleaños del mes; asimismo llevar a la empresa a una persona especialista en el tema del Clima Laboral para que llevara una charla motivacional y elevar el espíritu de compañerismo de los empleados. En cuanto al Fortalecimiento de la Imagen Institucional, se presentaron como estrategias y acciones de comunicación la creación de una página web y la elaboración de tarjetas de presentación, lo cual servirá para elevar la imagen y promocionarse exteriormente ante su público objetivo.

De las estrategias y acciones del Plan de Comunicación se ejecutó lo concerniente al Fortalecimiento de la Imagen Institucional y derivado de ello fue posible la creación de la página web, la cual podemos encontrar bajo la dirección www.desablegt.com aquí podemos obtener información relacionado con alquiler de oficinas, salones, jardines para eventos sociales como quince años, bautizos, convivios entre otros, además servicio de parqueo por mes, día y hora, todos estos datos están colgados en esta página; Se elaboraron tarjetas de presentación, documento sencillo, pero útil que servirá para elevar la imagen de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

En un mundo globalizado en el cual vivimos es indispensable y útil usar las herramientas electrónicas. Es la manera más factible de proyectarse hacia los demás. La Empresa Desable, Sociedad Anónima, no escapa a esta necesidad, por ello son necesarias las estrategias y acciones de comunicación que conlleven al Fortalecimiento de la Imagen Institucional.

Habiéndose realizado el diagnóstico de comunicación, se consideró justificable trabajar en la construcción de una página web como una herramienta electrónica de suma utilidad para estar a la altura del mundo electrónico tan exigente en nuestros tiempos.

Además de la creación de la página web, se elaboran tarjetas de presentación que también serán un material de apoyo para que la empresa pueda expandirse ante su público objetivo y elevar su nivel de negocios en cuanto al arrendamiento inmobiliario de oficinas, salones, parqueos y jardines para eventos sociales.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General:

Es el diagnóstico de un Plan de Comunicación dentro de la Empresa Desable, Sociedad Anónima, con el objetivo principal de elevar la Imagen Empresarial y se proyecte externamente.

1.1.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Establecer la situación actual en materia de comunicación dentro de la empresa.
- ✓ Identificar los canales existentes de comunicación.
- ✓ Realizar las entrevistas a los empleados para verificar el nivel de comunicación interna.

1.2. LA INSTITUCIÓN:

Desable, Sociedad Anónima

1.2.1. Ubicación Geográfica:

3ª. Avenida 8-74 Zona 9, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

La Empresa Desable Sociedad Anónima, no tiene alianzas con otras instituciones, empresa u organización su operación es individual.

1.2.3. Historia:

Según indica la Administradora y Contadora de la Empresa, que el nombre comercial DESABLE proviene derivado que una vez el Gerente y Propietario de la empresa vio el nombre DESABLE en un barco, en uno de sus viajes al extranjero y que de allí deriva el nombre de su empresa. Asimismo, refiere que antes este inmueble en su totalidad era utilizado por dos empresas grandes, Mayorga y Concisa. Fue hasta diciembre de 1996 cuando las ideas

cambiaron y de esta manera la empresa convirtió todo el inmueble, en un complejo de oficinas y salones para alquilar a las personas que lo requieran, debida cuenta es que hoy en la actualidad funcionan clínicas médicas, oficinas jurídicas, aulas universitarias y hasta un salón con jardín para celebración de cualquier actividad social.

1.2.4. Departamentos:

- **Gerencia**

El Gerente y propietario a la vez de la Empresa Desable, Sociedad Anónima, es poco probable encontrarlo haciendo sus labores administrativas dentro de la empresa, por ser una persona de múltiples ocupaciones, básicamente ha delegado el control y supervisión de la empresa a la Administradora y Contadora, persona en quien ha puesto toda confianza para el desarrollo operacional de la empresa.

- **Administración y Contabilidad:**

En la parte Administrativa y de Contaduría tiene a una persona que verifica el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa, que es de su entera confianza como se dijo anteriormente. En lo Contable, es la encargada de realizar los cobros y emitir las facturaciones por los servicios prestados a las personas o empresas que alquilan oficinas dentro de las instalaciones de la empresa Desable, Sociedad Anónima.

- **Oficina de Recepción de la 4ª. Avenida Zona 9:**

En esta Oficina se encuentra una persona como recepcionista, su labor principal es la atención de las personas que ingresan por la 4ª. Avenida, tomando en consideración que dentro de las instalaciones sobre la 4ª. Avenida se encuentran:

- ✓ Oficina Jurídica
- ✓ Clínica psicológica
- ✓ Clínica de Oncología
- ✓ Oficina de la Empresa Global Net

- ✓ Publi Web
- ✓ Agro Master
- ✓ Construcciones Avanzadas
- ✓ Suministros y Soportes

Debe atender a las personas que vienen a las clínicas médicas y proveedores de las diferentes oficinas. También debe mantener el cuidado que las personas que ingresan a las instalaciones sobre esta dirección, se parqueen en los lugares correspondientes, en vista que cada empresa u oficina que alquila tiene asignados sus parqueos. La persona de recepción es el principal enlace entre todas las oficinas que se encuentran por este sector, si ellos tienen alguna necesidad o problema, debe buscar una solución, dado caso no la tiene, entonces debe comunicarla a la Administradora.

En recepción cuenta con una computadora, dos plantas telefónicas, las cuales utiliza para la comunicación con las distintas oficinas que funcionan en las instalaciones.

