

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN
PROYECTOS E INVERSIONES INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

EVELIN LORENA OSORIO MORALES

Previo a optar 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



Guatemala, 09 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: **Evelin Lorena Osorio Morales** con número de **carne: 201122426** y **CUI: 2049149730101**; 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 "**Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo** al **13 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

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 institución.

Atentamente,

Brenda Elizabeth Mendez Rivas
Gerente Administrativa Financiera

PROYECTOS E INVERSIONES
INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.



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



Guatemala, 22 de octubre de 2018

Estudiante
Evelin Lorena Osorio Morales
Carné: 201122426
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN PROYECTOS E INVERSIONES INMOBILIARIAS DE LAGO, 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"


Licda. 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

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

DEDICATORIAS

A Dios: Por brindarme las oportunidades que me permiten alcanzar mis metas.

A mis Padres: Blanca Mirtala Morales Estrada y Miguel Antonio Osorio Eufragio, mis ángeles y guías en esta tierra, gracias por el apoyo, consejos, y amor a lo largo de esta meta; porque sin importar la tormenta han estado junto a mí.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por brindarme la oportunidad de forjar mis estudios y culminar con éxito.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación: Por el conocimiento, experiencias y recuerdos adquiridos a través de sus aulas; y ahora, ser parte de una nueva generación de luchadores que culminan una gran meta.

A la Supervisora de EPS de Licenciatura Licda. Sandra Hernández: Por el apoyo, orientación y consejos durante el proceso de EPSL.

A la Institución: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. por permitirme realizar mi EPSL dentro de la institución, en especial a Brenda Elizabeth Méndez Rivas por haberme apoyado en la implementación de las diversas estrategias.

INDICE

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

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

1.1. La institución: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.....	1
1.1.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.1.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.1.3. Antecedentes e Historia.....	1
1.1.4. Departamentos o dependencias.....	2
1.1.5. Misión.....	4
1.1.6. Visión.....	4
1.1.7. Objetivos Institucionales.....	4
1.1.8. Público Objetivo.....	4
1.1.9. Organigrama.....	5
1.2. Objetivos del diagnóstico	
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Metodología	
1.3.1. Descripción del Método.....	6
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	9
1.4. Recopilación de datos	
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	10
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3. Tablas comparativas.....	12
1.4.4. Gráficas.....	13
1.5. Radiografía de la institución	
1.5.1. FODA.....	21

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A

2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Objetivos de comunicación	
2.2.1. Objetivo General.....	22
2.2.2. Objetivos específicos.....	22
2.3. Público Objetivo	
2.3.1. Público objetivo interno.....	22
2.3.2. Público objetivo externo.....	23
2.4. Mensaje.....	23
2.5. Estrategias y acciones.....	23

CAPÍTULO III

3. Informe de Ejecución

3.1. Proyecto Desarrollado.....	29
3.1.1. Financiamiento.....	29
3.1.2. Persupuesto.....	29
3.1.3. Beneficiarios.....	29
3.1.4. Recursos Humanos.....	30
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	31
3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas.....	31
3.3. Cronograma.....	38
3.4. Control y seguimiento.....	39
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Glosario.....	42
Bibliografía.....	45
Egrafía.....	45
Anexos.....	46

RESUMEN

Nombre de la Institución: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Nombre del Proyecto: Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Objetivos del Proyecto:

General:

- Elaborar un Plan de Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Específicos:

- Fortalecer y divulgar la imagen institucional de la compañía.
- Mejorar el clima laboral
- Fortalecer la comunicación interna.
- Implementar nuevas herramientas de comunicación visual (pizarra-cartelera, grupo en WhatsApp)

Sinopsis:

Se ejecutaron Estrategias de Comunicación para fortalecer la comunicación interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. con diversas acciones, entre ellas: Reformular objetivos y organigrama institucional que permitió fortalecer su identidad o papel a desempeñar. Se implementaron diversas herramientas internas como: pizarra, grupo en WhatsApp y un buzón de sugerencias, que brindan la oportunidad de trasladar información relevante de manera rápida a los colaboradores, canalizando la información en canales específicos, y se logra percibir la satisfacción interna a través de los comentarios depositados en el buzón de sugerencias.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es clave fundamental para el buen desempeño de una compañía, así mismo ayuda a elevar el sentimiento de pertenencia de los colaboradores, para retener el talento y aprovechar al máximo la dedicación de cada integrante del equipo de trabajo.

El objetivo principal de este informe es dar a conocer las estrategias de comunicación implementadas en la institución Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. Para fortalecer la identidad institucional y la comunicación interna, sin dejar de lado la motivación al personal.

El presente Plan de Comunicación ayudó a minimizar y resolver diversos problemas de comunicación interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. De esta manera, se brinda la oportunidad a las autoridades de la compañía para mejorar la comunicación interna que se desarrolla actualmente. Es primordial mantener la comunicación interna con calidad humana y profesionalismo para obtener resultados satisfactorios en el área laboral.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, diversas instituciones cuestionan el clima laboral, porque es un factor primordial y enfocarse en este aspecto brinda resultados positivos y beneficios en la productividad laboral.

El presente Plan de Comunicación fortaleció la Comunicación Interna de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A., en aspectos de suma importancia, a través de diversas acciones que se ejecutaron por medio de la motivación, obteniendo datos a través de un buzón de sugerencias, para prevenir y eludir situaciones que pueden afectar a la Institución, por falta de seguimiento en los temas antes mencionados.

Es de suma importancia llevar a cabo un Plan de Comunicación Interno, que permita visualizar la comunicación actual de la institución, esta debe realizarse de forma periódica para realizar acciones correctivas, preventas o de mejora continua que serán de sumo beneficio para la institución y por ende, en la productividad laboral.

Con la estrategias y acciones ejecutadas se minimiza la falta de iniciativa, elevando la satisfacción interna por falta de reconocimiento y motivación laboral, que fortalecen la identidad con la filosofía empresarial y enfocan la información en canales específicos para no confundir al equipo por la utilización de diversos.

1. Diagnóstico

“Diagnóstico de Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago S.A.”

1.1. La Institución

Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago S.A.

1.1.1. Ubicación Geográfica

La empresa Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago S.A. se ubica en Avenida Reforma 6-64 zona 9, Torre 1 Oficina 1101 Edificio Plaza Corporativa Reforma, Guatemala.

1.1.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Al momento la empresa Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. no posee alianzas estratégicas. La postura actual, es continuar siendo un negocio familiar.

1.1.3. Antecedentes e Historia

La empresa inició en el año 1988 bajo en nombre: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A., por la inquietud de la Familia Cruz en invertir en bienes inmuebles, comprando casas de re-venta; restaurandolas y luego brindando la opción de alquiler. Es una empresa de bienes y raíces enfocada en satisfacer las necesidades de sus clientes en Guatemala, siendo: alquiler y/o ventas de bienes inmuebles ubicados en diferentes puntos del país. Dentro de algunos inmuebles se pueden mencionar: casas, apartamentos, chalets, locales en centros comerciales, entre otros

1.1.4. Departamentos o Dependencias

Junta Directiva:

Es la base principal de la empresa, discuten los cambios principales de la estrategia y la dirección de la compañía, las propuestas importantes y otros asuntos críticos como: presupuesto operativo, principales inversiones de capital, adquisiciones, ventas, entre otras.

Gerencia General:

Es parte medular de la empresa, liderar la gestión estratégica, dirige y coordina a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad y sustentabilidad de la empresa cumpliendo con los lineamientos estratégicos de la junta directiva, como: las normativas y reglamentos vigentes. Adicional, alinea a las distintas gerencias; presentar a la Junta Directiva estados de situación e información de la marcha de la empresa.

Asistente de Gerencia General:

Pieza importante para dar seguimiento a proyectos e información que desarrolla Gerencia General, en administración, contabilidad, marketing, relaciones públicas.

Gerencia Administrativa Financiera

Planea y proyecta el presupuesto de pagos y gastos de la compañía para el cumplimiento de las metas, controla y evalúa las actividades de Contador General. Responde ante la Junta Directiva la elaboración de los estados financieros. Coordina todas las actividades administrativas para garantizar el buen desarrollo de los procedimientos de la compañía.

Recepción

Primer canal de comunicación de la compañía; todas las llamadas entrantes se distribuyen a las diferentes áreas. Gestiona la distribución de la correspondencia externa recibida y la interna en conjunto con el mensajero. Recibe a los visitantes, proporcionando la atención requerida, cuidando los aspectos de seguridad para el ingreso de visitantes.

Contador General

Procesa y contabiliza los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. Libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo Financiero.

Asistente

- **Contable**

Realiza todas las asignaciones requeridas por el Contador General, entre ellas: facturación, gestión de inventario, elaboración de informes.

Jefe de Mantenimiento

Realiza revisiones periódicas en instalaciones y equipo, propone modificaciones locativas viables que optimicen los espacios; planea y coordina la ejecución de los de mantenimiento preventivo.

Asistente

- **Mantenimiento**

Efectúa todo lo solicitado por el Jefe de Mantenimiento, entre ellos: pintura, obras menores de plomería, electricidad y mantenimiento en general.

Gerente de Ventas

Planifica actividades, reduciendo el riesgo y aumentando la rentabilidad de sus acciones. Establece metas y objetivos a largo, mediano y corto plazo. Recluta, selecciona y capacita a los vendedores dentro de la actividad a desarrollar.

Asesores de Ventas

Brinda asesoría profesional a los clientes actuales y potenciales, para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos de ventas fijados por la compañía.

1.1.5. Misión

Ser los líderes del mercado guatemalteco en ventas y servicios inmobiliarios, promoviendo a nivel nacional e internacional nuestros servicios, los cuales están enfocados en la satisfacción de nuestros clientes.

1.1.6. Visión

Ser la empresa más exitosa del mercado de bienes raíces a nivel nacional e internacional, enfocándonos en la satisfacción de nuestros clientes. Siendo un equipo altamente comprometido con la mejora continua en la promoción de nuevos proyectos, con el propósito de satisfacer a nuestros clientes.

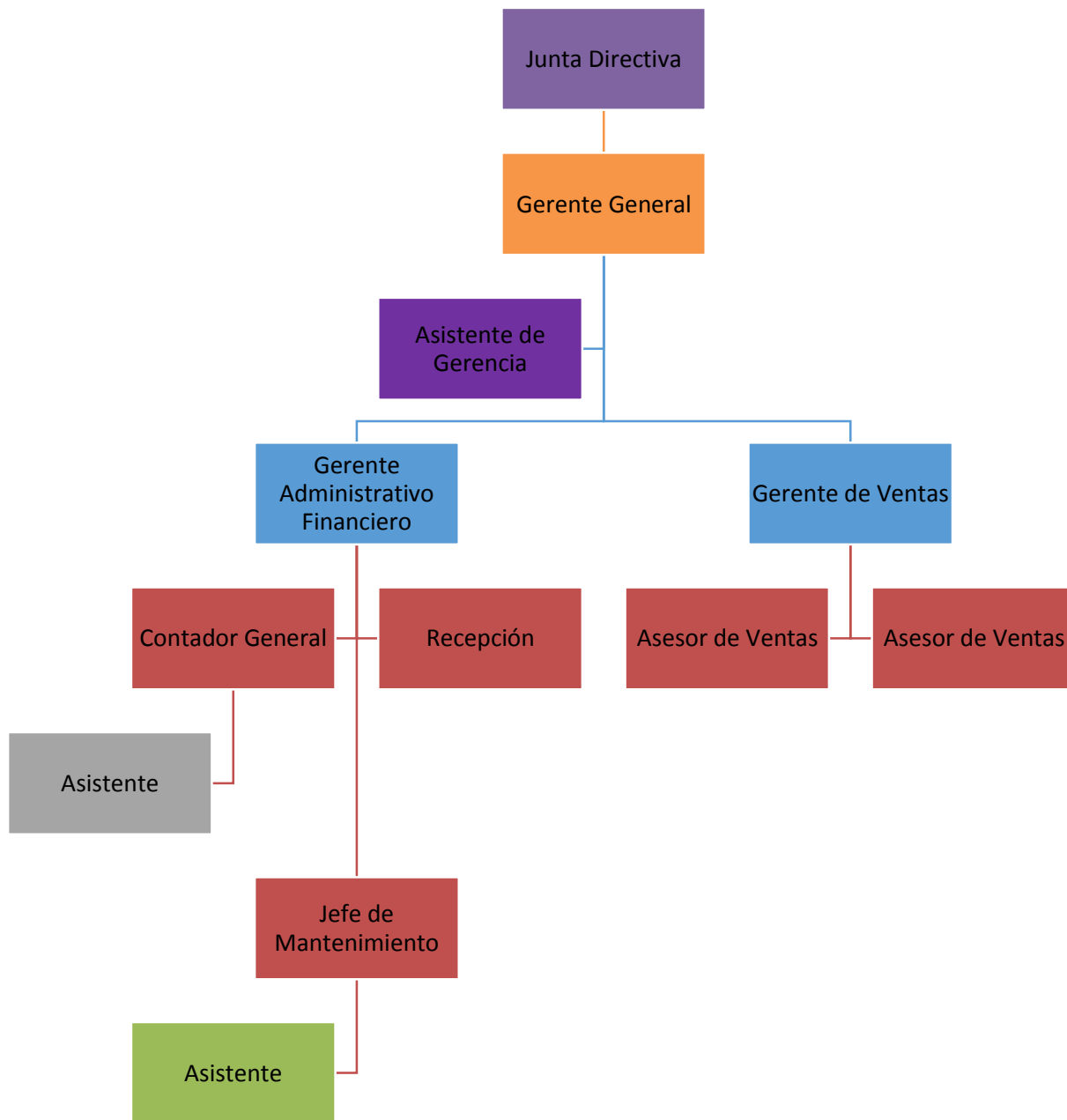
1.1.7. Objetivos Institucionales

- Lograr aumentar un 5% las ventas comparadas al año anterior.
- Realizar 3 acciones que contrarresten posibles faltas de incumplimiento.

