

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



“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL  
TRABAJO EN EQUIPO EN FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL, SUCURSAL  
BOCA DEL MONTE”

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Sonia Elizabeth Reyes Catalán**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, octubre 2018

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representantes de Egresados**

M.A. Michael González Bátres

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 28 de Febrero 2018

EPS-LIC—2018 159

Licda. Isabel Morán  
Directora Regional  
Fundación Genesis Empresarial  
Presente.

Estimada Licenciada:

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 **Sonia Elizabeth Reyes Cataián** con número de registro académico **200417017** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- f. Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- g. Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- h. 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.
- i. 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).
- j. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados –EPS–.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN 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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)



Guatemala, 30 de julio de 2018

Licenciado 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: **Sonia Elizabeth Reyes Catalán** con número de **carné: 200417017 y CUI: 1920977330102**; 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 "Sucursal Boca del Monte " cumpliendo con 310 horas efectivas de práctica comprendidas del 07 de mayo al 21 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Estrategias para fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Fundación Génesis Empresarial

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 **Sucursal Boca del Monte de Fundación Génesis Empresarial**

Atentamente,  
FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL  
*Isabel Moran*  
DIRECTOR REGIONAL  
CENTRO II

Licenciada Isabel Morán  
Directora Regional

13 Calle 5-51, Zona 9 Guatemala, C.A. 01009  
PBX: 2383-9000 | Administrativo: 2388-9100  
[www.genesisempresarial.org](http://www.genesisempresarial.org)



30  
ANIVERSARIO



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018


Estudiante  
Sonia Elizabeth Reyes Catalán  
Carné: 200417017  
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 PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN FUNDACIÓN GENESIS EMPRESARIAL, SUCURSAL BOCA DEL MONTE". 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 el autor es responsable del contenido de este trabajo.

## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS**

Por la vida, y por permitirme culminar esta etapa.

### **A MIS HIJOS**

Helen Jazmin y Francisco Rodrigo, porque son quienes día con día me motivan a esforzarme y demostrarles que todo es posible si lo hacemos con amor y dedicación, quienes le dan alegría a mi vida aun en los momentos más difíciles.

### **A MI ESPOSO**

Eddy Francisco Montufar, porque en todo momento me ha apoyado y me motiva para ser mejor persona, a esforzarme y luchar por lo que quiero.

### **A MIS PADRES**

Anita Catalán y Marco Tulio Reyes, porque son las personas que me enseñaron desde pequeña a ser la persona de bien que hoy soy, porque me enseñaron a esforzarme y luchar por lo que quiero.

### **A MIS HERMANOS**

Leticia, Rogelio y Rony porque sé que puedo contar con ellos en los momentos difíciles y que puedo celebrar con ellos los momentos de felicidad.

### **A MI FAMILIA Y AMIGOS**

Con todo mi cariño.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Orgullosamente San Carlista, mi casa de estudios donde he crecido académicamente.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y SUS PROFESIONALES**

Quienes me compartieron todo su conocimiento y brindarme las herramientas para defenderme en el mundo profesional.

### **AL LICENCIADO LUIS PEDROZA**

Por el tiempo, paciencia y pasión que pone a todo lo que hace, y que transmite a sus estudiantes, quien me motivó a emprender este camino.

### **AL LICENCIADO FERNANDO FLORES**

Por su paciencia, dedicación y esmero con el que nos recibía día con día para presentar este proyecto con excelencia.

### **A FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL**

Por abrirme las puertas de sus instalaciones para la realización de este proyecto, y en especial a la Licenciada Isabel Morán quien me apoyo en todo momento.

### **A MIS COMPAÑEROS**

Por su positivismo, empatía ya apoyo para que este proyecto funcionara.



## ÍNDICE

Resumen.....	I
Introducción.....	II
Justificación.....	III

### CAPITULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO.....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN: FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3 Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5 Misión.....	3
1.2.6 Visión.....	3
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	4
1.2.8 Público Objetivo.....	4
1.2.9 Organigrama.....	4
1.3 METODOLOGÍA.....	5
1.3.1 Descripción del Método.....	5
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	6
1.3.3 Cronograma del Diagnostico.....	7
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	8
1.4.1 Fichas de las entrevistas.....	10
1.4.2 Resultados de las entrevistas .....	14
1.4.3 Tablas comparativas.....	16
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	16

## **CAPITULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	18
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	18
2.2.1 Objetivo General.....	18
2.2.2 Objetivos Específicos.....	19
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	19
2.4 MENSAJE.....	19
2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	20

## **CAPITULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>21</b>
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	21
3.1.1 Financiamiento.....	21
3.1.2 Presupuesto ejecutado.....	21
3.1.3 Beneficiarios.....	21
3.1.4 Recursos Humanos.....	22
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción.....	22
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES .....	22
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	23
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	23
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31
E-GRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	33

## RESUMEN

**Nombre del Proyecto:** Estrategias para fortalecer la comunicación interna y trabajo en equipo en Fundación Génesis Empresarial Sucursal Boca del Monte

**Autora:** Sonia Elizabeth Reyes Catalán

**Institución:** Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte

**Problema comunicacional:** Se realizaron las técnicas de investigación adecuadas para realizar la recolección de datos y determinar el problema comunicacional que existía en la sucursal, se determinó una falta de comunicación dentro de la misma debido a la carga de trabajo.

**Soluciones estratégicas:** El objetivo principal fue realizar diferentes actividades de integración grupal para unir al equipo y mejorar el ambiente laboral, durante los meses de junio y julio se realizaron 4 actividades de integración y convivencia con el grupo.

La primera actividad consistió en un desayuno de convivencia como grupo.

La segunda actividad consistió en realizar actividades de trabajo en equipo con bolsas y globos con agua, con esta actividad se busca fortalecer el trabajo en equipo y ver la importancia del mismo, ya que el juego era no dejar caer el globo con agua para que no se explotara y se debía trabajar en equipo y se pudo observar la importancia de cada uno de los integrantes.

La tercera actividad consistió en una charla sobre el manejo del estrés, debido a que por la carga de trabajo se puede generar mucho estrés y esto puede ocasionar una mala comunicación o disgustos.

La cuarta actividad consistió en una cena de convivencia para integración del equipo.

