

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



“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA GRUPO GTL, S.A “

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Wendy Suceli Ambrocio Ambrocio**

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**Guatemala, noviembre 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 Egresados:**

M.A. Michael González Bátres

**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



Guatemala, 13 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: **Wendy Suceli Ambrocio Ambrocio** con número de carné: **201114999** y CUI: **2119598980101**; 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 "**Organización de eventos**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **16 de mayo** al **21 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Plan de comunicación interna en la empresa Grupo GTL, S.A**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa.

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

Atentamente,

Licda. Ana de la Rosa del Cid

Organizadora de eventos deportivos





# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante

Wendy Suceli Ambrocio Ambrocio

Carné: 201114999

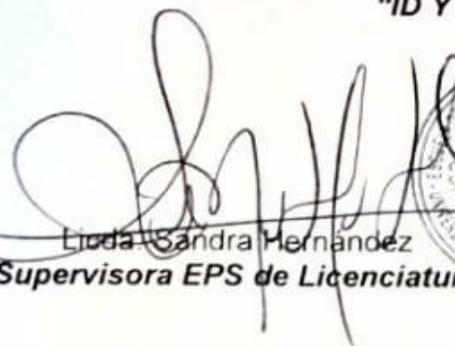
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

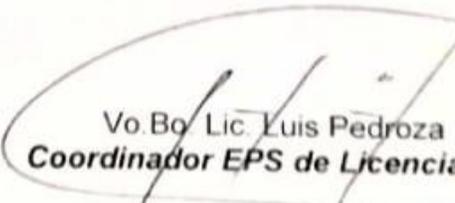
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA GRUPO GTL, S. A.". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los 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"**

  
Lidia Sandra Hernández  
**Supervisora 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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

**Para efectos legales,  
Únicamente el autor es el responsable del contenido de este trabajo**

## **DEDICATORIAS**

### **A DIOS**

Por ser el centro de mi vida y la de mi familia, porque a pesar de cada obstáculo me ha dado la oportunidad de salir victoriosa y sobre todo por darme una segunda oportunidad de vida.

### **A MI MADRE**

Martha Ambrocio, por ser mi ejemplo de mujer, por enseñarme a ser fuerte e independiente, a no rendirme y esforzarme por cumplir cada sueño, por sostener mi mano, por cuidar de mí y por formar a la mujer que ahora soy.

### **A MI HERMANA**

Yesenia Cabrera, porque estos últimos años ha sido mi soporte, por creer siempre en mí y porque mucho de lo que soy lo he aprendido de ella.

### **A MIS AMIGOS**

Robín, por estar al pendiente de mí siempre en este proceso, por no dejarme sola y tenderme una mano.

A Katherine, Mako, Vicky, Yane, Paty, por estar juntos desde el inicio, no pude haber culminado esta meta con un mejor grupo. ¡Lo logramos amigos!

## **AGRADECIMIENTOS**

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA por abrirme las puertas de su casa y por la oportunidad de poder formarme profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN por hacerme sentir en casa a lo largo de mi preparación.

A la Licenciada Sandra Hernández por su calidez humana, por los conocimientos compartidos, por su entrega y dedicación en su trabajo.

A Grupo GTL, S.A por la oportunidad de poder compartir mis conocimientos y por la confianza otorgada.

## INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III

### CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 Institución – Grupo GTL, S.A.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3 Antecedentes.....	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	2
1.2.5 Misión .....	4
1.2.6 Visión .....	4
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	4
1.2.8 Público Objetivo.....	4
1.2.9 Organigrama de la empresa .....	4
1.3 METODOLOGÍA.....	5
1.3.1 Descripción del Método .....	5
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	5
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	7
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	8
1.4.1 Ficha de entrevista .....	8
1.4.2 Resultados de entrevista .....	9
1.4.3 Tablas comparativas .....	11
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	12

1.5.1 Fortalezas .....	12
1.5.2 Oportunidades.....	12
1.5.3 Debilidades .....	12
1.5.4 Amenazas .....	12

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>13</b>
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	13
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	13
2.2.1. Objetivo General.....	13
2.2.2. Objetivos específicos .....	13
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	14
2.4. MENSAJE .....	14
2.5. ESTRATEGIAS .....	15
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN .....	15

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>20</b>
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	20
3.1.1 Financiamiento.....	20
3.1.2 Presupuesto Ejecutado.....	20
3.1.3 Beneficiarios .....	21
3.1.4 Recursos Humanos.....	21
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	21
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	22
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	29
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	30
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES .....	32
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	33

BIBLIOGRAFÍA:..... 35  
EGRAFÍA:..... 35  
ANEXOS..... 36

## Resumen

**Nombre de la empresa:** Grupo GTL, S.A

**Nombre del proyecto:** Plan de Comunicación Interna para la empresa Grupo GTL, S.A

**Objetivos del proyecto:**

**General:** Presentar un plan de comunicación interna para la empresa Grupo GTL, S.A para renovar el flujo de comunicación en el equipo de trabajo.

**Específicos:**

- ✓ Elaboración de uniformes para el equipo de trabajo
- ✓ Creación de una guía de procesos para el desarrollo de eventos deportivos
- ✓ Elaboración de una guía de organización de eventos deportivos

**Sinopsis**

Las estrategias del Plan de comunicación interna en la empresa Grupo GTL, S.A fueron implementadas con el fin de fomentar el trabajo en equipo, ordenar y simplificar los procesos administrativos en el equipo de trabajo para la ejecución de los proyectos.

Basando las estrategias comunicacionales; en la identificación, introducción y organización para renovar el flujo de trabajo de la empresa.

## **INTRODUCCIÓN**

Runguate es una de las empresas más reconocidas a nivel nacional por realizar eventos deportivos de alto nivel abierto al público nacional e internacional. Tienen como objetivo primordial facilitar a los atletas aficionados herramientas para que se desarrollen en el ámbito deportivo y lo hagan de una forma responsable y segura.

