

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



Estrategias para Mejorar la Comunicación Interna de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres

Previo a portar el título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 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

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

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 158

Lic. Juan Raúl Aguilar Kaehler

Gerente General

Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Presente.

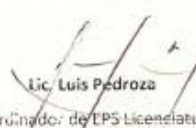
Estimado Licenciado:


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 **Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres de Jiménez** con número de registro académico **200517308** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Entenderle 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
Tel. 42178224 / 55028866



Copiar: Empresa/empresa o institución/estudiante epesista




AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS
AGROMERCANTIL

"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, 06 de abril de 2018


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

Estimado Licenciado:

En respuesta a su carta de fecha 28 de febrero de 2018, le comunico que Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres, con número de registro académico 200517308, de la Universidad San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, ha sido aceptada en esta organización a fin de que realice su ejercicio profesional supervisado – EPS –. Con el tema “Estrategias para mejorar la Comunicación Interna de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.”

Agradezco su atención al respecto.

Atentamente,


Lic. Juan Raúl Aguilar Kaehler
Gerente General
Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS
AGROMERCANTIL

Guatemala, 01 de agosto de 2018

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres** con número de **carné: 200517308 y CUI: 2594 16045 1218**; la estudiante 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 "Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A." cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **21 de mayo al 20 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para mejorar la comunicación interna de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra **Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.**

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 **Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.**

Atentamente,



Lic. Juan Raúl Aguilar Kaehler

Gerente General

AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS
AGROMERCANTIL



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres
Carné: 200517308
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 MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIAS DE SEGUROS Y FINANZAS AGROMERCANTIL 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. Bp. 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

Porque por Él y para Él son todas las cosas, a Él la honra y gloria de todos mis logros, porque día con día el llena mi vida de sus bondades.

A MI ESPOSO

Jhonatan Aníbal Jiménez Tojin, porque en todo momento ha estado conmigo, me ha apoyado y me inspira a ser mejor persona, a esforzarme y lograr mis objetivos.

A MIS HIJOS

Mía Valentina y Mateo Gabriel Jiménez Castellanos, porque son el motor de mi vida, y quienes me dan aliento y alegría de cada día.

A MI MAMÁ

Elba Marina Monzón Rojas, porque es la persona que me alienta y me motiva a que debo cumplir y superar mis expectativas. Porque ha creído en mi desde siempre y gracias a ella valoro lo que nadie puede quitarme, el conocimiento.

A MI FAMILIA

Porque mis estándares son altos, a cada uno de ellos gracias.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

Orgullosamente San Carlista de corazón, 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 en el conocimiento que transmite a sus estudiantes, y que me motivó a emprender este camino.

AL LICENCIADO FERNANDO FLORES

Por su paciencia, por guiarme y por esforzarse en que presentará este proyecto con excelencia.

A LA AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.

Por abrirme las puertas de sus instalaciones para la realización de este proyecto.

A MIS COMPAÑEROS

Por su compañerismo, positivismo y empatía para que este proyecto funcionara.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN.....	IV

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

“DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.”

1.1	AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.....	1
1.1.1	<i>Ubicación Geográfica 10ª. Avenida 14-14 Zona 14</i>	<i>1</i>
1.1.2	<i>Integración y Alianzas Estratégicas.....</i>	<i>1</i>
1.1.3	<i>Antecedentes o Historia.....</i>	<i>1</i>
1.1.4	<i>Departamentos o dependencias.....</i>	<i>3</i>
1.1.5	<i>Misión.....</i>	<i>3</i>
1.1.6	<i>Visión</i>	<i>3</i>
1.1.7	<i>Objetivos Institucionales</i>	<i>3</i>
1.1.8	<i>Público Objetivo.....</i>	<i>3</i>
1.1.9	<i>Organigrama</i>	<i>4</i>
1.2	OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	5
1.2.1	<i>Objetivo General.....</i>	<i>5</i>
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>5</i>
1.3	METODOLOGÍA	5
1.4	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	5
1.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	6
1.5.1	<i>Observación.....</i>	<i>7</i>
1.5.2	<i>Focus group</i>	<i>8</i>
1.6	CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO	8
1.7	RECOPIACIÓN DE DATOS.....	9
1.7.1	<i>Observación.....</i>	<i>9</i>
1.7.2	<i>Focus Group</i>	<i>11</i>
1.8	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	13
1.8.1	<i>FODA.....</i>	<i>13</i>
1.8.1.1	<i>Fortalezas.....</i>	<i>13</i>
1.8.1.2	<i>Oportunidades.....</i>	<i>13</i>
1.8.1.3	<i>Debilidades.....</i>	<i>13</i>
1.8.1.4	<i>Amenazas.....</i>	<i>14</i>

CAPITULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.”

2.1	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	15
2.2	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	15
	2.2.1 <i>Objetivo General</i>	15
	2.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	15
2.3	PÚBLICO OBJETIVO (INTERNO).....	17
2.4	MENSAJE	17
2.5	ESTRATÉGIAS.....	18
2.6	ACCIONES DE COMUNICACIÓN	21
2.7	CRONOGRAMA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN	22
2.8	PRESUPUESTO / FINANCIAMIENTO	22

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

“EJECUCIÓN DEL PLAN PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.”

3.1	PROYECTO DE DESARROLLO.....	23
	3.1.1 <i>Financiamiento</i>	23
	3.1.2 <i>Presupuesto</i>	23
	3.1.3 <i>Beneficiarios</i>	24
	3.1.4 <i>Recursos Humanos</i>	24
	3.1.5 <i>Área geográfica de la acción</i>	25
3.2	ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	25
3.3	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
3.4	CONTROL DE SEGUIMIENTO	40
	CONCLUSIONES.....	42
	RECOMENDACIONES	43
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	44
	BIBLIOGRAFÍA.....	46
	E-GRAFÍA	47
	ANEXOS.....	48

RESUMEN

Nombre de la Institución: Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Nombre del Proyecto: Estrategias para fortalecer la comunicación interna en Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Autor: Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres

General: Elaborar estrategias para potenciar y mejorar la comunicación organizacional.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Específicos: Realizar actividades y talleres para mejorar la comunicación en la organización, para que sea una herramienta mejor valorada y utilizada.

Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores, a través de la integración del grupo, y que tengan un sentido de pertenencia en Agencia.

Mejorar las relaciones interpersonales, por medio de actividades y talleres para que la confianza aumente y pueden expresarse mejor y ampliamente.

Sinopsis:

El objetivo principal fue realizar diferentes actividades de integración grupal para unir al grupo y mejorar el ambiente laboral en la Agencia. Durante los meses de junio y julio, se realizaron varias actividades de integración, convivencia y capacitación en el grupo.

Actividad 1: Realizada en Astrobowling. se dividieron en dos equipos hombres contra mujeres, al final de la actividad, nadie estaba tan interesado en ganar, sino en ayudar uno al otro para que mejoraran la técnica.

Actividad 2: Tardes Deportivas. Se realizaron dos tardes deportivas, para contrarrestar las actividades sedentarias de la oficina y fomentar el trabajo en equipo.

Actividad 3: Desayunos Mensuales, para convivir y tener un momento agradable entre todos los compañeros, en este tipo de actividades se puede integrar al equipo.

Actividad 4: Actividades de premiación, entre ellas empleado del mes, reconocimiento de permanencia en la empresa, económico y para que se sientan reconocidos.

Actividad 5: Visita a IRTRA Petapa, Una de las formas de olvidar el estrés es volver a ser niño, para tener un día de diversión, alegrías y sobre todo recordar nuestra niñez.

Actividad 6: Capacitación sobre la “Importancia de la Comunicación Interna”. Se llevó a cabo la capacitación con el fin de que los colaboradores de la agencia, tomen en cuenta la importancia de la comunicación interna.

Actividad 7: Capacitación sobre “Trabajo en Equipo”. En la actividad se tocaron algunos puntos sobre el trabajo en equipo y los beneficios que trae en sus labores diarias, como los logros de objetivos.

INTRODUCCIÓN

En Guatemala, la comunicación no ha sido uno de los temas más importantes dentro de la organización de una empresa, sin darse cuenta de que es una de las piezas claves para el correcto funcionamiento. Sin embargo, los tiempos cambian y ahora en varias empresas ya han dado lugar a que esta tome un despliegue. Con este proyecto tenemos la oportunidad que una empresa más caiga en cuenta que es vital el mejoramiento de las líneas de comunicación, horizontales, verticales.

La idea es mejorar la comunicación interna con los empleados, que sea más constante, fluida, clara y buena, principalmente en el trabajo debido a que pasamos la mayoría del tiempo ahí e interactuando unos con otros.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación es clave para que una empresa triunfe, crezca y se consolide, ya que sin esta no podemos realizar con eficiencia nuestro trabajo. Las empresas ya están tomando este tema como uno de los más importantes para realizar las actividades diarias, la falta de una buena comunicación interna no permite desarrollar las actividades de una forma adecuada ni transmitir la información a través de los equipos de una forma eficiente para el logro de cumplimiento de metas. Para que una buena comunicación sea eficiente es necesario elaborar estrategias efectivas que permitan mejorar la comunicación dentro de la empresa, pero sobre todo que puedan ser aplicables.

