

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



“La Comunicación Interna Digital creando identidad entre los colaboradores de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.”

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:
Juan Carlos Ramírez López
Carné 200016742

Previo a optar el título de:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre 2019

Consejo Directivo:

Director:

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.
23 Avenida 31-13, Zona 5
Guatemala, Guatemala
Tel +502 2420-9500
Fax +502 2420-9536
www.grouppbs.com

Guatemala, 09 de septiembre de 2019

M.A. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **Juan Carlos Ramírez López** con número de carné: **200016742** 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el **Departamento de Recursos Humanos** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de mayo al 19 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"Fortalecimiento de la comunicación interna de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A."** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **el área Recursos Humanos de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del (la) epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

Productive Business Solutions
(Guatemala), S. A.

Luis Alfredo Godoy Navarro
Gerente de Recursos Humanos

Partners Regionales:





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante
Juan Carlos Ramirez López
Carné: 200016742
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: "LA COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL CREANDO IDENTIDAD ENTRE LOS COLABORADORES DE PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS (GUATEMALA).S.A.". El citado trabajo llena los requisitos del 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 del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Josue Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura



Lic. M.A. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura





PARA EFECTOS LEGALES, ÚNICAMENTE EL AUTOR ES RESPONSABLE DEL CONTENIDO DE ESTE TRABAJO.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser quien permite que este sueño se haya cumplido, por darme el regalo de la vida y convertirme en testimonio de los milagros que has hecho en mí.
- A MI HERMANA:** Mónica Janeth Ramírez López por haberme apoyado a retomar la carrera y ser parte fundamental en mi desarrollo como individuo, por ser uno de los más bellos seres humanos que he conocido, Dios bendiga tu vida.
- A MI HERMANO:** Mario Roberto Ramírez López, por haber sido un padre en mi vida y la de nuestros hermanos, por tu lucha constante para darnos las mejores condiciones para vivir, por tu tiempo, por tu trabajo, por tu corazón noble que me dio la oportunidad de estudiar y estar en este punto tan trascendental en mi carrera.
- A MIS TÍOS:** Edín Chavarría y Jorge Chavarría por permitirme convivir con ustedes durante toda mi vida y dejarme tantas enseñanzas que me han ayudado en mi proceso de vida.
- A MARLENY HERNÁNDEZ:** Por ser parte fundamental y acompañante en la realización de mi EPS, por regalarme tu tiempo, tu espacio y comprensión en todo este proceso, que Dios bendiga tu vida, mi amor y mi cariño siempre estarán contigo, agradezco a Dios por poner a un gran ser humano como tú en mi camino.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Por todos los momentos compartidos, que me han dado muchas alegrías y han hecho que mi vida sea más especial de lo que ya es.

A Giovanni Melgar por ser un gran soporte para mi familia, por todos y cada uno de los consejos que me has dado, por creer en mí, por siempre tener el tiempo para hablar conmigo cuando lo he necesitado, has estado en los momentos más trascendentales en nuestro hogar, por llevar siempre el mensaje de Dios a nuestras vidas y permitirme conocer la bondad y el gran ser humano que eres.

A mi madre María del Carmen López Muñoz Q.E.P.D. por haber sido la mejor madre, por todos tus esfuerzos y sacrificios, por esa lucha constante para que tus hijos se convirtieran en personas de bien en la sociedad, por ser un ejemplo de mujer, me diste todo el amor que tenías y hasta en tu último día de vida pediste por mí, gracias viejita por ser mi madre, sin ti nada de esto estuviera pasando.

A mi abuela Herminia Ramírez de Chavarría Q.E.P.D. fuiste mi motivación en estos últimos años, te convertiste en mi segunda madre, gracias por ser un ejemplo para toda la familia y regalarme grandes consejos que me han ayudado en la vida, por haber sido el equilibrio en nuestro hogar, te amo y sé que desde el cielo estás celebrando por mí.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me he realizado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a cada uno de los docentes que han sido parte de esta carrera y me han ayudado a expandir mis conocimientos.

Al **LIC. LUIS PEDROZA**, por guiarnos y brindarnos el apoyo necesario en la realización de este proyecto.

A **MSc. SERGIO MORATAYA**, por haber generado la oportunidad y las facilidades para que la culminación de la carrera sea una realidad.

A **PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS (GUATEMALA)**, S.A., por brindarme la oportunidad de laboral en tan prestigiosa empresa y las facilidades para poder realizar el Ejercicio Práctico Supervisado.

Al **LIC. LUIS ALFREDO GODOY NAVARRO** como Gerente de Recursos Humanos, brindándome todas las facilidades para la realización de mi proyecto dentro de la empresa.

Al **LIC. JOSUE ANDRADE**, por su asesoría y tiempo, permitiendo que mi proyecto fuera desarrollándose de la forma más efectiva.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. LA INSTITUCIÓN – PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS (GUATEMALA), S.A.	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes	1
1.2.4. Departamentos	2
1.2.5. Misión	2
1.2.6. Visión	2
1.2.7. Objetivos Institucionales	3
1.2.8. Público Objetivo	3
1.2.9. Organigrama	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	6
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	7
1.4.1. Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas	7
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	21
1.5.1. Fortalezas	21
1.5.2. Oportunidades	21

1.5.3. Debilidades	21
1.5.4. Amenazas	21
CAPÍTULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	22
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	22
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIONALES	22
2.2.1. Objetivo General	22
2.2.2. Objetivos Específicos	22
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	22
2.4. MENSAJE	22
2.5. ESTRATEGIAS	22
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	23
CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	29
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	29
3.1.1. Financiamiento	29
3.1.2. Presupuesto	29
3.1.3. Beneficiarios	29
3.1.4. Recursos Humanos	29
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	29
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	30
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	33
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	36
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
GLORSARIO DE TÉRMINOS	51
BIBLIOGRFÍA	53
E GRAFÍA	55
ANEXOS	57

Resumen

Nombre de la institución:

Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

Nombre del Proyecto:

“Fortalecimiento de la comunicación interna de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

Objetivos del proyecto:

- **General:** El Ejercicio Profesional Supervisado permitió realizar un proyecto de comunicación interna digital dentro de la organización Productive Business Solutions (Guatemala), S.A., que fortaleció la relación entre colaborador-empresa.

El proyecto se conforma por tres etapas: El Diagnóstico a través de la observación, encuestas y entrevista, para identificar el problema y generar una solución.

La segunda etapa el Plan de Comunicación, se identificó al público objetivo, se estableció la estrategia de la cual se derivaron las acciones para la elaboración de los artes.

Tercera etapa, se crearon las piezas gráficas, las cuales fueron enviadas a través del correo electrónico a todos los colaboradores de la institución, así mismo se trabajó en la preparación de un taller comunicacional, así como la creación de un chat en whatsapp que permitió el intercambio de información para la búsqueda de nuevas formas de trabajo y actividades en beneficio de los colaboradores.

- **Específicos:** colaborar con Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. a fortalecer la comunicación interna en todos los departamentos de la institución.

Introducción

La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas tienen contacto por medio de los mensajes que transmiten, utilizando un canal de dos vías, verbal cuando hablamos con otra persona, o por la escritura. La otra forma es la comunicación no verbal que se manifiesta a través de señales o gestos.

Todo proceso que se realiza dentro de una organización o institución se identifica como comunicación interna, la cual busca obtener una estabilidad en la organización con el objetivo de alcanzar los fines que se proponen. Es con ella que se logra la socialización de sus miembros y el medio por el cual se logra transmitir todo lo relacionado a las actividades que realiza la organización tanto dentro como fuera de la misma.

Para los efectos del presente Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) la base será la comunicación interna digital, la cual cobrará vital importancia, al momento de describir la perspectiva de los colaboradores de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

La comunicación interna digital establece una relación de comunicación entre los colaboradores de una organización o institución, ya que, por medio de esta, el flujo de información se vuelve efectivo y directo, y asegura el éxito del buen funcionamiento de la organización.

El Ejercicio Práctico Supervisado se compone del diagnóstico comunicacional que incluye, objetivos del diagnóstico, información de la institución, metodología, recopilación de datos y la radiografía de la institución. El plan de comunicación, lo conforman, antecedentes comunicacionales, objetivos de la comunicación, el público objetivo, el mensaje, estrategias y acciones de comunicación. Por último, el informe de ejecución que explica el proyecto desarrollado, estrategias y acciones desarrolladas, cronograma de actividades, el control y seguimiento.

Se refieren al final, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Justificación

Las organizaciones utilizan como medios tradicionales de comunicación interna, murales, periódicos, boletines, memorándums, revistas, capacitaciones y aniversarios de la institución.

Por lo que hoy en día las empresas se ven en la necesidad de adaptarse a los cambios que el mundo empresarial genera, a través de la evolución digital que crea mejores vías de comunicación.

Las estrategias de comunicación interna digital se desarrollan de forma diferente dependiendo las necesidades, tener colaboradores orgullosos de la institución a la que representan, se convierten en el capital humano más importante, ya que son ellos quienes, a través de su trabajo, harán que la empresa sea mejor día a día.

Las nuevas tendencias digitales, permiten que la comunicación interna, sea más práctica y efectiva, ya que la transmisión y recepción de mensajes, se realizan inmediatamente, asegurando que cada uno de los colaboradores se sienta parte de la empresa.

Como parte de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y en base a la observación realizada dentro de la institución, se consideró importante realizar este Ejercicio Práctico Supervisado, para comprobar si el punto de vista del autor de este informe coincide con la perspectiva de los colaboradores de la Organización.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

Fortalecimiento de la comunicación interna de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

1.1. Objetivos del Diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

- Diagnostica la comunicación interna de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos y canales de comunicación que utiliza Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.
- Evaluar y fortalecer los canales óptimos de comunicación digital para el flujo de información.