Para lograr los objetivos de la empresa es necesaria una evaluación constante de la comunicación interna y los procesos de ejecución, implementar procesos que ayuden a organizar y a reducir errores para el mejor aprovechamiento de tiempo y los recursos con que cuenta la organización.

La intención de realizar un plan de comunicación para integrar al equipo de trabajo, restablecer y crear nuevos procesos, con el propósito de ejecutar proyectos eficientes, reducir tiempos y costos.

## **JUSTIFICACIÓN**

Es primordial que las empresas o instituciones estimen una comunicación expedita, clara y eficiente para el logro de objetivos planteados a través del trabajo humano y los recursos materiales que se disponen.

Por consiguiente es importante que las empresas cuyo giro de negocio es la organización de eventos deportivos, consideren un equipo de trabajo sólido, procesos y una guía de organización de eventos deportivos. Esto con el fin de entregar a los atletas eventos de calidad y que la organización pueda reducir costos en la ejecución

La estrategia comunicacional que se presenta tiene como objetivo reforzar la comunicación en los departamentos, así como renovar y crear procesos para la ejecución de eventos deportivos organizados por la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **1. DIAGNÓSTICO**

### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna de la empresa Grupo GTL, S.A

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar la comunicación en el equipo de trabajo
- ✓ Evaluar el ambiente laboral de los colaboradores de la empresa
- ✓ Identificar las deficiencias en los procesos de comunicación

### **1.2 Institución – Grupo GTL, S.A**

#### **1.2.1 Ubicación Geográfica**

La empresa Grupo GTL, S.A se encuentra ubicada en Avenida las Américas 20-47 zona 14 en la ciudad de Guatemala del departamento de Guatemala.

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

Grupo GTL, S.A se dedica a organización de eventos deportivos, trabaja de la mano con la empresa Myruntrack que se dedica al servicio de cronometraje, esta empresa funciona tanto en Guatemala como en Costa Rica bajo el nombre de Grupo Publicitario.

### **1.2.3 Antecedentes**

Grupo GTL, S.A es una empresa dedicada a la organización y ejecución de eventos deportivos en la ciudad y en el interior de la Republica. Dio inicio a finales de noviembre del 2004 como un website formado por un grupo de corredores aficionados cuyo objetivo era privilegiar el deporte y la salud.

Promoviendo y facilitando la práctica del atletismo, proveyendo herramientas prácticas y útiles para los corredores aficionados

En sus primeros años de funcionamiento se obtuvo la licencia para ser el único proveedor de Myruntrack en Guatemala, giro de negocio que se enfoca en el cronometraje de eventos deportivo.

Años más tarde y con el apoyo de atletas cercanos, decidieron unirse a Grupo Publicitario de Costa Rica una de las empresas más importantes en organización de eventos deportivos en dicho país.

En la actualidad cuentan con 7 carreras propias que se realizan en diferentes puntos del país, como Tecpán, Antigua Guatemala, Puerto de San José, Monterrico, Amatitlán, entre otros lugares.

### **1.2.4 Departamentos o Dependencias**

**Gerente General 1:** es el encargado del área financiera de la empresa, búsqueda de negocios y toma de decisiones.

**Gerente General 2:** se encarga del área de cronometraje, capacita al personal de nuevo ingreso, supervisa y vela por el buen funcionamiento de la base de datos del registro de cada carrera.

**Ventas y apoyo logística:** cierre de negocios, crecimiento de cartera de clientes, búsqueda de patrocinios y apoyo en trámite de permisos con las Municipalidades.

**Organizador de eventos:** es la persona encargada de la logística, ejecución, supervisión y entrega de resultados de cada evento. Supervisa el trabajo de cada área para que todo marche de manera correcta.

**Técnico en cronometraje:** es el encargado de la supervisión de Expos donde se realiza el registro de cada atleta, se encarga de la resolución de problemas, supervisa el equipo en cada evento, encargado de los jueces de apoyo y premiación.

**Comunnity Manager:** es la persona encargada de las redes sociales, se encarga de la creación de contenido de las páginas y el monitoreo constante de las mismas.

**Diseñador Gráfico:** persona encargada de la creación de línea grafica de los eventos, propuesta de nuevos proyectos, apoyo de artes para redes sociales y artes finales.

### **1.2.5 Misión**

“Somos corredores - facilitadores de la práctica del atletismo aficionado, proveyendo a la persona herramientas y recursos para desarrollarse de forma segura, sana, responsable y ayudándole a alcanzar sus objetivos personales”.

### **1.2.6 Visión**

“Ser la mejor alternativa para el corredor guatemalteco en la práctica del atletismo aficionado”

### **1.2.7 Objetivos Institucionales**

- Velar porque los atletas se identifiquen con los eventos que se realizan y se sientan parte de la familia Runguate
- Ser la empresa pionera en Guatemala y marcar tendencia en los eventos deportivos que organizamos y promovemos
- Ser reconocidos en todo el país como la mejor empresa de eventos deportivos.

### **1.2.8 Público Objetivo**

- Hombres 60% y Mujeres 40%
- Dentro de las edades de 25 a 35 años.
- En un nivel socioeconómico medio

### **1.2.9 Organigrama de la empresa**

(A la fecha no presenta organigrama)

## **1.3 METODOLOGÍA**

*“Procedimiento lógico de considerar la realidad, que permite obtener, en forma ordenada y sistemática, verdades objetivamente validas acerca del universo” (Piloña, 2018, p.33)*

### **1.3.1 Descripción del Método**

*“Enfatiza la aplicación del método, propone ideas y preguntas previas sobre el entorno, las condiciones explícitas e implícitas del medio o contexto (geográfico, cultural, social, económico, político, ético. etc) en el que se desarrolla el fenómeno, considerando el grado de influencia en el mismo.” (Piloña, 2018, p.13)*

Dado este concepto, se utilizó el método cualitativo ya que se recolectaran datos de forma minuciosa de eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, interacciones de los procesos actuales de la empresa Grupo GTL, S.A.