Es necesario este diagnóstico para definir herramientas y brindar conocimientos que permitan que la comunicación fluya correctamente dentro de la empresa.

Por medio de la observación e investigación se realizará un diagnóstico de comunicación, el cual es necesario para que la empresa implemente un proyecto para integrar a los colaboradores de la empresa para generar un ambiente en el cual se sientan seguros del trabajo que están realizando.

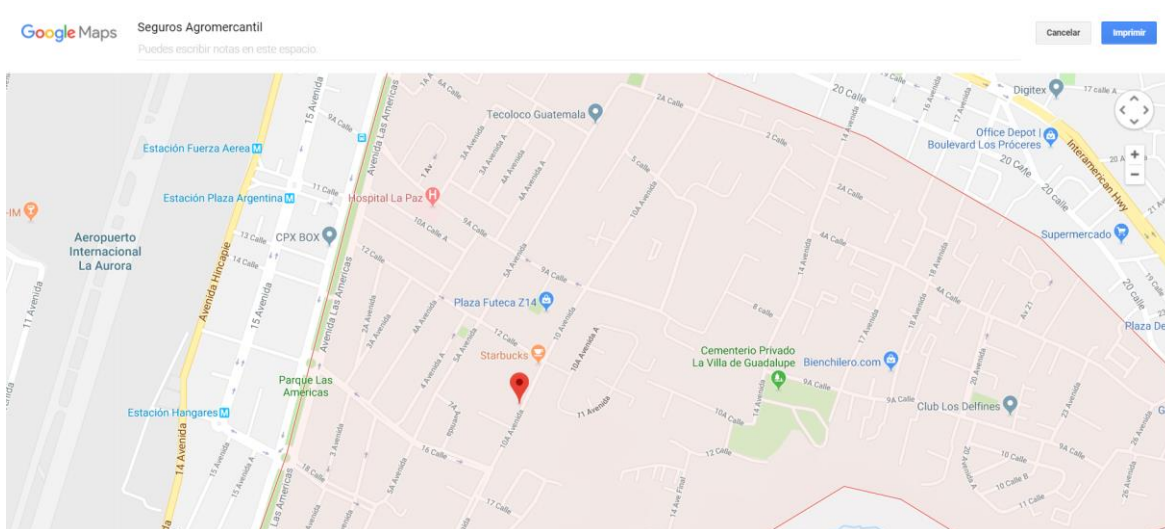
CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.

1.1 AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.

1.1.1 Ubicación Geográfica 10ª. Avenida 14-14 Zona 14



1.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas

Empresa afiliada al grupo financiero Agromercantil, forma parte de la división de seguros de la corporación, el rol de la empresa es de corretaje de seguros de todos los ramos, entre los que podemos mencionar, automóvil, incendio, vida y gastos médicos etc.

1.1.3 Antecedentes o Historia

Es la empresa corredora de seguros y fianzas del Grupo Financiero Agromercantil, e inicio sus operaciones desde el año 2003. Su objetivo principal es la administración de pólizas de seguro para proteger la integridad física y el

patrimonio de sus clientes, realizando un análisis de riesgo y diseñando un programa de seguros que se adapte a sus necesidades de forma individual, así como brindar asesoría profesional al momento de presentarse cualquier tipo de reclamo.

Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A., busca las mejores tarifas del mercado Asegurador para ofrecerle a sus clientes / asegurados las mejores opciones, pueden trabajar con cualquier compañía de seguros. Su primera opción es Seguros Agromercantil.

En sus inicios la agencia, funcionaba únicamente para operaciones de intermediación entre las empresas del grupo y no operaba comercialmente como otras empresas similares del mercado, era una empresa de administración y no una empresa comercial.

Pero en el 2008 cambió la estructura y fue ampliando los canales de negocio por medio de agentes, agencias y empresas. También en el canal de banco con bancaseguros.

En diciembre 2013, separan los departamentos de la agencia para que formen parte directamente de la Seguros Agromercantil, S.A. para la unificación de procesos, por lo que a la fecha se encuentran únicamente tres áreas:

- Área Comercial: encargado de la atención y asesoría a clientes individuales y empresas, vía telefónica, personal o por correo electrónico.
- Área administrativa: realiza el back office, y administración de solicitudes, envíos y atención a clientes.
- Administración de endosos: El área encargada de revisar los endosos de garantía a favor de Banco, así como las condiciones y cobertura, para su debida autorización).

1.1.4 Departamentos o dependencias

Actualmente la agencia cuenta con tres áreas, comercial, operación comercial y administración de endosos. La misma la conforman siete personas.

1.1.5 Misión

Cada cliente adquiera un seguro confiable y fácil de adquirir.

1.1.6 Visión

Una vida segura y confiable, más fácil para todos.

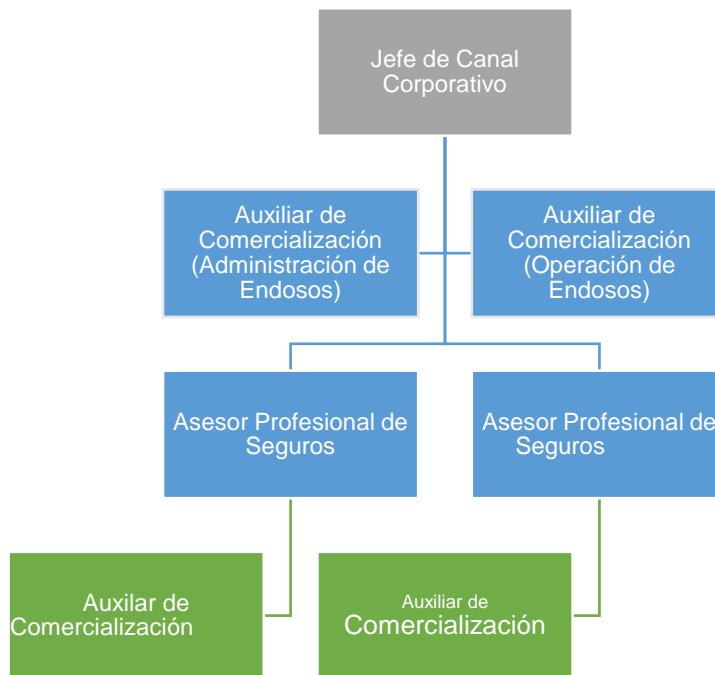
1.1.7 Objetivos Institucionales

Un cambio de hacer las cosas y hacerlas bien a la primera, la cual está fundamentada en cinco pilares estratégicos: Innovación, Experiencia Superior del Cliente, Crecimiento Rentable y Sostenibilidad, Excelencia Operacional y Tecnológica, Cultura Humanista y Alto Desempeño.

1.1.8 Público Objetivo

Clientes que necesitan tener acceso en un mismo lugar a todas las opciones de servicios para su mejor conveniencia y comodidad.

1.1.9 Organigrama



(Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, 2011)

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico comunicacional para detectar posibles errores de comunicación, que permita valorar la condición real de la empresa.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer los procesos actuales de comunicación interna.
- Determinar el conocimiento y alcances sobre comunicación interna en la organización.

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”.¹

1.4 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

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. ²

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)

¹ <http://definicion.de/metodologia/>

² *La Investigación Científica – Metodología de la investigación 4ta edición Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Pilar Baptistas Lucio.*

En este sentido he decidido utilizar el método focus group, la cual es una herramienta de investigación cualitativa, por la posibilidad de interactuar con el grupo meta objeto del estudio, por lo que se puede conocer y entender de manera profunda las actitudes, necesidades, intereses y motivaciones de los participantes. Consiste en agrupar a varias personas e invitarlas a respondan una serie de preguntas sobre un tema en específico bajo las instrucciones de un moderador. (Sansinenea, 2016). En este contexto, la técnica permite explicar de manera profunda el tema que se investiga, los gustos, disgustos, las motivaciones de comportamiento.

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 Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A., 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).

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).

1.5 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
- Focus Group

1.5.1 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.

GUÍA DE OBSERVACIÓN	
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:	Personal de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A..
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:	Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. 10 ^a . Avenida 14-14 Zona 14.
Hora de Observación:	8:00 am a 5:00 pm

1.5.2 Focus group

Debido a que los miembros de la empresa únicamente son 7 personas, el 02 de febrero se realizó un focus group, para detectar posibles errores de comunicación, para conocer sus procesos y cómo es el trato entre ellos mismos. (Polo, 2017).

Así como el método de observación el cual consiste en examinar atentamente los hechos y fenómenos que tienen lugar en la naturaleza y que pueden ser percibidos por los sentidos. Comprende el registro de los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos en cierto lugar y sacar conclusiones de las actitudes.