1.2. La institución – Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

1.2.1. Ubicación Geográfica: 23 avenida 31-13 zona 5 Guatemala

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas

En base al giro del negocio se trabaja con soluciones en Tecnología Informática (IT) y Printing teniendo alianzas con Cisco, Oracle, Hewlett Packard, NCR, Tripp Lite, Quadient, L3 Communications, así como del lado de Printing con el socio comercial más grande a nivel mundial en impresiones como lo es Xerox, Kodak, Entrust Datacard, Engatel, Sony y Carestream.

1.2.3. Antecedentes

PBS Guatemala es una compañía enfocada en proporcionar a sus clientes integrales en el área de documentos, tecnología de información y servicios relacionados. PBS Guatemala cree firmemente en la necesidad de tener una conducta responsable con la sociedad y con el medio ambiente.

Xerox de Guatemala principia a operar en el mercado guatemalteco en el año 1966, como pionera en el mundo de la copia análoga, que posteriormente se convirtió en impresión digital. En el año 2003, cambia su denominación a Documentos y Digitales, S.A.

Documentos y Digitales, S.A. pasa a formar parte de Grupo Difoto, conocidos en el mercado guatemalteco por la comercialización de productos y servicios relacionados con la fotografía, artes gráficas y línea médica.

Como parte del crecimiento, adaptándose a los cambios e innovando en el mercado, a partir de 2011 la empresa pasa a formar parte de Facey Group y como una estrategia de integración regional en Centro América y El Caribe, Documentos y Digitales, S.A. cambia su nombre a Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

1.2.4. Departamentos

- Gerencia General
- Gerencia Financiera
- Ventas
- Finanzas
- Logística
- Compras
- Administración Clientes (Créditos y Cobros/Facturación)
- Centro de Atención al Cliente (CAC)
- Shared Services Center
- Servicio Técnico
- Bodega
- Mensajería

1.2.5. Misión

Ser una organización con presencia regional en Centroamérica y el Caribe, comprometida con sus clientes, trabajando con un capital humano excepcional y representando a los líderes de la industria tecnológica, para brindar el mejor servicio del mercado, proporcionando a sus accionistas un retorno sobre la inversión consistente, con responsabilidad social y ambiental.

1.2.6. Visión

Nos esforzamos por ser el socio preferido en tecnología y soluciones integrales de nuestros clientes al ayudarles a mejorar la calidad de sus productos y servicios y así poder ser más eficientes en sus procesos de negocios.

Para lograr esto, empleamos a un talentoso grupo de personas que poseen pasión y ética, quienes están comprometidos con la excelencia y están orgullosos de ser parte de nuestra organización.

Actuamos con un agudo sentido de responsabilidad por los activos de la empresa bajo nuestro cuidado.

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y accionistas, operamos eficientemente a lo largo de la región. Hacemos las cosas de la misma manera, de la mejor manera, en todos los mercados.

1.2.7. Objetivos Institucionales

Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. ofrece a sus clientes un valor agregado en calidad, respaldo y servicio que cada uno de los productos y soluciones posee.

En un mundo en donde la integración tecnológica y los procesos productivos crecen cada día más, el contar con una compañía fuerte de soporte y excelencia en el servicio es fundamental para los clientes.

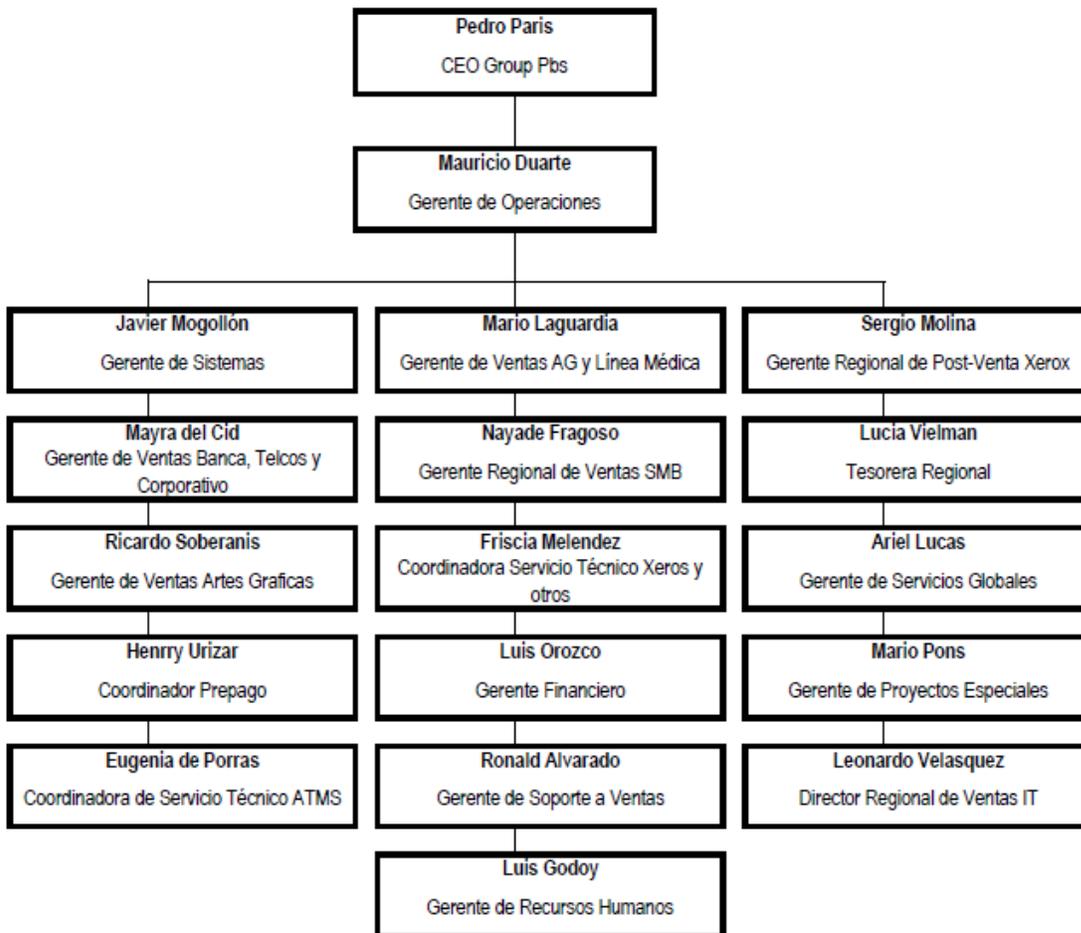
Para poder convertirse en proveedores de soluciones integrales para el proceso de desarrollo y crecimiento económico de sus clientes PBS Guatemala cuenta con profesionales especializados en soportar soluciones de hardware y software en toda Centro América.

Agilidad, compromiso, calidad de servicio al cliente y confiabilidad gracias a buenas prácticas, describen en buena medida los ejes que han permitido a PBS Group convertirse en el grupo más grande en Centro América y el Caribe para la integración de soluciones de documentos y tecnología.

1.2.8. Público Objetivo

PYMES, artes gráficas, telecomunicaciones, los mercados principales incluyen entornos de oficina grandes y pequeños, cliente de impresión comercial y producción, compañía de artes gráficas y servicios creativos, operaciones en sectores públicos, e industrias como salud, educación, servicios financieros, la banca, los seguros, las telecomunicaciones y los servicios generales.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. Group Facey

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del método

El método que se utilizó en este diagnóstico es inductivo, partiendo de casos particulares, para llegar a conclusiones generales, ya que, a través de las observaciones realizadas dentro de la institución, se identificó que la comunicación interna en Productive Business solutions (Guatemala), S.A. tiene falencias.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

A través de procedimientos concretos, se obtuvo información específica de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A., con los cuales se determinó que existe un problema a solucionar, siendo la observación, la entrevista y la encuesta, las técnicas que se consideraron las adecuadas para el desarrollo de este proyecto.

La observación permitió conocer la realidad de la institución en relación con la comunicación interna, siendo esta observación directa, ya que el investigador forma parte activa del grupo objetivo (colaboradores de la institución).

La entrevista se realizó de forma estructurada mediante 7 preguntas al Gerente de Recursos Humanos de la empresa, se recolectaron datos de interés, que fortalecieron la observación.

La encuesta confirmó la hipótesis inicial, identificando que la comunicación interna dentro de la institución presenta debilidades, que serán fortalecidas a través de una estrategia digital.

1.3.3 Cronograma del diagnóstico

Temporalidad	Semana del 28 de enero al 3 de febrero del 2019							Semana del 4 al 10 de febrero 2019						
	L-28	M-29	M-30	J-31	V-1	S-2	D-3	L-4	M-5	M-6	J-7	V-8	S-9	D-10
Investigación comunicación interna v comunicación interna digital	■	■												
Introducción			■											
Justificación			■											
Objetivo General				■										
Objetivo Especifico				■										
Metodología, descripción del método					■									
Técnicas e instrumentos de recolección					■									
Elaboración ficha entrevista						■								
Entrevista con Gerente RRHH							■							
Transcripción entrevista							■							
Elaboración encuesta								■						
Traslado de encuestas a colaboradores									■					
Vaciado de las encuestas										■				
Elaboración de gráficas e interpretación resultados											■			
FODA												■		
Bibliografía													■	
Revisión del Diagnóstico, en contenido v redacción														■