**Impacto de la intervención:** Una mejor comunicación interna, un mejor ambiente laboral y una mejor convivencia entre colaboradores.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día con el avance de la tecnología y el día a día que va cada vez más acelerado, la comunicación con el mundo exterior es cada vez menos frecuente, nos volvemos más dependientes de algún dispositivo para comunicarnos con los demás. El mismo patrón de comportamiento surge en los lugares de trabajo donde tenemos acceso a una infinidad de aparatos para comunicarnos con los mismos colaboradores de la empresa que nos olvidamos de interactuar con ellos.

Muchas veces a raíz de esos comportamientos se tiende a ver inconvenientes en el área de trabajo, ya sea por mal entendido o comunicación que no ha sido trasladada de la forma adecuada creando roces con los mismos compañeros de labores. Mismas razones que el día a día siendo un tanto complicado para interactuar con los demás por la infinidad de cuestiones laborales tendemos a dejar en segundo plano las prioridades de los otros.

La idea es mejorar la comunicación con las personas que sea más constante, fluida, clara y buena, principalmente en el trabajo debido a que pasamos la mayoría del tiempo ahí e interactuando con muchas personas.

## **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación en la actualidad ha tomado una parte muy importante dentro de las empresas para realizar las actividades diarias, la falta de una buena comunicación interna no permite desarrollar los proyectos de una forma adecuada ni transmitir la información a través de los equipos de una forma eficiente. Para una buena comunicación es necesario elaborar estrategias efectivas que permitan la fluidez de la comunicación dentro de la empresa.

El presente diagnóstico se realiza con la finalidad de implementar una herramienta o solución que permita la buena comunicación dentro de la empresa por medio de análisis e investigaciones para llevar a cabo un diagnóstico de comunicación exitoso, es necesario que las empresas implementen proyectos para integrar a los colaboradores de las empresas para generar un ambiente sano para convivir.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN**

**“Estrategias para fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte”**

#### **1.1 OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO**

Como objetivo del diagnóstico se plantea lo siguiente:

##### **1.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un diagnóstico efectivo para mejorar el proceso de comunicación y trabajo en equipo dentro de Sucursal Boca del Monte.

##### **1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la función de Sucursal Boca del Monte dentro de la Fundación.
- Conocer los procesos de comunicación interna para optimizarlos.
- Indagar, investigar y analizar la percepción del personal de Sucursal Boca del Monte ante la implementación de los procesos de mejora de comunicación interna.

#### **1.2. LA INSTITUCIÓN: Fundación Génesis Empresarial**

##### **1.2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Guatemala, Villa Canales, 5ª calle 3-38 zona 2 Boca del Monte, Plaza Magnolias  
Local 25

##### **1.2.2. INTEGRACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Génesis Empresarial es una Fundación guatemalteca no lucrativa que opera con fondos propios

### **1.2.3. ANTECEDENTES O HISTORIA**

#### **Historia y Evolución de Fundación Génesis Empresarial**

Génesis Empresarial es una fundación guatemalteca especializada en desarrollo económico y social; no lucrativa, sin fines políticos ni religiosos, que, para alcanzar sus objetivos de desarrollo sostenido, combina su amplia experiencia en micro finanzas y servicios de desarrollo empresarial con un enfoque social, basado en la capacitación constante y la promoción del desarrollo individual y comunitario, impulsando la mejora en la calidad de vida para los emprendedores y sus familias.

Fundación Génesis Empresarial es la Organización Privada de Desarrollo económico y social más grande de Guatemala. Desde el 16 de mayo de 1988 la visión de sus fundadores y benefactores ha brindado herramientas para una mejor calidad de vida a los guatemaltecos emprendedores y con deseos de superación. Hoy en día continúa creciendo, buscando los mejores mecanismos para innovar prácticas de desarrollo en beneficio de todos los guatemaltecos, asegurando una gestión institucional altamente eficiente y de impacto social.

En el 2017 Fundación Génesis Empresarial obtuvo para Guatemala uno de los más grandes honores, ya que recibió la Certificación SMART por sus sobresalientes prácticas de protección a los clientes, y la máxima calificación de 5 estrellas de MicroRate por su desempeño social, siendo en ese entonces la segunda organización, entre miles de todo el mundo en haberla logrado

Su cultura organizacional se fundamenta en la valoración de las competencias de todos sus colaboradores, con la convicción de una mejora continua, basada en el respeto mutuo a través de valores y conductas éticas y morales, que promuevan un ambiente laboral ameno, cordial, con compromiso y responsabilidad social, que genere efectividad en la optimización de los recursos institucionales.

La pluriculturalidad de sus colaboradores fortalece la visión, generando satisfacción ágil y oportuna en el servicio a sus clientes, permitiendo una comunicación asertiva

e interactiva, bajo un sentimiento de pertenencia a la familia Fundación Génesis Empresarial, para asegurar su sostenibilidad.

#### **1.2.4. DEPARTAMENTOS O DEPENDENCIAS**

La fundación se divide en los siguientes departamentos:

- Finanzas y Administrativo  
Este departamento cubre las funciones de la toma de decisiones en cuanto a la administración de los recursos de la fundación.
- Desarrollo  
Es la parte de ventas de la fundación, son quienes buscar nuevos clientes para llevar desarrollo
- Riesgos  
Es el encargado de evaluar a fondo crédito a otorgar de montos altos para medir el riesgo que puede generar la autorización de los créditos.
- Recursos Humanos  
Es el encargado de velar por la contratación de las personas, así como velar por el bienestar de sus colaboradores activos
- Tecnología y Operaciones  
Es el encargado de velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo, así como de sus buenas operaciones.

#### **1.2.5. MISIÓN**

Promover desarrollo a través de servicios financieros y no financieros con acompañamiento, en forma eficiente y eficaz a todas las comunidades de Guatemala.

#### **1.2.6. VISIÓN**

Proveer ágil y oportunamente servicios financieros y no financieros, acompañados de asesoría y capacitación, a la microempresa, pequeña empresa y comunidades rurales, para lograr su desarrollo sostenido en forma masiva, acelerando el progreso de Guatemala.