1.1.8. Público Objetivo

Toda persona del área urbana y rural que desee adquirir un espacio permanente o temporal, para realizar cualquier actividad comercial o bien, enfocado en el ámbito familiar, brindando asesoría en todo el proceso de compra-venta (legal, financiera, crediticia, avalúos, selección de clientes, investigación, etc.).

1.1.9. Organigrama



Fuente: Depto. Gerencia Administrativa Financiera

1.2. Objetivos del Diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar el clima laboral de los colaboradores
- Observar la comunicación organizacional
- Examinar los canales de comunicación interna.
- Analizar si el colaborador se identifica con la filosofía empresarial.

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método

“Se define como: el procedimiento para alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. Es un camino (guía), para alcanzar un fin; o, un proceso lógico para lograr un objetivo”. (Piloña Ortiz, 2016, pág. 41)

“El método científico, hace posible teorizar el fenómeno o hecho de la realidad, sus principios y leyes, sus conexiones lógicas y, en consecuencia, “comprenderlo y entenderlo” intelectualmente”. (Piloña Ortiz, 2016, pág. 42)

El método de investigación utilizado en este diagnóstico es el método científico, porque se debe indagar, preguntar y descubrir aspectos relevantes utilizando un enfoque mixto, que permite enriquecer y obtener resultados más completos y profundos, al ser cualitativo y cuantitativo; deductivo e inductivo. Obteniendo múltiples beneficios a través de la observación, descripción de los hechos, cuantificación de datos y resultados.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

“Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis” (Piloña Ortiz, 2016, pág. 59)

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron diversas técnicas e instrumentos, con la finalidad de obtener un análisis completo; recolectando datos por medio de: encuestas, entrevistas de profundidad y una guía de observación que permitieron recopilar información, con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

- **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 Ortiz, 2016, pág. 79)

En la observación directa no participante u ordinaria, el investigador sólo es un espectador juicioso. Es decir, no se involucra a pesar de estar en el escenario, y para recolectar la información se utilizó una ficha de campo, su estructura es similar a una ficha de trabajo, porque en ella se anotan los hechos o sucesos observados de forma breve, sin perder objetividad.

- **Entrevista**

“Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia” (Piloña Ortiz, 2016, pág. 82)

Se utilizaron fuentes primarias que permitieron recabar información primordial por medio del contacto directo con los colaboradores. El tipo de entrevista utilizado fue estructurada de profundidad porque se realizó mediante una guía que se planificó con anterioridad, contando con 8 preguntas abiertas, para indagar de manera profunda; realizado a 2 colaboradores, sin dejar a un lado la observación.

- **Cuestionario**

“Es un sistema ordenado de preguntas previamente planificadas para la recolección de información que interesa conocer” (Piloña Ortiz, 2016, pág. 94)

Fue aplicado un cuestionario de 15 preguntas cerradas de opción múltiple a los 7 colaboradores y 1 accionista de la compañía para adquirir información de suma importancia, misma que se aplicó de forma directa; es decir, cara a cara.

- **La Encuesta**

“Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según los particulares objetivos que interesan alcanzar a través de esta técnica” (Piloña Ortiz, 2016, pág. 85)

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

Cronograma de Actividades					Enero			Febrero		
No.	Actividades	Inicio	Fin	Duración	Semana			Semana		
					3	4	5	1	2	3
1	Propedéutico de Diagnóstico	15-01-2018	19-01-2018	5 días	X					
2	Búsqueda de Institución a realizar EPS	15-01-2018	24-01-2018	8 días	X	X				
3	Formulario para carta EPS	25-01-2018	05-02-2018	8 días		X	X	X		
4	Visitar Biblioteca USAC	26-01-2018	10-02-2018	5 días		X	X	X	X	
5	Información de Institución	26-01-2018	03-02-2018	7 días		X	X	X		
6	Observación	26-01-2018	07-02-2018	10 días		X	X	X	X	
7	Consultas y Asesorías	01-02-2018	13-02-2018	9 días			X	X	X	X
8	Determinar el problema a investigar	29-01-2018	01-02-2018	4 días			X	X		
9	Guía para entrevistas de profundidad	02-02-2018	05-02-2018	4 días				X	X	
10	Realización de encuestas	06-02-2018	06-02-2018	1 día					X	
11	Realización de entrevistas	07-02-2018	07-02-2018	1 día					X	
12	Tabulación y resultado de encuestas	07-02-2018	08-02-2018	2 días					X	
13	Tabla comparativa entrevistas	08-02-2018	09-02-2018	2 días					X	
14	Recopilación de Información	10-02-2018	10-02-2018	1 día					X	
15	Análisis de la información	11-02-2018	12-02-2018	2 días						X
16	Redacción de informe	12-02-2018	13-02-2018	2 días						X
17	Elaboración de Diagnóstico	13-02-2018	14-02-2018	2 días						X
18	Entrega de Diagnóstico	15-02-2018	15-02-2018	1 día						X

Fuente: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Ficha de las entrevistas

Entrevista 1	
Entrevistado:	Brenda Elizabeth Méndez Rivas
Entrevistador:	Evelin Lorena Osorio Morales
Cargo:	Gerente Administrativo Financiero
Fecha de la entrevista:	06-02-2018
Duración de la entrevista:	08:00 minutos
Tipo de Entrevista	De profundidad
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

Entrevista 2	
Entrevistado:	Carlos Bran Lima
Entrevistador:	Evelin Lorena Osorio Morales
Cargo:	Contador General
Fecha de la entrevista:	06-02-2018
Duración de la entrevista:	05:48 minutos
Tipo de Entrevista	De profundidad
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

1.4.2. Resultado de las entrevistas

Entrevista 1

Los canales de comunicación interna utilizados son: correo electrónico, comunicación oral y WhatsApp. Para dar seguimiento al equipo de trabajo, se realizan reuniones semanales, brindando un resumen de los casos presentados, donde participa la Gerente Administrativa Financiera con la Junta Directiva. En el aspecto profesional del personal, se buscan talleres específicos que sean de beneficio para la mejora de la empresa; sin embargo, las capacitaciones que se reciben son escasas, debido al giro de negocio de la empresa; por ello, cada colaborador se enfoca en su crecimiento profesional. Al momento, no se cuenta con reconocimientos o actividades motivacionales para los colaboradores.

Entrevista 2

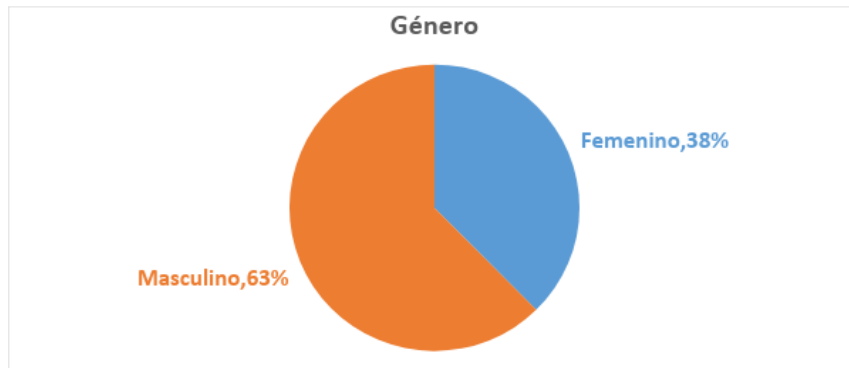
El ambiente laboral del equipo es armonioso, confiable y uno de los pilares es el respeto; al ser un equipo de trabajo poco numeroso la comunicación fluye de forma rápida y directa. Toda la información se da a conocer al personal a través de correo electrónico, realizando reuniones de forma regular para manejar una información uniforme en los procesos de la empresa. Los comentarios o sugerencia de los colaboradores se trasladan al Gerente mediante una cita previa, dando apertura a una retroalimentación. En cuanto a reconocimiento o actividades motivacionales, se cuenta actualmente con la emisión de una carta de felicitación por el buen desempeño de la labor del colaborador.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros, y disensos entre las encuestas

No.	Preguntas	Puntos de encuentro	Disensos
1	Describe el ambiente laboral	Armoniosa, cercana, instalaciones agradables.	No hay apertura para brindar sugerencias a Gerente General sobre iniciativas.
2	¿La junta directiva o altos cargos manifiestan los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre los colaboradores?	Se da a conocer a través de reuniones periódicas	La identidad laboral es débil por falta de convivencia e interacción en actividades con Gerencia
3	¿La junta directiva se interesa por su futuro profesional brindando: capacitación, plan de carrera, etc.?	Los cursos brindados son específicamente en mejora de la empresa; por ejemplo: SAT; por ello no se realizan de forma frecuente.	Cada colaborador debe dar seguimiento a su carrera profesional.
4	¿Su Jefe inmediato escucha sus comentarios, sugerencias, opiniones?	El gerente escucha de forma atenta la información que traslada el equipo de trabajo.	Contador realiza Cita y Gerente Administrativo Financiero en reunión semanal
5	¿Le brindan retroalimentación constante sobre el desempeño de su trabajo?	De forma frecuente.	Contador realiza Cita y Gerente Administrativo Financiero en reunión semanal
6	¿Existe reconocimiento para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la compañía?	No está establecido algún reconocimiento o incentivo	Carta de felicitación dando a conocer el buen desempeño del colaborador y permiso irregular para asistir a una actividad universitaria.
7	¿Está satisfecho con los beneficios que recibe?	Actualmente los beneficios brindados son los principales.	Sería agradable recibir bonos por productividad o detalles motivacionales.
8	Describe la comunicación interna de la compañía	Directa, utilizando diversos canales de comunicación (WhatsApp, correo electrónico, teléfono interno)	Se utilizan demasiados canales de comunicación.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

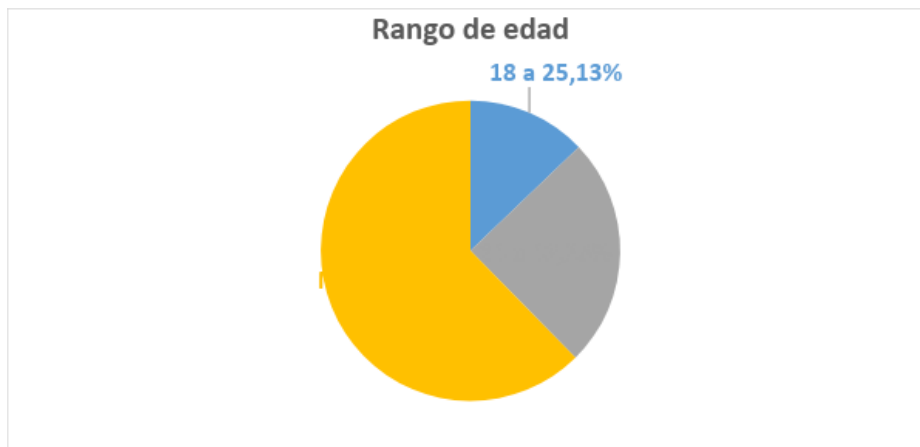
Gráfica 1



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 63% de los encuestados son hombres y el 38% son mujeres; se encuentra cierto equilibrio en el equipo laboral en el aspecto de género.