1.6 CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

Cronograma de Actividades
EPS - Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
Gabriela Castellanos

Actividad	enero				Febrero			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Curso propedéutico del diagnóstico					x			
Construcción del diagnóstico						x		
Proceso de Observación								
Recopilación de información								
Elaboración de preguntas del focus group								
Ejecución de los instrumentos a utilizar, hoja de preguntas y lista de observaciones								
Tabulación de Información								
Análisis de resultados - Focus group y lista de observación								
Elaboración del Diagnóstico								
Entrega del diagnóstico -ECC -USAC								

1.7 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.7.1 Observación

La información recabada durante la aplicación de la metodología de la investigación se describe a continuación:

Se utilizó la técnica de la observación para determinar los medios de comunicación interna que están siendo utilizados, La agencia es una empresa pequeña, internamente tienen deficiencias para comunicarse, trasladar información, comunicados, reuniones, actividades y eventos, etc., esto con el tiempo llega a desgastar a los equipos 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 del cliente que nos impacta en el factor tiempo y recursos.

Hoja de Observación del lugar de trabajo

¿Cuántas personas hay en el lugar?	hay 8 personas
¿Cómo es el ambiente físico de trabajo?	Es muy cómodo, las instalaciones cuentan con todas las herramientas de trabajo, ambientes y servicios.
¿Cómo es el ambiente laboral de trabajo?	Cada uno hace su trabajo, hay poca comunicación entre los colaboradores.
¿Cómo es su comunicación interna?	Casi no conversan, se envían correos para brindar instrucciones.
¿Hay armonía en el lugar de trabajo?	Todos se tratan con respeto y amabilidad.
¿El jefe es accesible?	Es accesible y brinda todo el apoyo para desarrollar las actividades.
¿Cuáles son los horarios laborales?	El horario laboral es de 8:00 a.m a 5:00 p.m. En pocas ocasiones se quedan a laborar horas extras.
¿se sienten cómodos al expresarse?	Como no hay mucha interacción entre ellos es poco probable que se así.
¿Son tomados en cuenta para brindar opiniones?	No, ya que no hay mucha confianza entre ellos.

1.7.2 Focus Group

Se realizó un listado de preguntas para realizar el día de la reunión para tomar en cuenta todos los aspectos respecto a la comunicación interna. Y poder determinar las deficiencias de la falta de comunicación interna efectiva (FORMANCHUK, 2016).

Transcripción de focus group, (ver anexo 3).

Para esto se realizaron las siguientes interrogantes:

a. ¿Para ustedes qué es comunicación?

Es muy importante definir si los colaboradores tienen claro el concepto del proyecto que se realizará, por lo que lo esta pregunta es indispensable.

La mayoría de los colaboradores respondieron acertadamente y con amplios conceptos sobre el tema. Pero después de adentrarse, cayeron en cuenta sobre la importancia y de la comunicación en sus puestos de trabajo.

b. Podrían brindar un ejemplo de comunicación en la empresa

Para que cada uno comprendiera el rol e importancia de su puesto de trabajo, solicité que me brindaran un ejemplo, este fue de gran ayuda ya que pudimos observar algunos errores como los siguientes:

- *Debido a lo urgente de realizar algunas solicitudes de seguro o la carga de trabajo, es muy difícil recordar todas las instrucciones, ya que unas son verbales, otras escritas y de varias personas, por lo que es muy difícil organizar por prioridades o urgentes.*
- *La capacidad de retención de la información es muy baja.*
- *No siguen instrucciones de cómo realizar los procesos.*

c. hay una comunicación efectiva en la empresa, sí o no y ¿por qué?

Cinco personas de ocho contestaron que no, debido a que han presentan varios errores ya que indican que la mayoría de las instrucciones diarias se realizan de forma verbal, por lo que para unos la información quiere decir una cosa y para otros significa otra. Y volvieron al punto de no saber cuál es urgente y cual es importante.

d. ¿Para ustedes como es más comprensible la información?

No todos absolvemos la información de la misma forma, algunas personas son visuales, auditivas etc. Por lo que es necesario descubrir cuál es la mejor herramienta de comunicación.

Varían las respuestas, porque indican que la información es mejor recibida por escrito, sin embargo, en cuanto a la redacción de la información o instrucciones a veces no se encuentra bien redactada y por lo tanto a veces no es comprensible por lo que deben consultar nuevamente de forma verbal para quedar claros sobre instrucción.

e. ¿Si estuviera en sus manos establecer un canal de comunicación dentro de la empresa, cuál sería?

No todo está escrito en piedra, el mundo está cambiando cada día y podemos cambiar la forma de comunicación, por lo que es necesario variar estas formas de comunicación.

Muchos contestaron que el WhatsApp es una herramienta bastante efectiva para trabajar, por lo menos para instrucciones fáciles, concretas y rápidas.

f. ¿Están de acuerdo que la comunicación en la empresa es un recurso?

Es importante que cada uno de los empleados esté de acuerdo en que la comunicación es un recurso si no el más valioso uno de ellos, ya que puedes tener las piedras, las herramientas, las personas, y el conocimiento, pero si no hay comunicación, no puedes utilizarlos. (FORMANCHUK, 2016).

g. Cuál es el riesgo de una mala comunicación.

Debemos estar de acuerdo y claros que en que una buena comunicación puede traer muchos beneficios, así como su buen manejo, pero qué pasa cuando no hay una buena comunicación sino al contrario.

Para esto cada uno de ellos comenta los riesgos que implica y cada uno mencionó uno.

1.8 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.8.1 FODA

1.8.1.1 Fortalezas

- La agencia cuenta con el respaldo del grupo financiero Agromercantil.
- El correo electrónico de la empresa es efectivo
- Cuenta con manuales de procesos, para conocer los procesos de la empresa.
- El jefe del área se encuentra abierto a la recepción de nuevas formas de comunicación internas en la empresa.

1.8.1.2 Oportunidades

- El proyecto ayudará a conocer mejor la forma de comunicación de cada uno de los empleados.
- Cambios positivos en las personas.
- Mejora en la efectividad de los procesos.
- Seguridad en la realización de su trabajo.

1.8.1.3 Debilidades

- No contar con procesos de comunicación efectivos.
- No tomar en cuenta la opinión de los colaboradores.

1.8.1.4 Amenazas

- El tema de seguros es sumamente importante, ya que tenemos en nuestras manos la administración de riesgos de nuestros clientes, por lo que una mala gestión en los procesos o información puede causar pérdidas tanto para el cliente como para la reputación de la agencia y del colaborador.
- La información que se recaba sobre el cliente y sobre el bien a asegurar son muy importantes por lo que un mal manejo puede causar multas a la institución y para el cliente pérdidas financieras.
- La falta de coordinación para el manejo de información en la jerarquía de trabajo.

CAPITULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Historia y Evolución de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Se revisó la documentación que se tiene de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. ya que en el año 2008 fue certificada por ISO 9001, se realizó la elaboración de varios manuales, normativos y documentos sobre los diferentes procesos de la empresa.

Sin embargo, no hay documentos sobre la comunicación interna de la empresa o algo similar.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

- Mejorar la comunicación interna de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil S.A. por medio de talleres y actividades de convivencia y trabajo en equipo.

2.2.2 Objetivos específicos

- Integración, motivación y confianza entre los colaboradores de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

- Mejorar el trabajo en equipo entre los colaboradores de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
- Mejorar el compromiso de parte de los colaboradores con la empresa para crear confianza sobre sus actividades, para aumentar la productividad.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO (INTERNO)

Geográfico:

Colaboradores de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. ubicado en 10ª Avenida 14-14 zona 14. Promedio de edad 23 a 40 años. Estudiantes que viven en la Ciudad de Guatemala.

Demográfico:

Personas de 21 años en adelante, graduados de nivel medio y algunos estudiantes universitarios de nivel socio económico CD que viven en la ciudad de Guatemala.

Psicográficos:

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

2.4 MENSAJE

2.4.1 Mejorar el trabajo en equipo.

El trabajo en equipo brota como una necesidad de relacionarse con otras personas para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Muchas veces los colaboradores crean barreras entre sus procesos para realizar sus tareas individualmente, y son celosos con sus procesos, cuando el trabajar en equipo podría mejorar sus aptitudes y se potencias sus esfuerzos para alcanzar metas establecidas.

2.4.2 Mejorar la Comunicación Interna, creando un ambiente agradable y de pertenencia en la empresa.

En la oficina cada día está lleno de tareas rutinarias, momentos de estrés e incluso situaciones de tensión. Por lo tanto, es natural que con el paso del tiempo las actividades de grupo se deterioren y las relaciones no sean las mejores. Para esto

es necesario que los colaboradores se conozcan más allá de una oficina, por lo que realizar actividades fuera de ella es lo ideal para conocerse mejor, sin el estrés y la carga diaria de trabajo, es decir en otro ambiente que permita mejorar el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos.

2.4.3 Mejorar el compromiso de los colaboradores.

No hay nada mejor que un empleado hable bien de su empresa, que sienta que es parte de ella, que agrega valor a los procesos y sobre todo que conozca cuál es su contribución al negocio. Pero también es necesario hacerles saber que se espera de él y tomar en cuenta sus opiniones e ideas y brindar confianza.

2.5 ESTRATÉGIAS

a) Capacitación sobre la “Importancia de la comunicación Interna” y “Trabajo en Equipo”.