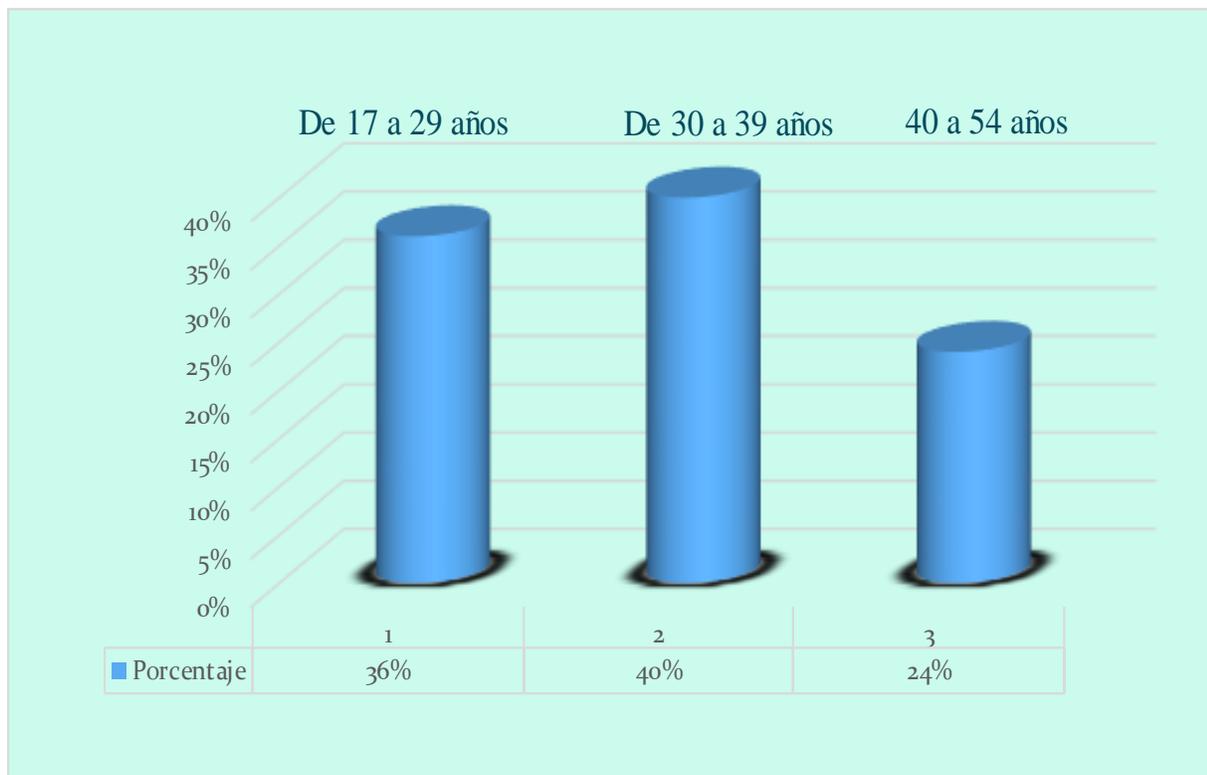
1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas.

Datos demográficos

Edad

Gráfica 1

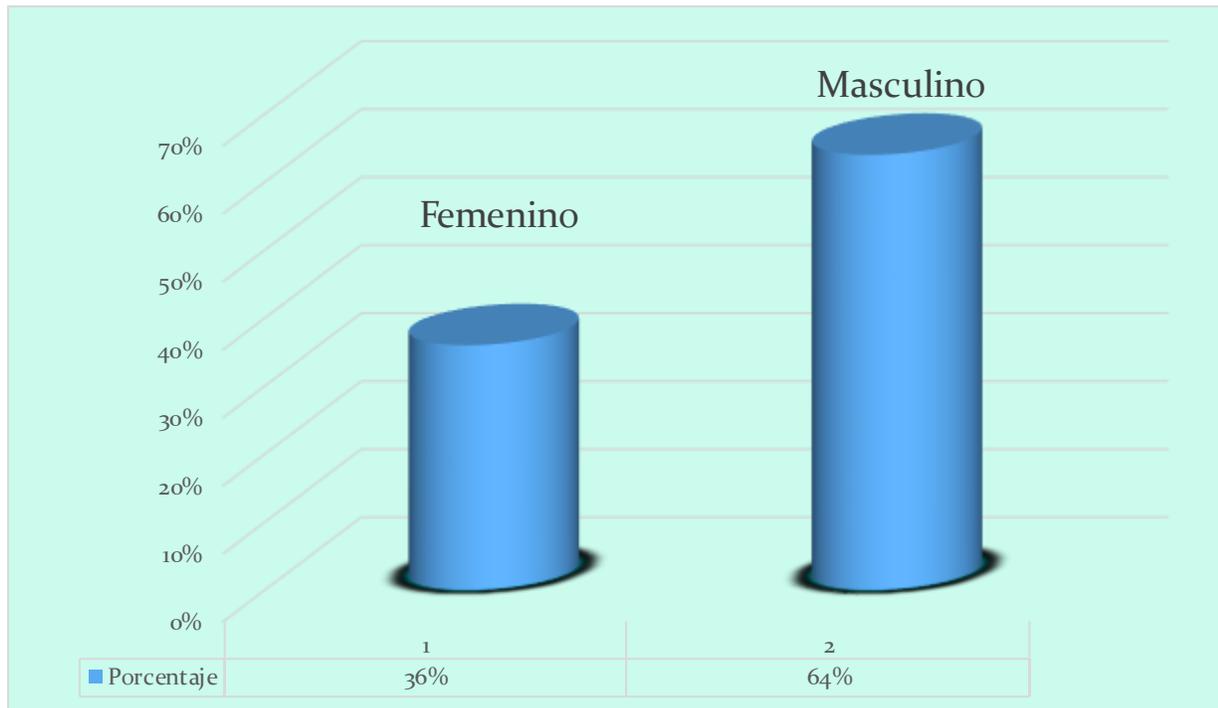


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 40% de los encuestados se encuentran dentro del rango de edad de 30 a 39 años, un 36% de 17 a 29 años y por último el 24% de 40 a 54 años.

Género

Gráfica 2

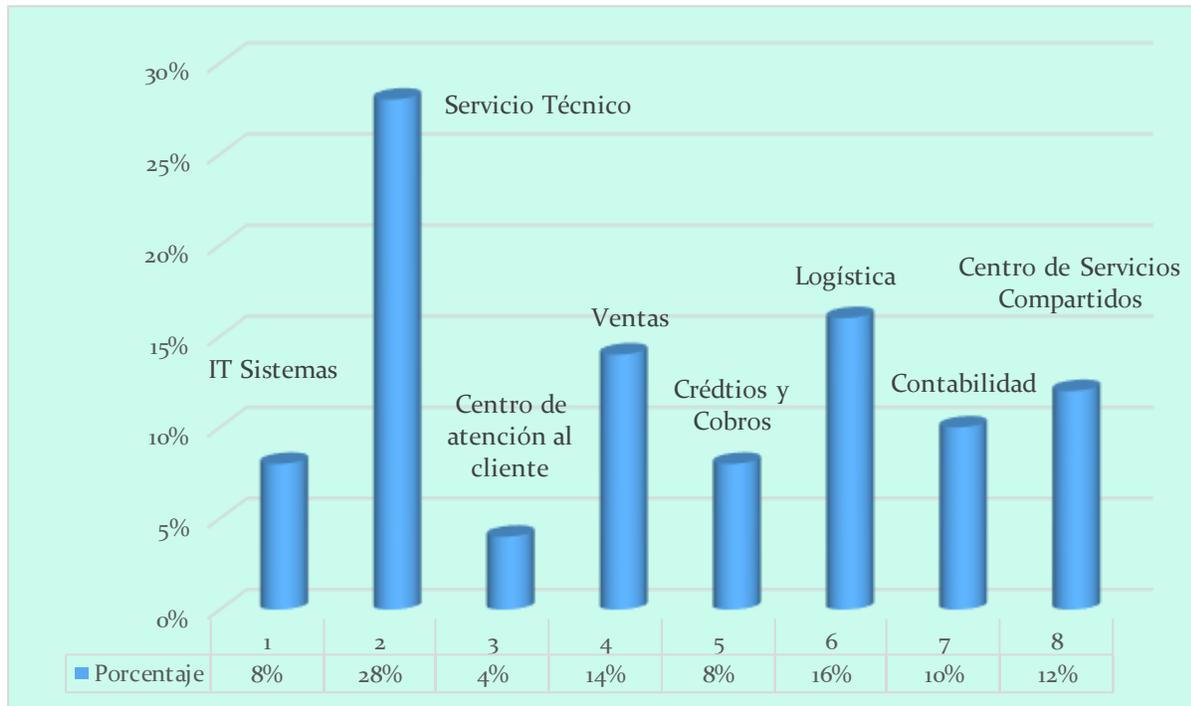


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 64% de los colaboradores está representado por hombres, el 36% restante por mujeres.