### 1.2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

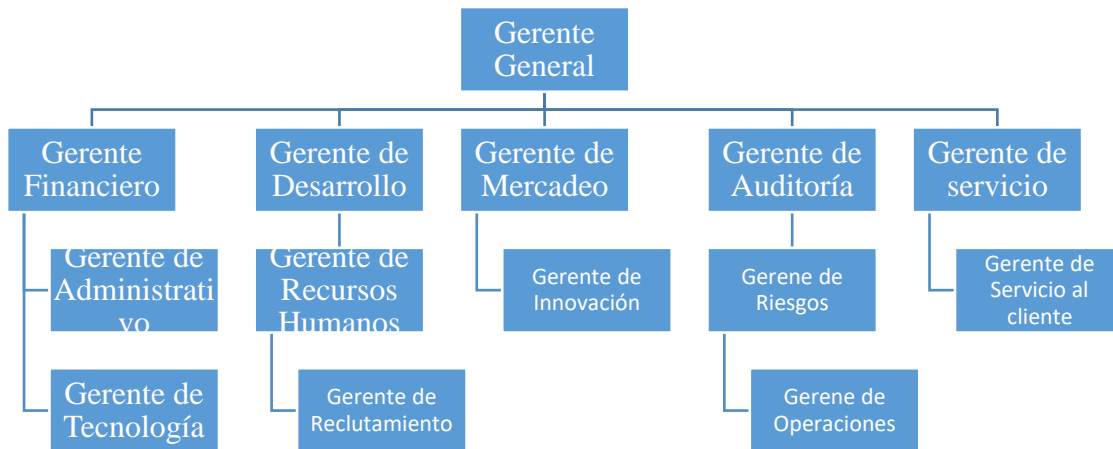
- Desarrollo de Guatemala
- Condiciones de vida dignas
- Brindar oportunidades de crecimiento
- Impulsar la inclusión financiera a microempresas
- Llevar desarrollo a las comunidades

### 1.2.8. PÚBLICO OBJETIVO

El presente diagnóstico y elaboración del plan comunicacional va dirigido principalmente a las personas que integran la Sucursal de Boca del Monte debido a que nuestro objetivo es que la comunicación interna sea más fluida, clara y comprensible entre el equipo.

Resumiendo, el diagnóstico va dirigido a hombre y mujeres de 20 años en adelante, con cualquier nivel universitario que labore en la empresa, específicamente en la sucursal de Boca del Monte.

### 1.2.9. ORGANIGRAMA<sup>1</sup>



Fuente: Sonia Elizabeth Reyes Catalán

<sup>1</sup> Gerencia de Fundación Génesis Empresarial

### **1.3. METODOLOGÍA**

Se describe Metodología como “El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia”.<sup>2</sup>

Gracias a la investigación se generan procesos industriales, se desarrollan organizaciones y sabemos cómo es la historia de la humanidad, desde las primeras civilizaciones hasta los tiempos actuales. Así mismo, podemos conocer desde nuestra propia estructura mental y genética, hasta impactar un cometa en plena trayectoria a millones de kilómetros de la Tierra, además de explorar el espacio.<sup>3</sup>

Para esta investigación utilizamos el método cualitativo, definido por Quevedo y Castaño (2002) como “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p.7)

En este sentido, se recolectó información a través de entrevistas al personal de Sucursal de Boca del Monte de Fundación Génesis Empresarial, para indagar y determinar el factor que nos permita que fluya la comunicación efectiva en la sucursal, encontrando así un factor importante para analizar y encontrar la falla.

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

El presente diagnóstico se llevó a cabo con la finalidad de indagar los problemas que presentan en la comunicación interna y el trabajo en equipo los colaboradores de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, para llegar a los resultados se utilizó el método inductivo, sobre el cual Behar (2018) opina que “crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de la citadas leyes o conjunto de conclusiones” (p.40).

---

<sup>2</sup> <http://definicion.de/metodologia/>

<sup>3</sup> *La Investigación Científica – Metodología de la investigación 4ta edición Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Pilar Baptistas Lucio.*

Así mismo, Ruiz (2007) señala que el método inductivo parte de los hechos particulares a los generales, lo cual implica “pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase” (p.18).

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

Para obtener la información necesaria y alcanzar los objetivos del diagnóstico de comunicación previamente planteados, se utilizaron las siguientes técnicas:

- Observación
- Recopilación de datos
- Entrevistas

#### **1.3.2.1 Observación**

Utilizamos la técnica de la observación Cualitativa para determinar los factores que provocan la falta de comunicación efectiva en la sucursal, ya que, siendo una sucursal con poco personal, internamente tienen deficiencias para comunicarse, trasladar información, comunicados, reuniones, actividades y eventos, etc., esto con el tiempo llega a desgastar al equipo y a tener repercusiones serias en la ejecución de las funciones de cada integrante y con ello crea también un desgaste y reprocesos con los requerimientos.

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>	
Concepto de Observación:	La inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente (Sierra y Bravo 1984: 78).
Situación a observar:	Persona de Sucursal Boca del Monte de Fundación Génesis Empresarial.
Objetivo:	Identificar el sí existe comunicación interna efectiva entre el personal de la sucursal.
Fecha de Observación:	22, 23 y 24 de enero de 2018
Lugar de Observación:	Sucursal Boca del Monte de Fundación Génesis Empresarial
Hora de Observación:	8:00 am a 5:00 pm

### 1.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO <sup>4</sup>

		Cronograma del diagnóstico																			
No.	Actividad	Enero											Febrero								
		15	16	17	18	19	22	23	24	29	30	31	1	2	3	6	7	8	12	13	16
1	Propedéutico del diagnóstico																				
2	Recopilación de datos																				
3	Redacción del informe del diagnóstico																				
4	Elaboración de instrumentos																				
5	Aplicación de instrumentos																				
6	Interpretación de resultados																				
7	Entrega del informe del diagnóstico																				

<sup>4</sup> Fuente: Sonia Elizabeth Reyes Catalán

## **1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS**

Recopilación de datos, se logró obtener información de la empresa por su página web, por medio de la gerencia general, documentación administrativa para lograr entender un poco mejor el giro del negocio de Fundación Génesis Empresarial. Así mismo nos apoyamos en el departamento de Recursos Humanos para obtener más información y tener retroalimentación del funcionamiento de la sucursal y la perspectiva que se tiene cuando se está fuera.

### **1.4.1. Entrevistas**

Symonds (1931) sostiene que la entrevista es un método para reunir datos durante una consulta privada o reunión; en la que, una persona se dirige al entrevistador y ofrece cierto tipo de información (cuenta su historia, da su versión de los hechos responde a preguntas, etc.).