- Ampliar el conocimiento actual, sobre la importancia del trabajo en equipo de los colaboradores y la importancia de las actividades que cada colaborador realiza en la compañía para alcanzar metas trazadas.
- Darles a conocer cuáles son los factores que no permiten una comunicación eficaz.
- Valorar la comunicación interna y que la vean como una herramienta de trabajo, ya que entre mejor se comuniquen, podrán realizar de mejor forma y tiempo sus actividades.

Capacitación sobre La Importancia de la Comunicación Interna

Primera Capacitación	
Capacitación sobre La Importancia de la Comunicación	Adopción de actitud frente a los cambios
Objetivo	Retener el talento humano, motivar a los trabajadores, cohesionar el equipo, transmitir la visión, misión y valores de la organización, evitar rumores que puedan perjudicar a la actividad empresarial.
Duración	1 Hora
Contenido	1. Qué es comunicación, qué es comunicación interna, Niveles de comunicación, Lineamientos de la comunicación interna, Ventajas de una buena comunicación interna, Vías de comunicación, Aspectos a tener en cuenta en la comunicación interna.
Materiales a utilizar	Computadora, lapiz, lápicero, hoja de asistencia, sala de capacitaciones, retroproyector.

Hora	16:00 p.m.
Lugar	Sala de Capacitaciones de Plaza Zona 14 - Edificio de Seguros Agromercanti,
Expositor	Gabriela Castellanos
Tema	Trabajo en Equipo

Trabajo en Equipo

Segunda Capacitación	
Capacitación sobre El Trabajo en Equipo	Adopción de actitud frente a los cambios
Objetivo	Comprender que el trabajo en equipo, minimiza esfuerzos ya que con el esfuerzo de todos se reúnen las capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea o actividad, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados se den de manera más rápida y sólida.
Duración	1 Hora
Contenido	1. Qué es trabajo en equipo 2. Importancia de trabajar en equipo 3. Características de los equipos que trabajan en equipo. 4 Técnicas de apoyo y aprendizaje colectivo hacia el crecimiento de un objetivo.
Materiales a utilizar	Computadora, lapiz, lápicero, hoja de asistencia, sala de capacitaciones.

Hora	16:00 p.m.
Lugar	Sala de Capacitaciones de Plaza Zona 14 - Edificio de Seguros Agromercanti,
Expositor	Gabriela Castellanos
Tema	Trabajo en Equipo

b) Actividades Fuera de Oficina.

- Organizar con los colaboradores actividades fuera de la agencia para mejorar las relaciones interpersonales y que se conozcan de otra perspectiva.
- Promover el trabajo en equipo en las cuales comprendan que la unión de todos sus talentos y fortalezas unidas es la manera más rápida para obtener óptimos resultados.

c) Motivar a los colaboradores

- Motivar a los colaboradores con un reconocimiento cuando cumpla con el sobrepase las expectativas establecidas.
- Reconocimiento público de su labor como un excelente colaborador.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- Coordinar con el departamento de Recursos Humanos una capacitación o charla para discutir la importancia de la “comunicación interna” en la compañía y otra de “trabajo en equipo”.
- Voluntariado: invertir tiempo para apoyar una buena causa no es sólo bueno para el alma; también es una gran manera para que los colaboradores se unan.
- Planificar actividades para realizar dentro de la agencia para motivar a los colaboradores.
- Se realizará un reporte de productividad, para medir el nivel de eficacia y eficiencia y el ganador será premiado con una Gift Card y un trofeo que colocará en su lugar de trabajo.
- Se realizará un desayuno mensual para convivir.

2.7 CRONOGRAMA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

Cronograma de Actividades
EPS - Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
Gabriela Castellanos

Actividad	may-18				jun-18				jul-18			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elaboración del plan de actividades	■											
Presentación de los planes para la solicitud de permiso a la Gerencia		■										
Elaboración de itinerarios para actividades			■									
Realización de presupuestos				■								
Coordinación de grupos para la ejecución de eventos			■									
Actividades de convivencia en Astrobowling				■								
Actividades Deportivas					■							
Desayunos mensuales							■					
Planeación para la premiación de empleados				■				■				■
Actividad de convivencia en el IRTRA										■		
Capacitación de la Importacia de la Comunicación Interna											■	
Capacitación sobre el Trabajo en equipo												■

2.8 PRESUPUESTO / FINANCIAMIENTO

Se acordó con la gerencia de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. que los costos del proyecto serán absorbidos por la ejecutora del proyecto.

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

Presupuesto



Presupuesto 100% asumido por el Epesista.
7 personas

	Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
	1	1 Asesoría en comunicación (Taller con todo el personal)	Q 35.00	Q 250.00	Epesista
	4	2 Alquiler de canchas en FUTECA	Q -	Q 200.00	Epesista
	1	Voluntariado	Q 35.00	Q 250.00	
	5	1 Gift Card y trofeo	Q 350.00	Q 350.00	Epesista
	6	14 Desayuno mensual	Q 25.00	Q 350.00	Epesista
Total de proyecto				Q 1,400.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 1,400.00
ASYFA	Q -
Patrocinio	Q -
Total	Q 1,400.00

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

EJECUCIÓN DEL PLAN PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS AGROMERCANTIL, S.A.

3.1 PROYECTO DE DESARROLLO

Se han realizado varias actividades para fortalecer y mejorar la comunicación interna dentro de la empresa, así como el trabajo en equipo.

3.1.1 Financiamiento

EL 100% de los gastos fue absorbido por el epesista.

3.1.2 Presupuesto



Presupuesto



Presupuesto 100% asumido por el Epesista.
7 personas

	Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento	
	1	2	Asesoría en comunicación (Taller con todo el personal)	Q 35.00	Q 490.00	Epesista
	4	2	Alquiler de canchas en FUTECA	Q 230.00	Q 460.00	Epesista
	5	1	Gift Card y trofeo	Q 350.00	Q 350.00	Epesista
	6	14	Desayuno mensual	Q 25.00	Q 350.00	Epesista
Total de proyecto				Q 1,650.00		

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 1,650.00
ASYFA	Q -
Patrocinio	Q -
Total	Q 1,650.00

3.1.3 Beneficiarios

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL



Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios: Colaboradores de la Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.	Dirigido a colaboradores ya debido a las actividades realizadas, se mejoró en gran manera la confianza y la comunicación interna entre los compañeros.
Beneficiarios Secundarios: Jefe de Canal Corporativo Departamento de Recursos Humanos	Facilitar la convivencia y mejorar el ambiente laboral dentro de la agencia para mejorar los indicadores de Recursos Humanos. Apoyo al departamento de Gestión de lo Humano, para integrar al equipo.

3.1.4 Recursos Humanos

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL



Personal	Cargo	Actividad
Juan Raúl Aguilar Kaeler	Gerente General	Apoyo para la realización del proyecto, autorizaciones, espacios y tiempo para realizar las actividades.
Vivian Gudiel	Socio Estratégico de Negocios Gerencia Division de Gestión de lo Humano	Apoyo en asesoría, respecto a los temas a impartir. Y guía dentro de la corporación para solicitud de autorizaciones para las gestiones de EPS.

3.1.5 Área geográfica de la acción

Las actividades del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realizaron en las siguientes ubicaciones:

Actividad 1: Astrobowling, Dinamia Cayalá en zona 16, Guatemala

Actividad 2: Tardes deportivas de football.

Actividad 3: Oficinas de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. 10ª. Avenida 14-14 Zona 14 y en Restaurante La Patsy.

Actividad 4: sábado de 30 junio de 2018 en un parque de recreación IRTRA – Petapa.

Actividad 5: Capacitación sobre la Importancia de la Comunicación Interna en sala de Capacitaciones, Edificio de Seguros Agromercantil, 16 de julio de 2018.

Actividad 6: Capacitación sobre el Trabajo en Equipo, Sala de Capacitaciones, Edificio de Seguros Agromercantil, 23 de julio de 2018.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Integración de equipos:

El objetivo principal de estas actividades consistía en realizar varias actividades con la agencia para salir de la rutina y que los colaboradores se relajen. Se organizó una noche after office, se propusieron varias actividades recreativas y deportivas, para lo cual ganó una noche de boliche y una tarde deportiva de football. Las dos actividades fomentan el trabajo el equipo, confianza, diversión y sobre todo las personas se relacionan en otro ambiente.

Actividad 1: La primera actividad realizada en Astrobowling, se dividieron en dos equipos hombres contra mujeres, al final de la actividad, nadie estaba tan interesado en ganar, sino en ayudar uno al otro para que mejoraran la técnica.

La actividad fue financiada por el epesista, utilizando un cupón de promoción.



Ilustración 1 Se muestra al Epesista, junto con los colaboradores, de izquierda a derecha: Paola Pérez, Evelyn Flores, Jorge González, Estuardo Argueta, José Tojin Ruperto Ramírez y Ashlie Estrada, en ASTROBOWLING. Para una de las actividades que competen al proyecto de EPS Junio 2018.



Ilustración 2 Epesista, toma fotografía a Todos los integrantes de la Agencia, en Metrobowling, correspondiente a proyecto EPS. Todos se la pasaron muy bien e iniciaron con mucho positivismo, junio 2018.