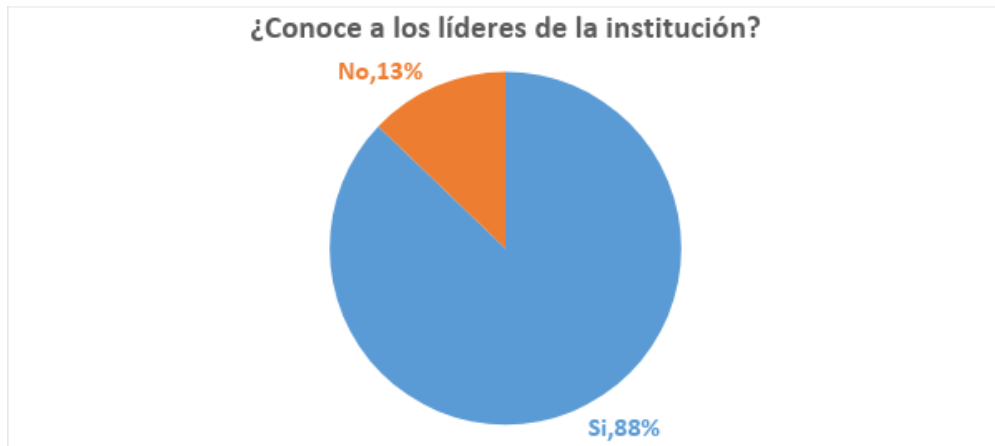
Gráfica 2



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Se visualiza que el 43% de los colaboradores se encuentran en un rango mayor a 34 años; son quienes promedian más de una década de laborar en la compañía; luego un 25% en el rango de 34 a 42 años y un 13% de 18 a 25 años, integrado por nuevo personal.

Gráfica 3



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 88% del equipo afirma que conoce a los líderes de la institución y un 13% comenta no tener conocimiento; integrado por el nuevo personal.

Gráfica 4



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Transmitir la información relevante y actividades es función de la Gerente Administrativa Financiera, y en esporádicas ocasiones lo realiza el Gerente General. Al realizar las encuestas se visualiza nuevamente que un 13% difiere de los demás y es por parte del nuevo personal; sin embargo, un 63% indica que el Administrador lo realiza y un 25% Gerencia.

Gráfica 5



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Al ser un equipo de trabajo poco numeroso el 63% de los colaboradores utiliza la comunicación oral como primer canal y un 38% hace uso del correo electrónico por las funciones que conlleva su cargo.

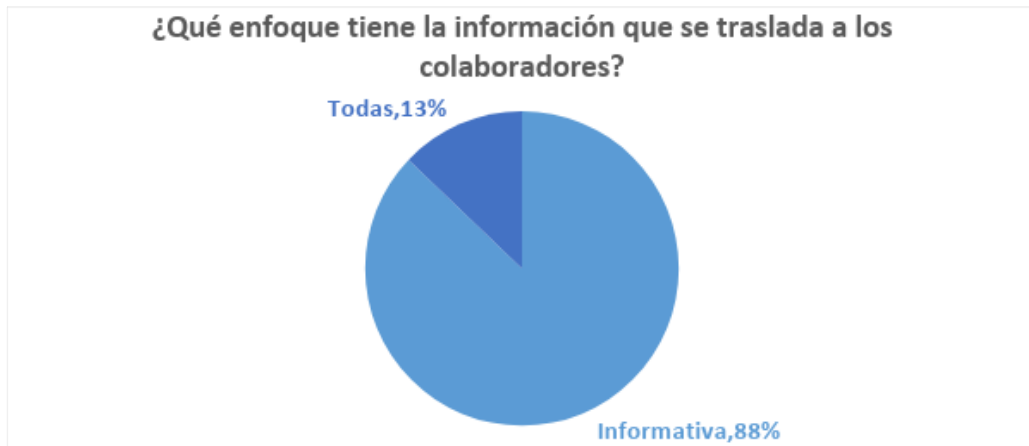
Gráfica 6



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 88% de los colaboradores indica recibir de forma diaria información referente a sus funciones y un 13% comenta lo contrario; se observa nuevamente que la información difiere por parte del nuevo personal.

Gráfica 7



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: La identidad con la filosofía empresarial se logra brindando información diversa: educativa, social, entre otros; sin embargo, el 88% de los encuestados indica recibir información solo de enfoque informativo y un 13% difiere en este aspecto.

Gráfica 8



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: La base primordial de toda compañía es la comunicación interpersonal y en este aspecto un 25% califica este factor como excelente, un 63% la califica como buena y un 13% difiere indicando que es regular (el patrón se repite otra vez por el nuevo personal)

Gráfica 9

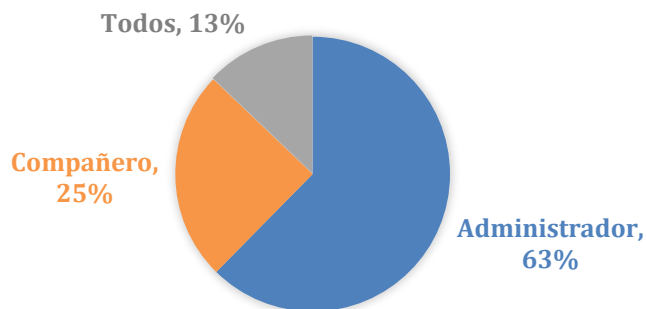


Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: La comunicación con el encargado (Gerente Administrativo Financiero) se encuentra en un nivel aceptable; donde un 63% la califica como excelente y un 38% comenta que se encuentra en una escala buena.

Gráfica 10

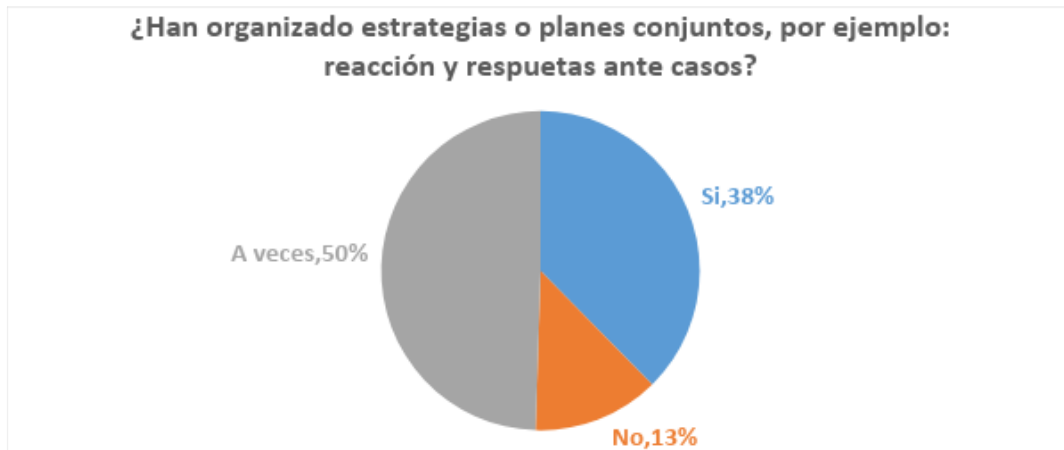
¿A quien acude para dar solución a un problema o solicitud?



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 63% de los encuestados comenta que acude a la Administrador para dar solución a un problema o solicitud, un 25% indica que se dirige a sus compañeros; sin embargo, acá intervienen los roles y asignaciones de cada colaborador y un 13% se dirige con todos (compañeros y administrador)

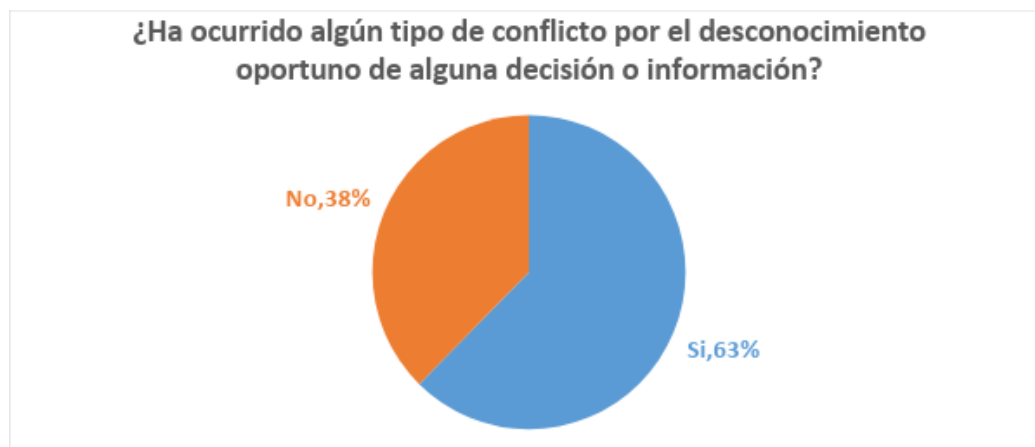
Gráfica 11



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Para el buen desempeño de un equipo de trabajo, es importante prever posibles situaciones e informar a los integrantes cómo reaccionar ante este tipo de casos y un 38% de los colaboradores indica que si se efectúan estas estrategias; el 50% comenta que este tipo de ejercicio se lleva a cabo en ocasiones y un 13% afirma que no.

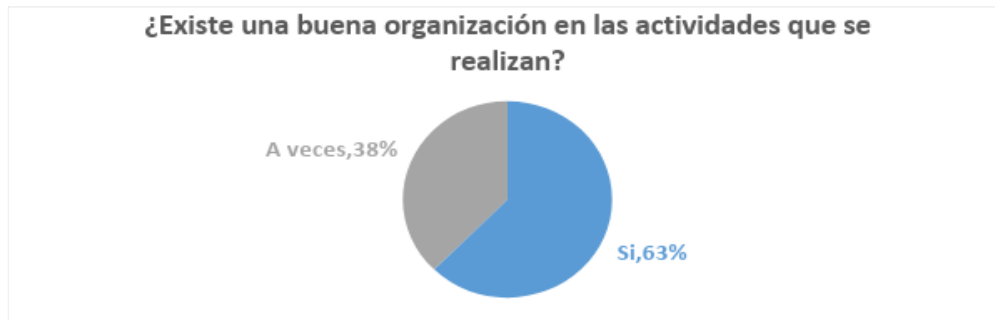
Gráfica 12



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 63% de los encuestados afirma que han ocurrido conflictos con clientes internos y externos, por el desconocimiento de alguna información relevante y un 38% indica que no ha sucedido inconveniente al momento.

Gráfica 13

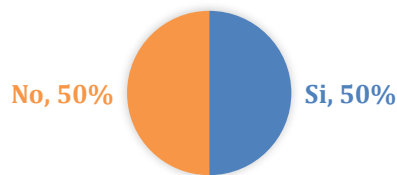


Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: El 63% de los encuestados indica que existe una buena organización en las actividades que se realizan dentro de la compañía y un 38% difiere, porque al momento de celebrar actividades como: celebración de cumpleaños, no se comparte con todo el equipo y en las pocas actividades que se realiza, el presupuesto es muy ajustado para lograr ejecutar una actividad más agradable y amena para los colaboradores.

Gráfica 14

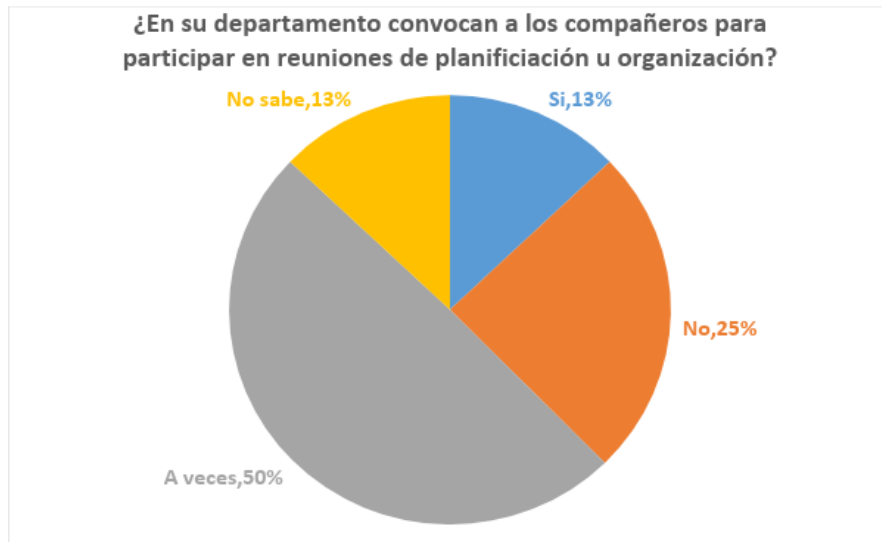
¿Considera que las decisiones tomadas reflejan la opinión y aprobación de la mayoría de los colaboradores?