Existen distintos tipos de entrevistas entre ellos: Estructurada, No estructurada y Mixto, y para el presente documento se decidió utilizar la entrevista estructurada.

La entrevista estructurada plantea idénticas preguntas en el mismo orden a cada uno de los participantes, se realiza con un cuestionario, las respuestas se transcriben tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto, las preguntas se plantean con el mismo orden (Sabino, 2002)

Guías de la entrevista

¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

¿A nivel personal algo que quisiera implementar para mejorar la comunicación?

¿Considera que es importante la comunicación en la sucursal?

¿Qué quisiera que la empresa implementara para mejorar la comunicación?

¿Si la mala comunicación es un problema en la sucursal, pensaría en otras opciones de trabajo?

¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de

su trabajo?

¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

¿Realizan actividades fuera el ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

¿Cada cuánto tiempo realizan reuniones de integración?

¿Cómo cree que es su relación con sus compañeros de trabajo?

¿Se sentiría más cómodo si la comunicación interna fuera mejor?

¿Mencione tres debilidades de la sucursal?

¿Mencione 3 fortalezas de la sucursal?

#### 1.4.1. FICHA DE LAS ENTREVISTAS

- **Ficha 1**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Víctor Hernández
Edad:	31 años
Fecha de inicio de labores:	septiembre de 2015
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018

- **Ficha 2**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Víctor Recinos
Edad:	22 años
Fecha de inicio de labores:	abril de 2017
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018

- **Ficha 3**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Erick López
Edad:	33 años
Fecha de inicio de labores:	abril de 2017
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018



- **Ficha 4**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Juan Carlos Ramírez
Edad:	26 años
Fecha de inicio de labores:	noviembre de 2017
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018

- **Ficha 5**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Héctor Hernández
Edad:	28 años
Fecha de inicio de labores:	Enero de 2018
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018

- **Ficha 6**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Jhonny Aceytuno
Edad:	35 años
Fecha de inicio de labores:	febrero de 2018
Cargo que ocupa	Promotor de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Prospectar clientes para ofrecer los servicios de la fundación, evaluar a los clientes que están interesados en los créditos, dar seguimiento al pago de sus cuotas de clientes ya existentes en cartera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	6 de febrero de 2018

- **Ficha 7**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Reyna Marchorro
Edad:	22 años
Fecha de inicio de labores:	abril de 2017
Cargo que ocupa	Asistente de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Asistir a gerente de sucursal en temas administrativos, así como a los promotores en sus solicitudes administrativas, digitalizar expedientes y llamadas de cobro a clientes de cartera ya existente
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	7 de febrero de 2018

- **Ficha 8**

Entrevistadora:	Sonia Elizabeth Reyes Catalán
Entrevistado:	Ligia Álvarez
Edad:	26 años
Fecha de inicio de labores:	abril de 2017
Cargo que ocupa	Asistente de Desarrollo
Actividades que desempeña en Sucursal Boca del Monte	Atención al público en general, recepción de pagos de cuotas de créditos, entregas de créditos, pago de remesas, información sobre los créditos de la fundación, llamadas de cobro a clientes ya existentes en tarjera.
Objetivo de la entrevista:	Entender el motivo de la falta de comunicación interna y poco trabajo en equipo entre los trabajadores de sucursal Boca del Monte
Fecha de entrevista:	8 de febrero de 2018

#### **1.4.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS**

Con base a las entrevistas realizadas a los colaboradores de la sucursal logramos determinar factores importantes que influyen en la deficiencia de la comunicación interna de la sucursal.

En la segunda entrevista determinamos que uno de los principales factores de la falta de comunicación interna es la falta de tiempo dado a la extensa jornada de trabajo no permite la fluidez correcta en la comunicación interna, otro factor es la carga de trabajo en la sucursal, este factor no permite que los colaboradores interactúen y se comuniquen entre sí.

El 100% de las entrevistas fueron realizadas a los colaboradores de la sucursal de Boca del Monte y sus distintas jerarquías, entre los entrevistados está la Gerente de Sucursal quien en su entrevista nos hace saber que es consiente que existe un

problema comunicacional en la sucursal, a nivel personal nos comenta que probablemente sea la carga tan pesada de trabajo ya que eso no permite que los colaboradores se relacionen entre sí creando brechas significativas que muchas veces repercuten en el trabajo de cada persona y necesita una solución efectiva para controlar el desgaste de la gente por causa de la limitante tiempo.

Bajando un poco en la jerarquía en la tercera entrevista se realizó a una colaboradora que realizan la función de asistente y recibir su percepción de acuerdo a la falta de comunicación efectiva en la sucursal, nos hacen la observación que a nivel personal el problema se debe a que no existe una carga balanceada de trabajo entre los colaboradores ya que dependiendo el cliente así será el nivel de trabajo y horarios que tengan.

Otras de las observaciones importantes detectadas en las entrevistas fue la deficiencia que se tiene con el líder de la sucursal esto les impide tener el sentimiento de pertenencia en el equipo porque no cuentan con ese liderazgo que todo equipo debe tener.

### 1.4.3. TABLA COMPARATIVA, PUNTOS DE ENCUENTRO Y DISENSOS ENTRE ENTREVISTADOS.

Pregunta	Puntos de encuentro	Disensos
¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?	Carga de trabajo No hay balance de atribuciones Mala distribución del tiempo	Trabajo en equipo Asumir que los demás saben lo que tienen que saber
¿A nivel personal algo que quisiera implementar para mejorar la comunicación en la sucursal?	Mejor administración del tiempo	Mejora en la comunicación por medio de los canales apropiados
¿Considera usted que existe trabajo en equipo dentro de la sucursal?	Sí, pero no entre todos los compañeros	Actividades de trabajo en equipo para hacer ver la importancia del mismo
¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo en la sucursal?	Actividades de integración	Realizar actividades de integración fuera de la sucursal

### 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

Con base en los resultados obtenidos a través de la observación y entrevistas al personal de la Sucursal de Boca del Monte, re reunió la información necesaria para conocer aspectos importantes, así como establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### **1.5.1. FORTALEZAS**

- El correo electrónico de la empresa es efectivo.
- Contar con documentos explicativos para conocer los lineamientos de la empresa.
- Los jefes están abiertos a nuevas propuestas que ayuden a mejorar la comunicación en la sucursal.