- **Oficina de Recepción sobre la 3ª. Avenida Zona 9:**

En esta oficina de recepción también se encuentra una persona quien atiende a las personas que ingresan por el lado de la 3ª. Avenida Zona 9, en vista que en este sector, sobre la 3ª. Avenida zona 9, funcionan:

- ✓ Salón de clases de la Atlantic International University (AIU).
- ✓ Salón de Belleza
- ✓ Oficinas de una Hulera
- ✓ Oficina de Marketing
- ✓ Salones para capacitaciones
- ✓ Jardines Tivoli

Dentro de sus actividades principales es verificar el ingreso y egreso de las personas que visitan las oficinas, es el enlace con todas las oficinas de este sector, ejemplo si surge alguna necesidad de fontanería, electricidad u otro inconveniente, ella debe atender el requerimiento y buscar la solución, dado caso no encuentre la forma de solventar, debe informar a la Administradora de la Empresa. Tiene la obligación de atender a las personas que solicitan algún salón para realizar algún tipo de capacitación.

- **Encargada de Eventos:**

En la Empresa Desable, S.A. dentro de las instalaciones, tiene un salón y área jardinizada, que se conoce como “Jardines Tívoli”, el cual se alquila para eventos sociales como: bodas, quince años, bautizos, convivios, graduaciones y otros. Para labores de promoción tiene creada una página en internet www.jardinestivoli.com. Tiene una persona encargada de llevar el control de los eventos y promocionar jardines tívoli. La empresa únicamente alquila el espacio físico. Los que alquilan el lugar deben llevar todas sus provisiones para los eventos.

- **Seguridad:**

La empresa tiene dos personas que se encargan de la seguridad de las instalaciones, durante el día no se encuentran en las puertas principales de acceso a la empresa. Se mantienen en las puertas de acceso después de las cinco de la tarde, cuando las recepcionistas, se retiran de sus labores.

- **Mantenimiento:**

En mantenimiento se encuentran cuatro personas quienes se encargan de dar mantenimiento a las instalaciones, como mantener los jardines, fontanería y electricidad. Dar asistencia a las oficinas que lo necesiten en este aspecto.

- **Limpieza:**

Existe una persona para las labores de limpieza, únicamente para las oficinas de la empresa DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA.

1.2.5. Misión:

Proveer servicios de arrendamiento y mantenimiento inmobiliario que busquen dar un valor agregado, a través de compartir los gastos fijos de operación.

1.2.6. Visión:

Proyectar a futuro la administración de más unidades de arrendamiento inmobiliario.

1.2.7. Objetivos Institucionales:

Es buscar la forma de crecimiento en el ámbito del arrendamiento y mantenimiento inmobiliario.

1.2.8. Público Objetivo:

Dirigido a las personas de negocios, profesionales de las distintas profesiones (médicos, abogados, marketing, entre otros).

1.2.9. Organigrama:



Fuente: Evelyn Castillo, Administradora y Contadora, Desable, S.A.

1.3. METODOLOGÍA

Es importante definir los aspectos metodológicos en la investigación para exponer los objetivos de la misma, para la recolección de los datos, para poder cumplir con la investigación. Según Reguera (2008) indica que la metodología es un conjunto de métodos seleccionados para realizar una investigación. En esta misma vía, Schmelkes (1988) en esta sección se deben describir los procedimientos de la investigación que se realizará. Se dará una explicación de lo que se hará para lograr el objetivo de la investigación, cómo se hará y con quién se realizará (p.64).

1.3.1. Descripción del Método:

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método de investigación cualitativo.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Instrumento:

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se emplearán instrumentos los cuales permitirán la recolección de información. Según Ayala Moreno Esteban (2013) indica que el instrumento es la herramienta utilizada para la obtención de información de una muestra, y asimismo resolver el problema de la investigación.

Entrevista:

Para Echegaray de Juárez Elena (2004) indica que la entrevista es un valioso instrumento de indagación que ofrece una visión concreta de lo que se está investigando. En el caso de investigación de la Empresa, se realizarán las entrevistas al personal, Administradora y demás empleados, con el fin de recabar toda la información que sea necesaria.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:

No.	Actividad semanal del Diagnóstico	Enero					Febrero					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Propedéutico del Diagnóstico											
2	Ubicación de la empresa											
3	Estructura del diagnóstico											
4	Construcción de la Entrevista											
5	Entrevistas con el personal de la empresa											
6	Análisis de los resultados											
7	Fin del Diagnóstico											

Fuente: Elaborado por Edwin Antonio Méndez

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las Entrevistas:

FICHA DE ENTREVISTA	
ENTREVISTADOR:	
ENTREVISTADO:	
FECHA:	
PUESTO:	
HORA	
ENTREVISTA	
Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:	
1	¿Qué le parece la Empresa?
2	Cuénteme acerca de la Misión.
3	¿Qué me puede decir sobre la Visión?
4	¿Cómo está el organigrama?
5	¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?
6	¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros?
7	¿Qué hacen cuando alguien cumple años?
8	¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?
9	¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?
10	Cuénteme sobre el trabajo.
11	¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?

1.4.2. Resultado de las Entrevistas:

- ✓ **¿Qué le parece la Empresa?** De las seis personas entrevistadas indicaron sentirse bien laborando para la empresa.
- ✓ **¿Cuénteme acerca de la MISIÓN?** Los entrevistados dejan claro que no conocen la MISIÓN de la empresa, no la tienen por escrito, o sea, no se tiene un documento de ello. Saben cuál es la misión por lo que se hace, entienden cuál es el objetivo de la Empresa, pero algo que esté visible, no la tienen.
- ✓ **¿Qué me puede decir de la VISIÓN?** No tienen definida la visión de la empresa, únicamente, la Administradora y Contadora de la Empresa, afirmó que la visión es crecer más, tratar la manera de no tener oficinas vacías.
- ✓ **¿Cómo está el Organigrama?** El Organigrama no lo tienen por escrito, o que esté colgado en alguna oficina, pero todos saben descifrar la estructura organizacional de la empresa.