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Las decisiones de suma importancia que se llevan a cabo en la compañía comenta el 50% de los colaboradores que sí refleja su opinión y aprobación y otro 50% no concuerda con lo anterior; debido a aspectos como: reducción de presupuesto en actividades de convivencia, falta de iniciativa en premiación de colaboradores por excelente desempeño, entre otros.

Gráfica 15



Fuente: Evelin Osorio

Interpretación: Para motivar y fortalecer la identidad con la filosofía empresarial; es importante invitar a los colaboradores para que participen en reuniones de planificación u organización; sin embargo solo un 13% comenta que si se brinda la oportunidad para participar en estas actividades, un 50% indica que es en ocasiones, un 25% afirma que no se realiza y un 13% no tiene conocimiento sobre el tema (personal de nuevo ingreso)

1.5. Radiografía de la institución

1.5.1. FODA

1.5.1.1. Fortalezas

- Cada rol está segmentado de forma específica para cada colaborador.
- Comunicación Interpersonal y trabajo en equipo, en un nivel favorable para lograr cumplir con las metas establecidas.
- Retroalimentación constante a través de diversos canales: verbal, correo electrónico y reuniones individuales.

1.5.1.2. Oportunidades

- Aprovechar al máximo la diversidad de opciones para aumentar la productividad de los colaboradores de forma persuasiva (bonos por metas, reconocimientos, entre otros)
- Divulgar y reforzar el servicio interno (como cultura corporativa).
- Aclarar concepto de la incomunicación, y como repercute dentro de la institución, especialmente con los altos mandos.

1.5.1.3. Debilidades

- No existen actividades motivacionales, informativas, recreativas y sociales de forma frecuente.
- Falta de iniciativa en propuestas, ideas, actividades por parte del cliente interno, debido al poco sentido de pertenencia dentro de la institución.
- No existe departamento de comunicación, por ende no hay asesores en comunicación, para desarrollar proyectos y estrategias comunicacionales.

1.5.1.4. Amenazas

- Si no se adquieren estrategias de comunicación e información, persuasivas e innovadoras; no se podrá retener el talento humano y superar las expectativas.
- La falta de iniciativa y visión de Gerencia General puede limitar la comunicación, aumentar la desinformación e inconformidad.
- El clima laboral e identificación con la filosofía laboral, es muy importante para el buen desarrollo de una empresa; sin embargo, si no se cuida y motiva, los resultados pueden ser desfavorables.

2. Plan de Comunicación

2.1. Antecedentes

Esta es la primera propuesta de Comunicación en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. Institución enfocada en alquiler y venta de bienes inmuebles, al ser una pequeña empresa el plan de comunicación será enfocado a todos los colaboradores (8 empleados).

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1. Objetivo General

- Elaborar un Plan de Comunicación interna en Proyectos de Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer y divulgar la imagen institucional de la compañía.
- Mejorar el clima laboral
- Fortalecer la comunicación interna
- Implementar nuevas herramientas de comunicación visual (cartelera-pizarra, grupo en whatsapp)

2.3. Público Objetivo

2.3.1. Público Objetivo Interno

El Plan de Comunicación está dirigido al personal de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Información	
Demográficos:	Nacionalidad: Guatemaltecos Origen étnico: Ladinos Edad: 18 a 50 años Género: femenino y masculino Educación: secundaria, media, universitaria Estado civil: casados, solteros
Psicográficos:	Conservadores/pasivos Vestimenta sobria Altos valores morales No deportistas Generación Baby Boomer , millennial y X
Socioeconómicos:	Clase baja alta, clase media alta

2.3.2. Público Objetivo Externo

Dentro de este plan de comunicación no se trabajara con Público Objetivo externo, porque es de principal interés el público interno de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

2.4. Mensaje

El mensaje apelará al lado emotivo, reforzará el sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. A continuación se presentan 3 propuestas de mensajes, seleccionando la tercera como la más a fin a la filosofía de la institución:

- Más que un colaborador, ¡eres un AMIGO!
- ¡Nuestro engranaje más importante eres TÚ!
- ✓ **Esta no es una empresa, ¡es una FAMILIA!**

2.5. Estrategias y Acciones

La estrategia consistirá en utilizar herramientas de comunicación accesibles para Proyectos e Inversiones Inmobiliarias de Lago, S.A., e implementar nuevas herramientas de comunicación que permitan transmitir el mensaje adecuado para fortalecer cada oportunidad de mejora hallado en el diagnóstico comunicacional.

- Fortalecer la identidad de la institución
- Implementar herramientas visuales para mejorar la comunicación interna (cartelera-pizarra, grupo en whatsapp)
- Mejorar el clima laboral por medio de la motivación (buzón de sugerencias)

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Fortalecer la identidad de la institución
Problema:	El personal no está identificado con la identidad institucional.
Producto:	Reformular objetivos institucionales
Objetivo comunicacional:	Informar y fortalecer aspectos en la estructura de la institución.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Formato físico, 1 ejemplar colocado en pizarra. Dar a conocer en una reunión

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Fortalecer la identidad de la institución
Problema:	El personal no está identificado con el organigrama de la institución.
Producto:	Modificar organigrama institucional.
Objetivo comunicacional:	Informar la estructura de la empresa.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Formato físico, 1 ejemplar colocado en pizarra. Dar a conocer en una reunión

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción:	Fortalecer la identidad de la institución
Problema:	El personal no está identificado con la identidad empresarial.
Producto:	Taza con logo empresarial y mensaje
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la identidad empresarial
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Taza con fondo azul, nombre de cada colaborador, logo de EPSL y empresa, con mensaje comunicacional

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Implementar herramientas visuales para mejorar la comunicación interna
Problema:	El 38% de los colaboradores no tiene acceso a correo electrónico.
Producto:	Implementar una cartelera-pizarra
Objetivo comunicacional:	Informar aspectos relevantes, procesos, actividades.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	<p>Todo lo publicado debe ser legible, conciso, sencillo y claro.</p> <p>El diseño de boletines o documentos institucionales será según se determine por el Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>La información que se coloque debe ser actual.</p> <p>El Responsable de la actualización de lo publicado será el epesista.</p>

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Implementar herramientas visuales para mejorar la comunicación interna
Problema:	Utilización inadecuada de las herramientas visuales a implementar
Producto:	Creación de normativa de uso de Cartelera-Pizarra
Objetivo comunicacional:	Informar puntos importantes sobre el uso correcto; quien autoriza las publicaciones, responsable de colocar documentos o boletines, tipo de información a dar a conocer, entre otros.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Impreso, 1 ejemplar colocado en cartelera-pizarra Dar a conocer en una reunión

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción:	Implementar herramientas visuales para mejorar la comunicación interna
Problema:	El 38% de los colaboradores no tiene acceso a correo electrónico y algunos realizan sus actividades fuera de la oficina.
Producto:	Creación de grupo en Whatsapp
Objetivo comunicacional:	Informar aspectos relevantes, información de último minuto, actividades, entre otros.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes Dar a conocer en reunión.

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción:	Implementar herramientas visuales para mejorar la comunicación interna
Problema:	Utilización inadecuada de las aplicaciones (whatsapp) a implementar
Producto:	Creación de normativa de uso de Whatsapp
Objetivo comunicacional:	Informar puntos importantes sobre el uso correcto; publicaciones, tipo de información a dar a conocer, entre otros.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Impreso, 1 ejemplar colocado en cartelera-pizarra Dar a conocer en una reunión

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el clima laboral por medio de la motivación
Problema:	Minimizar la falta de compromiso y desmotivación del personal
Producto:	Implementar un buzón de sugerencias
Objetivo comunicacional:	Dar a conocer críticas constructivas, oportunidades de mejora de la empresa para lograr un mejor clima laboral y compromiso de los colaboradores.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Físico Dar a conocer en una reunión

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el clima laboral por medio de la motivación
Problema:	Utilización inadecuada del buzón de sugerencias
Producto:	Logística de uso - buzón de sugerencias
Objetivo comunicacional:	Informar datos importantes como: ubicación, periodicidad de monitoreo, persona encargada del seguimiento, entre otros.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Impreso, 1 ejemplar publicado en cartelera Dar a conocer en una reunión

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el clima laboral por medio de la motivación
Problema:	Falta de motivación en colaboradores
Producto:	Realizar actividades en base a sugerencias encontradas en buzón
Objetivo comunicacional:	Mejorar convivencia de equipo, lograr mayor satisfacción en colaboradores en base a actividades motivacionales
Tipo de mensaje:	Informativo, recreativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Dar a conocer a través de grupo en whatsapp la actividad a realizar

3. Informe de ejecución

3.1 Proyecto Desarrollado

Plan de Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. (IDL)

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento de lo aportado por IDL no está incluido dentro del presupuesto designado a la entidad, se contó con el apoyo interno a cargo de la Gerente Administrativa Financiera para la adquisición de las diversas herramientas internas (buzón de sugerencias, pizarra, entre otros)

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Total	Financiamiento
	Asesoría Comunicacional	Q15,000.00	Q15,000.00	Epesista
1	Proyector + pantalla retráctil	Q1,900.00	Q1,900.00	Institución
1	Cubeta de pintura – Esmalte para Pizarrón	Q1,100.00	Q1,100.00	Institución
9	Tazas (Full Color)	Q45.00	Q405.00	Institución
	Suministros de oficina	Q250.00	Q250.00	Institución
1	Buzón de sugerencias	Q159.00	Q159.00	Institución
Total del Proyecto			Q18,814.00	

Financiamiento	Total
Epesista	Q15,000.00
Institución	Q3,814.00
	Q18,814.00

3.1.3. Beneficiarios

El personal interno de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, que consta de nueve personas, en la que se incluye a todo el personal.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Roberto Cruz Najera	Gerente General	Lidera la gestión estratégica, verifica la situación e información de la marcha de la empresa.
Brenda Méndez Rivas	Gerente Administrativa Financiera	Planea y proyecta el presupuesto de pagos, gastos de la compañía para el cumplimiento de las metas, controla y evalúa las actividades del Contador General.
Carlos Bran Lima	Contador General	Procesa y contabiliza los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. Libros generales de compras – ventas.
Evelyn López	Auxiliar de Contabilidad	Realiza todas las asignaciones requeridas por el Contador General, entre ellas: facturación, gestión de inventario, elaboración de informes.
Carolina Meza	Recepcionista	Primer canal de comunicación de la compañía; todas las llamadas entrantes se distribuyen a las diferentes áreas. Gestiona la correspondencia externa e interna.
Miguel Eufragio	Mensajero	Distribuye toda la correspondencia externa a clientes, o solicitudes internas bancarias, tramites que sean necesarios efectuar.
Otto Pérez	Encargado de Mantenimiento	Realiza revisiones periódicas en instalaciones y equipo, propone modificaciones locativas viables que optimicen los espacios y mantenimiento preventivo.
Lusvin Giron	Auxiliar de Mantenimiento	Efectúa todo lo solicitado por Encargado de Mantenimiento, entre ellos: pintura, obras menores de plomería electricidad y mantenimiento general.

3.1.5. Áreas Geografías de Acción

Toda la estrategia de comunicación se realizó en las instalaciones de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. (IDL), ubicada en Avenida Reforma 6-64 zona 9 Torre 1 Oficina 1101 Edificio Plaza Corporativa Reforma, Guatemala.

3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas

El proyecto se desarrolló dentro de la empresa Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. se presentó un Plan de Comunicación, con el cual se fortaleciera la imagen institucional de la compañía y se promoviera una mejor comunicación interna, contribuyendo a un mejor clima laboral.