### **1.5.2. OPORTUNIDADES**

- El proyecto nos ayudará a conocer más al colaborador
- Lograr un cambio positivo en la gente
- Unificar esfuerzos para integrar a los colaboradores.
- Realizar actividades para integrar al equipo
- Coordinar los horarios de trabajo de los colaboradores

### **1.5.3. DEBILIDADES**

- No poner la importancia que merece a los requerimientos de los colaboradores
- No tomar en cuenta las prioridades de la gente
- No respetar los horarios de salida del personal, esto perjudica las buenas relaciones
- No contar con un balance de atribuciones

### **1.5.4. AMENAZAS**

- Se corre el riesgo de renuncias de los colaboradores a causa del ambiente laboral
- La falta de coordinación para el manejo de información en la jerarquía de trabajo
- Cerrarse a los cambios que proponga la fundación para hacer un mejor ambiente laboral

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Génesis Empresarial es una fundación guatemalteca especializada en desarrollo económico y social; no lucrativa, sin fines políticos ni religiosos, que, para alcanzar sus objetivos de desarrollo sostenido, combina su amplia experiencia en micro finanzas y servicios de desarrollo empresarial con un enfoque social, basado en la capacitación constante y la promoción del desarrollo individual y comunitario, impulsando la mejora en la calidad de vida para los emprendedores y sus familias.

En el 2017 Fundación Génesis Empresarial obtuvo para Guatemala uno de los más grandes honores, ya que recibió la Certificación SMART por sus sobresalientes prácticas de protección a los clientes, y la máxima calificación de 5 estrellas de MicroRate por su desempeño social, siendo en ese entonces la segunda organización, entre miles de todo el mundo en haberla logrado

Sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en 13 calle 5-51 zona 9 Guatemala, Guatemala y la sucursal donde se llevará a cabo el plan de comunicación en 5ª calle 3-38 zona 2 Boca del Monte, Villa Canales, Guatemala, Plaza Magnolias Local 25

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

##### **2.2.1 OBJETIVO GENERAL**

- Establecer estrategias para mejorar la comunicación interna y trabajo en equipo de la Sucursal por medio de la convivencia entre los colaboradores tanto dentro del ambiente laboral como fuera del mismo, charlas o talleres.

## **2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Integración grupal entre los colaboradores de la sucursal.
- Lograr el trabajo en equipo entre los compañeros de la sucursal.
- Aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores

## **2.3 PUBLICO OBJETIVO**

Como público objetivo se encuentra todo el personal de la sucursal que es un total de 9 personas que lo conforman:

- Gerente de sucursal
- Asistentes de Desarrollo
- Promotores de Desarrollo
- Facilitadora

### **Geográfico:**

Colaboradores de la Sucursal Boca del Monte ubicada en, Guatemala, Villa Canales, 5ª calle 3-38 zona 2 Boca del Monte, Plaza Magnolias Local 25

### **Demográfico:**

Personas de 20 años en adelante, graduados de nivel medio y algunos estudiantes universitarios de nivel socio económico CD que viven en las cercanías de la sucursal.

### **Psicográficos:**

Personas con estilo de vida trabajador, responsable e independiente, que buscan la superación personal y profesional.

## **2.4 MENSAJE**

### **1. Fomentar el trabajo en equipo.**

Debido a la carga de trabajo muchas veces se hace muy difícil realizar trabajo en equipo entre los colaboradores debido a que primeramente no se cuenta con esa cultura de trabajo y otro factor puede ser por la carga de trabajo y el individualismo debido a que no conviven juntos todos en el día por trabajo de campo.



## 2. Crear ambiente de satisfacción y permanencia en la empresa

Realizar reconocimientos públicos al buen trabajo de cada colaborador, eso crea un sentido de pertenencia en los equipo, satisfacción y motivación para realizar las cosas bien, a cuenta de ello se fomentan una buena costumbre que permite la correcta fluidez de comunicación en las personas.

## 3. Fomentar la buena convivencia con los colaboradores

Realizar actividades de convivencia fuera del trabajo para permitir una mejor relación laboral y personal con los colaboradores de la empresa, estas actividades permiten que las personas se desconecten del trabajo, disfruten de un momento relajado y recarguen energías para realizar el trabajo de una forma menos estresante.

### 2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charlas motivacionales sobre la importancia del trabajo en equipo	Discutir la importancia del trabajo en equipo de los colaboradores y la importancia que cada integrante tiene en la sucursal	Refacción para el personal
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla sobre trabajo en equipo	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	junio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Desayuno	Desayuno de convivencia para integrar mejor al quipo y que exista una mejor comunicación	Desayuno de convivencia
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla sobre trabajo en equipo	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	Junio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charla de manejo de estrés	Ayudar al manejo de estrés que se vive por la carga de trabajo	Refacción para el personal
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla de manejo de estrés	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	julio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Cena de integración	Motivar al personal con cena fuera del ambiente laboral para poder convivir un poco mas	Cena
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Cena	Restaurante Chilis zona 10	julio 2018, 19:30 horas

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

A continuación, se presenta el informe de las estrategias y acciones desarrolladas durante el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategias para fortalecer la comunicación interna y el trabajo en equipo de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte”

##### 3.1.1. FINANCIAMIENTO

El financiamiento fue cubierto de la siguiente manera 75% de los gastos fueron absorbidos por el epesista y el otro 25% de los gastos por la fundación.

##### 3.1.2. PRESUPUESTO EJECUTADO

Cantidad	Descripción de Producto o Servicio	Precio unitario	Total	Financiamiento
1	Honorarios por charla de trabajo en equipo	Q500.00	Q500.00	Institución
9	Juego con bolsas y globos con agua	Q100.00	Q100.00	Epesista
9	Refacción para charla de trabajo en equipo	Q22.00	Q198.00	Epesista
9	Desayunos de convivencia	Q39.00	Q350.00	Epesista
1	Honorarios por charla de manejo del estrés	Q500.00	Q500.00	Institución
9	Refacción para charla de manejo del estrés	Q16.00	Q144.00	Institución
8	Cena de convivencia	Q70.00	Q560.00	Institución y epesista
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	Q3,500.00	Q3,500.00	Epesista
Total del Proyecto			Q5,852.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q4,428.00
Institución	Q1,424.00
Total	Q5,852.00

##### 3.1.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos e indirectos fueron los siguientes:

##### Beneficiarios directos

Colaboradores de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, debido a que fueron los beneficiarios directos de las actividades de convivencias y charlas

### **Beneficiarios indirectos**

Directora Regional, Gerencia de Canales y la Fundación en general debido a que gracias a las actividades hay más unión, integración y trabajo en equipo entre los miembros de la sucursal.