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

Sabino (1992), en su libro El proceso de la investigación, edición Panapo. Caracas, dice que un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido.

“Como su nombre lo indica, estas técnicas se dirigen a la recolección de datos cuya fuente es secundaria; es decir, fuentes que describen, conservan y transmiten por algún medio físico, un evento, un hecho o un fenómeno” (Piloña, 2017, p.44).

Para este diagnóstico se implementó una comunicación ascendente, utilizando los siguientes instrumentos:

## **Observación**

*“Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente éste, para su análisis posterior” (Piloña, 2017, p.67).*

De esta manera se evidencia la necesidad de realizar una observación participante dentro de la empresa Grupo GTL, S.A analizando la comunicación en el equipo de trabajo y explorando el manejo de los procesos en los departamentos involucrados.

En la etapa de la investigación donde se aplicó la observación, se evidenció la falta de identidad de la empresa hacia los colaboradores, se detectó la falta de comunicación y el desconocimiento de las atribuciones de cada puesto de trabajo.

## **Entrevista**

*“La entrevista tiene carácter personal, por cuanto que, para realizarse, deben comunicarse verbalmente las personas que en ella participan (físicamente una frente a otra, o por otros medios de comunicación simultánea: Videoconferencia interactiva, teléfono, internet-chats, etc) Una, la persona entrevistada, posee el conocimiento, la experiencia del fenómeno que se analiza. La otra, el entrevistador, la técnica para realizar esta actividad con un fin y objetivo específico” (Piloña, 2017, p.69).*

En este diagnóstico se optó por la entrevista no estructurada ya que se pretendió dar al entrevistado mayor libertad para expresarse.

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

		TIEMPO DE DURACIÓN					
		Enero			Febrero		
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 2	Semana 3	
Reunión para conocer los antecedentes de la empresa							
Entrevistas							
Observación							
Recopilación de datos							
Elaboración de Diagnóstico							

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Ficha de entrevista



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de La Comunicación**  
**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL**

#### **Entrevista**

**Muestra:** Gerentes de Grupo GTL, S.A **Tipo de Entrevista:** No estructurada

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la comunicación Interna?
2. ¿Cómo percibe la Comunicación dentro de la empresa?
3. ¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?
4. ¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?
5. ¿Sabe cuales son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?
6. ¿De que manera integran y motivan al equipo de trabajo para que realicen su trabajo con excelencia?
7. ¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?
8. ¿Cual cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?
9. ¿Puede mencionar otros inconvenientes que afectan el proceso de comunicación interna?
10. ¿La empresa corre peligro al no tener una comunicación interna eficaz?

## **1.4.2 Resultados de entrevista**

### **Entrevista 1**

Federico Godoy, Gerente General y uno de los fundadores de la empresa indica que su fuerte no es el área de comunicación, pero sabe de la importancia del mismo para que las cosas funcionen mejor.

Actualmente por temas de tiempo es muy complicado que pueda estar presente en el desarrollo de todos los proyectos, ya que debe cumplir con otras obligaciones. Habla de la percepción que tiene del equipo de trabajo, las reuniones se realizan solo una vez a la semana y es complicado darle seguimiento temas importantes o autorizar requerimientos del equipo.

Los clientes desean que se dé solución a los inconvenientes o solicitudes en corto tiempo, de no ser así, buscan a la competencia.

Indica que por su parte está en la disposición de dedicar más tiempo a la planificación para ayudar a que la empresa logre sus objetivos.

### **Entrevista 2:**

Para Ana de la Rosa, la comunicación es un pilar importante en la vida personal y en lo profesional, ya sea en grupos grandes o pequeños, si hay una buena comunicación las cosas marchan mejor y todos se ven beneficiados.

Desde que Ana de la Rosa labora en la empresa, no ha visto la implementación de planes de comunicación para mejorar el funcionamiento de la empresa. Se ha trabajado sobre la marcha y no se ha puesto énfasis en ordenar o estructurar la empresa desde adentro.

Hay muchas oportunidades de crecer, pero hasta que no se logre ordenar cada área de trabajo y formar un equipo sólido de trabajo, el cambio será escaso.

Los colaboradores no tienen claro cuáles son sus atribuciones y a quien deben entregar resultados de trabajo.

Los recursos materiales los tiene la empresa, los colaboradores la experiencia y compromiso, el primer paso es organizar y reestructurar para poder avanzar.

### **Entrevista 3**

Miguel nos comenta que la comunicación es una herramienta fundamental para que las personas puedan desenvolverse, es importante para que sientan la libertad expresar y aportar sus ideas o inconformidades dentro de la empresa.

Comenta que estando en el área de cronometraje no se involucra más que con su equipo y únicamente realiza lo que le corresponde según lo que ha venido haciendo durante los años que ha trabajado en la empresa.

La empresa cuenta con ideas innovadoras a comparación de otras empresas que se dedican al mismo giro de negocio, pero por falta de organización, planificación y procesos Runguate no ha podido resurgir.