- ✓ **Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?** Tres de las personas entrevistadas indican que el clima laboral es malo. Primero se debería rotar al personal en los servicios porque eso ocasiona problemas, en otros casos, afirmo uno de los entrevistados que se debe ser más comunicativo y tratar de mantener la comunicación interpersonal entre los compañeros de labores. Predomina el negativismo en algunas personas que laboran dentro de la empresa.
- ✓ **¿Cómo concibe la comunicación entre las autoridades y compañeros?** La calificaron como buena.
- ✓ **¿Qué hacen cuando alguien cumpleaños?** Ya no se realizan, anteriormente se celebraba, se dejó de hacer porque, algunos se lo celebraban y a otros no. La actividad se prestaba para diversas murmuraciones. La actividad que más remarcan es para Navidad pues indicaron que hacen convivio, a veces dentro de la misma empresa o bien fuera en algún restaurante. Todo depende del aspecto económico.
- ✓ **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** Cuando han sucedido casos, como por fallecimiento de familiares, algunos manifiestan su solidaridad. En otros casos las personas no suelen comunicar sus problemas.
- ✓ **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No se hace nada que no sea de trabajo. No hay chamuscas de fútbol. Ningún tipo de reunión de tipo social en algún lugar para platicar para alejarse de la actividad laboral.
- ✓ **Cuénteme sobre el trabajo.** La mayoría de los entrevistados afirman que les gusta el trabajo.
- ✓ **¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?** En el caso de los entrevistados afirman que hacen su trabajo con dedicación y entrega total.

1.4.3. Tablas Comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados:

CUADRO COMPARATIVO			
No.	Temas	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
1	Qué la parece la empresa	Todos afirmaron que sí les parece el trabajo	
2	A cerca de la misión	Dos personas indicaron que saben la misión	Cuatro personas no saben qué es la misión
3	Sobre la visión	Únicamente la administradora entiende cuál es la visión empresarial	El resto de los entrevistados indicaron no saber sobre la visión
4	Del organigrama		Nunca lo han visto por escrito en ningún lugar de la empresa
5	En relación al clima laboral	Cinco de los entrevistados dijeron sentirse bien	La administradora indica que existe negativismo.
6	Se apoyan cuando existe algún problema entre compañeros	En algunos casos	Predomina también la reserva, a veces no se comunican los problemas
7	Sobre las actividades laborales	Se trabaja sin presiones, todos saben lo que se debe hacer	
8	Realizan alguna actividad que no sea laboral		No se realiza ninguna actividad que no sea laboral

Fuente: Elaborado por Edwin Antonio Méndez

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA EMPRESA

FODA:

Espinosa Roberto (2013) afirma el FODA como el objetivo principal que debe realizarse en una empresa y ya con este detalle aplicar la matriz del FODA de la empresa, es indicar un detallado diagnóstico para programar las estrategias oportunas para el mejor rendimiento a futuro.

Fortalezas:

Que en la empresa no se ha realizado ningún trabajo relacionado al Fortalecimiento de la Imagen Empresarial.

Oportunidades:

Tener la oportunidad de hacer un trabajo relacionado al Fortalecimiento de la Imagen de la Empresa Desable, Sociedad Anónima.

Debilidades:

Que la Empresa es una entidad relativamente pequeña.

Amenazas:

Que el trabajo que se realice se quede sin el mantenimiento, ni actualizarse continuamente.

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

- ✓ Realizar actividades internas dentro de la Empresa para elevar el **Clima Laboral** entre los empleados, para ello se proyecta:
 - Celebración de los cumpleaños del mes.
 - Realizar dos sesiones con un invitado especialista en el tema de Clima Laboral.
- ✓ El Fortalecimiento de la Imagen Institucional de la Empresa, para lo cual se planifica lo siguiente:
 - La creación de una página web la cual servirá para dar a conocer la misión de la empresa ante su público objetivo.
 - La elaboración de tarjetas de presentación para expandir personalmente el mensaje en relación al objetivo principal de Desable, S.A.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:

En la empresa no se han realizado trabajos o estudios relacionados al Clima Laboral, tampoco al Fortalecimiento de la Imagen, ni de cualquier otro trabajo relacionado a la Comunicación. Según información proporcionada por la Administradora, indica que en ningún tiempo se ha recibido alumnos de ninguna Universidad en la Empresa.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:

2.2.1. Objetivo General:

Elevar el Clima Laboral y Fortalecer la imagen institucional de la Empresa Desable, Sociedad Anónima.

2.2.2. Objetivo Específicos:

- ✓ Elevar el clima laboral de la empresa
- ✓ Creación de una página web para la empresa, con el objetivo principal de dar a conocer su imagen y proyección ante su público objetivo.
- ✓ Mejorar una posición en el mercado inmobiliario.
- ✓ Que tenga una herramienta electrónica de proyección hacia lo externo de la empresa.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO:

La empresa define como su público objetivo a toda persona, empresa, o institución que desee adquirir o instalar oficinas dentro de la empresa. Además cuenta con un salón con área jardinizada, conocido como “Jardines Tívoli”, del cual ya se tiene una página web donde promociona sus eventos sociales como 15 años, convivios, bautizos, cumpleaños, entre otros. Jardines Tívoli ya se encuentra con página web como www.jardinesativoli.com

2.4. EL MENSAJE:

Con la creación de una página web, permitirá proyectarse ante su público objetivo y expandirse más en el mercado de los alquileres de oficinas dentro de la empresa. Internet será la herramienta adecuada para expandir y darse a conocer.