#### **3.1.4. RECURSOS HUMANOS**

Para llevar a cabo las estrategias se contó con el apoyo del recurso humano siguiente:

Nombre	Cargo	Acción
Licenciada Isabel Morán	Directora Regional	Autorización y apoyo durante la ejecución del EPSL
Héctor Salazar	Formador Regional	Apoyo en impartir charlas de trabajo en equipo y manejo del estrés

#### **3.1.5. ÁREAS GEOGRÁFICAS DE ACCIÓN**

Instalaciones de Sucursal Boca del Monte ubicada en 5ª calle 3-38 zona 2 Boca del Monte, Plaza Magnolias Local 25, Villa Canales, Guatemala.

### **3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES EJECUTADAS**

La principal estrategia fue integración del equipo, el objetivo principal de estas actividades consistió en que el equipo de la sucursal saliera de la rutina y se relajara un poco, por medio de actividades de integración como cenas y almuerzo tanto dentro como fuera de las instalaciones laborales, así como también charlas de manejo de estrés y actividades de trabajo en equipo. Con dichas actividades lo que se pretendía conseguir es que haya una mejor comunicación entre los compañeros y más unión.

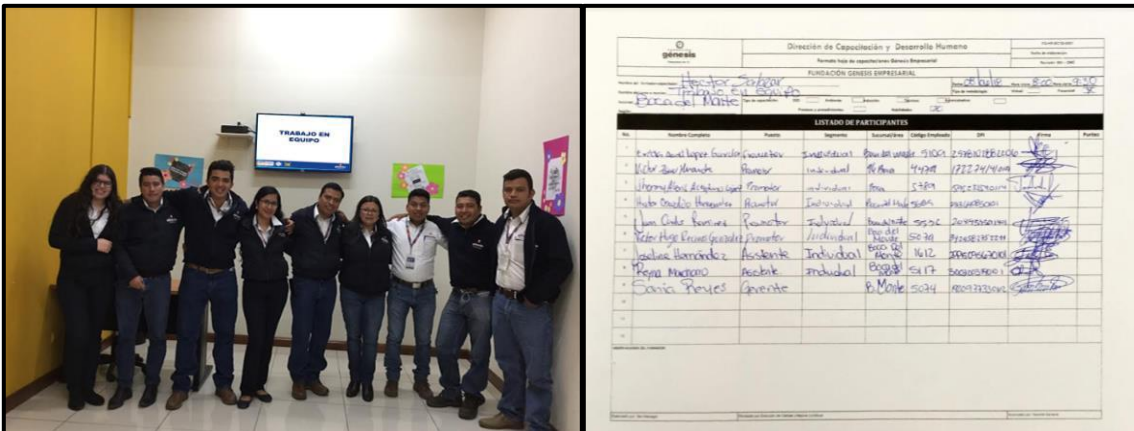
Por otro lado, la actividad de los globos con agua y las bolsas lo que buscaban era demostrar que si no se trabaja en equipo y uno de los integrantes falla el globo se caía se rompía y por consiguiente se derramaba el agua, por lo que se pudo demostrar la alta importancia de que todos trabajen en equipo y en armonía.

Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charlas motivacionales sobre la importancia del trabajo en equipo	Discutir la importancia del trabajo en equipo de los colaboradores y la importancia que cada integrante tiene en la sucursal	Refacción para el personal
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla sobre trabajo en equipo	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	junio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Desayuno	Desayuno de convivencia para integrar mejor al quipo y que exista una mejor comunicación	Desayuno de convivencia
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla sobre trabajo en equipo	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	Junio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charla de manejo de estrés	Ayudar al manejo de estrés que se vive por la carga de trabajo	Refacción para el personal
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Charla de manejo de estrés	Instalaciones de Sucursal Boca del Monte	julio 2018, 8:00 horas
Programa de motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Cena de integración	Motivar al personal con cena fuera del ambiente laboral para poder convivir un poco mas	Cena
Tema	Lugar	Fecha y Hora
Cena	Restaurante Chilis zona 10	julio 2018, 19:30 horas

### 3.2.1 Acción 1

Charla motivacional sobre la importancia del trabajo en equipo impartida al personal de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, con esta actividad se quería hacer ver al personal la importancia de trabajar en equipo y como la comunicación es de suma importancia ya que si no es clara y efectiva no se pueden alcanzar los resultados.

Así mismo se realizó una actividad la cual consistía en tomar una bolsa de plástico de los extremos entre dos personas y con dicha bolsa se tenía que recibir un globo con agua que lanzarían los otros equipos, en dicho juego la meta era no dejar caer el globo para que no se reventara, pero dicha actividad tenía que ser en equipo con mucha coordinación y comunicación, se demostró que se debe trabajar en equipo y en sincronía, después de dicha actividad se tuvo una pequeña refacción.



Epesista Sonia Reyes en actividad de trabajo en equipo con el personal de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, junio 2018

### 3.2.2 Acción 2

Desayuno de convivencia con persona de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, con esta actividad lo que se busco fue poder convivir un poco más sin tocar temas laborales, y poder tener más comunicación debido a que por la carga de trabajo en el día a día no se tiene la comunicación adecuada.



Epesista Sonia Reyes, en desayuno de convivencia con personal de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, junio 2018

### 3.2.3 Acción 3

Charla manejo del estrés, esta actividad se realizó debido a los comentarios recibidos del personal que indicaron se maneja mucho estrés por la carga de trabajo y las metas que tienen, esto puede llevar a tener un mal clima laboral y por consiguiente una mala comunicación, posterior a recibir la charla de manejo del estrés, se compartió una refacción para concluir dicha actividad de una forma agradable y convivir como equipo.