### 1.4.3 Tablas comparativas

No.	Pregunta	Puntos de encuentro	Puntos de disenso
1	¿Cuál es su opinión respecto a la comunicación Interna?	Fundamental en lo personal y profesional, facilita la fluidez del trabajo.	
2	¿Cómo percibe la comunicación organizacional dentro de la empresa?	Escasa y desordenada.	
3	¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?	Correo electrónico y WhatsApp	
4	¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?	Sí, pero a falta de procedimientos no es tan funcional.	
5	¿Sabe cuáles son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?	Sí, pero por falta de tiempo no se ha podido trabajar en ello	
6	¿De qué manera integran al equipo de trabajo y motivan para que realicen su trabajo con excelencia?	Únicamente por pago de comisiones por venta o rentabilidad de proyectos (no aplica en todos los puestos)	
7	¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?	No	
8	¿Cuál cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?	Comunicación	
9	¿Puede mencionar otros inconvenientes que afecten el proceso de comunicación interna?	Desorden, falta de recursos	
10	¿La empresa corra peligro al no tener una comunicación eficaz?	Si, definitivamente	

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA**

### **1.5.1 Fortalezas**

- ✓ Empresa comprometida a invertir para dar servicios de calidad
- ✓ Invierten y facilitan herramientas a atletas destacados y principiantes de Guatemala
- ✓ Creación de proyectos innovadores con equipo de cronometraje propio

### **1.5.2 Oportunidades**

- ✓ Empresa innovadora en sus eventos con equipo de cronometraje propio
- ✓ Creación de procedimientos para el desarrollo de actividades de trabajo
- ✓ Estrategias de comunicación interna para creación de vinculo colaborador - empresa

### **1.5.3 Debilidades**

- ✓ Deficiencia en la comunicación
- ✓ Carece de procesos
- ✓ Inexistencia de Manuales físicos y digitales

### **1.5.4 Amenazas**

- ✓ Puestos de trabajo no definidos
- ✓ Falta de procesos y comunicación interna eficaz

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

En Grupo GTL, S.A Hasta la fecha no evidencia ningún plan de comunicación Interna.

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

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

Presentar un plan de comunicación interna para la empresa Grupo GTL, S.A para renovar el flujo de comunicación en el equipo de trabajo.

##### **2.2.2. Objetivos específicos**

- ✓ Elaboración de uniformes para el equipo de trabajo
- ✓ Creación de una guía de procesos para el desarrollo de eventos deportivos
- ✓ Elaboración de una guía de organización de eventos deportivos

### 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Publico Interno: Colaboradores de todas las áreas

Criterios	Variables Utilizadas	Público Objetivo
Demográficos	Edad	Personas mayores de 25 años
	Sexo	Hombres 90% mujeres 10%
Geográficos	Región o comunidad	Ciudad
	Hábitat rural o urbano	Urbano
	Nivel de ingresos	B
Socioeconómico	Profesión	Empresarios
	Nivel de estudio	Alto
	Clase Social	Media - Alta
Psicográficos	Personalidad	Aventureros, innovadores, emprendedores
	Estilo de vida o valores	Deportistas, buscan actividades sanas y responsables con el medio ambiente.

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

### 2.4. MENSAJE

**“El esfuerzo compartido genera mejores resultados”**. La comunicación interna ayuda a crear equipos de trabajo comprometidos, enfocados en la generación de buenos resultados para beneficiarse ellos mismo y a la empresa.

## **2.5. ESTRATEGIAS**

### **Actividades de convivencia con el equipo de trabajo**

Se programaron actividades de convivencia con los colaboradores de Grupo GTL, S.A con el fin compartir fuera del ambiente laboral y de la misma forma que ellos percibieran el compromiso de la empresa con ellos.

Como parte de la integración del equipo de trabajo se elaboraron playeras para el personal de staff, con el fin de identificar a todos como un solo equipo.

### **Elaboración de Guías.**

Se implementó una herramienta de procesos administrativos y descripción de puestos para el mejor funcionamiento del flujo de trabajo entre los departamentos, cuya herramienta cuenta con sus respectivos formatos de trabajo.

Para complementar se elaboró una guía una guía de organización de eventos deportivos Grupo GTL, S.A con.

## **2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN**

### **Actividades de Convivencia en el equipo de trabajo**

Se realizaron reuniones dentro de la empresa haciendo una introducción al trabajo en equipo y la importancia de los procesos dentro de la empresa.

<b>Acción 1</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Actividades de Convivencia
<b>Problema</b>	Falta de integración en el equipo de trabajo
<b>Producto</b>	Reunión de planificación
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer la comunicación entre colaboradores de cada área
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público Objetivo</b>	Equipo de trabajo Grupo GTL, S.A
<b>Medio de Difusión</b>	Convivencias

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

Se realizó una segunda reunión con el fin de introducir al equipo de trabajo en los temas de comunicación interna, la importancia del trabajo en equipo y los procesos administrativos.

<b>Acción 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Actividades de Convivencia
<b>Problema</b>	Falta de integración en el equipo de trabajo
<b>Producto</b>	Reunión de información
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer la comunicación entre colaboradores de cada área
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público Objetivo</b>	Equipo de trabajo Grupo GTL, S.A
<b>Medio de Difusión</b>	Reunión de información

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

<b>Actividades de Convivencia</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Conclusiones</b>
Reunión de información	Que los colaboradores conozcan los cambios que se estarán realizando dentro de la empresa para el mejor funcionamiento	Convivencia
Presentación sobre el trabajo en equipo y los procesos	Qué los colaboradores se familiaricen con el tema y determinar cuál es la opinión sobre el estado actual de la empresa y sus áreas de trabajo.	Presentación
Hora	1:00 p.m. a 2:00 p.m.	
Lugar	Sala de reuniones Grupo GTL, S.A	
Expositor	Wendy Ambrocio / Epesista	
Medio de difusión	Presentación informativa	

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

Luego de haber recibido retroalimentación de los participantes en la reunión de información, nos dimos a la tarea de planificar una actividad de convivencia fuera del ambiente laboral.

<b>Acción 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Actividades de Convivencia
<b>Problema</b>	Falta de integración en el equipo de trabajo
<b>Producto</b>	Convivencia
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer la comunicación entre colaboradores de cada área
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público Objetivo</b>	Equipo de trabajo Grupo GTL, S.A
<b>Medio de Difusión</b>	Cena de convivencia

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

<b>Actividades de Convivencia</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Conclusiones</b>
Convivencia	Integración del equipo de trabajo	Convivencia
Resaltar el trabajo en equipo	Qué los colaboradores estén comprometidos con la empresa	Presentación
Hora	6:00 p.m. a 10:00 p.m.	
Lugar	Antigua Guatemala	
Expositor	Wendy Ambrocio / Epesista	
Medio de difusión	Invitación	

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

Luego de la convivencia realizada fuera del ambiente laboral se pudo observar un cambio positivo en la comunicación y las actitudes de los colaboradores.