2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:

Como parte de las estrategias y acciones que se tiene la planificación siguiente:

- ✓ La elaboración de una página web, la cual servirá a la Empresa Desable Sociedad Anónima, para darse a conocer, acercarse más a sus clientes que deseen arrendar oficinas o salones para capacitaciones y/o celebrar alguna actividad de tipo social en las instalaciones de la empresa.
- ✓ Se harán tarjetas de presentación con la cual se pretende difundir la imagen de la empresa.
- ✓ Se tendrán sesiones para abordar el tema sobre el Clima Laboral y se exhibirá vídeo.
- ✓ Para elevar el Clima Laboral, se realizarán la celebración de cumpleaños del mes, lo que según versión de los empleados se ha dejado de hacer.

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO:

El proyecto desarrollado para ejecutar en la Empresa Desable, Sociedad Anónima, fue la creación de la página web la cual la pueden encontrar bajo la dirección www.desablegt.com.gt, en la referida página podemos encontrar información relacionado a los servicios que la misma proyecta, como el alquiler de las oficinas administrativas, salones para clases u otras actividades, servicio de parqueo (por hora, día y mes), además el alquiler de un área jardinizada para realizar eventos como bodas, 15 años, cumpleaños, convivios, entre otros, conocida como Jardines Tívoli.

Además de la creación de la página web, se elaboraron cien (100) tarjetas de presentación en la cual contiene datos importantes de la empresa y con lo cual se pretende dar a conocer a la entidad ante su público objetivo.

3.1.1. Financiamiento:

El desarrollo y puesta en marcha del sitio web de la empresa www.desablegt.com, está avalado y autorizado por la Gerencia y Administración de la Empresa. Los gastos en los cuales se incurrió en la creación de la página y tarjetas de presentación es un aporte del Epesista para la Empresa que le brindó la oportunidad de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL 2018).

3.1.2. Presupuesto Ejecutado:

PRESUPUESTO				
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
1	Llamadas telefónicas		Q 100.00	EPESISTA
2	Bebidas	Q 5.00	Q 200.00	EPESISTA
3	Asesoría comunicacional		Q 4,000.00	EPESISTA
4	Útiles de Oficina	Q 150.00	Q 150.00	EPESISTA
5	Construcción página web	Q 1,600.00	Q 1,600.00	EPESISTA
6	Tarjetas de presentación	Q 1.00	Q 100.00	EPESISTA
7	Gastos varios		Q 600.00	EPESISTA
TOTAL		Q 1,756.00	Q 6,750.00	

FINANCIAMIENTO	MONTO
EPESISTA	Q 6,750.00
Financiamiento	Q 0.00
Patrocinadores	Q 0.00
TOTAL	Q 6,750.00

3.1.3. Beneficiarios:

Los beneficiarios de este proyecto de comunicación, a través de la elaboración de la página web, será la Empresa Desable, Sociedad Anónima, tomando en consideración que a través de este medio masivo, podrá proyectarse ante sus posibles contratistas o arrendatarios.

3.1.4. Recursos Humanos

PUESTO	ACTIVIDAD
Ingeniero Gunter Herman	Me concedió la autorización para realizar el trabajo de comunicación dentro de su empresa y a la vez autorizó la creación del sitio web.
Evelyn Castillo, Administradora y Contadora de la Empresa	Siempre estuvo pendiente y accesible a proporcionar la información necesaria para la creación del sitio web.
Miriam Chacón, Secretaria	Accesible y atenta para brindarme información relacionada a Jardines Tívoli.
Otros	Los demás empleados de la empresa que siempre fueron muy atentos y amables en apoyarme en lo que necesité.

Fuente: Elaborado por Edwin Antonio Méndez

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción:

Dentro de las Áreas Geográficas de Acción, encierra a la empresa en su conjunto.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES:

Como parte de las estrategias y acciones planificadas, se ejecutaron las siguientes:

✓ PÁGINA WEB

Se creó la Página Web de la empresa la cual la podremos encontrar en Internet en la dirección www.desablegt.com, contiene unas pestañas con información importante:

Quienes somos



Empresa Desable, Sociedad Anónima, es una entidad que se dedica al arrendamiento de Oficinas, Salones, Jardín para Eventos Sociales (15 años, bodas, convivios, entre otros) además se alquilan espacios de parqueo por mes, por día, por hora y por actividad. Trabajamos arduamente para mantener nuestras instalaciones en perfectas condiciones con el fin primordial de ofrecerle una excelente comodidad dentro de nuestras instalaciones.

¿POR QUÉ DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA?

Porque estamos para brindarle a nuestros clientes soluciones efectivas a sus necesidades de espacio físico para trabajar, también para organizar algún evento social para ello contamos con Jardines Tívoli, asimismo si su problema es porque no tiene dónde dejar su vehículo, también le ofrecemos servicio de parqueo por mes, día y hora. Estamos en una excelente ubicación.

- **Quienes somos:** está la identificación de la empresa, su razón de ser, a qué se dedica.
- **Acerca de:** encontramos la misión y visión de la empresa.
- **Servicios:** aquí está la información de los salones, oficinas, jardines para eventos y área de parqueo.
- **Contactos:** Los números telefónicos de la empresa 23391780 – 23608552
- **Fotografías:** en la página podemos encontrar fotografías de todos los ambientes.

✓ ANTIGUAS TARJETAS DE PRESENTACIÓN EXISTENTES:



Muestra de una tarjeta de presentación que en la empresa tenían en existencia.

- ✓ **NUEVAS TARJETAS DE PRESENTACIÓN ENVIADAS A ELABORAR POR EL EPESISTA:**



Este es el nuevo diseño de Tarjetas de Presentación que le fueron entregadas a la empresa como parte de las estrategias y acciones de comunicación.