Departamento en el que labora

Gráfica 3

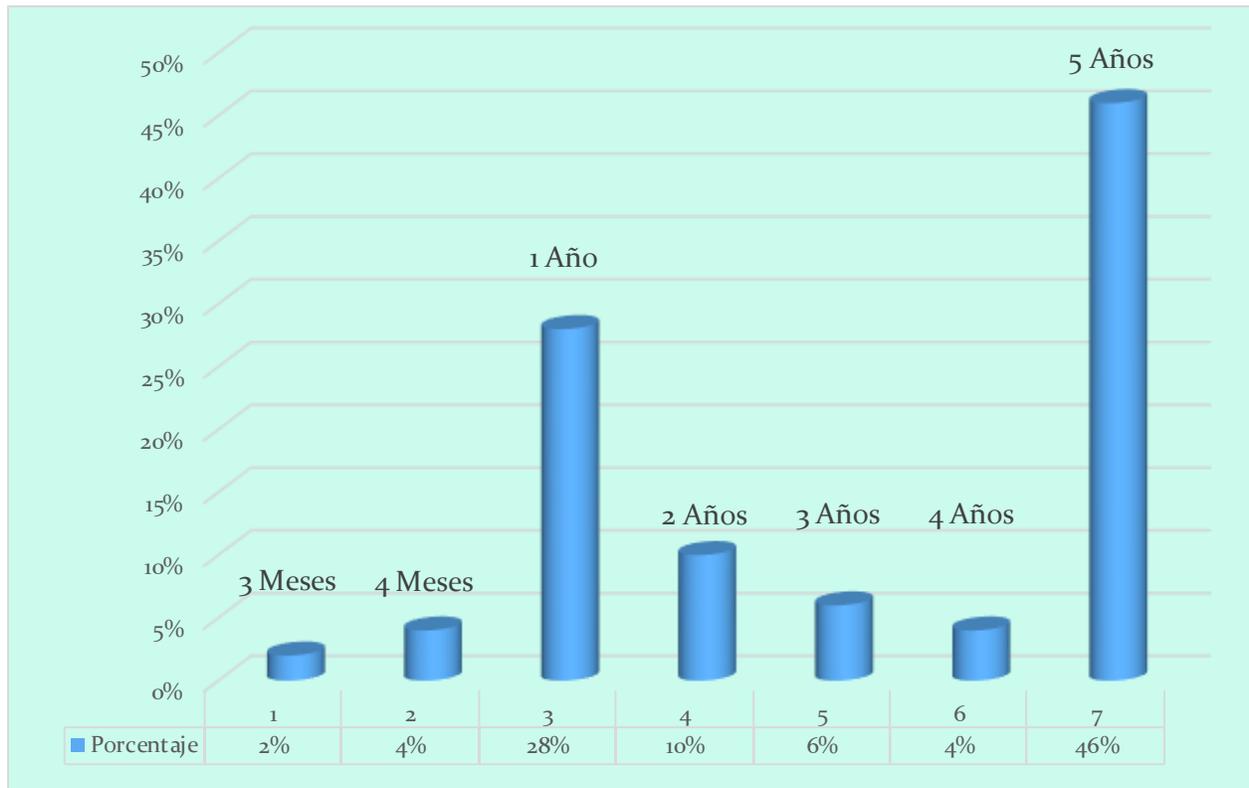


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

Los 3 departamentos con el porcentaje más alto en las encuestas son: Servicio Técnico con 28%, Logística con 16% y el 14% pertenece a ventas.

Tiempo de laborar en la empresa

Gráfica 4



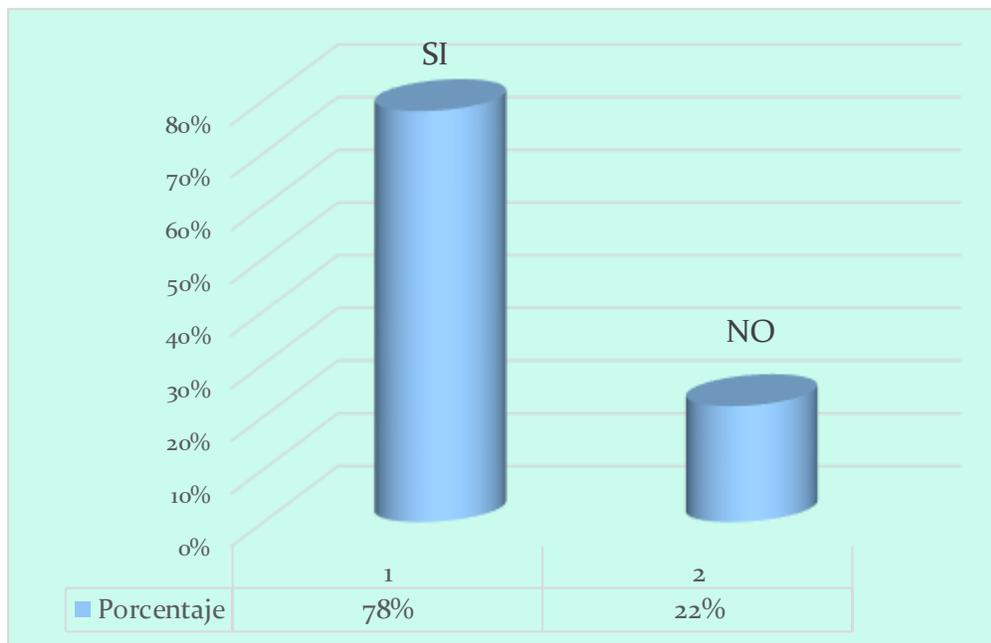
Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El tiempo de antigüedad que predominó en la encuesta, está representado por el 48% de colaboradores que tienen 5 años de pertenecer a la empresa.

Respuestas de los colaboradores.

¿Al momento de ingresar a Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. recibió capacitación y/o información de la empresa?

Gráfica 5

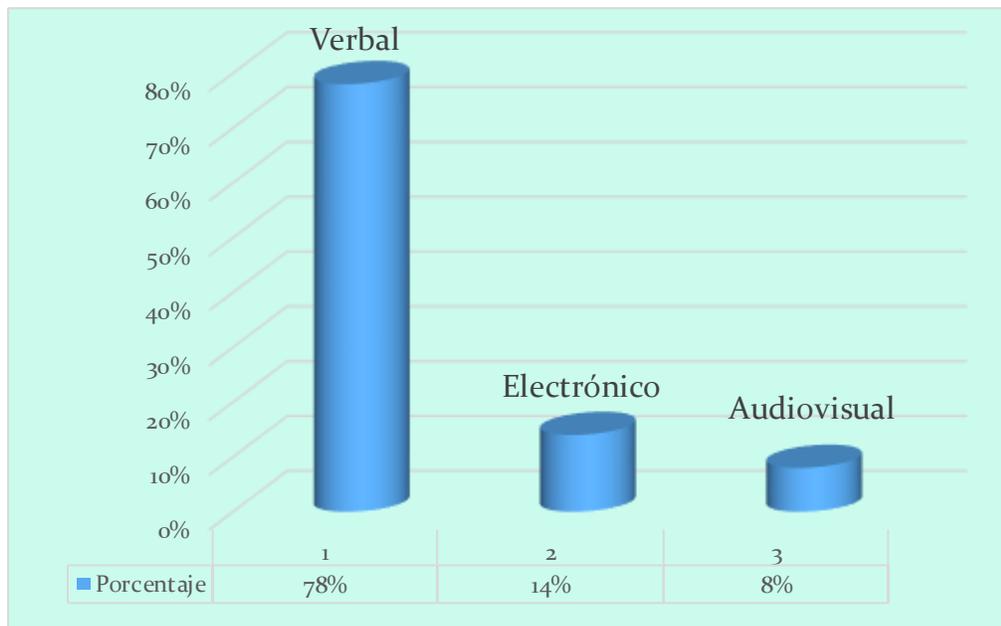


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 78% de los colaboradores expresó que sí recibieron capacitación acerca de la empresa, lo cual es un indicador de que la comunicación prevaleció en la transmisión de la información.

Si su respuesta fue SÍ por favor indique el medio por el cual le proporcionaron información:

Gráfica 6

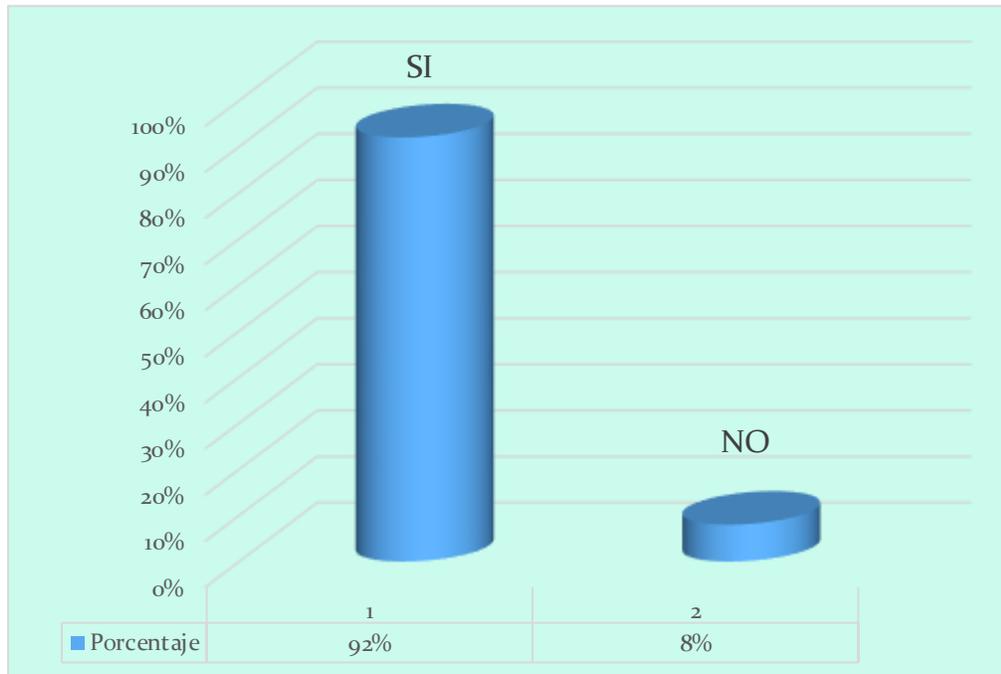


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

La tendencia indicó que el medio de información predominante para una capacitación es verbal, que representa el 78% de la muestra, le sigue lo audiovisual con un 8%, mismo porcentaje que lo electrónico, es decir, una estrategia de comunicación interna digital es de relevancia para la Institución.

¿Conoce los departamentos que conforman Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.?