Se implementaron uniformes para los eventos e imagen institucional de Runguate los cuales se utilizaron por primera vez en la carrera 21k Antigua Guatemala.

<b>Acción 4</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de un plan de integración interno
<b>Problema</b>	Falta de identificación del equipo de trabajo en los eventos
<b>Producto</b>	Uniformes
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Qué el equipo de trabajo este identificado con la imagen de la empresa
<b>Tipo de mensaje</b>	Visual
<b>Público Objetivo</b>	Equipo de trabajo Runguate
<b>Medio de Difusión</b>	Entrega en evento

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

<b>PLAN DE INTEGRACIÓN</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Conclusiones</b>
Uniformes	Identificación del equipo de trabajo	Uniformes
Entrega de uniformes	Que los colaboradores se identifiquen como un equipo de trabajo en la oficina y en eventos.	
Hora	4:00 a.m. a 11:00 a.m.	
Lugar	Antigua Guatemala	
Expositor	Wendy Ambrocio / Epesista	
Medio de difusión	Invitación	

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

## Elaboración de Guías

Se implementó en la empresa Grupo GTL, una Guía básica de procesos para el desarrollo de eventos deportivos y una Guía de organización de eventos deportivos. Dichas guías están disponibles para los colaboradores de Grupo GTL, S.A.

<b>Acción 5</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Elaboración de Guías
<b>Problema</b>	Deficiencia en la comunicación interna por falta de procesos
<b>Producto</b>	Guía de procesos administrativos y descripción de puestos. Guía de organización de eventos deportivos.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Qué el equipo de trabajo haga uso correcto de las guías para mejorar la comunicación interna y el flujo de trabajo.
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público Objetivo</b>	Equipo de trabajo Runguate
<b>Medio de Difusión</b>	Digital

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA GRUPO GTL, S.A”

##### 3.1.1 Financiamiento

Se presentó la propuesta a la empresa donde se llevó a cabo el plan de comunicación, se logró tener apoyo económico, los recursos materiales y humanos para poder realizarlo.

##### 3.1.2 Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO				
Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q 17,500.00	Q 17,500.00	Epesista
1	Primer cena de convivencia		Q 2,500.00	Empresa
1	Segunda cena de convivencia		Q 1,650.00	
1	Diseño de Guías	Q 450.00	Q 900.00	Empresa
1	Playeras anaranjadas para comité Organizador	Q 125.00	Q 750.00	Empresa
25	Playeras anaranjadas con logo a un color	Q 27.00	Q 675.00	Empresa
2	Diseño de invitación digital para convivencias	Q 150.00	Q 300.00	Empresa
2	Resmas de hojas	Q 45.00	Q 90.00	Epesista
<b>Total proyecto Comunicacional</b>			<b>Q 21,865.00</b>	

Integrado de gastos	
<b>Epesista</b>	Q 17,500.00
<b>Empresa</b>	Q 3,670.00
<b>Patrocinio</b>	Q 2,500.00

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

### 3.1.3 Beneficiarios

<b>Beneficiarios Primarios</b>	<b>Beneficios</b>
Colaboradores de la empresa Grupo GTL, S.A	Guía para la realización de atribuciones administrativas y de campo, clima laboral positivo.
<b>Beneficiarios Secundarios</b>	<b>Beneficios</b>
Gerencia	Información clara y eficiente de las tareas que se realizan en la empresa.

### 3.1.4 Recursos Humanos

<b>Persona</b>	<b>Departamento</b>	<b>Actividad</b>
Licda. Ana de La Rosa del Cid	Eventos	Apoyo en planificación, elaboración de guía de procesos y supervisión del desarrollo del EPS dentro de la empresa
Licda. Ana Lucia Muñoz	Creatividad	Apoyo en elaboración de diseños para el desarrollo del EPS

### 3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

Todo el proyecto se desarrolló en las instalaciones de Grupo GTL, S.A (Avenida las Américas 20-47 zona 14)

## 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

### **Estrategia 1:** Actividades de Convivencia

**Objetivo Comunicacional:** Fortalecer la comunicación de los colaboradores de cada área

**Descripción:** Se realizaron reuniones de planificación de actividades de convivencia para romper el hielo con el equipo de trabajo, con el fin de prepararlos e informarles los cambios que se tenían contemplados implementar dentro de la organización.

En la primera reunión que se realizó con todo el equipo, se dio a conocer la situación actual de la empresa, se hizo una introducción con el tema de la importancia del trabajo en equipo y como la implementación de procesos administrativos ayudan a que se pueda tener una comunicación interna idónea para el buen funcionamiento de la empresa.

La primera actividad de convivencia se realizó en Antigua Guatemala, se organizó una cena para todo el equipo de trabajo. Los comentarios fueron favorables y pocos días después de la actividad se pudo apreciar un cambio en las actitudes de los colaboradores.

Como parte de la integración se realizaron uniformes para el personal de apoyo para eventos fines de semana, los cuales fueron utilizados por primera vez en el evento 21k Antigua Guatemala que se llevó a cabo en Mayo.

### **Acciones desarrolladas:**

- Reuniones
- Convivencia
- Uniformes



Cena de Convivencia en Antigua Guatemala, con el equipo de trabajo de fin de semana.



Cena de Convivencia en Antigua Guatemala, con el equipo de digitación y montaje fin de semana.



Cena de Convivencia en Antigua Guatemala, con el equipo de cronometraje fin de semana.



Montaje y entrega de medallas en carrera 21k Antigua Guatemala 2018.



Entrega de trofeos carrera 21k Antigua Guatemala, utilizando los nuevos uniformes.



Promotor utilizando playera de equipo de trabajo fines de semana.