- ✓ **CLIMA LABORAL:**

Como parte de las estrategias y acciones se tenían planificadas sesiones con el personal para con el objeto de mejorar el clima laboral; asimismo la celebración de los cumpleaños del mes, pero estas acciones no se efectuaron por las diversas ocupaciones del personal, lo cual impidió realizarse, pero se platicó con Evelyn Castillo, Contadora y Administradora de la Empresa, para poder realizarse, cuando el personal tenga mayor disponibilidad.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
ACTIVIDADES	MAYO					JUNIO					JULIO				
SEMANA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Acercamiento a la empresa															
Reunión con la Administradora de la Empresa															
Planificación para la elaboración del sitio web															
Recopilación de la información para colocar en el sitio web															
Toma de fotografías															
Pruebas para el funcionamiento del sitio web															
Presentación de la página web finalizada															
Entrega de las tarjetas de presentación															

Fuente: Elaborado por Edwin Antonio Méndez

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE DESABLE, SOCIEDAD ANÓNIMA		
ACCIONES	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
Creación de la Página Web	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Gunter Herman, Gerente de la Empresa • Evelyn Castillo, Contadora y Administradora de la Empresa • Miriam Chacón, Coordinadora de Jardines Tívoli • Demás personal de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • El Ingeniero Gunter Herman, manifestó que le parece una herramienta excelente el sitio web, porque será de suma utilidad para la empresa. • Evelyn Castillo, Contadora, afirmó que la página web está perfecta, en vista que no tienen algo así. Será de mucha utilidad. • Miriam Chacón, Encargada de Jardines Tívoli, dijo que tener un sitio web ayuda para darse a conocer en línea, lo cual facilita el acercamiento con las personas que requieren los servicios de la empresa.
Tarjetas de Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • Evelyn Castillo, Contadora y Administradora 	<ul style="list-style-type: none"> • Lilian Gómez, Recepcionista, dijo que las tarjetas de presentación servirán para entregárselas a los clientes. • Evelyn Castillo, afirmó que las tarjetas de presentación, también son una forma de dar a conocer la empresa de una manera muy sencilla pero eficiente. • José Cubur, manifestó que las tarjetas de presentación, se las darán a las personas que asistan a los eventos y son muy útiles para la empresa.

Fuente: Elaborado por Edwin Antonio Méndez

CONCLUSIONES:

El informe presentado sobre el Ejercicio Profesional Supervisado, son elementos importantes que quedarán como aporte para nuestra querida Escuela de Ciencias de la Comunicación, será un material que servirá a futuro como apoyo a los próximos estudiantes.

Se le presentó a la Empresa Desable, Sociedad Anónima, una herramienta como es el sitio web (www.desablegt.com) para que pueda proyectarse o expandir sus servicios inmobiliarios.

Con el trabajo basado en el Diagnóstico de Comunicación, nos brindó la oportunidad de observar y analizar y así proponer ideas comunicación a la empresa que le permitiese abrirse con mayor facilidad hacia el exterior.

RECOMENDACIONES:

Después de realizar el presente informe se presentan las recomendaciones siguientes:

- Mantener el fortalecimiento de la imagen institucional de la empresa, implementando estrategias de comunicación.
- El mantenimiento de la información actualizada de la página web, a efecto de evitar su desfase.
- Que exista una persona responsable para que le dé el mantenimiento adecuado.
- Que se haga del conocimiento de todos los empleados sobre el uso de la página www.desablegt.com
- Realizar el pago anual de la página a efecto evitar su desactivación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

1. **Administración:** Acción de administrar (gobernar, organizar una economía).
2. **Antecedentes:** Sirve para referirse aquello que antecede. Este término puede utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud un hecho posterior.
3. **Arrendamiento:** Contrato por el que una de las partes cede a la otra el uso temporal de una cosa, mueble o inmueble, por cierta cantidad de dinero.
4. **Ciberespacio:** Espacio virtual creado con medios cibernéticos.
5. **Comunicación:** Acción y resultado de comunicar o comunicarse.
6. **Contabilidad:** Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa o entidad.
7. **Costo:** Cantidad de dinero una cosa u objeto.
8. **Diseño:** Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.
9. **Empresa:** Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.
10. **Entrevista:** Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.
11. **Estrategia:** Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
12. **Estudio:** ejercicio o esfuerzo del entendimiento o la inteligencia para comprender o aprender algo, en especial una ciencia o un arte.
13. **Financiamiento:** Recursos monetarios que se destinan al desarrollo de un proyecto.
14. **FODA:** El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica diseñada para un análisis interno en una empresa.
15. **Fortalecimiento de la Imagen:** Comunicación encargada organizar una serie de planes, estrategias y actividades para fortalecer la imagen institucional.

- 16. Gerencia:** Persona o conjunto de personas que se encargan de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
- 17. Instrumentos de Investigación:** es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo
- 18. Investigación:** Estudio profundo de una materia.
- 19. Medios de comunicación:** Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos, (MCM, medios de comunicación de masas o mass media).
- 20. Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- 21. Misión empresarial:** La **misión empresarial** debe englobar una serie de aspectos básicos como el "¿Quiénes somos?", la idea que tienen los propietarios, qué recursos disponen y que es lo que les hace especiales con vistas a los clientes.
- 22. Objetivo:** Finalidad de una acción.
- 23. Observación Científica:** Es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno.
- 24. Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
- 25. Página web:** Una página web, o página electrónica, página digital, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo,
- 26. Presupuesto:** Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

27. Público objetivo: Grupo de personas que la empresa elige como futuros clientes de tu producto o servicio. Es para ellos que las acciones de marketing se centrarán

28. Servicios: Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa

29. Visión empresarial: La visión empresarial es la capacidad de proyectar el futuro de una empresa. En un concepto más terminado

30. www: World, Wide, Web

BIBLIOGRAFÍA

- ADECEC. (1996). *El Libro Práctico de la Comunicación y las Relaciones Públicas*. Madrid: Ediciones Folio.
- Avila Reyes, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*. España.
- Echegaray de Juárez, E. (2004). *Estudio Dirigido, Métodos y Técnicas de Investigación*.
- Espinoza , R. (2013). *La Matriz Foda*. Obtenido de <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la Investigación Lingüística*.
- Schmelkes, K. (1988). *Manual de Técnicas de Investigación*. México: Harla.
- Tamayo y Tamayo, M. (1996). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa Noriega Editores.