Por lo anterior, la estrategia consistió en dar a conocer a través de las herramientas de comunicación: buzón de sugerencias, pizarra/cartelera, grupo en aplicación whatsapp, que sirvan para informar aspectos relevantes a todos los colaboradores de la compañía. Además, se fortaleció la imagen institucional a través de la reformulación de los objetivos institucionales y actualizando el organigrama de la compañía para sumar acciones positivas que contribuyen a una mejor comunicación interna y fortalecimiento del clima laboral. Teniendo como frase principal “Esta no es una empresa ¡Esta es una familia!”

La empresa utilizaba e implementaba la herramienta de comunicación: correo electrónico como principal canal, con el cual informaba a cerca de las actividades que realizaba y temas a tratar en la compañía. La estrategia consistió en implementar nuevas herramientas de comunicación con las que no contaba actualmente IDL, y en la medida de lo posible implementar nuevas herramientas de comunicación que permitan transmitir los mensajes relevantes al personal de la compañía, siendo accesibles para todos.

3.2.1. Primera Estrategia Desarrollada: Fortalecer la Identidad de la Institución

3.2.1.1. Objetivo Comunicacional

Generar conocimiento de los objetivos y organigrama institucional, informar al equipo cual es la meta a alcanzar y su rol dentro del organigrama, fortalecer la identidad institucional e incentivar a los colaboradores a través de detalles que contengan datos de la institución, creando un sentido de pertenencia.

3.2.1.2. Descripción

Al divulgar los objetivos institucionales, los colaboradores tienen el conocimiento de la meta en conjunto a cumplir y de qué manera influye el rol que desempeña cada uno para alcanzarlo; así mismo, visualizaron en que parte del organigrama se encuentra cada uno, fortaleciendo su identidad o papel a desempeñar. Al brindar el detalle de la taza personalizada surgieron comentarios positivos al ver su nombre y logo institucional, creando un mayor sentido de pertenencia.

3.2.1.3. Acciones Desarrolladas

- Reformulación de objetivos institucionales con Gerente Administrativa Financiera
- Modificación de organigrama, eliminando puestos que ya no se ejercen en la compañía.
- Taza personalizada con nombre de cada colaborador, logo de la compañía, EPSL y frase del plan comunicacional.

3.2.1.4. Imágenes



Taza personalizada para Evelyn Lopez
(Auxiliar de Contabilidad) Proyecto a cargo
por epesista Evelin Osorio



Taza personalizada para Carolina Meza
(Recepcionista) Proyecto a cargo por
epesista Evelin Osorio



Reformulación de objetivos institucionales y organigrama con Gerente Administrativa Financiera
Brenda Mendez. Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio.

3.2.2. Segunda Estrategia Desarrollada: Implementar Herramientas Visuales para mejorar la Comunicación Interna

3.2.2.1. Objetivo Comunicacional

Fortalecer las relaciones interpersonales e integración de los colaboradores, informar al personal aspectos relevantes para el desempeño de sus tareas o asignaciones, trasladar de manera oportuna información importante a todo el personal, incluyendo a quienes se encuentran fuera de la oficina por sus asignaciones, crear un flujo de comunicación interna en diversos aspectos: informativo, social y educacional.

3.2.2.2. Descripción

Se eligió una opción diferente a la común, adquiriendo una pintura de pizarra que es ideal para escribir y dibujar, proporciona una superficie tersa, fácil de borrar, limpiar y lavar; ubicada en sala de juntas para utilizarla en cada reunión que sea necesaria. Es tan versátil que se puede utilizar como cartelera y para el uso correcto de la misma, se redactó una política con recomendaciones del uso correcto de la pizarra/cartelera, recalcando la importancia de plasmar información general y relevante.

Al crear el grupo en la aplicación de WhatsApp se difunde la información de una manera rápida; al ser tan útil se traslada información de reuniones semanales, aspectos de último minuto de interés general, transacciones o trámites de urgencia. Este canal ha aportado mayor satisfacción en los colaboradores que se encuentran fuera de la oficina por sus asignaciones ya que ayuda a resolver dudas de requisitos de algún trámite, actividad, entre otros. De forma rápida.

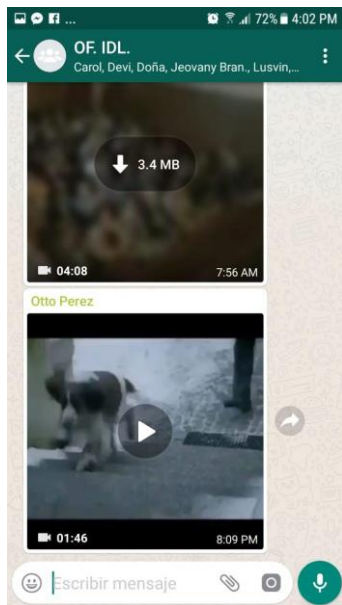
3.2.2.3. Acciones Desarrolladas

- Implementación de pizarra/cartelera en sala de juntas.
- Creación de grupo en aplicación WhatsApp, agregando a todos los colaboradores de la institución.
- Creación de una Política sobre el uso correcto de las herramientas internas.
- Divulgación de herramientas internas y política (recomendaciones).

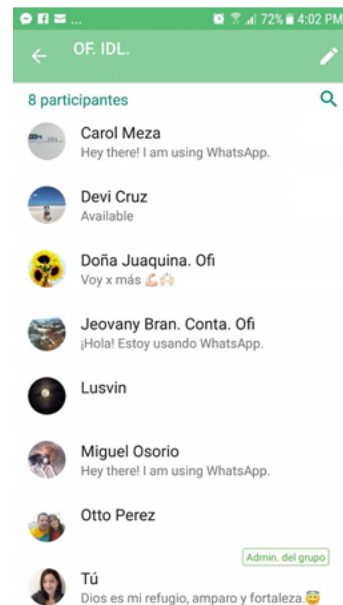
3.2.2.4. Imágenes



Entrega de Pizarra/Cartera a Gerente Administrativa Financiera Brenda Mendez, ubicada en Sala de Juntas. Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio.



Captura del monitoreo de grupo en aplicación WhatsApp por epesista Evelin Osorio.



Captura de la creación de grupo en aplicación WhatsApp por epesista Evelin Osorio.

3.2.3. Tercera Estrategia Desarrollada: Mejorar el Clima Laboral por medio de la Motivación

3.2.3.1. Objetivo Comunicacional

Fomentar la participación e integración del personal, para generar un mejor clima laboral, dar apertura a los colaboradores para dar a conocer sus sugerencias, quejas y/o requerimientos, incentivar a los colaboradores para brindar propuestas que sean en pro de la mejora de sus asignaciones o a nivel institucional, lograr mayor satisfacción interna, aspecto de suma importancia para el buen funcionamiento de una institución.

3.2.3.2. Descripción

Al dar a conocer esta vía de comunicación que invita a todos los colaboradores a expresarse libremente, sin temor alguno para brindar todo tipo de comentarios, entre ellos: debilidades, oportunidades de mejora de la empresa, en pro de la mejora para ambas vías e inclusive presentar iniciativas o quejas, se visualizó sorpresa y comentarios positivos internos; los cuales dieron frutos al brindar una sugerencia sólida y por ello se adquirió un proyector junto con un pantalla retráctil (pantalla de proyección manual, que se tira hacia abajo cuando sea necesario utilizarla); de igual manera al verificar una propuesta que no corresponde se fundamenta del porque no procede.

3.2.3.3. Acciones Desarrolladas

- Implementación de buzón de sugerencias en sala de juntas.
- Creación de una Política sobre el uso correcto de las herramientas internas a implementarse.
- Divulgación de buzón de sugerencias y política (recomendaciones).
- Colocación de un ejemplar de la política en pizarra/cartelera.

3.2.3.4. Imágenes



Entrega de Buzón de Sugerencias a Gerente Administrativa Financiera Brenda Mendez, Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio.



Entrega de pantalla retráctil a la institución por epesista Evelin Osorio y Contador General Carlos Bran, quien brindó la propuesta a través del Buzón de Sugerencias



Entrega de proyector a la institución por epesista Evelin Osorio y Contador General Carlos Bran, quien brindó la propuesta a través del Buzón de Sugerencia

3.2. Cronograma de Actividades

Cronograma de Actividades					Mayo					Junio				Julio			
					Semana					Semana				Semana			
Actividades	Inicio	Fin	Duración	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Reformular objetivos institucionales	14-05-18	17-05-18	4 días			X										
2	Modificar organigrama institucional	18-05-18	22-05-18	3 días			X	X									
3	Divulgar objetivos y organigrama institucional – brindando taza mágica	24-05-18	24-05-18	1 día				X									
4	Implementar cartelera Pizarra (ubicación, etc.)	28-05-18	01-06-18	5 días				X	X								
6	Creación de grupo en Whatsapp	04-05-18	05-06-18	2 días						X							
8	Implementar un buzón de sugerencias	06-06-18	11-06-18	4 días						X	X						
9	Creación de normativa de uso de herramientas internas (Buzón de sugerencias, pizarra, grupo en whatsapp)	12-06-18	18-06-18	5 días							X	X					
10	Divulgación de normativa de uso de herramientas internas (Buzón de sugerencias, pizarra, grupo en whatsapp)	20-06-18	20-06-18	1 día								X					
11	Monitoreo de herramientas internas (Buzón de sugerencias, pizarra, grupo en whatsapp)	25-06-28	06-07-28	10 días									X	X			
12	Realizar actividades en base a sugerencias encontradas en buzón	12-07-18	12-07-18	10 días												X	

Referencia: Cronograma de Gant

3.3. Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Fortalecer la Identidad de la Institución	En la reestructuración interna de objetivos institucionales y organigrama participó la Gerente Administrativa Financiera con el Vo.Bo. del Gerente General.	Me agradó el detalle de la taza con el logo de la Institución y la frase. En cuanto a los cambios internos, considero que los objetivos son más específicos. Edith López, Auxiliar de Contabilidad.
Implementar Herramientas Visuales para mejorar la Comunicación Interna	En el grupo de WhatsApp participan los 8 colaboradores de la institución.	Es más sencillo saber si necesitan una transacción de último minuto; por ejemplo: si estoy en el banco, veo rápidamente el mensaje, sin necesidad de salir. Miguel Eufragio, Mensajero.
Mejorar el Clima Laboral por medio de la Motivación	Al implementar el Buzón de Sugerencias se confirman más de 8 propuestas, eligiendo una para su implementación. Por ende, se adquiere un proyector y pantalla retráctil para utilizarla en reuniones internas o presentaciones.	No creí que mi propuesta fuera a ser tomada en cuenta y más aún que en verdad se implementara; esto me anima a continuar realizando propuestas que sean en beneficio a nuestro trabajo. Carlos Bran, Contador General.

CONCLUSIONES

En Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. son conscientes de la importancia de una buena comunicación interna, el clima laboral y la identidad institucional para el buen desempeño de las funciones de cada colaborador dentro de la institución.

El buzón de sugerencias ha contribuido de manera positiva en los colaboradores, al sentir apertura a brindar sugerencias o propuestas que sean beneficiosas para ambas partes, se percibe un cambio en cuanto a actitud y por ende en el clima laboral.

Al realizar diversas actividades, como: las tazas personalizadas se genera de forma inmediata comentarios positivos y mayor iniciativa y participación para implementar otro tipo de propuestas que contribuyan de manera significativa en la productividad de la institución.

Es de suma importancia que toda institución realice de manera periódica un diagnóstico interno para crear planes de comunicación que fortalezcan o contrarresten los hallazgos y por ende, la institución crezca de manera positiva.

RECOMENDACIONES

Todo el personal de la compañía debe utilizar las herramientas de comunicación internas con las que cuenta actualmente, porque les permite tener un mejor flujo en comunicación.

Repasar de forma periódica los objetivos institucionales, misión, visión, etc. Al menos 1 vez al mes, para fortalecer la identidad de la institución con los colaboradores.

Se recomienda brindar detalles de forma esporádica; ejemplo: un chocolate con una tarjeta donde se visualice la misión de la empresa, para motivar a los colaboradores y a la vez fortalecer la identidad institucional.

Verificar de forma semanal que la información difundida en grupo de WhatsApp sea informativa, educativa o social, teniendo como guía la normativa de uso de herramientas internas.

Asignar a una persona que sea la responsable de actualizar la información en la pizarra mixta para informar aspectos relevantes, tomando como base la normativa de uso de herramientas internas.