Epesista Sonia Reyes en charla de manejo del estrés impartido al personal de Fundación Génesis Empresarial, sucursal Boca del Monte, julio 2018

génesis		Dirección de Capacitación y Desarrollo Humano		Formato hoja de capacitaciones Génesis Empresarial		FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL	
Epesista: <u>Sonia Reyes</u>		Tema: <u>Manejo del Estrés</u>		Fecha: <u>17/07/18</u>		Hora: <u>9:40</u> a <u>10:55</u>	
Lugar: <u>Boca del Monte</u>		Categoría: <u>Centro II</u>		Módulo: <u>1</u>		Asistencia: <u>10</u>	
LISTADO DE PARTICIPANTES							
Nº	Nombre completo	Apellido	Departamento	Identificación	Código Empleado	Asistencia	Notas
1	<u>María Olaya Hernández</u>	<u>Asistente</u>	<u>Muestreo</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>5630</u>	<u>2312640841</u>	<u>[Signature]</u>
2	<u>Sonia Reyes</u>	<u>Asistente</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>5074</u>	<u>1920973382</u>		<u>[Signature]</u>
3	<u>Rick López</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>5114</u>	<u>25700167105</u>	<u>[Signature]</u>
4	<u>Moisés Acosta</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>5117</u>	<u>1920973382</u>	<u>[Signature]</u>
5	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
6	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>5079</u>	<u>23203235221</u>	<u>[Signature]</u>
7	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
8	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
9	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
10	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
11	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
12	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
13	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
14	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
15	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
16	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
17	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
18	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
19	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>
20	<u>Victor Espinoza</u>	<u>Promotor</u>	<u>Industria</u>	<u>Boca del Monte</u>	<u>4474</u>	<u>17221414019</u>	<u>[Signature]</u>

Listado de asistencia de charla de manejo del estrés impartido al personal como parte del proyecto de EPSL en Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, julio 2018

### 3.2.4 Acción 4

Cena de convivencia, dicha actividad fue llevada a cabo fuera de las instalaciones en Restaurante Chilis zona 10 con la finalidad de poder convivir fuera de la oficina sin las presiones del trabajo, para poder aminorar el estrés, se participó en Karaoke con lo que lograron entrar en confianza y con ello mejorar la comunicación e integrarse como equipo.



Epesista Sonia Reyes, en cena de convivencia con personal de Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, julio 2018



### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades									
No.	Actividad	Junio				Julio			
		4	8	13	15	12	17	25	27
1	Coordinación para charla trabajo en equipo	■							
2	Charla trabajo en equipo en las instalaciones de la empresa		■						
3	Coordinación para desayuno de convivencia			■					
4	Desayuno de convivencia				■				
5	Coordinación para charla de manejo del estrés					■			
6	Charla de manejo del estrés						■		
7	Coordinación para cena de integración							■	
8	Cena para integración del equipo								■

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Charla de trabajo en equipo	8 personas	Actividad bastante efectiva pues ayudo a unir al equipo y trabajar mejor. Víctor Hernández (Promotor de Desarrollo)
Actividad de integración	8 personas	El tener este tipo de actividades no solo no ayudaron a integrarnos si no también a conocernos un poco más y llevarnos mejor Erick López (Promotor de Desarrollo)
Charla de manejo de estrés	8 personas	La forma en que se desarrolló esta charla me gustó mucho pues nos hizo ver que debemos aprender a manejar el estrés ya que nos puede afectar no solamente en lo labora si no en nuestros hogares Ligia Álvarez (Asistente)
Actividad de convivencia	8 personas	Para que se pueda trabajar en equipo y que se tenga buena comunicación es importante convivir con los compañeros fuera de las instalaciones del trabajo y se pudo evidenciar en la cena que tuvimos para convivir un poco más Jhonny Aceytuno (Promotor de Desarrollo)

## CONCLUSIONES

1. Transmitir mensajes claros, informar sobre lo que ocurre dentro de la sucursal, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, una adecuada dirección es el objetivo que persigue la comunicación interna.
2. La Directora Regional a cargo de la sucursal manifestó que se continuarán con las estrategias de comunicación internas que fueron implementadas ya que no requieren de un presupuesto elevado para continuar con su implementación.
3. Se tienen los recursos, canales y herramientas para poder mejorar la comunicación interna y trabajo en equipo, y así mantener motivado al personal para un adecuado alcance de metas.
4. Los ruidos en la comunicación serán identificados, en el momento preciso si se mantiene una fluidez en la comunicación interna logrando así la implementación de nuevos canales como herramientas eficaces en sus sistemas y procesos.
5. Es importante tener en cuenta que para el ser humano es una parte vital comunicarse e informarse, y si es en un equipo de trabajo es aún más importante que exista una buena comunicación interna, y con ello se lograra un buen trabajo en equipo

## RECOMENDACIONES

1. Fundación Génesis Empresarial, Sucursal Boca del Monte, si cuenta con una comunicación interna y trabajo en equipo.
2. Se recomienda seguir con las actividades de convivencia y trabajo en equipo, así como charlas de comunicación que concluyan con resultados satisfactorios en la comunicación interna como externa y trabajo en equipo.
3. Realizar más actividades de integración para que exista una mejor comunicación y se fortalezca el trabajo en equipo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación (quinta edición). México D.F. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ortiz Uribe, Frida Gisela y García, María del Pilar. (2011). Metodología de la Investigación, el Proceso y sus Técnicas (primera edición). México D.F. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Juárez Ruiz, Edgar José. (2016). Fortalecimiento de la Comunicación Interna de Comunicaciones Celulares, S.A. EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala.

## E – GRAFÍA

- Behar Rivero, Daniel Salomón. (2008). Metodología de la Investigación, <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/3libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>.
- Ruiz Ramón. (2007). El método científico y sus etapas, <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/1c0256.pdf>.
- Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación (cuarta edición). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- <http://www.genesisempresarial.org/>
- <http://definicion.de/metodologia/>

## ANEXO 1

### Anexo 1: Transcripción de las entrevistas

#### Entrevista 1

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: La carga de trabajo, ya que por estar siempre corriendo no nos comunicamos de forma clara y efectiva

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Un método para organizar de mejor manera mi trabajo y no sobrecargarme

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo Electrónico e Intranet

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: No, le dan importancia, pero no como se debe

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: Que se hacen solicitudes y no se reciben, y no se sabe por que

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: No se han hecho últimamente

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: Si, pero podría ser mejor

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si, mucho

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Juegos extremos

## **Entrevista 2**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: Falta de confianza

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Tratar la manera de interactuar mas

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo, WhatsApp, teléfono

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: Que no todos se comunican de una forma clara

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: A veces

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Actividades de convivencia

### **Entrevista 3**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: Por la carga de trabajo

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Talleres de convivencia

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo, vía telefónica, WhatsApp

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en



el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: La carga de trabajo no nos permite comunicarnos adecuadamente

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Convivencias

#### **Entrevista 4**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: El poco involucramiento de los compañeros de trabajo.