Gráfica 7

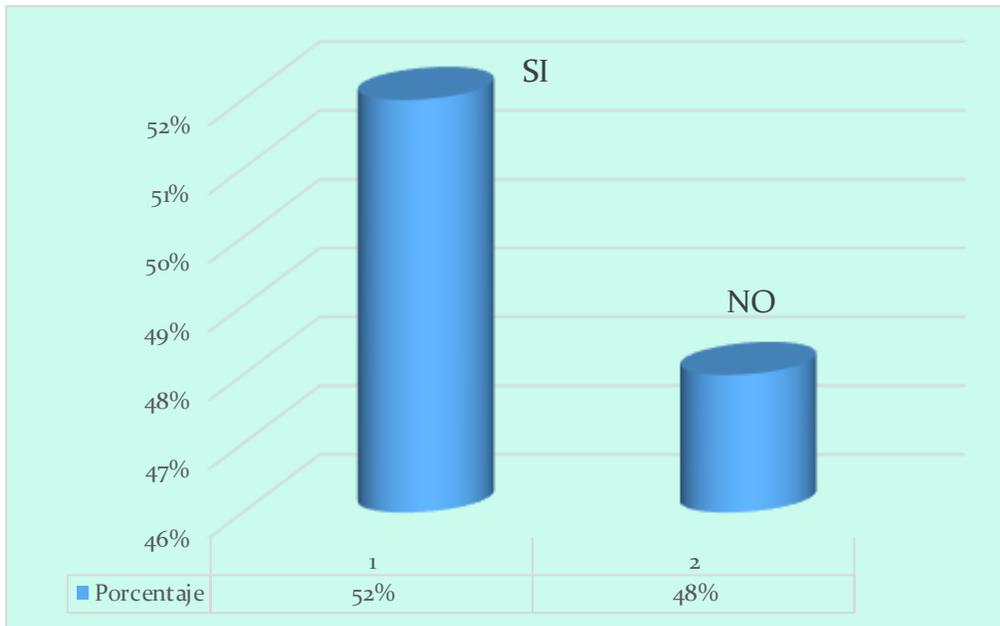


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

La mayoría de los colaboradores con un 92%, indicó que conocen los distintos departamentos que conforman la organización.

¿Considera que la empresa para la cual labora crea identidad con sus colaboradores?

Gráfica 8

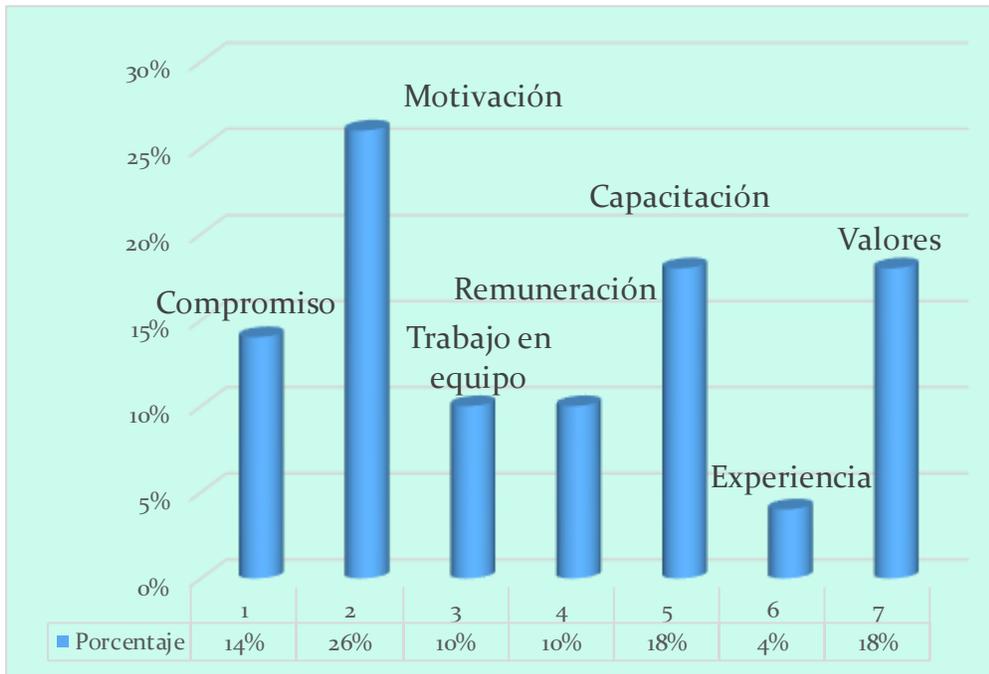


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 46% expresó que no genera identidad, lo cual puede afectar el rendimiento laboral del colaborador, es por ello que la comunicación interna digital jugará un papel importante, ya que será el medio para fortalecerlo.

¿En su opinión qué aspectos crean identidad con la institución? Mencione 2:

Gráfica 9

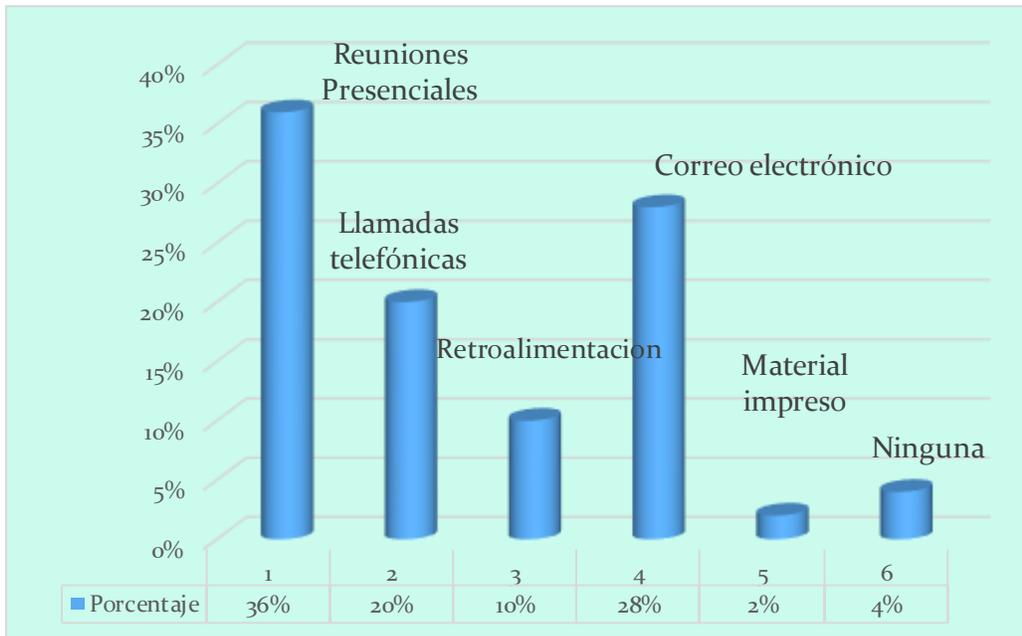


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

Entre los aspectos que la empresa debe considerar para crear identidad están: la motivación con el 26%, capacitaciones con un 18%, valores con el 18%, compromiso con 14%, remuneración con 10% y por último con un 10% trabajo en equipo.

¿Cuál de los siguientes ítems caracterizan la comunicación interna dentro de su empresa?

Gráfica 10

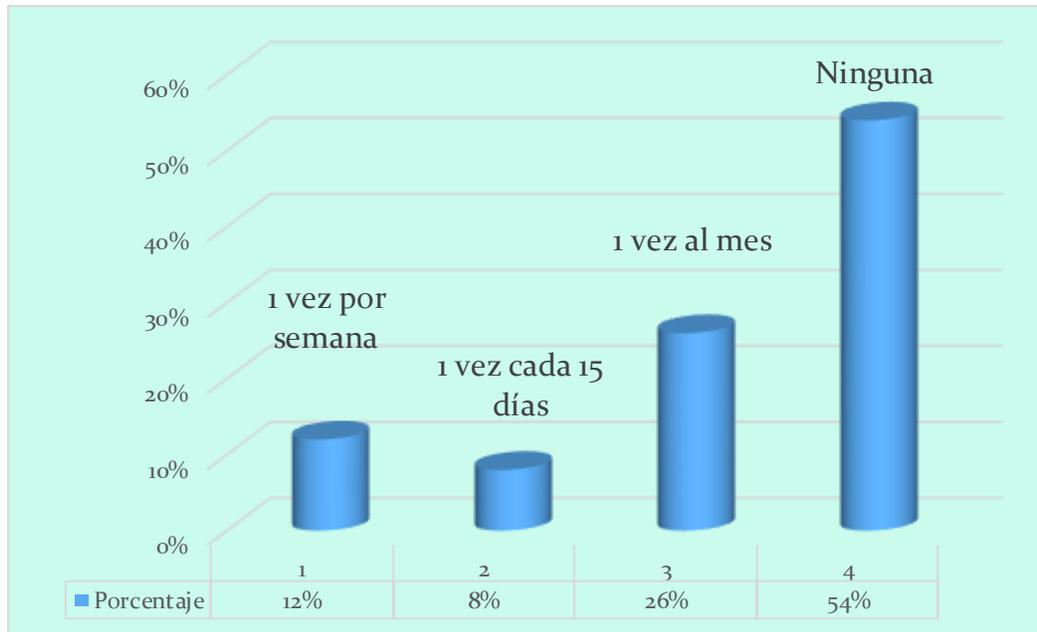


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 50% de los colaboradores, indicó que las reuniones presenciales caracterizan la comunicación interna, según el 36% es a través de llamadas telefónicas, el 34% por correo electrónico, el 20% por medio de retroalimentación con compañeros, material impreso con 6% y por último ninguna de las anteriores con un 4%.

¿Con qué frecuencia recibe información relevante de la empresa (noticias, logros, contrataciones, etc...)?