Se recomienda que la Gerente Administrativa Financiera sea la responsable de visualizar las sugerencias, opiniones, o recomendaciones depositadas en el buzón de sugerencias, como mínimo 2 veces al mes.

Realizar actividades viables y concretas en base a sugerencias, opiniones o recomendaciones depositadas en el buzón, al menos 1 vez al mes; de esta manera, se motivará a los colaboradores demostrando que sus opiniones o sugerencias son tomadas en cuenta.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades

f. Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. U. m. en pl.

Adecuadas

Del part.de *adecuar*. adj. Apropiaada para alguien o algo. *Adecuado A las normas. Adecuado para ella.*

Alianzas

Pacto, convenio o tratado en que se recogen los términos en que se alían dos o más partes.

Atribuciones

Del lat. *attributio, -ōnis*. f. Cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen. Objeto de Atribución.

Canalizar

tr. Recoger corrientes de opinión, iniciativas, aspiraciones, actividades, etc., y orientarlas eficazmente.**Capacidad** f. Cualidad de capaz. *Capacidad de un local. Capacidad para el cargo que sedesem peña. Capacidad intelectual.*

Cartelera

f. Armazón con superficie adecuada para fijar los carteles o anuncios públicos

Centralizar

tr. Dicho del poder público: Asumir facultades atribuidas a organismos locales.

Coadyuvar

De *co-* y el lat. *adiuvāre* 'ayudar'. intr. Contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar. *Su conducta coadyuvó a despertar sospechas.* Era u. t. c. tr.

Comunicados

Del part. de *comunicar*. m. Nota, declaración o parte que se comunica para conocimiento público.

Cooperación

Del lat. tardío *cooperatio, -ōnis*. f. Acción y efecto de cooperar.

Cronograma

De *crono-* y *-grama*. m. Calendario de trabajo.

Desconocimiento

m. Acción y efecto de desconocer.

Eficaces

Del lat. *effīcax*, -ācis. adj. Que tiene eficacia.

Empírico

Del lat. *empīricus* 'médico empírico', y este del gr. ἐμπειρικός *empeirikós* 'que se rige por la experiencia'. adj. Perteneciente o relativo a la experiencia.

Encuesta

Del fr. *enquête*, este der. del lat. vulg. **inquaerēre*, y este del lat. *in-* 'in-1' y *quaerēre* 'indagar', 'preguntar'. f. Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

Estrategia

Del lat. *strategia* 'provincia bajo el mando de un general', y este del gr. στρατηγία *stratēgia* 'oficio del general', der. δεσπότηγός *stratēgós* 'general'. f. Arte, traza para dirigir un asunto.

Financiera

adj. Perteneciente o relativo a la Hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantiles.

FODA

Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

Gestión

Del lat. *gestio*, -ōnis. **1.** f. Acción y efecto de gestionar. **2.** f. Acción y efecto de administrar.

Herramientas de comunicación

Aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información.

Innovar

Del lat. *innovāre*. tr. Mudar o alterar algo, introduciendo novedades.

Institución

Del lat. *institutio*, -ōnis. f. Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

Integración

Del lat. *integratio*, -ōnis. **1.** f. Acción y efecto de integrar o integrarse.

Interacción

f. Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc.

Interrelación

f. Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.

Liderazgo

m. Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

Método

Del lat. *methōdus*, y este del gr. μέθοδος *méthodos*. m. Fil. Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

Organigrama

Del fr. *organigramme*, de *organiser* 'organizar' y *-gramme* '-grama'. m. Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

Plan de Comunicación

Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos, etc.) las acciones y estrategias de comunicación de una organización.

Presupuesto

m. Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.

Propedéutico

La forma f., del al. Propädeutik, y este del gr. προ- pro- 'antes' y παιδευτικός paideutikós 'relativo a la enseñanza'. f. Enseñanza preparatoria para el estudio de una disciplina.

Recopilación

De recopilar. f. Compendio, resumen o reducción breve de una obra o un discurso.

Socioeconómico

adj. Perteneciente o relativo a los factores sociales y económicos.

Visión

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Mérida González, Aracelly Krisanda. 2000. Apuntes para la búsqueda de datos, las citas de texto y la redacción de referencia bibliográficas. Guatemala. ARCASAVI.

Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. 2016. Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala. GP Editores.

Baena Paz, Guillermina. 1978. Manual para elaborar trabajos de investigación documental. México: UNAM

E-GRAFÍAS

Grafica de Gantt <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt> Fecha de consulta 1 de febrero de 2018.

FODA <http://comunicacionestrategica2.blogspot.com/2011/08/foda-una-herramienta-para-la.html> Fecha de consulta 12 de febrero de 2018.

Diccionario de la RAE <http://dle.rae.es/?w=diccionario> Fecha de consulta 27 de junio de 2018.

ANEXOS

A.1. Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista 1

- ❖ **¿Cuál es su nombre? ¿Qué cargo desempeña dentro de la compañía?**

Brenda Elizabeth Méndez Rivas, soy la Gerente Administrativa.

1. **Por favor, describa el ambiente laboral**

Es un ambiente agradable y sano, hay una buena convivencia. Lo resumo como un ambiente agradable.

2. **¿La junta directiva o altos cargos manifiestan los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre los colaboradores?**

Sí, se manifiesta y lo realizamos en conjunto. Es una empresa en la que no somos muchos pero los que estamos, trabajamos de una manera en que todos nos apoyamos, todos vamos a la misma dirección, a un mismo enfoque, se realiza todo de manera conjunta. Nuestro enfoque realmente son las mejoras que percibimos, nosotros estamos enfocados hacia servicio al cliente, porque nuestra actividad es bienes raíces, nuestro giro principal son alquileres, nuestro enfoque será servicio al cliente y las mejoras para la empresa.

3. **¿La junta directiva se interesa por su futuro profesional brindando: capacitación, plan de carrera, etc.?**

Fíjese que de momento no, tal vez porque somos un pequeño grupo, las capacitaciones son muy pocas, por la actividad que desarrollamos, es una actividad de alquiler de propiedades y son bienes propios. Las pocas capacitaciones que recibimos son las que brinda la SAT, cursos pagados son muy pocos y es por la misma actividad que desarrollamos. Cada colaborador está enfocado en su actividad profesional. De hecho, el contador este año está terminando y obtiene su título y la auxiliar de contabilidad está en la Universidad, cada uno se enfoca en prepararse, pero en ese sentido, solo estamos en cursos que se puedan tomar en la SAT.

4. ¿Su Jefe inmediato escucha sus comentarios, sugerencias, opiniones?

Sí, porque somos muy participativos, de hecho, la tecnología ayuda mucho ya que tenemos un grupo en WhatsApp, nuestra comunicación es constante, diaria; todos los temas que se puedan dar en la empresa es a través de ahí. Si, nos prestan mucha atención, nos apoyan. Ellos apoyan nuestros puntos de vista, sugerencias. Si en algún momento nosotros estamos equivocados, nos hacen el enfoque correcto de hacia dónde tenemos que dirigirnos y nos apoyan con sus consejos y experiencias.

5. ¿Le brindan retroalimentación constante sobre el desempeño de su trabajo?

Si, le podría decir que es una frecuencia constante, porque nuestra comunicación es a diario, es constante, tenemos resumen semanal de actividades, platicamos los temas prácticamente a diario y cerramos el día especificando qué fue lo que sucedió, qué fue lo que pudimos haber mejorado; entonces, si hay un apoyo constante de parte de los jefes. En el resumen semanal participan los colaboradores de forma indirecta, todos los informes vienen a mi persona, y yo traslado toda la información semanal a los gerentes, propietarios.

6. ¿Existe reconocimiento para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la compañía?

No le podría decir específicamente, tal vez alguna de las formas en las que se les agradece toda la ayuda que siempre nos están brindando, es apoyándoles cuando necesitan algún tipo de permiso para estudios universitarios. Por ejemplo: hay una persona que tiene permitido ausentarse los viernes por la tarde. Es una forma de motivarlos, no hay otras formas de momento, podría decirle que es la única que tenemos por ahora.

7. ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe?

Sí, estoy satisfecha, yo tengo de trabajar en la empresa 22 años, es un recorrido largo. En lo personal me inicié en otro cargo, fui ascendiendo y ascendiendo y ahora estoy a cargo básicamente de todo el personal, lo administrativo y financiero; me siento bien con los logros obtenidos y con el apoyo que me han brindado.

8. Por favor, describa la comunicación interna de la compañía

La manejamos de forma directa, persona a persona, por teléfono, WhatsApp, por correo electrónico. La comunicación es bastante buena, realmente usamos todos los medios que pueden haber para comunicarnos y desarrollar los temas relacionados con el trabajo, es una comunicación diaria, esa es la forma que usamos de comunicación, y utilizamos varios canales de comunicación. WhatsApp es el principal porque a través de ahí interactuamos con todos los jefes, con todos los compañeros; aunque, con los compañeros la forma más directa es de persona a persona porque estamos más cerca. En cuanto a los jefes que viajan de forma constante o no pueden venir a la oficina por otra reunión, WhatsApp es fundamental para comunicarnos y es el que más utilizamos con ellos.

Entrevista 2

❖ ¿Cuál es su nombre? ¿Qué cargo desempeña dentro de la compañía?

Carlos Geovanni Bran Lima, soy el Contador de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago.

1. Por favor, describa el ambiente laboral

El ambiente laboral es muy bueno, estamos en un área donde cada persona cuenta con su propia oficina, cada departamento está ubicado de forma correcta; por lo tanto, nos sentimos bien en nuestra área laboral, es un área buena para trabajar.

2. ¿La junta directiva o altos cargos manifiestan los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre los colaboradores?

Sí, es correcto; por el área de Gerencia sabemos cuál es nuestra misión, cuáles son nuestros objetivos y que con lo que debemos cumplir cada mes; es decir, con lo que la empresa requiere. La mayoría de veces, la información se da a conocer por correo, en ocasiones en reuniones.

3. ¿La junta directiva se interesa por su futuro profesional brindando: capacitación, plan de carrera, etc.?

Creo que sí, desde un nivel profesional, ya que nos permiten ir a cursos.

4. ¿Su Jefe inmediato escucha sus comentarios, sugerencias, opiniones?

Sí, la mayoría de veces sí; como contador toman en cuenta mi punto de vista en ciertas áreas fiscales. Cuando tenemos alguna situación se contacta al presidente para realizar cita y él viene a la empresa para darle nuestros puntos de vista.

5. ¿Le brindan retroalimentación constante sobre el desempeño de su trabajo?

Sí, es un promedio de una vez por semana. Normalmente nos reunimos con una persona de la junta directiva, ya sea el presidente u otra persona encargada que viene en representación de él.

6. ¿Existe reconocimiento para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la compañía?

Lo que se hace en ocasiones es brindar una carta al colaborador por los logros alcanzados, para incentivar al personal. A parte de ello no hay otra forma de reconocimiento.

7. ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe?

Sí, tenemos ciertas comodidades, por ejemplo: el espacio, es un espacio agradable para trabajar.

8. Por favor, describa la comunicación interna de la compañía

Estamos bastante bien, tenemos una buena comunicación en el ámbito laboral, no nos podemos quejar. La mayoría de veces usamos correo electrónico, además es útil, porque al divulgar un procedimiento, se queda plasmado, y en caso no se cumpla; en el correo electrónico están las indicaciones plasmadas.

A.2. Modelo de la encuesta



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



Diagnóstico de Comunicación Interna en Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Objetivos: Recabar información directa de los colaboradores de la empresa Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A., con el fin de elaborar un Diagnóstico de Comunicación interna.

Responsable: Evelin Osorio

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas; Por favor, seleccione la opción que refleje su punto de vista.
¡Muchas gracias!

1. Género

F	M
---	---

2. Rango de edad

18 a 25	25 a 33	34 a 42	Más de 43
---------	---------	---------	-----------

3. ¿Conoce a todos los líderes de la institución?

Sí	No	No Sabe
----	----	---------

4. ¿Quién comunica las actividades o información relevante de su departamento?

Gerente	Administrador	Compañero	Ninguno	Todos
---------	---------------	-----------	---------	-------

5. ¿Qué canales de comunicación utilizan para dar a conocer información en su departamento?

Flyer	Correo Electrónico	Comunicación Oral	Reuniones	Todos	Ninguno
-------	--------------------	-------------------	-----------	-------	---------

6. ¿Con qué frecuencia recibe información referente a su trabajo?