EGRAFÍA

- Alba, T. (2016). *Imagen Corporativa de una Empresa: Qué es y cómo mejorarla?*
Obtenido de <https://blog.mailrelay.com/es/2016/08/18/imagen-corporativa-de-una-empresa-que-es-y-como-mejorarla>.
- Ayala Moreno, E. (2013). *Instrumentos de Investigación*. Obtenido de <https://presi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigación/>.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Obtenido de http://www.bidireccional.net/blog.net/blogPEIC_4ed.pdf.
- Espinoza , R. (2013). *La Matriz Foda*. Obtenido de <http://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>.
- Guede Reque, P. (2013-2014). *La Publicidad en la Creación y Fortalecimiento de la Imagen Corporativa*. Obtenido de <https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/12218/GuedeRequesPatriciaFebrero13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

FICHA DE LAS ENTREVISTAS:

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez

ENTREVISTADA: Lilian Emilia Gómez Méndoza

PUESTO: Recepcionista sobre la 3a. Avenida Zona 9, Guatemala, Guatemala

FECHA: 13 febrero 2018

HORA: 08:50



ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** Tras 11 años de laborar en la empresa, le parece bien.
- 2 **Cuénteme acerca de la Misión.** Alquilar oficinas y jardines, se sabe pero no está escrito.
- 3 **¿Qué me puede decir sobre la Visión?** La visión es alquilar oficinas.
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** Sí sabe del organigrama, pero no lo tiene por escrito.
- 5 **¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?** Que todo es tranquilo, todos saben qué hacer.
- 6 **¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros?** Tienen una comunicación fluida.
- 7 **¿Qué hacen cuando alguien cumple años?** Antes se hacía, actualmente no.
- 8 **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** No hay solidaridad. Posiblemente no, porque no se cuentan los asuntos personales.
- 9 **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No se hace ninguna actividad.
- 10 **Cuénteme sobre el trabajo.** Ambiente agradable, no existe presión.
- 11 **¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?** Todo le parece, se hace el trabajo de promocionar alquiler de oficinas a través de OLX y correos electrónicos.

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez

ENTREVISTADA: Miriam Chacón

PUESTO: Promotora de Eventos, Jardines Tívoli

FECHA: 13 febrero 2018

HORA: 09:55



ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** La ha visto crecer, evolucionar, en 17 años de trabajo
Cuénteme acerca de la Misión. Nunca se habla, no se tiene por escrito, sabe que la
- 2 empresa es de servicio al cliente, están dando un servicio.
¿Qué me puede decir sobre la Visión? Crecer más, ha pedido de que hayan más
- 3 parqueos, se tiene cómo agrandar más para parqueos.
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** Lo sabe imaginariamente, sí lo identifican.
¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral? Evaluar varios aspectos, rotar al
- 5 personal, hay problemas con el del parqueo, por los clientes que se quejan, debe haber rotación. Ocasiona problemas para las actividades.
¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros?
- 6 Mantiene buena comunicación, entiende que sí.
¿Qué hacen cuando alguien cumpleaños? Antes se tenía, ahora no, es mejor así,
- 7 antes celebraban a unos y a otros no.
¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan? Evelyn es muy
- 8 solidaria. Trata la forma de apoyar.
¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo? No se hace. En mi caso me
- 9 dedico al trabajo nada más, no me gusta.
Cuénteme sobre el trabajo. Le apasiona el trabajo. El Jardin da para ampliarlo, pidió
- 10 una fuente, la tiene, pero no es como la queria. Cuida este lugar.
¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza? Tratar al cliente muy bien, darle
- 11 ideas cuando hacen sus actividades en Jardines Tívoli.

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez

ENTREVISTADA: Aura Paiz

PUESTO: Recepcionista sobre la 4a. Avenida Zona 9, Guatemala, Guatemala

FECHA: 13 febrero 2018

HORA: 10:18



ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** Le gusta mucho a pesar que empieza a laborar en ella, inició su relación laboral en diciembre 2017.
- 2 **Cuénteme acerca de la Misión.** No la conoce, no está por escrito.
- 3 **¿Qué me puede decir sobre la Visión?** La obtención de ganancias.
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** No está escrito.
- 5 **¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?** Bien, no hay quejas.
¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros? Si tienen comunicación.
- 6 **¿Qué hacen cuando alguien cumpleaños?** No sabe porque acaba de empezar a trabajar.
- 7 **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** No sabe.
- 8 **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No sabe nada al respecto
- 9 **Cuénteme sobre el trabajo.** Le apasiona el trabajo. No opinó.
- 10 **¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?** No opinó.
- 11

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez



ENTREVISTADA: Evelyn Castillo

PUESTO: Administradora y Contadora de la Empresa

FECHA: 13 febrero 2018

HORA: 16:35

ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** Le gusta porque está céntrica, le gusta valorar el trabajo.
- 2 **Cuénteme acerca de la Misión.** Que el cliente venga para quedarse. Vender espacios u oficinas.
- 3 **¿Qué me puede decir sobre la Visión?** Crecer más
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** No lo tienen por escrito.
- 5 **¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?** No esta bien, es pésimo, mucho negativismo para algunas cosas.
- 6 **¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros?** Si existe comunicación.
- 7 **¿Qué hacen cuando alguien cumpleaños?** No hay festividad para cumpleaños, lo que sí se hace es para navidad el convivio, a veces se hace afuera, depende de lo económico, sino se hace aquí.
- 8 **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** Poca solidaridad, cada quien por su lado. Por fallecimiento asisten, toda vez el trabajo lo permite.
- 9 **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No se hace nada fuera del trabajo, se quiere pero no se puede, son negativos, todo es negativo. No les gusta hacer nada.
- 10 **Cuénteme sobre el trabajo.** Le gusta su trabajo, entretenido.
- 11 **¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?** Me gusta lo que hago y lo hago con mucho interés y dedicación.