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la

comunicación?

Respuesta: Implementaría el ser más directo y preguntar cuando algo no quede claro o no esté de acuerdo.

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Teléfono.

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si ya que no está clara la situación en la sucursal.

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: No, se busca solo hablar de un tema que es vender y no solo se trata de eso.

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: La poca comunicación entre compañeros, nadie quiere compartir.

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: No por el momento y ya cuento con 6 meses en la sucursal.

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: No, el trabajo es muy individualista.

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si, deberían de incentivar la comunicación horizontal.

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: actividades de integración o talleres de trabajo en equipo.

## **Entrevista 5**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: La falta de apertura por parte de los jefes, regularmente no se toma en cuenta las sugerencias del personal.

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Podrían realizarse reuniones de retroalimentación de forma mensual y aprovechar para realizar lluvia de ideas para resolver los problemas que se detecten.

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo Electrónico, celular

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si porque no tengo clara la información.

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: Por el momento muy poca, el enfoque es más a la productividad.

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: La falta de reuniones y el tiempo que se usa para esto.

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: Muy pocas, creo que se debería de planificar de forma mensual.

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: Muy poco, cada quien realiza lo que considera mejor para su trabajo.

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si, no solo considero que se puede, sino que es necesario.

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Reuniones mensuales para mejorar ambos.

## **Entrevista 6**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: el poco tiempo y el factor humano poco liderazgo.

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Tener una comunicación directa con la gerente.

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo Electrónico, Teléfono y mensajes.

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si por qué no deja claridad en las instrucciones y metas.

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: Si, pero solo en los temas que a la sucursal le son convenientes.

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: poco tiempo y poca participación.

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: Si, pero han sido muy eventuales.

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: Si, pero con un enfoque disperso.

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si se puede solo necesita participación de todos, en especial del líder

Pregunta: ¿Cada cuánto tiempo realizan reuniones de integración?

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: reuniones o sesiones de integración y trabajo en equipo.

## **Entrevista 7**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: Que todo se transmite por comunicación informal.

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Evitar la comunicación informal.

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Verbal, teléfono y mensajes.

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si por que esta comunicación ayuda a evitar malos entendidos.

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: No y no hacen algo para mejorarla.

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: Comunicación informal y poco involucramiento de jefes.

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: No que yo sepa.

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: No a mi parecer.

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si, es necesario que realicen algo al respecto.

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Reuniones para cambiar la forma de pensar del equipo de trabajo.

## **Entrevista 8**

Pregunta: ¿Cuáles cree que son los factores que no permiten una buena comunicación en la sucursal?

Respuesta: La falta de apertura por parte de los jefes, regularmente no se toma en cuenta las sugerencias del personal.

Pregunta: ¿A nivel personal algo que quisiera implementar para para mejorar la comunicación?

Respuesta: Podrían realizarse reuniones de retroalimentación de forma mensual

Pregunta: ¿Qué medios de comunicación utilizan actualmente?

Respuesta: Correo Electrónico, celular

Pregunta: ¿Considera usted que la falta de una comunicación efectiva le afecta en el rendimiento de su trabajo?

Respuesta: Si porque no tengo clara la información.

Pregunta: ¿Considera que se le da la suficiente importancia a la comunicación interna de la sucursal?

Respuesta: Por el momento muy poca, el enfoque es más a la productividad.

Pregunta: ¿Qué barreras de comunicación ha notado dentro de la sucursal?

Respuesta: La falta de reuniones y el tiempo que se usa para esto.

Pregunta: ¿Realizan actividades fuera del ambiente laboral para fortalecer la comunicación entre compañeros?

Respuesta: Muy pocas, creo que se debería de planificar de forma mensual.

Pregunta: ¿Considera que existe el trabajo en equipo dentro de la sucursal?

Respuesta: Muy poco, cada quien realiza lo que considera mejor para su trabajo.

Pregunta: ¿Cree que la comunicación interna puede mejorar el trabajo en equipo?

Respuesta: Si, no solo considero que se puede, sino que es necesario.

Pregunta: ¿Qué actividades le gustaría realizar para mejorar la comunicación

interna y el trabajo en equipo de la sucursal?

Respuesta: Reuniones mensuales para mejorar ambos.



## ANEXO 2

### Horas de prácticas



**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 (a):** Sonia Elizabeth Reyes Catalán  
**No. Carné y DPI:** 200417017 / 1920977330102  
**Jefe o Encargado (a):** Licenciada Isabel Morán  
**Institución o Empresa:** Fundación Génesis Empresarial  
**Supervisor de EPSL:** Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 07 / Al: 12	mayo	5	4	3	4	5	4	25 horas
2	Del: 14 / Al: 18	mayo	5	8	6	4	5	6	34 horas
3	Del: 21 / Al: 25	mayo	4	5	4	5	4	6	28 horas
4	Del: 04 / Al: 09	junio	4	6	5	4	5	8	32 horas
5	Del: 11 / Al: 16	junio	5	5	8	4	5	6	33 horas
6	Del: 18 / Al: 23	junio	5	6	4	6	5	6	32 horas
7	Del: 25 / Al: 29	junio	4	8	5	4	5	5	31 horas
8	Del: 02 / Al: 07	julio	4	5	6	5	8	7	35 horas
9	Del: 09 / Al: 14	julio	5	4	4	6	5	6	30 horas
10	Del: 16 / Al: 21	julio	4	5	5	4	6	6	30 horas
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									310 horas

FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL  
*Isabel Moran*  
DIRECTOR REGIONAL  
CENTRO II  
Isabel Morán - Directora Regional

(f) *Fernando Flores*  
Fernando Flores - Supervisor  
EPSL E.P.S. LICENCIATURA