**Estrategia 2:** Implementación de un plan de comunicación interno

**Objetivo Comunicacional:** Que los colaboradores mejoren la comunicación en el flujo de trabajo

**Descripción:** Se definió que la falta de procesos es una de las principales barreras de comunicación dentro de la empresa, es por eso que se decidió crear un manual de procedimientos para el desarrollo de las tareas de cada colaborador con el fin de hacer más efectivo el flujo de trabajo y se fortalezca la comunicación en el equipo.

También se logró implementar una guía práctica de organización de eventos deportivos para que cada área tenga conciencia de la importancia de cada proceso para el desarrollo de los eventos organizados por el equipo de trabajo.

El plan piloto para evaluar el funcionamiento de los nuevos procesos fue en la primera edición de Duatlón en la Brigada de paracaidistas GFC organizada por Runguate, en este evento los resultados fueron favorables con los nuevos procesos se pudo tener a un mes del evento, un 85% en logística y organización.

**Acciones desarrolladas:**

- Guía desarrollo de eventos deportivos Grupo GTL, S.A
- Guía de procedimientos y descripción de puestos para el fortalecimiento de la comunicación interna - Grupo GTL, S.A
- Implementación de Guías en Duatlón 2018 Runguate



Portada de Guía de procedimientos para el Desarrollo de Eventos Deportivos Grupo GTL, S.A. elaborado por Epesista Wendy Ambrocio



Portada de Guía de Organización de Eventos Deportivos Grupo GTL, S.A.  
elaborado por Epesista Wendy Ambrocio

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO
ACTIVIDAD	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	semana 4	Semana 1
Planeación	■													
Reunión informativa		■												
Convivencia 1			■											
Convivencia 2				■										
Entrega de uniformes					■									
Redacción Guía de procesos y Guía de Eventos Deportivos					■	■	■	■	■					
Implementación de Guías de trabajo										■	■	■		
Modificaciones en Guías												■	■	
Redacción de informe final													■	■

Elaborado por Epesista: Wendy Ambrocio

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

CONTROL Y SEGUIMIENTO		
Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Actividades de Convivencia.	Se realizaron dos actividades de Convivencia para 25 personas, del equipo administrativo y montaje fines de semana.	<p>"El trabajo ahora se hace más ameno, gracias a las actividades que están implementando para integrar a todo el equipo" <b>Andrés Aguilar - Técnico en cronometraje.</b></p> <p>"El giro que está dando la empresa favorece a todo el equipo de trabajo, siento más el apoyo de todos" <b>Silvia tecún - Logística.</b></p>
Creación de Guías de Procesos Administrativos y Organización de Eventos Deportivos	Se crearon dos guías para la ejecución de los eventos, se entregaron de forma digital alrededor de 20 personas.	<p>"Hemos formado un buen equipo, los colaboradores recibieron con agrado los nuevos procesos y sentimos el compromiso de todos" <b>Ana de la Rosa - Organización de eventos</b></p> <p>"Hemos percibido un cambio notorio, vamos por buen camino. En el último evento que realizamos recibimos buenos comentarios" <b>Federico Godoy - Gerente</b></p>

## **CONCLUSIONES**

Es importante que la comunicación se implemente de manera correcta, seleccionando las estrategias y los medios idóneos, basados en los objetivos que se pretenden alcanzar

Una comunicación adecuada es la clave para mejorar la productividad de un equipo de trabajo, mediante la motivación, integración y superación.

La imagen corporativa transmite presencia, seriedad y confiabilidad, es importante contar con los recursos necesarios para que los colaboradores representen con responsabilidad una organización.

## **RECOMENDACIONES**

Generar un clima laboral de confianza para fortalecer la relación entre compañeros y jefaturas.

Identificar las fortalezas y debilidades de cada colaborador para asignar un rol en el equipo de trabajo.

Seguir los pasos de la guía de procedimientos administrativos para el buen funcionamiento en el flujo de comunicación y trabajo.

Realizar reuniones periódicas con el fin de realizar mejoras en los manuales, aunado a las necesidades de la empresa.

Realizar boletines informativos para comunicar cambios, eventos o decisiones importantes en la empresa, con el fin de crear un ambiente de integración.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Asesoría:** Acto de orientar sobre un tema o una acción.

**Base de datos:** Conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información.

**Chat:** Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios por medio de aparatos conectados a la red de internet.

**Club:** Grupo de personas que es creado para compartir ciertas actividades o intereses en común.

**Community Manager:** Encargado de llevar las redes sociales de una empresa o marca

**Comunicación Interna:** a comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido

**Comunicación:** Acto y efecto de comunicar un mensaje, mediante un código común entre el emisor y receptor.

**Corredor:** Persona que corre en competiciones deportivas.

**Cronometraje:** Acción de cronometrar.

**Diagrama de Gantt:** Es una herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un espacio de tiempo.

**Digitador:** Persona que digita.

**Duatlón:** Deporte que combina el ciclismo y running.

**Ejecución:** Realización de una acción que requiere especial habilidad, especialmente algo artístico, como una pieza musical, un baile, un ejercicio de juegos malabares, etc.

**Expedita:** Libre de todo estorbo.

**Expo:** Actividad que se realiza uno o dos días antes de una carrera, para la entrega de kit de corredor.

**Escouting:** Acción que deben realizar los organizadores de un evento para conocer el lugar y marcar espacios.

**Fichas técnicas:** es el documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio social o de mercado

**Glosario:** Catálogo alfabético de las palabras y expresiones de uno o varios textos que son difíciles de comprender, junto con su significado o algún comentario.

**Guía:** Tratado donde se ofrecen, de forma ordenada, preceptos, consejos o información práctica y básica sobre ciertas cosas.

**Key account Manager:** hace referencia a aquella persona que se encarga de gestionar las cuentas claves de la organización, es decir, los clientes.

**Kit:** Conjunto de productos y utensilios suficientes para conseguir determinado fin, que se comercializan como una unidad.