Diaria	Semanal	Quincenal	Mensual	Ninguna
--------	---------	-----------	---------	---------

7. ¿Qué enfoque tiene la información que se traslada a los colaboradores?

Informativa	Educativa	Social	Todas	Ninguna
-------------	-----------	--------	-------	---------

8. Califique la Comunicación Interpersonal (entre compañeros)

Excelente	Buena	Regular	Mal	Pésima
-----------	-------	---------	-----	--------

9. Califique la Comunicación Interpersonal (con el encargado)

Excelente	Buena	Regular	Mal	Pésima
-----------	-------	---------	-----	--------

10. ¿A quién acude para dar solución a un problema o solicitud?

Gerente	Administrador	Compañero	Ninguno	Todos
---------	---------------	-----------	---------	-------

11. ¿Han organizado estrategias o planes conjuntos, por ejemplo: Reacción y respuestas ante casos?

Sí	No	A veces	No Sabe
----	----	---------	---------

12. ¿Ha ocurrido algún tipo de conflicto por el desconocimiento oportuno de alguna decisión o información?

Sí	No	No Sabe
----	----	---------

13. ¿Existe una buena organización en las actividades que se realizan?

Sí	No	A veces
----	----	---------

14. ¿Considera que las decisiones tomadas reflejan la opinión y aprobación de la mayoría de los colaboradores?

Sí	No	No Sabe
----	----	---------

15. ¿En su departamento convocan a los compañeros para participar en reuniones de planificación u organización?

Sí	No	A veces	No Sabe
----	----	---------	---------

A.3. Guía de preguntas – Entrevista en Profundidad



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



Guía de Preguntas – Entrevista en Profundidad

Buenos días/tardes Sr. / Srita. _____, agradecemos el tiempo brindado para llevar a cabo esta entrevista. Los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para elaborar el Diagnóstico de Comunicación Interna de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

- ❖ ¿Cuál es su nombre? ¿Qué cargo desempeña dentro de la compañía?

- 1. Por favor, describa el ambiente laboral
- 2. ¿La junta directiva o altos cargos manifiestan los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre los colaboradores?
- 3. ¿La junta directiva se interesa por su futuro profesional brindando: capacitación, plan de carrera, etc.?
- 4. ¿Su Jefe inmediato escucha sus comentarios, sugerencias, opiniones?
- 5. ¿Le brindan retroalimentación constante sobre el desempeño de su trabajo?
- 6. ¿Existe reconocimiento para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la compañía?
- 7. ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe?
- 8. Por favor, describa la comunicación interna de la compañía.

A.4 Guía de Observación



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



Guía de observación No. 1

Nombre de lugar: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Localización geográfica del lugar observado: Avenida Reforma 6-64 zona 9, Torre 1 Oficina 1101 Edificio Plaza Corporativa Reforma, Guatemala

Observador: Evelin Osorio

Fecha de realización de la observación: 29-01-2018

Objetivo: Recabar información para elaboración de Diagnóstico de Comunicación interna

Aspectos a observar: Comunicación organizacional, canales de comunicación interna, clima laboral e identificación con la filosofía empresarial.

Registro de información:

Las instalaciones son cómodas y acordes a la cantidad de colaboradores (7); en las oficinas solamente se ubican 4 integrantes del equipo (Gerente Administrativa Financiera, Contador General, Auxiliar de Contabilidad y Recepcionista). El mensajero y 2 colaboradores de Mantenimiento realizan sus asignaciones fuera de las oficinas.

El Gerente visita de forma frecuente las instalaciones; se visualiza una constante comunicación con Gerente Administrativa y por parte del área de ventas no se visualiza mayor presencia. Al ser una empresa familiar, hay posiciones que se ocupan por parte de las hijas del dueño; sin embargo, no se da el seguimiento oportuno del puesto de trabajo.

De forma física, el espacio de la compañía cuenta con: recepción, sala de juntas, cafetería, 4 oficinas (Gerencia, Gerencia Administrativa Financiera, Contabilidad y Auxiliar de Contabilidad).



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPSL

Guía de observación No. 2

Nombre de lugar: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Localización geográfica del lugar observado: Avenida Reforma 6-64 zona 9, Torre 1 Oficina 1101 Edificio Plaza Corporativa Reforma, Guatemala

Observador: Evelin Osorio

Fecha de realización de la observación: 31-01-2018

Objetivo: Recabar información para elaboración de Diagnóstico de Comunicación interna

Aspectos a observar: Comunicación organizacional, canales de comunicación interna, clima laboral e identificación con la filosofía empresarial.

Registro de información:

Se percibe por la forma y tono de comunicación, confianza por parte de varios integrantes del equipo al dirigirse a la Gerente Administrativa Financiera; quien da apertura al momento de convivir y comunicarse con el equipo de trabajo.

Los colaboradores se comunican de forma directa (oral) para dar a conocer información a otros compañeros; sin embargo, se visualiza aislamiento por el nuevo integrante del equipo (auxiliar de contabilidad); a pesar de llevar algunos meses en la compañía, no se visualiza una integración completa, uno de los factores a influenciar es el rango de edad, siendo la más joven de la compañía, y la falta de convivencia entre compañeros, en diversas actividades motivacionales o recreacionales que al momento no se fomentan.

Cabe mencionar que la mayoría de los colaboradores cuenta con más de una década de laborar en la compañía; este factor, contribuye de forma positiva a la comunicación fluida que tienen al momento, a excepción de la auxiliar de contabilidad.



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

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPSL



Guía de observación No. 3

Nombre de lugar: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Localización geográfica del lugar observado: Avenida Reforma 6-64 zona 9, Torre 1 Oficina 1101 Edificio Plaza Corporativa Reforma, Guatemala

Observador: Evelin Osorio

Fecha de realización de la observación: 02-02-2018

Objetivo: Recabar información para elaboración de Diagnóstico de Comunicación interna

Aspectos a observar: Comunicación organizacional, canales de comunicación interna, clima laboral e identificación con la filosofía empresarial.

Registro de información:

Se visualiza incomodidad por parte de los colaboradores en cuanto a insumos en la cafetería, en donde solo se tiene café para ellos, sumado a esto, los comentarios donde afirman que antes eran mejores las cosas, porque tenían una pequeña despensa de snacks; al momento, lo único que perdura es la celebración de los cumpleaños, donde el festejado selecciona el pastel de su gusto para compartir con todos.

El equipo disfruta de esas convivencias y mencionan extrañar otras como: regalos navideños, convivios en restaurantes, canasta navideña y pavos. Ahora, celebran su convivio en la casa club donde hay una propiedad de la compañía, celebrando con un tamal y nada más en cuanto a obsequios.

Al momento que Gerente General se presenta a la oficina se nota tensión en el ambiente; no se proyecta apertura hacia los colaboradores para dar a conocer sus comentarios. Por ello, solo brindan los comentarios entre ellos (compañeros y Gerente Administrativa).

A.5. Matriz o vaciado de la encuesta

1. Género	Respuesta	Porcentaje
Femenino	3	38%
Masculino	5	63%
2. Rango de edad		
18 a 25	1	13%
25 a 33		
34 a 42	2	25%
Más de 43	5	63%
3. ¿Conoce a todos los líderes de la institución?		
Si	7	88%
No	1	13%
No sabe		
4. ¿Quién comunica las actividades o información relevante de su departamento?		
Gerente	2	25%
Administrador	5	63%
Compañero		
Ninguno		
Todos	1	13%
5. ¿Qué canales de comunicación utilizan para dar a conocer información en su departamento?		
Flyer		
Correo electrónico	3	38%
Comunicación oral	5	63%
Reuniones		
Todos		
Ninguno		
6. ¿Con qué frecuencia recibe información referente a su trabajo?		
Diaria	7	88%
Semanal		
Quincenal		
Mensual	1	13%
Ninguna		

7. ¿Qué enfoque tiene la información que se traslada a los colaboradores?	Respuesta	Porcentaje
Informativa	7	88%
Educativa		
Social		
Reuniones		
Todas	1	13%
Ninguna		
8. Califique la Comunicación Interpersonal (entre compañeros)		
Excelente	2	25%
Buena	5	63%
Regular	1	13%
Mal		
Pésima		
9. Califique la Comunicación Interpersonal (con el encargado)		
Excelente	5	63%
Buena	3	38%
Regular		
Mal		
Pésima		
10. ¿A quién acude para dar solución a un problema o solicitud?		
Gerente		
Administrador	5	63%
Compañero	2	25%
Ninguno		
Todos	1	13%
11. ¿Han organizado estrategias o planes conjuntos, por ejemplo: Reacción y respuestas ante casos?		
Si	3	38%
No	1	13%
A veces	4	50%
No sabe		

12. ¿Ha ocurrido algún tipo de conflicto por el desconocimiento oportuno de alguna decisión o información?		
Si	5	63%
No	3	38%
No sabe		
13. ¿Existe una buena organización en las actividades que se realizan?		
Si	5	63%
No		
A veces	3	38%
14. ¿Considera que las decisiones tomadas reflejan la opinión y aprobación de la mayoría de los colaboradores?		
Si	4	50%
No	4	50%
No sabe		
15. ¿En su departamento convocan a los compañeros para participar en reuniones de planificación u organización?		
Si	1	13%
No	2	25%
A veces	4	50%
No sabe	1	13%

A.6. Fotografías



Recopilación de información para la elaboración de Diagnóstico Comunicacional con colaboradores de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.

Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio



Parte del equipo de trabajo de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A. de izquierda a derecha Srita. Carolina Meza (Recepcionista), Srita. Brenda Méndez (Gerente Administrativo Financiero), Srita. Evelyn (Auxiliar Contable) y Sr. Carlos Bran (Contador General), proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio



Encuesta a Carlos Bran (Contador General) en instalaciones de Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago. Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio

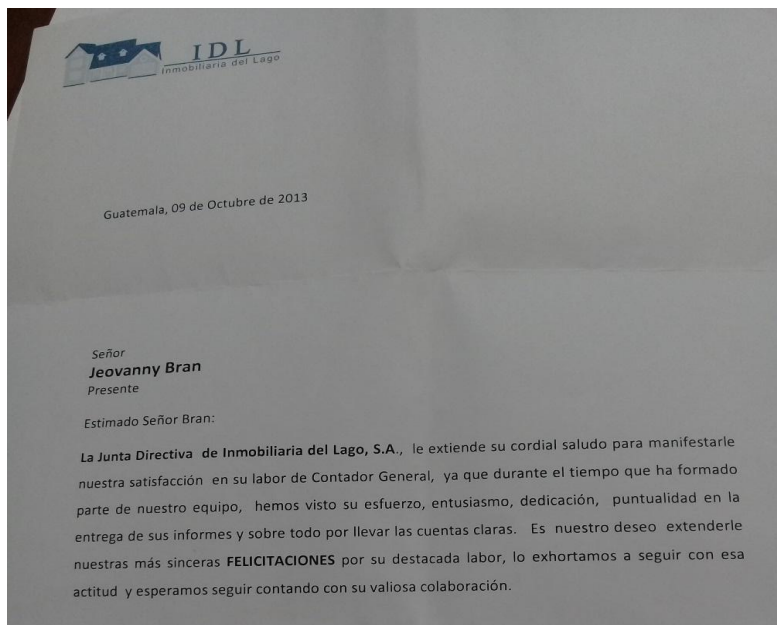


Gracias a la apertura y participación de los colaboradores se lleva a cabo de manera profesional, la realización de una encuesta, para analizar factores comunicacionales. En la imagen se observa a la Srta. Carolina Meza (Recepcionista), realizando su encuesta.

Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio




La Srita. Brenda Méndez (Gerente Administrativa Financiera), demuestra entusiasmo al efectuar la encuesta presentada; ampliando información de las preguntas de manera verbal. Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio



A través de una Carta de Felicitación se motiva y reconoce al equipo por el buen desempeño laboral que realizan en su día a día. Proyecto a cargo por epesista Evelin Osorio

B.1. Imágenes de productos implementados

	Estructura Institucional	Código:	A
		Fecha:	23/05/2018
		Página:	1 de 3
Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)	Área: Administración	Departamento: IDL	
Uso Exclusivo			

Estructura Institucional

I. Propósito General:

Modificar los objetivos y organigrama institucional en pro de la mejora.

II. Plan:

Las regulaciones y planes contenidos en el presente documento son para todos los Colaboradores, se debe cumplir con las condiciones establecidas.