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez

ENTREVISTADO: Jacinto Raymundo Chavez

PUESTO: Encargado del Parqueo Público sobre la 3a. Avenida Zona 9, Guatemala

FECHA: 14 febrero 2018

HORA: 10:24



ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** En 16 años de trabajar, le gusta lo que hace.
Cuénteme acerca de la Misión. No sabe qué es la misión, su trabajo sólo es cuidar el parqueo
- 2
- 3 **¿Qué me puede decir sobre la Visión?** Crecer más
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** No identifica el Organigrama.
- 5 **¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral?** El ambiente muy bien.
¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros? Si tienen comunicación, si pueden se prestan dinero.
- 6 **¿Qué hacen cuando alguien cumple años?** Antes sí, actualmente no, posiblemente el Jefe no quiere o no puede, por falta de tiempo, solo para navidad hay convivio, en el 2017 fue aquí en Desable, regalos, canasta.
- 7 **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** A un compañero se murió papá algunos fueron, no todos por el tiempo, el Jefe les ha dicho que sean unidos.
- 8 **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No se hace otra actividad que no sea referente al trabajo, porque la mayoría no son de aquí.
- 9
- 10 **Cuénteme sobre el trabajo.** Sólo hago lo del parqueo, es mi actividad.
¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza? Le gusta el trabajo, antes recogía la basura por su propia iniciativa, ya no lo hace porque ya le había impuesto la responsabilidad. Durante todo el tiempo siempre ha estado en el parqueo. Emite facturas a los que ingresan al parqueo público.
- 11

FICHA DE ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Edwin Antonio Méndez

ENTREVISTADO: José Cubur

PUESTO: Mantenimiento de las instalaciones

FECHA: 14 febrero 2018

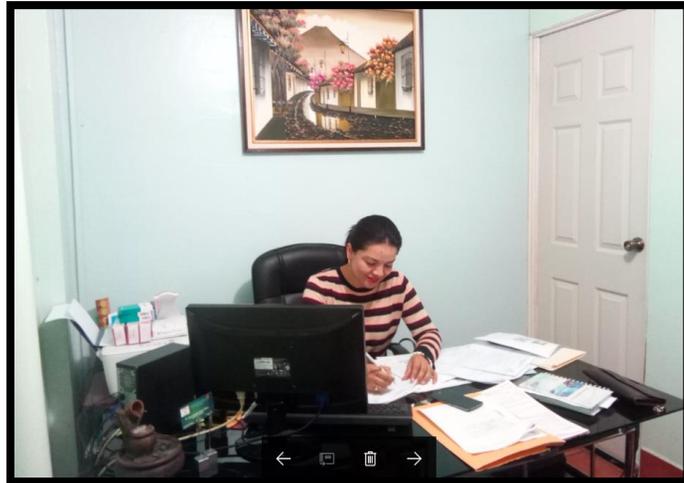
HORA: 11:09



ENTREVISTA

Se realiza una entrevista para los trabajadores de la Empresa Desable, Sociedad Anónima para determinar el Clima Laboral:

- 1 **¿Qué le parece la Empresa?** No es tan sólida, pero se mantiene, tiene la libertad de trabajar con libertad, no tiene capataz, todo se hace bajo la propia responsabilidad, el trabajo sale porque todos se complementan, saben su responsabilidad. Entró a trabajar en el 2000, lleva 17 años de labores.
- 2 **Cuénteme acerca de la Misión.** No sabe determinar, pero si infiere que la empresa lo que trata de no tener oficinas vacías, cuando hay espacios hay que promocionarlos para su alquiler.
- 3 **¿Qué me puede decir sobre la Visión?** Hacer el trabajo para crecer más, han hecho modificaciones para proyectarse ante su público objetivo.
- 4 **¿Cómo está el organigrama?** Si lo saben, pero no está escrito, entiende que el Jefe es el Ingeniero, luego la administradora, al igual que la misión y visión no están plasmadas por escrito.
¿Qué me puede decir sobre el Clima Laboral? Hay cosas que se pueden mejorar, tener más comunicación entre compañeros. No existe saludo de buenos días o alguna pregunta personal de cómo estás, cómo amaneció, tu familia.
- 5 **¿Cómo concibe la comunicación entre sus autoridades y compañeros?** Con los Jefes sí, el Ingeniero y Administradora. En un inicio no era así, ahora hay como hablar para brindar soluciones de trabajo.
- 6 **¿Qué hacen cuando alguien cumple años?** Actividad por cumpleaños no se hace, antes se hacía, se dejó de hacer por las murmuraciones internas, se dejó hace dos años. Se hacen convivios navideños, se hace aquí en la empresa, almuerzo, juegos, canasta navideña, siempre se hace.
- 7 **¿Si algún compañero tiene algún problema, cómo se apoyan?** Si hay solidaridad cuando algo sucede, ejemplo cuando falleció papá de una compañera fuimos.
- 8 **¿Alguna actividad de grupo, que no sea de trabajo?** No se hace nada que no sea del trabajo. Los hombres no vamos a chamusquear, tampoco las mujeres salen juntas. Los hombres algunos porque no pueden, quieren llegar luego a su casa por temor a tener problemas con la pareja.
- 9 **Cuénteme sobre el trabajo.** Tiene varias actividades, su principal es ver el mantenimiento de los teléfonos y el internet de la empresa, pues los cables se arruinan por la lluvia, hay que arreglar. No tiene cursos de preparación por lo que hace. Solo tiene 60. Primaria. Le gusta la electricidad y la fontanería. Hace un poco de todo.
- 10 **¿Qué le apasiona sobre la actividad que realiza?** Le gusta mucho la electricidad.
- 11