Actividad 2 – Tardes Deportivas

Se realizaron dos tardes deportivas, tomando en cuenta que se pasan de 8 a 10 horas en la oficina, con actividades sedentarias. Por lo que se tomó la iniciativa y no solo los colaboradores de la agencia participaron, sino también de otras áreas incluyendo gerentes de área. Les gustó tanto, que se está programando realizarla una vez al mes.



Ilustración 3, Se muestra al epesista realizando una de las actividades para el proyecto de EPS, en la cual se realizó la primera tarde deportiva, a los que asistió la mayoría del equipo de la Agencia Estuardo A. Jorge González, Jose M. Tojin y Paola Pérez, fue de tanto agrado, que compañeros de otras áreas participaron en la actividad. junio 2018.



Ilustración 4 se realizó la segunda tarde deportiva, a lo cual participaron más compañeros aún, tanto de la agencia como de Seguros Agromercantil, S.A. asistió el Gerente Comercial Andrés Gonzalez, Gerente Técnico –Mauricio Montenegro, Gerente de Fianzas Rodrigo Morales, Sub Gerente Comercial – Mario Enríquez y Luis Miguel Briz, entre otros. Epesista se encuentra en medio de la fotografía, como parte de la ejecución de su proyecto de EPS, Julio 2018.

Actividad 3: Desayunos Mensuales, para convivir y tener un momento agradable entre todos los compañeros, en este tipo de actividades se puede integrar al equipo, conocer más su tipo de vida, con quienes viven, como es su trajín por las mañanas, cuáles son sus intereses de una forma más agradable y que las personas sienten más cercanía. Se realizó un desayuno en la cafetería de las oficinas de la Agencia, en las cuales cada uno debía llevar algo para compartir y otro en un restaurante para variar un poco el tipo de la actividad.



Ilustración 5 Se muestra a la epesista, tomando una fotografía de la actividad, como parte de su proyecto de EPS, y en la parte de atrás se muestra a todo el equipo de la agencia y una invitada Yeimy Ruano de Seguros Agromercantil. Junio 2018.



Ilustración 6, Epesista como fotografía, del segundo desayuno realizado en Restaurante La Patsy, junto con la mayoría de colaboradores de la Agencia, fotografía, utilizada para fines de ilustración para proyecto de EPS. por cuestiones de distancia, dos personas no pudieron asistir, julio 2018.

Actividad 4: Se realizaron varias actividades de premiación, entre ellas empleado del mes, reconocimiento de permanencia en la empresa, económico y para que se sientan reconocidos. Además de esto para que tengan el sentido de pertenencia, nos tomamos fotografías del equipo y lo colocamos en medio de la agencia.



Ilustración 7 Ruperto Ramírez del área de Administración de Endosos, recibiendo el trofeo del empleado del mes de junio 2018.



Ilustración 8 Estuardo Argueta, Asistente Comercial, recibiendo reconocimiento del empleado del mes julio 2018.



Ilustración 9 Paola Pérez recibiendo un reconocimiento de trayectoria por 5 años en la corporación. Actividad para fines de EPS de Gabriela Castellanos, junio 2018



Ilustración 10 Jorge González, recibiendo un incentivo monetario por su colaboración (El billete es con fines representativos). Actividad para fines de EPS de Gabriela Castellanos, junio 2018



Ilustración 11 Cuadro en el cual se colocará la foto del Empleado del Mes, el cual fue colocado en medio de las oficinas de la Agencia. Actividad para fines de EPS de Gabriela Castellanos, julio 2018



Ilustración 12 , Oficinas de la Agencia, en la cual se muestra en el espacio que fue colocado el cuadro, para que todos puedan apreciarlo. Actividad para fines de EPS de Gabriela Castellanos, julio 2018

Actividad 5: Una de las formas de olvidar el estrés es volver a ser niño, y es por eso que salimos un sábado al IRTRA Petapa para tener un día de diversión, alegrías y sobre todo recordar nuestra niñez. Es increíble como los recuerdos aparecen a flor de piel.



Ilustración 13, junio 2018, se muestra al Epesista con el grupo de la Agencia en IRTRA Petapa, de izquierda a derecha, Ruperto, Jose, Jorge, Estuardo. Más abajo Evelyn y Paola. Actividad para fines de EPS de Gabriela Castellanos, junio 2018.

Actividad 6: Capacitación sobre la “Importancia de la Comunicación Interna”.

Se llevó a cabo la capacitación con el fin de que los colaboradores de la agencia, tomen en cuenta la importancia de la comunicación interna. Se logró una reacción positiva de parte de los colaboradores, así como la recepción del mensaje.



Ilustración 14 Continuando, se muestra fotografía de la capacitación, sobre la importancia de la comunicación interna, en la cual se muestra de izquierda a derecha, a Jorge González, José Mauricio Tojin, Evelyn Flores y Estuardo Argueta, la misma corresponde al proyecto de EPS de Gabriela Castellanos. ver anexo 5 con el listado de participantes.

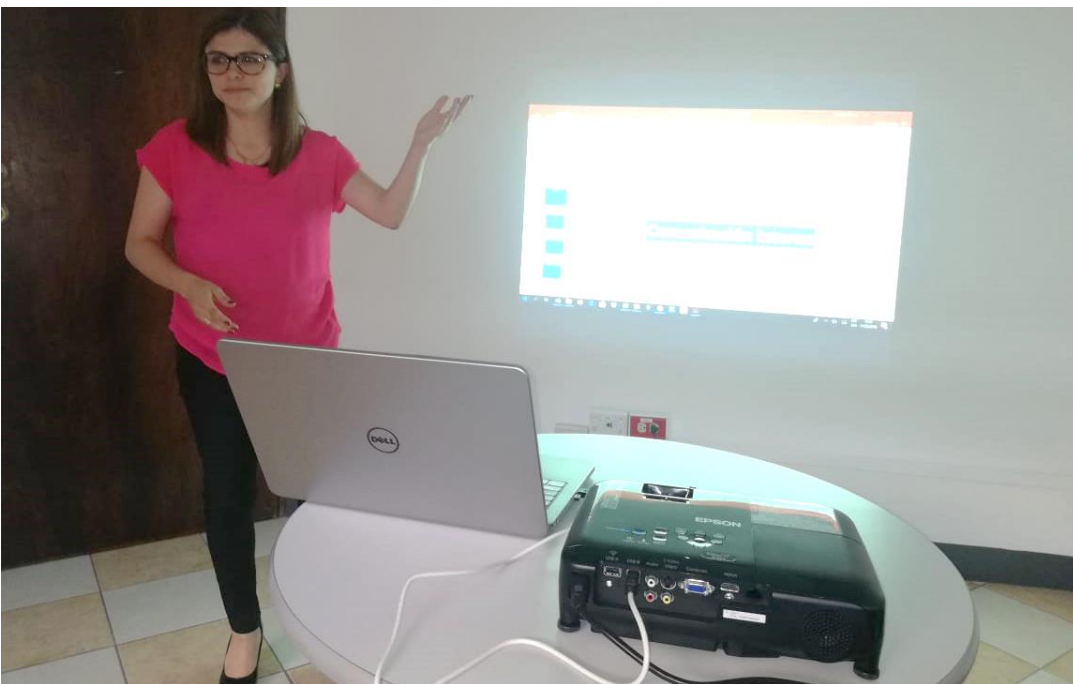


Ilustración 15 Epesista brindando la capacitación de la importancia de la Comunicación Interna, en la sala de capacitaciones, julio 2018.

Actividad 7: Capacitación sobre “Trabajo en Equipo”. En la actividad se tocaron algunos puntos sobre el trabajo en equipo y los beneficios que trae en sus labores diarias, como los logros de objetivos. La clave es la actitud, personas abiertas a nuevos procesos, a cambios para mejorar rendimientos. Implica un sentido de pertenencia.



Ilustración 16 Se muestra a los colaboradores de la Agencia, participando en la segunda capacitación “Trabajo en Equipo”, en la misma mostraron interés , participación. Fotografía para fines de EPS de Gabriela Castellanos. Ver anexo 6 del listado de los participantes.

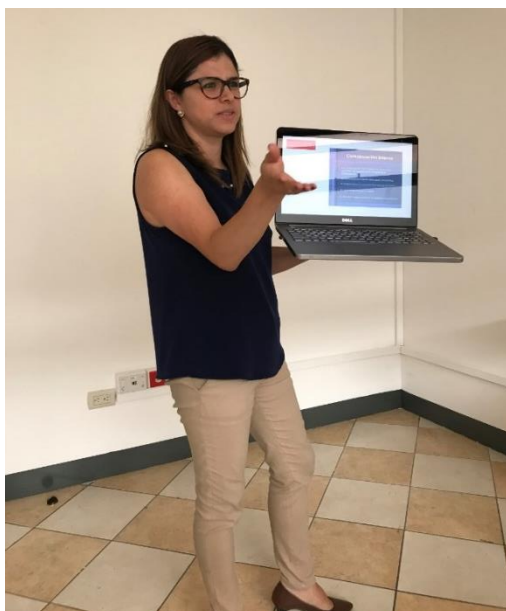


Ilustración 17 Se muestra a la epesista brindando la Capacitación sobre “Trabajo en Equipo” quien se encuentra ejecutando una de sus actividades para EPS. Julio 2018.