Gráfica 11

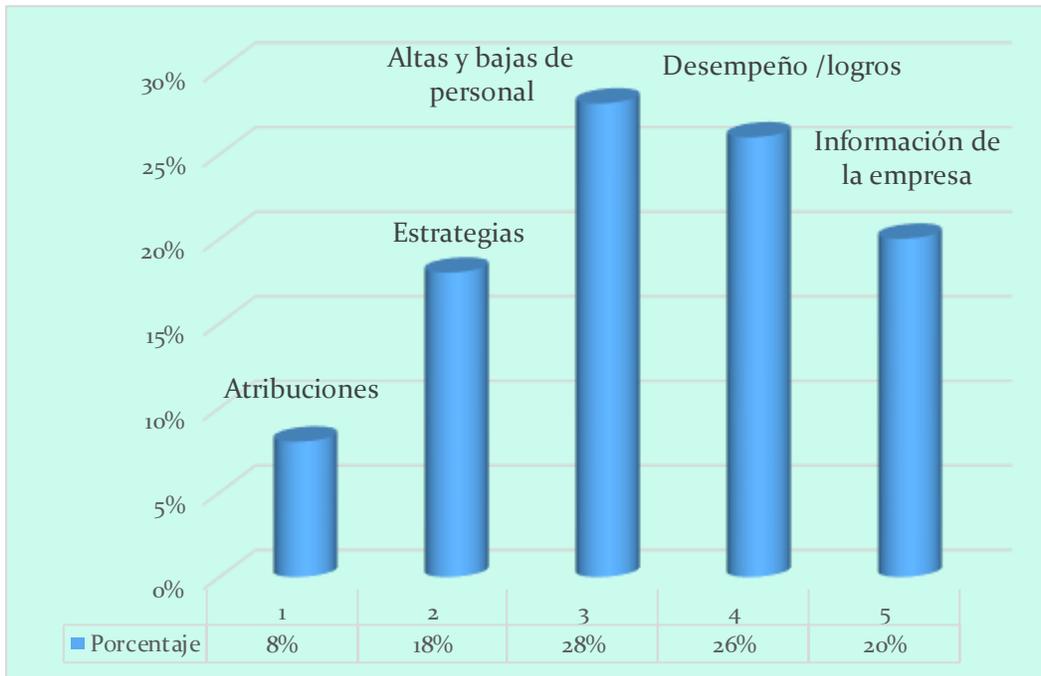


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 54% de los colaboradores contestó que no recibe ninguna información relevante por parte de la empresa, fortaleciendo de esta forma, la idea que, la comunicación interna digital, es el canal idóneo para transmitir información que genere interés a los colaboradores.

¿Qué información considera que la institución debe comunicar a sus colaboradores?

Gráfica 12

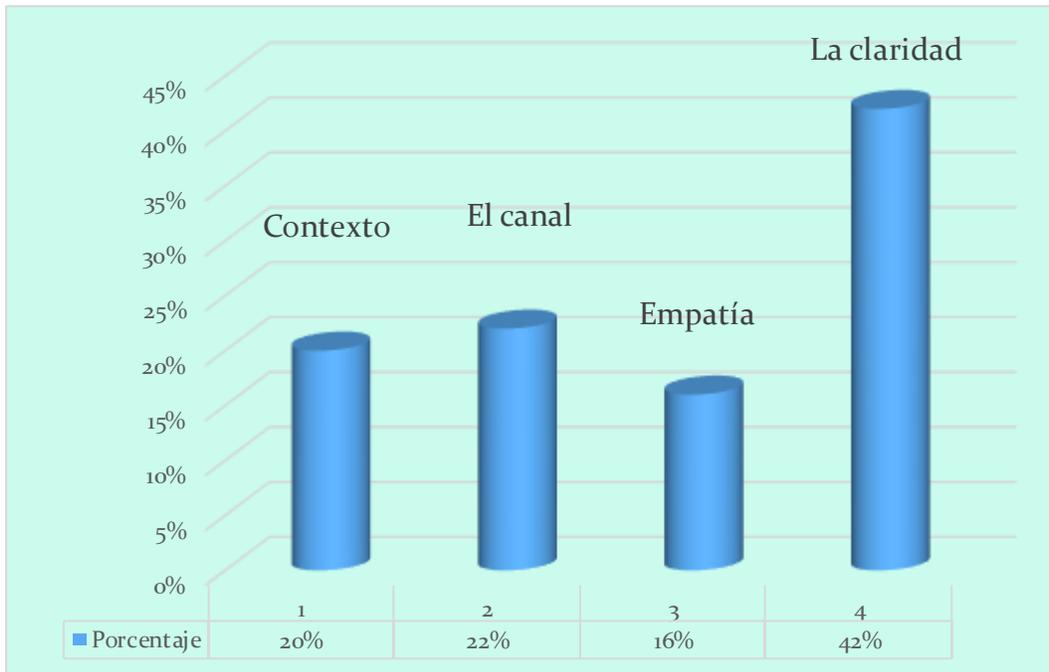


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

La pregunta, tuvo como objetivo, conocer la opinión de los colaboradores, con relación a la información que desean, sea transmitida para estar actualizados con lo que sucede en la institución.

¿Cuáles considera que son los elementos que determinan que una comunicación sea efectiva?

Gráfica 13

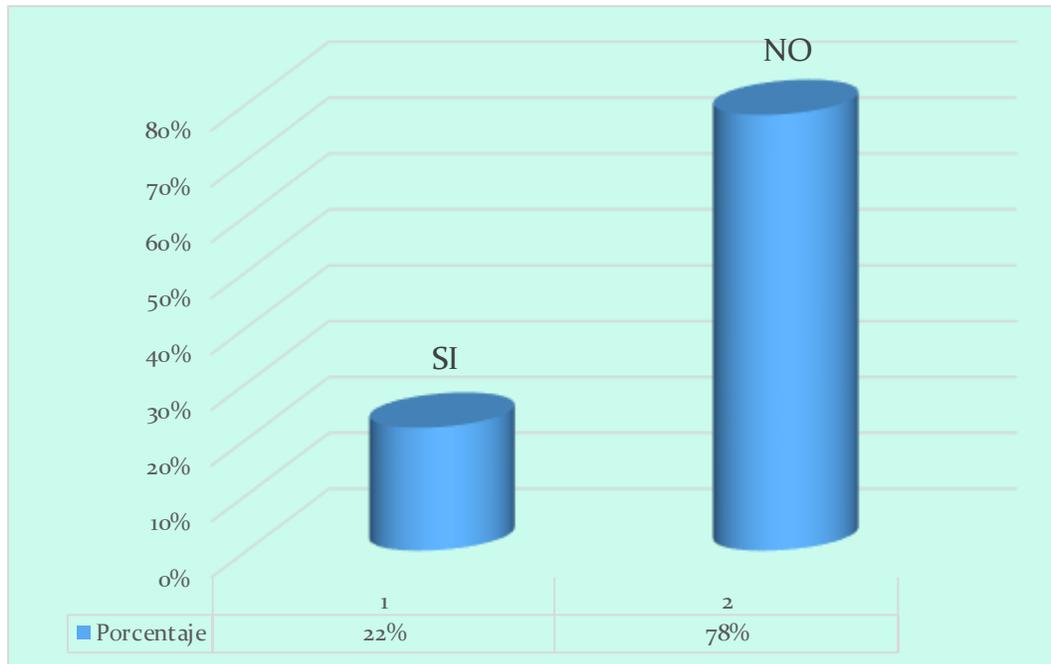


Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

De acuerdo con la opinión de los colaboradores, la claridad es el elemento más importante para poder desarrollar una comunicación interna efectiva.

¿Recibe evaluaciones periódicas por sus atribuciones dentro de su empresa?

Gráfica 14



Fuente: con base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 78% de los colaboradores expresó que no reciben evaluaciones periódicas por sus atribuciones, se considera necesario implementar las evaluaciones, utilizando la comunicación interna digital como el canal adecuado para realizarlas.

1.5 Radiografía de la institución

1.5.1. Fortalezas

- Cuenta con la tecnología necesaria para implementar nuevas estrategias de comunicación, en beneficio de los colaboradores.
- La oportunidad de tener comunicación directa con Gerentes o Jefes de Área para la agilización de procesos.
- Facilita el acceso a la información académica, lo que permite al colaborador adquirir mayores conocimientos y la capacidad de transmitir los mensajes de forma efectiva.

1.5.2. Oportunidades

- Crear campañas internas de concientización acerca de la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
- El uso de los recursos tecnológicos para la transmisión de mensajes que provoquen reacciones positivas para el colaborador.
- Programar capacitaciones entre departamentos con el fin de conocer a cada uno de los colaboradores que pertenecen a la institución.

1.5.3. Debilidades

- La poca interacción entre colaboradores, debido a falta de programas o actividades que generen comunicación efectiva.
- Falta de evaluaciones periódicas con el personal para encontrar soluciones o mejoras a debilidades en los puestos, con el fin de optimizar el desempeño de estas.
- Falta de oportunidades laborales y el reconocimiento a las actividades de cada uno de los colaboradores.

1.5.4. Amenazas

- El manejo incorrecto de las herramientas que la organización le brinda a los colaboradores (correo electrónico, Skype) al transmitir información confidencial.
- La posibilidad de que los colaboradores no sean receptivos a nuevas estrategias de comunicación.
- La falta de reconocimiento hacia los colaboradores puede provocar el cambio a la competencia.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

A la fecha Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. no ha desarrollado un plan comunicacional, por lo que, la propuesta del Ejercicio Práctico Supervisado resulta de interés para la empresa, ya que se espera que contribuya a mejorar los procesos de comunicación interno.

2.2. OBJETIVOS COMUNICACIONALES

2.2.1. Objetivo General

- Reforzar la comunicación interna de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Informar a los colaboradores internos acerca de los departamentos que lo conforman.
- Fortalecer la comunicación interna a través de una campaña motivacional sobre la importancia que tiene el colaborador para la empresa.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

- Interno: personal interno administrativo de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

2.4. MENSAJE

- “Por ti las cosas suceden”

2.5. ESTRATEGIAS

- Campaña Informativa / Motivacional
- Taller comunicación afectiva

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

ACCION 1	
A qué estrategia responde la acción	Campaña informativa / Motivacional
Problema	-La falta de conocimiento de los colaboradores internos de los departamentos que conforman Productive Business Solutions (Guatemala), S.A., -El sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa
Producto	Piezas gráficas a trabajar por medio de mailing
Objetivo Comunicacional	Informar a los colaboradores internos, que departamentos conforman la organización, fomentar el nivel de compromiso de los colaboradores, a través de mensajes que generen empatía hacia la empresa.
Público Objetivo	Interno (empleados)
Medio de difusión	2 piezas semanales que se enviarán por medio de correo, durante 12 meses

pbs

Departamento de Compras...