**Licenciada Carolina Palomo, Abogada y Notaria
En su Oficina Profesional dentro de la Empresa
Fuente: Fotografía tomada por Edwin Antonio Méndez, julio 2018.**



**Salón preparado para evento social.
Fuente: Fotografía tomada por Edwin Antonio Méndez, julio 2018**

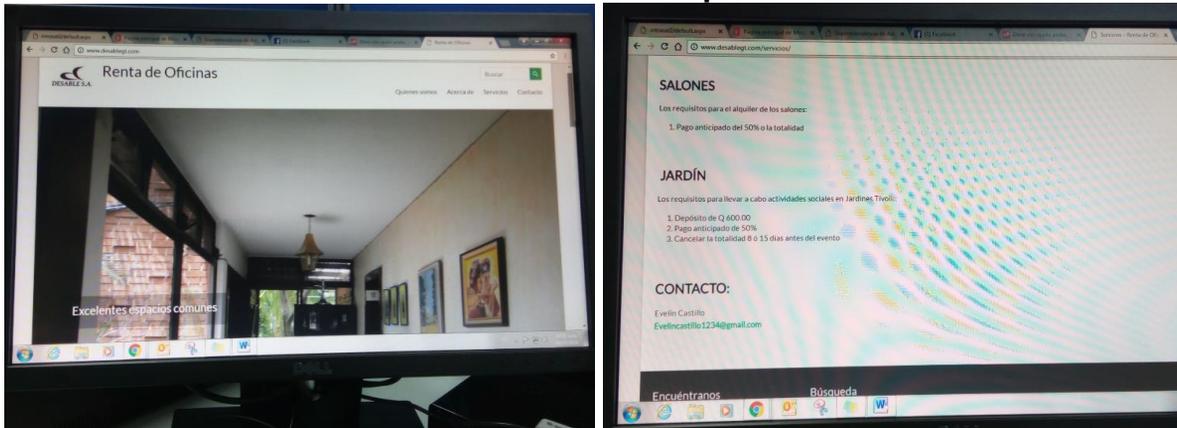


**Área de servicio de parqueo donde se alquila por mes, día u hora
Fuente: Fotografía tomada por Edwin Antonio Méndez**



Jardines Tívoli, lugar especial para celebración de eventos sociales como: Quince años, bodas, convivios, bautizos, etc.
Fuente: Fotografía tomada por Edwin Antonio Méndez, julio 2018

Acceso desde una computadora



Página web www.desablegt.com vista desde una computadora
Fuente: Elaboración Propia

Acceso desde un Móvil



Las fotografías muestran el acceso a la página web desde un teléfono celular
Fuente: Elaboración Propia

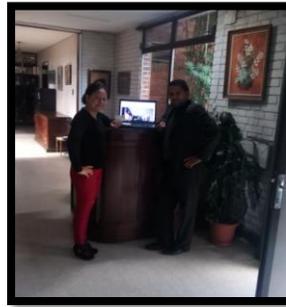
Evelyn Castillo



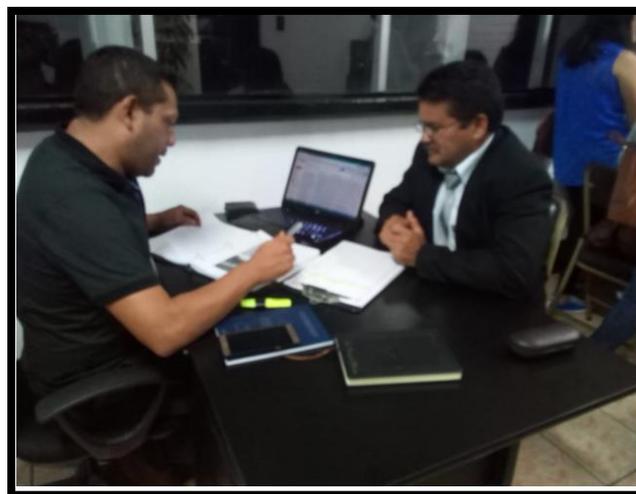
DESABLE, S. A.
Renta de Oficinas,
Jardines y Salones.

☎ Tels.: 2360-8552 / 4010-5310
📍 4a. Avenida 8-40, Zona 9
✉ evelincastillo1234@gmail.com
🌐 desablegt.com

*Nueva tarjeta de presentación
Donde se da a conocer el sitio web de la empresa
Fuente: Elaboración Propia.*



*Mostrando a las Empleadas de la Empresa la página web como trabajo realizado de EPS
Fuente: Elaboración Propia*



*Recibiendo las correcciones del Informe por parte de mi Asesor
Licenciado Fernando Ismael Flores Barrios
Fuente: Elaboración Propia*



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno: Edwin Antonio Méndez
No. Carné y DPI: 9719938-1720117522201
Jefe: Ing. Gunter Herman; Gerente
Empresa: Desable, Sociedad Anónima
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	mayo	5	5	5	5	5	0	25 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	mayo	5	5	5	5	5	0	25 hrs.
3	Del: 28 / Al: 31	Mayo	5	5	5	5	5	0	25 hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	5	5	5	5	8	0	28 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8	0	40 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8	0	40 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8	0	40 hrs.
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	8	8	8	8	8	0	40 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	4	0	36 hrs.
10	Del: 14 / Al: 14	Julio	1						1 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f)
Ing. Gunter Herman
Gerente de la Empresa
DESABLE, S. A.
3a. Avenida 8-37 Zona 9

(f)
Lic. Fernando Flores
Supervisor de EPSL