Ilustración 18 se muestra a la epesista compartiendo una pequeña refacción después de la capacitación, atrás el equipo de la Agencia, julio 2018.

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

Cronograma de Actividades
EPS - Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
Gabriela Castellanos

Actividad	may-18				jun-18				jul-18			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elaboración del plan de actividades	■											
Presentación de los planes para la solicitud de permiso a la Gerencia		■										
Elaboración de itinerarios para actividades			■									
Realización de presupuestos				■								
Coordinación de grupos para la ejecución de eventos			■									
Actividades de convivencia en Astrobowling				■								
Actividades Deportivas					■							
Desayunos mensuales							■					
Planeación para la premiación de empleados				■				■				■
Actividad de convivencia en el IRTRA												
Capacitación de la Importancia de la Comunicación Interna										■		
Capacitación sobre el Trabajo en equipo											■	

3.4 CONTROL DE SEGUIMIENTO



Estrategía	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Mejorar la comunicación interna y lograr un sentido pertenencia en Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.	06 personas integraron todas las actividades de integración.	"El proyecto me ayuda a detectar las debilidades que como grupo se tienen en el departamento y así poder aplicar estrategias efectivas y puntuales para lograr una mejor integración en la Agencia". Gabriela Castellanos - Jefe de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
	06 Personas fueron impactadas con el proyecto de integración de la práctica profesional.	"Es un apoyo para el Departamento de Gestión de lo Humano, lograr una comunicación efectiva y un mejor ambiente dentro de la agencia". Vivian Gudiel - Socio Estratégico de Gestión de lo Humano.
	06 personas formaron parte del proyecto para mejorar la comunicación interna.	"Este proyecto es una herramienta efectiva para lograr cambios que mejoran el funcionamiento de procesos dentro de la empresa". Raúl Aguila - Gerente de Seguros Agromercantil, S.A.

Actividad	Realizada	No Realizada	Descripción
Asesoría en comunicación (Taller con todo el personal)	x		Se llevaron a cabo en la sala de capacitaciones de la agencia, en la cual participaron todos, se les explicó la importancia de la comunicación interna y Trabajo en equipo, que su aplicación conlleva a que se mejore la productividad y eficiencia en la empresa.
Ejecución de actividades con el Departamento (Tardes deportivas)	x		Se llevó a cabo con una muy buena aceptación por parte del equipo, así como de las otras áreas de trabajo.
Voluntariado / Fabrica de Sonrisas		x	Por falta de tiempo y recursos ya no fue realizada la actividad. Solo dos personas podían asistir. Por lo que se realizó otra actividad, la cual fue ir al IRTRA Petapa.
Gift Card y trofeo	x		Se cumplió y es un buen incentivo para los empleados, tanto como reconocimiento de sus actividades como satisfacción persona.
Integración de equipo - Boliche	x		Se realizó la convivencia para la unión y trabajo en equipo.
Desayuno mensual	x		Se cumplió y fue una actividad muy gratificante para todos los colaboradores.

CONCLUSIONES

En toda empresa pequeña, mediana o grande, la comunicación interna es importante, pero sobre todo es una gran herramienta que lleva a la empresa a crecer y ser más rentable, porque un empleado que tiene buenas relaciones con sus compañeros, confianza y se sienta parte del grupo, logrará transmitirlo a los clientes de la agencia.

También brindarle las herramientas para el mejor desempeño en sus actividades, como capacitaciones mejorará en gran manera, ya que se sentirá más seguros de realizar sus tareas.

Muchos no le apuestan al personal, ni a las buenas relaciones interpersonales porque piensan que es pérdida de tiempo, pero este tipo de actividades logra la unión y confianza entre el grupo.

RECOMENDACIONES

Es importante tomar en cuenta que las investigaciones y los índices de satisfacción de las empresas más productivas nos demuestran que la mejor forma de lograr un crecimiento en las empresas son las comunicaciones internas, por lo que se recomienda que se investigue más el tema, se refuerce en los empleados cada día, pero sobre todo que las actividades que se llevaron a cabo no se pasen por alto, sino que sigan y se realicen otras para continuar con el buen ambiente laboral que se logró en este corto tiempo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **ASYFA o La Agencia:** Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
2. **Campaña de comunicación interna:** Es el conjunto de actividades de comunicación organizadas de manera lógica para lograr un objetivo.
3. **Clima organizacional:** Es una metáfora para describir las percepciones que tienen las personas de una organización con respecto a lo que pasa en su medio laboral.
4. **Comunicación Interna:** Entonces, la comunicación interna es un proceso mediante el que se genera y se comparte información al interior de la empresa.
5. **Gestión de la comunicación interna:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar los esfuerzos planificados de comunicación interna de la empresa.
6. **Medios de comunicación interna:** Si un medio de comunicación es todo aquel instrumento que sirva para transmitir un mensaje.
7. **Retroalimentación:** Para comprender de manera más gráfica lo que es retroalimentación en este contexto ayuda dar un repaso a los elementos básicos de comunicación, que son: emisor, mensaje y receptor. (Banda, Consultando tu glosario, 2017)
8. **Focus group (grupo focal):** Reunión de un grupo de personas, entre 6 y 10, con un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio. Con el grupo de discusión se indaga en las actitudes y reacciones de un grupo social específico frente a un asunto social, político o comercial como un producto, servicio, concepto, publicidad, idea, etc. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. (W)
9. **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:** implica dos o pocas personas relacionadas directa o indirectamente, las cuales intercambian el papel de

emisor y receptor. El medio más importante es el lenguaje (oral o escrito), aunque no el único.

10. **MENSAJE:** Es la información que se codificó y que transmite el emisor dirigida al receptor.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S. (01 de 10 de 2011). GG-D-01 Manual de Procedimientos de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A. Guatemala, Guatemala.
- Banda, L. (17 de Abril de 2017). *Agencia de Contenidos*. Obtenido de <http://palabradecopy.com.mx/glosario-de-comunicacion-interna/>
- Banda, L. (17 de 04 de 2017). *Consultando tu glosario*. Obtenido de <http://palabradecopy.com.mx/glosario-de-comunicacion-interna/>
- Comunicación Organizacional. (14 de septiembre de 2009). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <http://comunicacionorganizacionalfukl.blogspot.com/2009/09/8-glosario.html>
- FORMANCHUK, A. (01 de Noviembre de 2016). *Formanchuk & Asociados*. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/preguntas-sobre-comunicacion-interna/>
- Polo, D. (01 de febrero de 2017). *Gestionar Fácil*. Obtenido de <http://www.gestionar-facil.com/focus-group/>
- Sansinenea, G. (14 de septiembre de 2016). *El Blog de IMF Bussines School*. Obtenido de #Opini3nIMF Blog Corporativo: <https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/comunicacion-interna-organizacion/>
- Yoses, G. L. (09 de 05 de 2017). *En Comunicaci3n*. Obtenido de <http://www.en-comunicacion.com/glosario/>

E-GRAFÍA

Banda, L. (17 de Abril de 2017). *Agencia de Contenidos*. Obtenido de <http://palabradecopy.com.mx/glosario-de-comunicacion-interna/>

Comunicación Organizacional. (14 de septiembre de 2009). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <http://comunicacionorganizacionalfukl.blogspot.com/2009/09/8-glosario.html>

Yoses, G. L. (09 de 05 de 2017). *En Comunicación*. Obtenido de <http://www.en-comunicacion.com/glosario/>

ANEXOS

Anexo 1

Focus Group

Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
02/02/2018
10ª. Avenida 14-14 Zona 14

Dirigido por: Gabriela Castellanos

- h. ¿Para ustedes qué es comunicación?
- i. Podrían brindar un ejemplo de comunicación en la empresa
- j. ¿hay una comunicación efectiva en la empresa, sí o no y ¿por qué?
- k. ¿Para ustedes como es más comprensible la información?
- l. ¿Si estuviera en sus manos establecer un canal de comunicación dentro de la empresa, cuál sería?
- m. ¿Están de acuerdo que la comunicación en la empresa es un recurso?
- n. ¿Cuál es el riesgo de una mala comunicación?

Anexo 2

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

Hoja de Observación del lugar de trabajo

¿Cuántas personas hay en el lugar?	hay 8 personas
¿Cómo es el ambiente físico de trabajo?	Es muy cómodo, las instalaciones cuentan con todas las herramientas de trabajo, ambientes y servicios.
¿Cómo es el ambiente laboral de trabajo?	Cada uno hace su trabajo, hay poca comunicación entre los colaboradores.
¿Cómo es su comunicación interna?	Casi no conversan, se envían correos para brindar instrucciones.
¿Hay armonía en el lugar de trabajo?	Todos se tratan con respeto y amabilidad.
¿El jefe es accesible?	Es accesible y brinda todo el apoyo para desarrollar las actividades.
¿Cuáles son los horarios laborales?	El horario laboral es de 8:00 a.m a 5:00 p.m. En pocas ocasiones se quedan a laborar horas extras.
¿se sienten cómodos al expresarse?	Como no hay mucha interacción entre ellos es poco probable que se así.
¿Son tomados en cuenta para brindar opiniones?	No, ya que no hay mucha confianza entre ellos.