Adquisición de bienes y servicios (locales e importación) 

Coordinar la logística de órdenes de compra (requisición, aprobación y codificación) 

Generación de pólizas de importación y trámites de liberación de mercadería en aduana desde despacho a su llegada a bodega o almacenadora. 

Análisis y control de los servicios básicos (agua, luz, teléfono, cable e internet) 

Entrega de contraseñas para pago de proveedores locales y coordinación de exportaciones. 

Claudia Ortíz (coordinadora)
Emanuel García, Josefina Gudiel y Jesús Gutiérrez (auxiliares)
Marlon García (piloto)

Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epesista.

TESORERÍA



Integrantes:
Valeria Olmos (coordinadora de tesorería)
Nelson Granados (asistente de tesorería)
Ronald Ruíz (asistente de tesorería)

Planificación y pago
a proveedores
(Centroamérica y
Caribe)

Pago de impuestos
de importación y
nóminas.

Elaboración
Flujos de Efectivo

Pago de
impuestos
tributarios

pbs

Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epesista.

quadient xerox ORACLE
hp INCR Carestream
Kodak CISCO Microsoft

LOS BUENOS EQUIPOS ACABAN POR SER GRANDES
CUANDO SUS INTEGRANTES CONFÍAN LOS
UNOS EN LOS OTROS LO SUFICIENTE
PARA RENUNCIAR AL "YO" POR EL "NOSOTROS".

Phil Jackson

pbs

Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epesista.

ACCION 2	
A qué estrategia responde la acción	Comunicación Asetiva
Problema	Habilidad de comunicación asertiva en os jefes de departamentos de la organización, en la interacción con los colaboradores.
Producto	Taller e interacción con jefes de departamento.
Objetivo Comunicacional	Reforzar la estrategia de comunicación interna digital que se llevará a cabo, lo anterior con e objetivo de crear conciencia, acerca de la importancia de la comunicación a nivel organizacional.
Público Objetivo	Jefes de departamento.
Medio de difusión	Presencial a través de una presentación digital.



Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epeista.



Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epeista.

ACCION 3	
A qué estrategia responde la acción	Comunicación Digital
Problema	La falta de un canal personalizado que permita trasladar información relevante de la empresa y que ayude a tener una mayor interacción entre los colaboradores.
Producto	Whatsapp
Objetivo Comunicacional	Intercambio de información entre jefes de departamento, como capacitaciones acordas a sus colaboradores, jornadas de salud, las buenas relaciones interpersonales, etc...
Público Objetivo	Jefes de la organización
Medio de difusión	Redes Sociales





CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

3.1.1. Financiamiento

Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Detalle	Cost Unit	Cost total	Financiamiento
52	Realización de display (1 semanal durante 1 año)	Q 275.00	Q 14,300.00	Productive Business Solutions
52	Realización de display informativos (1 semanal, durante 1 año)	Q 250.00	Q 13,000.00	Productive Business Solutions
12	Monitoreo de contenido y mailing (Asistente de Recursos Humanos)	Q 500.00	Q 6,000.00	Productive Business Solutions
1	Realización de taller de comunicación asertiva (Epesista)	Q 500.00	Q 500.00	Productive Business Solutions
1	Asesoría y entrega plan comunicacional (Epesista)	Q 4,000.00	Q 4,000.00	Productive Business Solutions
Financiamiento		Total	Q 37,800.00	
Epesista	Q	-		
Empresa	Q	37,800.00		
Patrocinio	Q	-		

Juan Carlos Ramírez López
Abril 2019

3.1.3. Beneficiarios

- Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y sus colaboradores

3.1.4. Recursos Humanos

- Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

- Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. 23 avenida 31-13 zona 5 Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Campaña Informativa / Motivacional

Se realizó el envío de piezas gráficas por medio del correo electrónico, los lunes y viernes de cada semana, con el objetivo de dar a conocer diferentes departamentos de la institución, así como para generar un cambio en el estado emocional de los colaboradores.

¿Los Conoces?



Luis Godoy

Para oficinascentrales.gt@grouppbs.com

Responder

Responder

Mensaje reenviado el 10/08/2019 7:53 p. m.,
Mensaje enviado con importancia Alta.

The infographic features the word "TESORERÍA" in large blue letters at the top. Below it is a photograph of three people: Valeria Olmos, Nelson Granados, and Ronald Ruiz. To the right of the photo is a vertical list of four teal boxes containing the following text: "Planificación y pago a proveedores (Centroamérica y Caribe)", "Pago de impuestos de importación y nóminas.", "Elaboración Flujos de Efectivo", and "Pago de impuestos tributarios". The PBS logo is in the bottom right corner.

Integrantes:
Valeria Olmos (coordinadora de tesorería)
Nelson Granados (asistente de tesorería)
Ronald Ruiz (asistente de tesorería)



Luis Alfredo Godoy Navarro
Gerente de Recursos Humanos
luis.godoy@grouppbs.com

Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epesista.

Excelente día!!!



Carlos Leon

Para oficinascentrales.gt@grouppbs.com

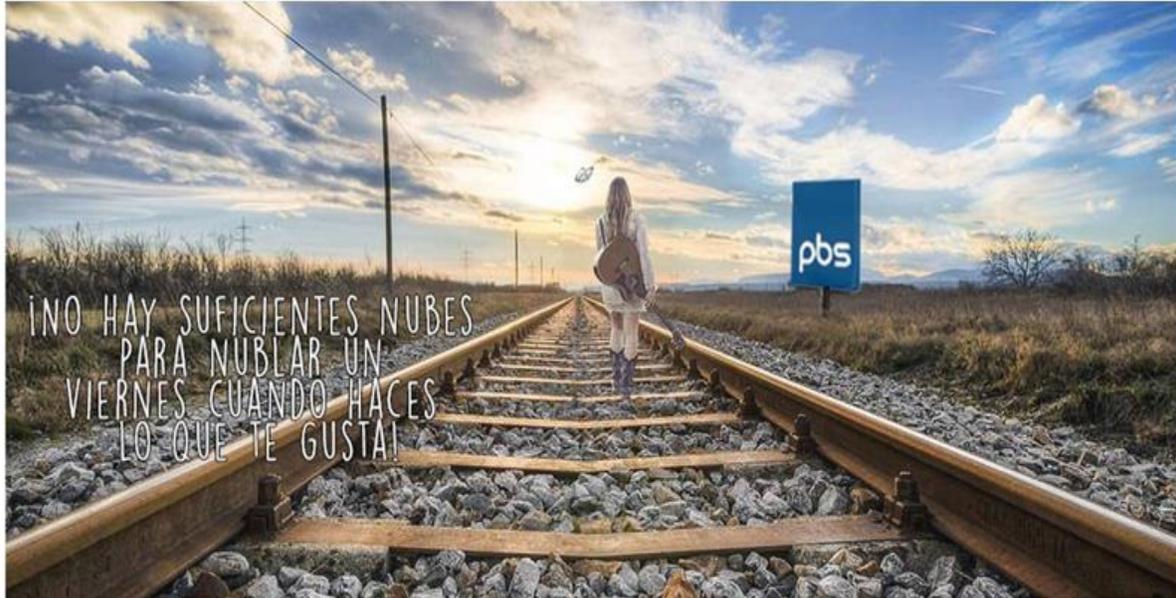
Responder

Responder a todos

Reenviar



viernes 21/06/2019 8:28 a. m.



Carlos Jose Leon

Auxiliar de Recursos Humanos

Group PBS - Guatemala

23 Avenida 31-13 Zona 5

Tel: + (502) 2420-9500 ext. 9546

www.grouppbs.com

Facebook: Group PBS

Fuente: Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y epesista.

Taller de Comunicación Asertiva

Se realizó este taller para fortalecer la campaña informativa / motivacional, este se realizó con diferentes jefes de áreas.



Fuente: Elaboración propia

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Temporalidad	Del 1 al 3	Semana del 6 al 10 de mayo					Semana del 13 al 17 de mayo					Semana del 20 al 24 de mayo					Semana del 27 al 31 de mayo				
	M-3	L-6	M-7	M-8	J-9	V-10	L-13	M-14	M-15	J-16	V-17	L-20	M-21	M-22	J-23	V-24	L-27	M-28	M-29	J-30	V-31
Revisión de artes con RRHH	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Arte Informativo (Depto Planning)		■																			
Revisión de artes con RRHH			■																		
Arte Motivacional 1					■																
Arte Informativo (Depto CyC)						■															
Revisión de artes con RRHH								■													
Arte Motivacional 2										■											
Arte Informativo (Depto Compras)											■										
Reunión con RRHH seguimiento												■									
Revisión de artes con RRHH													■								
Arte Motivacional 3															■						
Arte Informativo (PBS Xela)																	■				
Revisión de artes con RRHH																			■		
Arte Motivacional 4																					■

Temporalidad	Semana del 3 al 7 de junio					Semana del 10 al 14 de junio					Semana del 17 al 21 de junio					Semana del 24 al 28 de junio				
	L-3	M-4	M-5	J-6	V-7	L-10	M-11	M-12	J-13	V-14	L-17	M-18	M-19	J-20	V-21	L-24	M-25	M-26	J-27	V-28
Arte Informativo (Depto Tesorería)																				
Revisión de artes con RRHH																				
Arte Motivacional 5																				
Arte Informativo (Depto Ventas)																				
Revisión de artes con RRHH																				
Arte Motivacional 6																				
Reunión con RRHH seguimiento																				
Revisión de artes con RRHH																				
Arte Motivacional 7																				
Reunión con RRHH planificación taller																				
Revisión de artes con RRHH																				
Arte Motivacional 8																				