**Logística:** Conjunto de medios o métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.

**Patrocinios:** Empresas o marcas que realizan un aporte económico a un evento a cambio de beneficios publicitarios.

**Permisos:** Licencia o consentimiento para hacer o decir algo.

**Premiación:** Actividad que se realiza a mitad de una carrera para otorgar un trofeo y premios de patrocinadores a los mejores tiempos en cada categoría.

**Procedimientos:** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

**Proceso:** Acción de ir hacia adelante.

**Redes sociales:** Página web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad de amigos virtual e interactiva.

**Registro:** Índice o lista de personas o cosas que se consignan para un fin determinado.

**Técnico:** Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte.

## BIBLIOGRAFÍA:

Calzada. (2012). *Show me the money*. 2da. Edición. España.

García Jiménez, Jesús. 1998. *La Comunicación Interna*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Sánchez Gombau. (2006). *Gestión de Marketing y Recursos Humanos en Organizaciones deportivas*. Madrid.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología De La Investigación*, Quinta Edición. México.

Piloña Alfredo, (2018). *Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Onceava edición. Guatemala.

## EGRAFÍA:

Comisión estatal para el acceso a la información Pública. *Manual de Procedimientos Administrativos*. 2017. Recuperado de: <<http://www.izai.org.mx> > Consultado el: 25 de febrero del 2018.

De Guadalupe, Ana (2010). *Comunicación Organizacional*. Recuperado de: <<https://www.researchgate.net>> consultado el: 14 de abril del 2018

Sabino Carlos (1992). *El proceso de Investigación*. Caracas: Ed Panapo. Recuperado de: <<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com>> consultado el: 8 de mayo 2018

Diccionario de la Real Academia Española (2017). *Glosario*. Recuperado de: < <http://dle.rae.es> > consultado el 7 de abril 2018.

# ANEXOS

## Modelo de la Entrevista (Anexo 1)

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de La Comunicación**  
**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL**



### Entrevista

**Muestra:** Gerentes de Grupo GTL, S.A **Tipo de Entrevista:** No estructurada

11. ¿Cuál es su opinión respecto a la comunicación Interna?
12. ¿Cómo percibe la Comunicación dentro de la empresa?
13. ¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?
14. ¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?
15. ¿Sabe cuales son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?
16. ¿De que manera integran y motivan al equipo de trabajo para que realicen su trabajo con excelencia?
17. ¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?
18. ¿Cual cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?
19. ¿Puede mencionar otros inconvenientes que afectan el proceso de comunicación interna?
20. ¿La empresa corre peligro al no tener una comunicación interna eficaz?

## **Transcripción completa de las Entrevistas (Anexo 2)**

### **Entrevista a Federico Godoy, Gerente General, Grupo GTL, S.A . ( Anexo 2)**

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la comunicación Interna?

No soy un experto en este tema, pero creo que es algo vital para cualquier empresa o grupo social, el poder comunicarnos hace que las cosas sean más funcionales, de hecho hasta en lo personal el saber comunicarnos nos evita de muchos conflicto y hace un ambiente mas favorable en cualquier tipo de relación.

2. ¿Cómo percibe la Comunicación dentro de la empresa?

Creo que en parte hemos tenido un poco la culpa ya que hay ciertos detalles que se nos pasan y nos enfocamos estrictamente en realizar el trabajo. Por lo mismo que no tenemos una experiencia previa de como se debe manejar la comunicación interna en una empresa, siendo nosotros los lideres.

3. ¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?

Utilizamos correo electronico y grupos en Whatsapp.

4. ¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?

Creo que de cierto modo si, pero por falta de una organización en el equipo que viene desde hace años ha sido complicado podernos comunicarnos eficazmente pero creo que si se puede seguir manejando el mismo medio de comunicación.

5. ¿Sabe cuales son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?

Si, en varias ocasiones nos han hecho llegar correos o comentarios de las cosas que no funcionan dentro de la empresa, pero cada quién esta ocupado en su día a día que se ha vuelto un tema que pasa a segundo plano.

6. ¿De que maneran integran y motivan al equipo de trabajo para que realicen su trabajo con excelencia?

Bueno honestamente no realizamos ninguna actividad, donde más podemos convivir es en los eventos pero como cada quién esta ocupado con sus resposabilidades es complicado.

7. ¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?

Lo hemos intentado, lastimosamente siempre trabajamos sobre la marcha, es complicado poder seguir los lineamientos establecidos por falta de tiempo.

8. ¿Cual cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?

Precisamente la falta de comunicación y falta de organización.

9. ¿Puede mencionar otros inconvenientes que afectan el proceso de comunicación interna?

Si, la información a medias o el desconocimiento de como se realizan las cosas por parte de algunos integrantes del equipo de trabajo.

10. ¿La empresa corre peligro al no tener una comunicación interna eficaz?

Definitivamente sí, por la falta de organización y trabajar sobre la marcha ultimamente hemos tenido pérdidas en los eventos.

### **Entrevista a Ana de La Rosa Del Cid, Ventas, Grupo GTL, S.A . ( Anexo 3)**

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la comunicación Interna?

La comunicación es en lo principal que se debe pensar a la hora de tener un equipo grande de trabajo, ya que mientras más personas compartan laboralmente se va haciendo más difícil. Es importante para que puede haber un clima laboral idóneo.

2. ¿Cómo percibe la Comunicación dentro de la empresa?

Lastimosamente no existe una buena comunicación interna, cada quien esta por su lado haciendo solo lo que cree que le corresponde, no sabemos exactamente que esta realizando cada quien y eso hace complicado el trabajo.

3. ¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?

Normalmente para clientes correo electrónico y comunicarnos con las personas de la empresa por medio de Whatsapp.

4. ¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?

Hace falta poder tener más reuniones con el equipo ya que a veces por un correo, una llamada o un mensaje se pierde mucha información.

5. ¿Sabe cuales son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?

Si , se sienten un poco frustrados porque hay ciertos cambios que se han querido implementar pero quedan en el aire.