Anexo 3

Transcripción del Focus Group

Tema: Comunicación Interna en Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.

Fecha: 02 de febrero de 2018

Moderador: Buena tarde, muchas gracias a todos por su presencia y por su aporte para este focus group, el cual contribuirá a la mejora de la comunicación interna de la Agencia. Les comento que esta reunión no hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente deben expresarse libremente. Para mantener el orden, les agradeceré que levanten la mano en el momento de su participación.

Como saben actualmente estoy realizando mi practica supervisada y es muy importante todos sus aportes, la primera pregunta es:

a. ¿Para ustedes qué es comunicación?

Estuardo. *Es compartir cosas de nosotros mismos y de otros.*

Ruperto. *Es transmitir un mensaje a través de expresiones, de hablar.*

Evelyn. *Es como transmitimos nuestros sentimientos y pensamientos.*

Paola. *Es la forma en qué trasladamos información.*

¿Alguien más que desee brindar comentarios? No. Nadie más.

b. Podrían brindar un ejemplo de comunicación en la empresa.

Paola. *Un ejemplo es todas las comunicaciones que tenemos con nuestros clientes, tanto internos como externos.*

Ruperto. *Un ejemplo de comunicación es también los correos electrónicos, cuando nos dan una instrucción para enviar pólizas, para realizar solicitudes y realizar algún proceso.*

Estuardo. *Estos ejemplos son muy acertados, pero pienso que a veces es confuso cuando nos dan una instrucción, porque no se sabe a veces que hay que hacer primero, o a veces los clientes no nos dicen las cosas completas.*

Jose. *Y es que cuando hay mucho trabajo, esa comunicación es un poco mala, más entre nosotros, porque cuando no está alguno de nosotros y cubrimos no sabemos que es más importante o urgente.*

Jorge. *Si a mí a veces se me olvida o no sé qué hacer primero de tantas instrucciones que me dan. Aunque ya me han dicho que anote lo que debo hacer se me olvida y por tantas actividades no logro organizarlo.*

Evelyn. *¡Si! Es realmente preocupante que no puedan manejar estas situaciones ya que es importante que ellos puedan hacerlo incluso sin que nosotros (las asesoras) se los digamos. Ellos deberían de poder actuar incluso o preguntar si es necesario nuevamente si no comprenden o no recuerdan alguna instrucción.*

Jorge. *Es que ustedes a veces están ocupadas y nos da pena interrumpirlas.*

Ruperto. *O también ustedes están muy ocupadas y hablando por teléfono.*

Jorge. *Por ejemplo, Evelyn le gusta enviarme un montón de correos y yo me hago bolas y se me confunden con tantos correos.*

Evelyn. *Es que ese es mi soporte de que di una instrucción.*

Jorge. *Sí, pero me confunde tanto correo.*

Paola. *Y es que cuando se les da una instrucción de forma verbal, después dicen que uno no les dijo las cosas. Y nos vuelven a preguntar y nos quitan tiempo. Entonces es más fácil con un correo, ustedes lo buscan y allí está la información.*

Moderador. *Alguien más... pasamos a la siguiente pregunta.*

c. hay una comunicación efectiva en la empresa, sí o no y ¿por qué?

Evelyn. *no, porque todos nos comunicamos de distintas maneras y como lo hacen se les olvida o lo hacen mal. Entonces, aunque uno les diga las cosas no lo hacen, no sé si por actitud o qué.*

Estuardo. *no. Porque cada quien hace las cosas a su manera. Porque cada quien conoce como anotar sus pendientes o como dar seguimientos o cómo manejar sus cosas del día a día.*

Jose. *Pues es más o menos. Porque hasta la fecha no hemos tenido un gran problema, no ha sido perfecto, pero hemos salido.*

d. ¿Para ustedes como es más comprensible la información?

Jose. *Para mí es mejor que me expliquen verbalmente, y que yo les repita lo que me dijeron, para ver si estoy en lo correcto.*

Ruperto. *A mí me gusta que también me lo expliquen verbalmente y con ejemplos, así amplio mis conocimientos.*

Evelyn. *yo sigo pensando que la mejor forma de hacerlo es por medio de un correo, así cualquier cosa uno se los dijo y tengo mi soporte.*

Paola. *Yo considero que también por correo, así solo reenviamos la información y si tienen duda que nos pregunten.*

Ashlie. *Yo creo que es mejor que nos den la información verbal y uno la anote en su cuaderno o en el block de notas de su computadora, cada uno debe manejar su información.*

Jorge. *Lo que pasa es que cuando nos mandan correos dicen mucho, hay que leer los correos anteriores, y uno se pierde entre tantos comentarios y tanta información.*

Ruperto. *Es verdad eso lo confunde a uno.*

e. ¿Si estuviera en sus manos establecer un canal de comunicación dentro de la empresa, cuál sería?

Estuardo. *A mí me gusta el WhatsApp, cuando me escriben es más directo y concreto con lo que quieren. Tal vez porque es más personal.*

Jorge. *WhatsApp también.*

Ruperto. *Por WhatsApp recibo mucha información de clientes y creo que es una buena herramienta.*

Evelyn. *sigo pensando que, por correo, a qué hora podemos trasladar información por WhatsApp y cómo podemos comprobar qué instrucción dimos.*

Paola. *Tal vez solo para algunas cosas, como más urgentes y cuando no estemos en la oficina, bueno... sería de cranearlo.*

Ashlie. *Si, sería de ver como lo podemos utilizar y pedir ayuda a informática.*

f. ¿Están de acuerdo que la comunicación en la empresa es un recurso?

Ruperto. *¿Cómo así?*

Moderador. *Si, la comunicación es un recurso, si no el más valioso uno de ellos, ya que podés tener las piedras, las herramientas, las personas, y el conocimiento, pero si no hay comunicación, no puedes utilizarlos.*

Evelyn. *nunca lo había pensado de esa forma.*

Jose. *No, ni yo tampoco.*

Jorge. *Yo menos.*

Ashlie. *Qué interesante.*

g. ¿Cuál es el riesgo de una mala comunicación?

Evelyn. *podemos asegurar de forma incorrecta los bienes de nuestros clientes.*

Ruperto. *Enviar mal la información y después quedar con una mala imagen ante nuestros clientes*

Jose. *Podemos crear malestar entre nosotros mismos cuando no hacemos las cosas como las piden, o que nos tengan que repetir las cosas, eso creo que también es un poco molesto.*

Jorge. *Que un cliente nos pueda demandar, o se queje de nuestro mal servicio.*

Ashlie. *Una llamada de atención por escrito por no hacer bien los procedimientos, y además eso repercute tal vez no en el momento sino después.*

Estuardo. *es que también hay que saber decir las cosas, porque por eso es que uno no hace las cosas bien, entonces después se enojan con uno y lo hacen más grande, en lugar de decir las cosas.*

Moderador. ¿A qué te refieres Estuardo?

Estuardo. *es que uno hace las cosas lo mejor que puede, pero cuando uno comete un error, en lugar de explicarlo y decírselo a uno para mejorar o ver que puede hacer para ya no hacerlo, se lo dicen a otra persona o bien no nos lo dicen, solo nos regañan.*

Evelyn. *tampoco es así, lo que pasa es que ustedes no preguntan, hacen las cosas según lo que ustedes creen, no analizan, no investigan, no leen. Ese es un gran problema realmente. La gente no le gusta leer y no le gusta seguir instrucciones. Y realmente es un problema, porque uno tiene que tener soporte de todo, y la única forma de hacerlo es por escrito, así no hay pierde.*

Moderador. *Alguien más que desee agregar algo o tenga algún comentario o pregunta.*

Muchas gracias a todos por su tiempo, por sus comentarios y todos sus aportes, créanme que será de mucha utilidad para mi trabajo.