III. Objetivos Institucionales:

Anteriores:


- Lograr aumentar un 5% las ventas comparadas al año anterior.
- Realizar 3 acciones que contrarresten posibles faltas de incumplimiento.

Actuales:

- Posicionar la imagen institucional de la empresa como una de las mejores inmobiliarias, siendo uno de los principales suplidores de servicios en bienes y raíces en Guatemala, reconocido por la excelencia en las áreas de nuestra práctica de negocio.
- Realizar acciones que contribuyan al incremento de demanda de la empresa, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante la unificación de nuestros recursos empresariales.
- Mantener un ambiente laboral que propicie el respeto, el trabajo en equipo y el desarrollo personal de quienes integramos la organización.

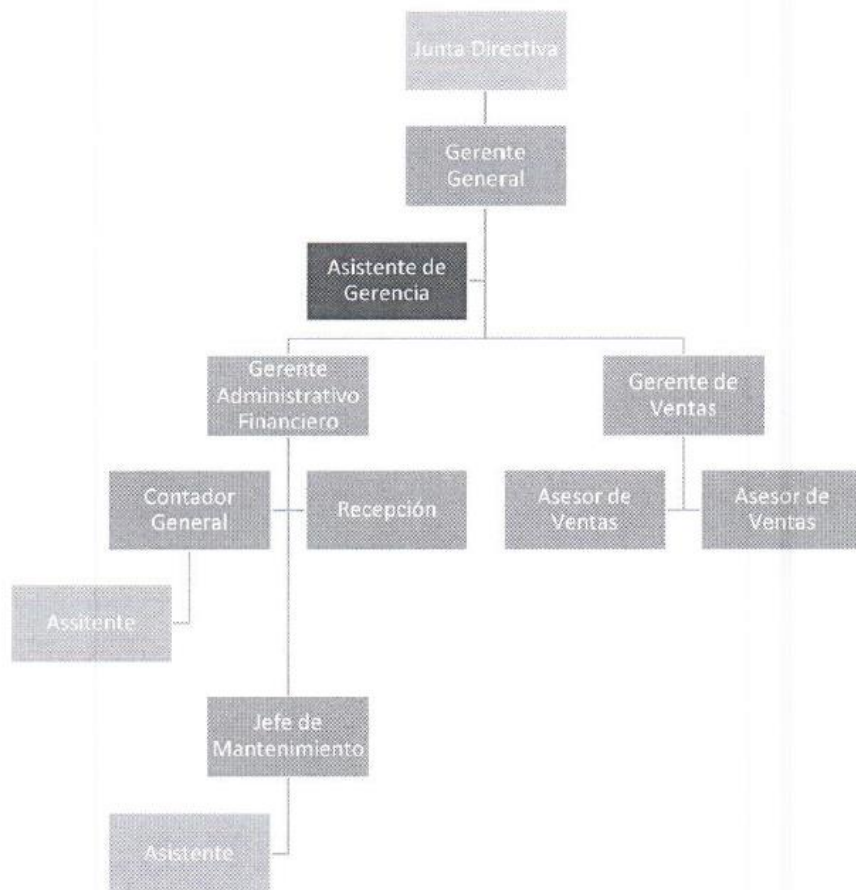

PROYECTOS E INVERSIONES
INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.



 IDL Inmobiliaria del Lago	Estructura Institucional		Código:	A
			Fecha:	23/05/2018
			Página:	1 de 3
Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)		Área:	Departamento:	
		Administración	IDL	
Uso Exclusivo				


IV. Organigrama Institucional:

Anterior:

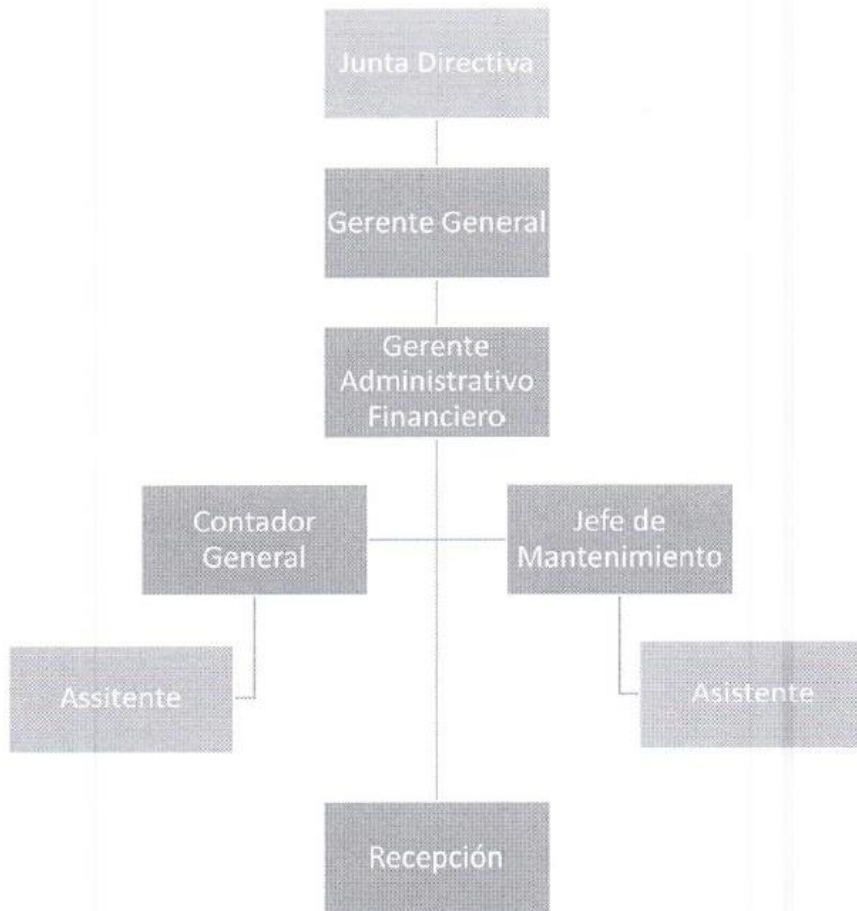



 PROYECTOS E INVERSIONES
 INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.




	Estructura Institucional		Código:	A
			Fecha:	23/05/2018
	Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)		Área:	Departamento:
		Administración	IDL	
Uso Exclusivo				

Actual:



[Handwritten Signature]
 PROYECTOS E INVERSIONES
 INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.



	Uso de Herramientas Internas	Código:	P
		Fecha:	19/06/2018
		Página:	1 de 4
Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)	Área: Servicio Interno	Departamento: IDL	
Uso Exclusivo			

Uso de Herramientas Internas

I. Propósito General:

Establecer los lineamientos para regular la asignación y uso de Herramientas Internas en el área de servicios.

II. Plan:

Los regulaciones y planes contenidas en la presente política son recomendaciones para todos los Colaboradores, se debe cumplir con las condiciones en ella establecidos.

III. Recomendaciones de Herramientas Internas:

Pizarra


- Utilizar marcadores y rotuladores de distintos colores.
- Emplear letras de imprenta
- Diferenciar claramente entre mayúsculas y minúsculas
- Colocar tildes donde la regla ortográfica lo indique.
- Ser legible: la letra, el tamaño y la intensidad del trazo deben ser claros.
- Subrayar títulos, y el tamaño debe ser superior al texto.
- Escribir letras grandes, y utilizar solo mayúsculas (palabras, números, fechas, etc.) para hacer énfasis en datos importantes (en caso aplique)
- Comenzar a escribir sobre una superficie limpia, sin restos de la explicación anterior y con la precaución de borrar todo aquello que no forme parte en ese momento, del tema.

Cartelera

- Publicar información en hojas bond tamaño carta, 80 gramos.
- Tipo de letra Calibri - color de fuente negro
- Utilizar tamaño de fuente 16, negrita y subrayado para títulos
- Utilizar tamaño de fuente 14 y negrita para subtítulos
- Utilizar tamaño de fuente 12 para el texto
- Diferenciar claramente entre mayúsculas y minúsculas
- Colocar tildes donde la regla ortográfica lo indique.
- Resaltar en negrita (palabras, números, fechas, etc.) para hacer énfasis en datos importantes (en caso aplique)
- Toda publicación debe ser a color (en caso aplique)


 PROYECTOS E INVERSIÓN
 INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.



 IDL Inmobiliaria del Lago	Uso de Herramientas Internas	
	Código:	P
	Fecha:	19/06/2018
	Página:	1 de 4
Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)	Área: Servicio Interno	Departamento: IDL
Uso Exclusivo		

Buzón de Sugerencias

- Publicar información en hojas bond tamaño media carta, 80 gramos.
- Tipo de letra Calibri
- Color de fuente negro
- Utilizar tamaño de fuente 12 para el texto
- Diferenciar claramente entre mayúsculas y minúsculas
- Colocar tildes donde la regla ortográfica lo indique.

Grupo en WhatsApp

- Trasladar información de carácter educativo, informativo y/o social
- Difundir mensajes motivacionales que sean de crecimiento para los integrantes del grupo.
- Dar a conocer información relevante
- Divulgar reuniones semanales a realizar (fecha, hora, lugar, etc.)
- Diferenciar claramente entre mayúsculas y minúsculas
- Colocar tildes donde la regla ortográfica lo indique.
- No utilizar vocabulario inadecuado (obsceno)

IV. Observaciones:

Pizarra


- Para atraer la atención sobre lo escrito conviene utilizar recursos gráficos como subrayados, cajas, flechas o colores, para indicar movimiento o dirección.
- La utilización de marcadores de distintos colores y recursos gráficos permite secuenciar y ordenar mejor la explicación.
- Ofrecer variedad visual en el escrito de manera que aumente y favorezca la retención.
- Hacer énfasis en palabras clave, fechas, datos estadísticos, etc.

Cartelera

- Utilizar la parte izquierda de la pizarra como cartelera (del centro a la izquierda), para publicar toda información relevante necesaria.
- La responsable de colocar la información es la Gerente Administrativa Financiera y/o Epesista.


 PROYECTOS E INVERSIONES
 INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.



 IDL Inmobiliaria del Lago	Uso de Herramientas Internas		Código:	P
			Fecha:	19/06/2018
	Versión 1 (Sujeto a cambios según operación)		Área:	Departamento:
		Servicio Interno	IDL	
Uso Exclusivo				

Buzón de Sugerencias

- El Buzón de sugerencias debe abrirse semanalmente, al finalizar la jornada de atención al público por la Gerente Administrativa Financiera.
- De encontrar peticiones en sus diferentes modalidades (quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes, etc.), dentro del buzón, se debe proceder a verificarlas.
- Cada formato del Buzón de sugerencia se debe enumerar en la parte superior derecha con el fin de que cada uno de ellos pueda tener un número consecutivo para su identificación, registro, seguimiento y control (en caso aplique)

Grupo en WhatsApp

- El administrador de grupo será la Gerente Administrativa Financiera

V. Responsables:

- Gerente Administrativa Financiera
- Epesista de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación

VI. Reincidencias:

En caso de encontrar alguna falta en la utilización de las herramientas internas, se procederá de la siguiente manera:

- **Primera:** Primera llamada de atención verbal por parte del Gerente Administrativo Financiero.
- **Segunda:** Segunda llamada de atención verbal por parte del Gerente Administrativo Financiero, sumado a un correo electrónico.
- **Tercera:** Primera llamada de atención escrita sumado a un correo electrónico con copia al Gerente.
- **Cuarta:** Se evaluará la amonestación a aplicar debido a las reincidencias.


 PROYECTOS E INVERSIONES
 INMOBILIARIAS DEL LAGO



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre de la Alumna: Evelin Lorena Osorio Morales
No. Carné y DPI: 201122426 - 2049149730101
Jefe o Encargada: Jefe Inmediato, Brenda Elizabeth Mendez Rivas, Gerente Administrativa Financiera
Institución o Empresa: Proyectos e Inversiones Inmobiliarias del Lago, S.A.
Supervisora 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: 18	Mayo	5	5	5	5	5	X	25 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	5	5	5	5	5	X	25 hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo / Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8	X	40 hrs
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	5	5	5	5	5	X	25 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	5	5	5	5	5	X	25 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
 Jefe Inmediato Brenda Elizabeth Mendez Rivas

PROYECTOS E INVERSIONES
 INMOBILIARIAS DEL LAGO, S.A.

(f) 
 Licda. Sandra Hernández – Supervisora EPSL