6. ¿De que manera integran y motivan al equipo de trabajo para que realicen su trabajo con excelencia?

No se realizan actividades para los colaboradores.

7. ¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?

No tenemos, de hecho ni formatos de trabajo definidos, cada quien trabaja con sus propios formatos.

8. ¿Cual cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?

Definitivamente la falta de comunicación y una linea para realizar el trabajo.

9. ¿Puede mencionar otros inconvenientes que afectan el proceso de comunicación interna?

Algunos no tienen definida las atribuciones de su puesto y es cuando surgen las molestias, cuando solicitamos que realice alguna actividad.

10. ¿La empresa corre peligro al no tener una comunicación interna eficaz?

Creo que si, ya que no se aprovechan bien los recursos de la empresa y se hace solo lo que se puede.

## **Entrevista a, Miguel Reyes, Cronometraje , Grupo GTL, S.A . ( Anexo 4)**

1. ¿Cuál es su opinion respecto a la comunicación Interna?

Es un pilar fundamente tanto en lo personal como en lo laboral.

2. ¿Cómo percibe la Comunicación dentro de la empresa?

Bueno, mi trabajo es más de campo, casi nunca me entero de los cambios que realizan o las personas que se integran al equipo, definitivamente creo que no es buena.

3. ¿Qué medios utilizan usualmente para comunicarse?

En lo personal solo Whatsapp, es raro que me comunique con ellos por correo.

4. ¿Cree que los medios de comunicación que utilizan son efectivos?

Siempre me encuentro fuera, pero creo que debemos estar más unidos, realizar reuniones cada cierto tiempo con todo el equipo.

5. ¿Sabe cuales son las inquietudes de los colaboradores y su opinión respecto al estado de la empresa?

Creo que hay cierto descontento por la información que se da mal o a veces no se da y por eso las cosas salen mal.

6. ¿De que manera integran y motivan al equipo de trabajo para que realicen su trabajo con excelencia?

Pues hasta el momento no se realiza nada.

7. ¿Manejan procesos para el flujo de trabajo?

Definidos como tal no hay pero si cada quien trata de organizarse como puede.

8. ¿Cual cree que es el mayor inconveniente en el flujo de trabajo?

El mayor inconveniente es la falta de comunicación entre el equipo.

9. ¿Puede mencionar otros inconvenientes que afectan el proceso de comunicación interna?

El no saber que es lo que realiza cada quien y a la hora de algún problema no se sabe con exactitud a quien recurrir.

10. ¿La empresa corre peligro al no tener una comunicación interna eficaz?

Lo que yo siento es que si, una empresa que no se organiza y no se comunica con sus empleados corre el riesgo de perder a buenos trabajadores y esto a su vez perjudica a la empresa.

**FOTOGRAFÍAS (Anexo 3)**



Equipo de digitación usando uniformes en carrera 21k Antigua Guatemala.



Personal de fotografía documentando la carrera 21k Antigua Guatemala.



Fotógrafo de Runguate tomando fotografías de los primeros corredores cruzando la meta.



Personal de video documentando la salida de la carrera 21k de Antigua Guatemala.

## PORTADAS (Anexo 4)



Portadas de Guía de procesos para el desarrollo de Eventos Deportivos  
Grupo GTL, S.A, Elaborado por la pesista Wendy Ambrocio.



## CONTENIDO

Número	Tema	Página
1	Objetivo	1
2	Alcance	1
3	Referencias	1
4	Políticas	1
5	Responsabilidades	2
6	Definiciones	4
7	Método de Trabajo	5
8	Diagramas de Flujo	5
9	Descripción de Actividades	8
10	Formatos de trabajo	11



Tabla de contenido, Guía de procesos Administrativos para el desarrollo de Eventos Deportivos Grupo GTL, S.A, elaborada por la Epesista Wendy Ambrocio.



Portadas de Guía de procesos y Organización de eventos Grupo GTL, S.A, elaborada por la Epesista Wendy Ambrocio.



## CONTENIDO

Número	Tema	Página
1	Permisos Municipales	1
2	Apoyo EMETRA	1
3	Seguridad de corredor	2
4	Redes Sociales e Inscripciones	2
5	Patrocinios	3
6	Kit de corredor	4
7	Elementos de carrera	4
8	Expo	5
9	Carrera	6
10	Recorrido	7
11	Premiación	8



Tabla de contenido, Guía de procesos y Organización de eventos Grupo GTL, S.A, elaborada por la Epesista Wendy Ambrocio.



**EPS**  
LICENCIATURA

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



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

Nombre del Alumno (a): Wendy Suceli Ambrocio Ambrocio  
No. Carné y DPI: 201114999 / 2119598980101  
Licenciada Ana de La Rosa del Cid / Organizadora de Eventos  
Jefe o Encargado (a): Deportivos.  
Institución o Empresa: Grupo GTL, S.A  
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 19	Mayo	9	5	5	5	7	4	35 hrs.
2	Del: 21 / Al: 26	Mayo	4	5	7	6	6		28 hrs.
3	Del: 28 / Al: 1	Mayo/junio	9	7	5	5	5		31 hrs
4	Del: 4 / Al: 9	Junio	4	5	5	5	5		24 hrs
5	Del: 11 / Al: 16	Junio	6	5	5	5	5		26 hrs
6	Del: 18 / Al: 23	Junio	7	5	5	5	5		27 hrs
7	Del: 25 / Al: 30	Junio	7	6	6	6	6	3	34 hrs
8	Del: 2 / Al: 7	Julio	7	5	5	7	7	6	37 hrs
9	Del: 9 / Al: 14	Julio	5	5	5	5	5	4	29 hrs
10	Del: 16 / Al: 21	julio	5	5	5	5	5	4	29 hrs
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									300 hrs.

(f)

Licda. Ana de La Rosa del Cid



(f)

Supervisora EPSL Licda. Sandra Hernández