Anexo 4

RESUMEN MCI - ASYFA

Del 14 al 20 de julio

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL

MCI 1 - PÓLIZAS NUEVAS PERSONAS

Asesor	Pólizas de Personas	Alcance de Meta (4)
Evelyn Flores	4	133%
Paola Pérez	-	0%
Gabriela Castellanos	-	0%

MCI 2 - PÓLIZAS NUEVAS (DAÑOS & CAUCION)

Asesor	Pólizas Daños & Caución	Alcance de Meta (20)
Evelyn Flores	12	60%
Paola Pérez	-	0%
Gabriela Castellanos	5	25%

MCI 3 - RENOVAIONES CONCLUIDAS

Asesor	Concluidas	Pendientes	Alcance de meta
Evelyn Flores	34	8	81%
Paola Pérez	21	7	75%
Gabriela Castellanos	15	8	65%

MCI 4 - COMISION GENERADA	Asesores	Q	20,000.00
	Corporativo	Q	36,000.00

Comisiones	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
Evelyn Flores	Q 11,463.22	Q 9,835.59	Q -	Q -	Q 21,298.81
Paola Pérez	Q 8,619.50	Q 5,772.06	Q -	Q -	Q 14,391.56
Gabriela Castellanos	Q 8,988.90	Q 6,890.82	Q -	Q -	Q 15,879.72
TOTAL					Q 51,570.09

MCI 5 - PRIMA NETA GENERADA	Asesores	70000
	Corporativo	120000

Asesor	Prima Neta	Alcance de Meta
Evelyn Flores	Q 58,957.08	84%
Paola Pérez	Q -	0%
Gabriela Castellanos	Q 5,869.93	5%
	Q64,827.01	

PROMEDIO DE INDICADORES

Asesor	PROMEDIO	FIRMA
Evelyn Flores	93%	
Paola Pérez	29%	
Gabriela Castellanos	28%	

Anexo 5



Capacitación sobre la importancia de la Comunicación Interna

Lugar: Sala de capacitaciones
Impartida por: Gabriela Castellanos
Hora: 4:00 p.m.
Fecha: 16/07/2018

Registro	Nombre de empleado	Firma
1	Alma Paola Pérez Juárez	
2	Estuardo José Argueta Rosas	
3	Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres	
4	Jorge Mario González Barrios	
5	José Mauricio Tojin Tecum	
6	Ruperto Ramírez López	
7	Evelyn Mariela Flores Cruz	



Anexo 6

AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL



Capacitación sobre la importancia de la Comunicación Interna

Lugar: Sala de capacitaciones
Impartida por: Gabriela Castellanos
Hora: 4:00 p.m.
Fecha: 16/07/2018

Registro	Nombre de empleado	Firma
1	Alma Paola Pérez Juárez	
2	Estuardo José Argueta Rosas	
3	Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres	
4	Jorge Mario González Barrios	
5	José Mauricio Tojín Tecum	
6	Ruperto Ramírez López	
7	Evelyn Mariela Flores Cruz	

AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS
AGROMERCANTIL

Anexo 7

Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez

De: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Enviado el: miércoles, 22 de agosto de 2018 03:17 p.m.
Para: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Asunto: RV: REAL MADRID- BARCA

De: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Enviado el: lunes, 04 de junio de 2018 09:32 a.m.
Para: Rodrigo Antonio Morales Morales <rodrigo.morales@bam.com.gt>; Luis Miguel Briz Gaytan <luis.briz@bam.com.gt>; Karol Rebeca Flores Alvarez <karol.flores@bam.com.gt>; Vilma Lorena Siliezar Ramos <lorena.siliezar@bam.com.gt>; Claudia Yadira Lavarreda Adolfo <claudia.lavarreda@bam.com.gt>; Alma Paola Perez Juarez <alma.perez@bam.com.gt>; Maria de Los Angeles Guzman Melendez <maria.guzman@bam.com.gt>; Maria de Los Angeles Perez Folgar <maria.perez@bam.com.gt>; Maria Alejandra Alarcon Martinez <maria.alarcon@bam.com.gt>; Estuardo Jose Argueta Rosas <estuardo.argueta@bam.com.gt>; Juan David Cifuentes Dominguez <juan.cifuentes@bam.com.gt>; Mildred Amarilis Vasquez Jimenez <mildred.vasquez@bam.com.gt>; Salvador Gordillo Pineda <salvador.gordillo@bam.com.gt>
Asunto: REAL MADRID- BARCA

Buen día

Como recordarán, hace unas semanas tuvimos un partido, Real Madrid Vrs. Barca, en la cual la victoria se la llevó el Real Madrid! Nuevamente, a solicitud de los Barcelonistas se realizará otra revancha el martes, 08 de junio de 2018, en FUTECA de la zona 14 a las 5:30 p.m. (solo esta fecha tienen cancha).

Les agradeceré me confirmen quienes desean "jugar", si van a jugar de Real Madrid, deben jugar con la camiseta blanca y si van a jugar del Barca deben llevar la camiseta azul con rojo. (no se aceptará de otro color).

Quedo a la espera de su confirmación.

Feliz tarde.

Agradezco su atención al respecto y quedo a sus órdenes para resolver cualquier duda o consulta.

Cordialmente,



Gabriela Castellanos
Jefe de Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil
PBX. 23386565 ext. 99066
10ª. Avenida 14-14 Zona 14, 3er. Nivel

Recuerde, su pago puntual, le garantiza la cobertura de su seguro.

De acuerdo al decreto 25-2010 Ley de Actividad Aseguradora

"Toda póliza de seguro vigente que presente mora de más de **30 días** de la fecha convenida para el pago de la prima, no gozará de cobertura de seguro y quedará cancelada de acuerdo a las condiciones de la póliza".

Anexo 8

Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez

De: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Enviado el: martes, 21 de agosto de 2018 02:42 p.m.
Para: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Asunto: RV: REAL MADRID- BARCA

Agradezco su atención al respecto y quedo a la espera de sus noticias e instrucciones.

Cordialmente,

**AGENCIA DE SEGUROS Y
FIANZAS AGROMERCANTIL**

Gabriela Castellanos
Jefe de Canal Corporativo
Tel. 2338- 6565 Ext. 99066
Vía 5, 4-50 Zona 4, Edificio Maya 3er. Nivel - Oficina 301

De: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
Enviado el: martes, 10 de julio de 2018 10:25 a.m.
Para: Rodrigo Antonio Morales Morales <rodrigo.morales@bam.com.gt>; Luis Miguel Briz Gaytan <luis.briz@bam.com.gt>; Karol Rebeca Flores Alvarez <karol.flores@bam.com.gt>; Vilma Lorena Siliezar Ramos <lorena.siliezar@bam.com.gt>; Claudia Yadira Lavarreda Adolfo <claudia.lavarreda@bam.com.gt>; Luis Fernando Perez Morales <luis.perez@bam.com.gt>; Alma Paola Perez Juarez <alma.perez@bam.com.gt>; Maria de Los Angeles Guzman Melendez <maria.guzman@bam.com.gt>; Edgar Lionel Perez Granados <edgar.perez@bam.com.gt>; Maria de Los Angeles Perez Folgar <maria.perez@bam.com.gt>; Maria Alejandra Alarcon Martinez <maria.alarcon@bam.com.gt>; Estuardo Jose Argueta Rosas <estuardo.argueta@bam.com.gt>
Asunto: REAL MADRID- BARCA

Buena tarde.

Como recordarán, hace unas semanas tuvimos un partido, Real Madrid Vrs. Barca, en la cual la victoria se la llevó el Real Madrid! a solicitud de los Barcelonistas se realizará la revancha el lunes, 16 de julio de 2018, en FUTECA de la zona 14 a las 5:30 p.m. (solo esta fecha tienen cancha).

Les agradeceré me confirmen quienes desean "jugar" y con cuál de los dos equipos.

Quedo a la espera de su confirmación.

Feliz tarde.

Agradezco su atención al respecto y quedo a sus órdenes para resolver cualquier duda o consulta.

Cordialmente,

Anexo 9

Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez

De: Jose Mauricio Tojin Tecum
Enviado el: lunes, 23 de julio de 2018 02:32 p.m.
Para: Hasmi Gabriela Castellanos Caceres De Jimenez
CC: Evelyn Mariela Flores Cruz; Alma Paola Perez Juarez
Asunto: REPORTE MCI AL 20 DE JULIO
Datos adjuntos: Reporte MCI Semana 3.xlsx

Buena tarde,

Gusto en saludarles,

Adjunto envié reporte MCI correspondiente a la semana del 14 al 20. Para sus controles y registros. Si hay alguna modificación agradeceré me la indiquen para corregirlo.

Agradezco su atención al respecto y quedo a sus órdenes para resolver cualquier duda o consulta.

Cordialmente,

José Mauricio Tojin

Asistente de Negocios
Agencia de Seguros y Fianzas
PBX: (502) 2338-6565 Ext. 99178 Fax: 2338-6565
jose.tojin@bam.com.gt

 /bamguatemala • bam.com.gt

BAM

Anexo 10



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 Alumna: Hasmi Gabriela Castellanos Cáceres
No. Carné y DPI: 200517308 - 2594160451218
Jefe o Encargado (a): Licenciado Juan Raúl Aguilar Kaehler – Gerente General
Institución o Empresa: Agencia de Seguros y Fianzas Agromercantil, S.A.
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: 21 / Al: 25	Mayo	5	6	8	1	2	3	25 horas
2	Del: 28 / Al: 31	Mayo	9	6	2	3	8	7	35 horas.
3	Del: 06 / Al: 08	Junio	5	8	5	7	7	7	39 horas.
4	Del: 11 / Al: 15	Junio	6	5	4	8	7	x	30 horas
5	Del: 18/ Al: 22	Junio	8	5	6	7	8	8	42 horas
6	Del: 25/ Al:29	Junio	8	4	7	5	4	8	36 horas
7	Del: 02 / Al: 06	Julio	3	5	7	5	5	5	30 horas
8	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	5	6	8	6	x	33 horas
9	Del: 16 / Al: 20	Julio	8	9	8	6	7	5	43 horas
10									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									313 horas.

(f) 
Lic. Juan Raúl Aguilar Kaehler – Gerente General

AGENCIA DE SEGUROS Y FIANZAS
AGROMERCANTIL

(f) 
Lic. Fernando Flores - Supervisor