Temporalidad	Semana del 1 al 5 de julio					Semana del 8 al 12 de julio					Semana del 15 al 19 de julio					Semana del 22 al 26 de julio					Semana del 29 al 31 de julio		
	L-1	M-2	M-3	J-4	V-5	L-8	M-9	M-10	J-11	V-12	L-15	M-16	M-17	J-18	V-19	L-22	M-23	M-24	J-25	V-26	L-29	M-30	M-31
Elaboración de encuestas de las campañas																							
Traslado encuestas a colaboradores																							
Análisis de resultados de encuestas																							
Investigación comunicación asertiva																							
Preparación taller comunicación asertiva																							
Taller comunic asertiva con jefes de área																							
Presentación de resultados finales a RRHH																							
Preparación del informe final del EPS																							

Temporalidad	Días 1 y 2 de agosto		Semana del 5 al 10 de agosto					
	J-1	V-2	L-5	M-6	M-7	J-8	V-9	S-10
Preparación del informe final del EPS								
Entrega informe final del EPS								

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Campaña Informativa/Motivacional	<p>Por medio de mailing se logró hacer llegar el mensaje a 300 colaboradores, que al final de la campaña manifestaron su interés para continuar con las mismas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La facilidad y acceso para llegar a los colaboradores. 2. Se redactaron frases motivacionales, que fortalecieron la empatía del colaborador con la institución. 3. Las imágenes utilizadas fueron seleccionadas para combinar de forma efectiva con los mensajes.
	<p>Se impartió a 8 jefes de área un taller de comunicación asertiva, para que estos transmitieran el mensaje a sus colaboradores, obteniendo buenos comentarios, de esta forma, logrando abarcar a los más de 300 colaboradores de la institución.</p>	<p>El contenido del taller se impartió en base a la importancia del respeto que debe de existir entre colaboradores.</p>
	<p>Creación de un chat para el envío de información, compuesto de 12 integrantes.</p>	<p>Desde la comodidad del celular de cada uno de los integrantes, se pudo discutir e intercambiar puntos de vista, para temas de importancia a transmitir a los colaboradores.</p>

Fuente: Elaboración propia

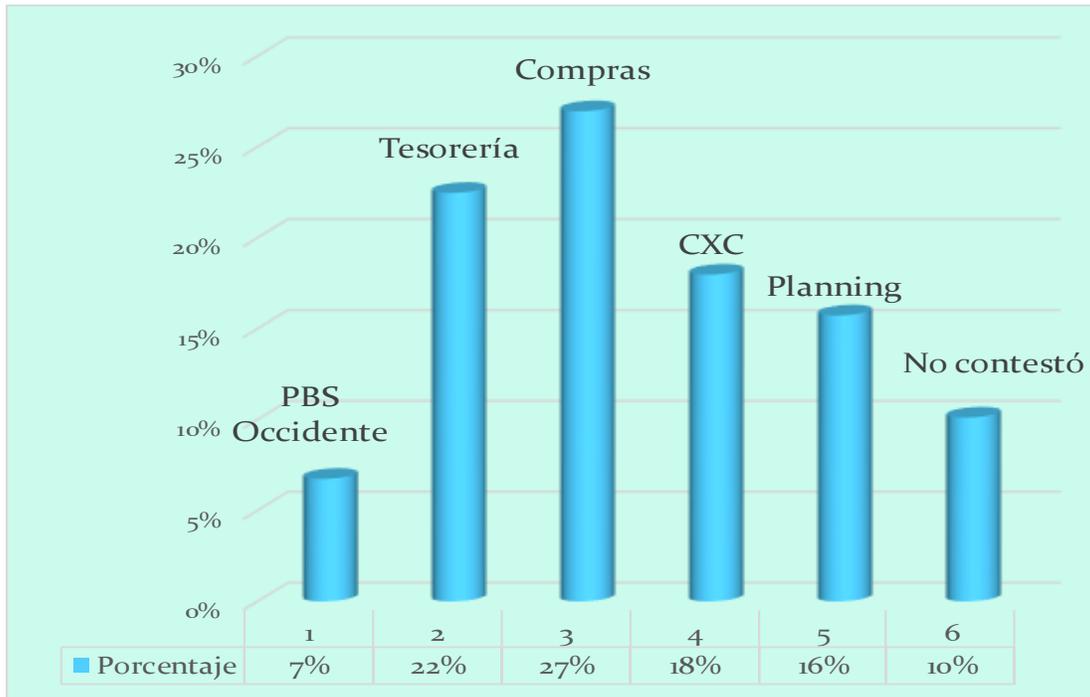
Descripción y análisis de resultados

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de realizadas la campaña informativa / motivacional

Los resultados se presentan en porcentajes con base a las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

¿Mencione 2 departamentos dados a conocer por medio de la campaña informativa?

Gráfica 1

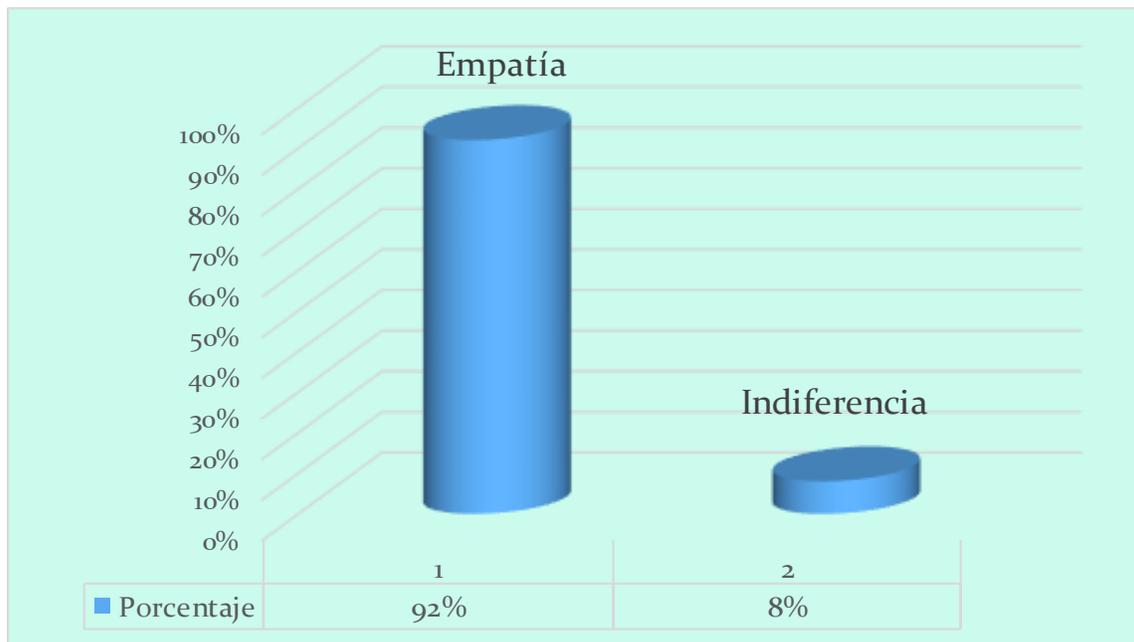


Fuente: Elaboración propia

El 90% de los colaboradores, tiene presente los distintos departamentos presentados en la campaña informativa, mostrando con esto que el mensaje llego de forma satisfactoria.

¿Los correos con mensajes motivacionales, enviados los viernes, le generó?

Gráfica 2

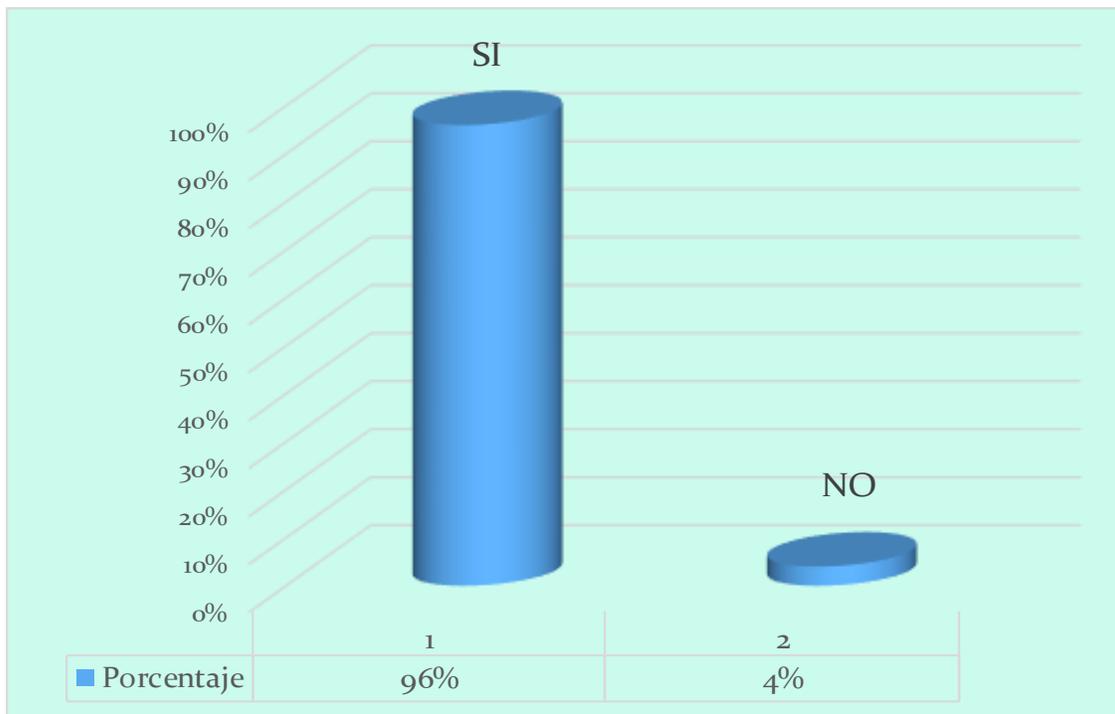


Fuente: Elaboración propia

Se midió el grado de receptividad que tuvo en los colaboradores de PBS con relación a las campañas realizadas, y se obtuvo resultados satisfactorios ya que el 98% de los encuestados mostró aceptación.

¿Considera que se debe continuar con los mensajes motivacionales?

Gráfica 3

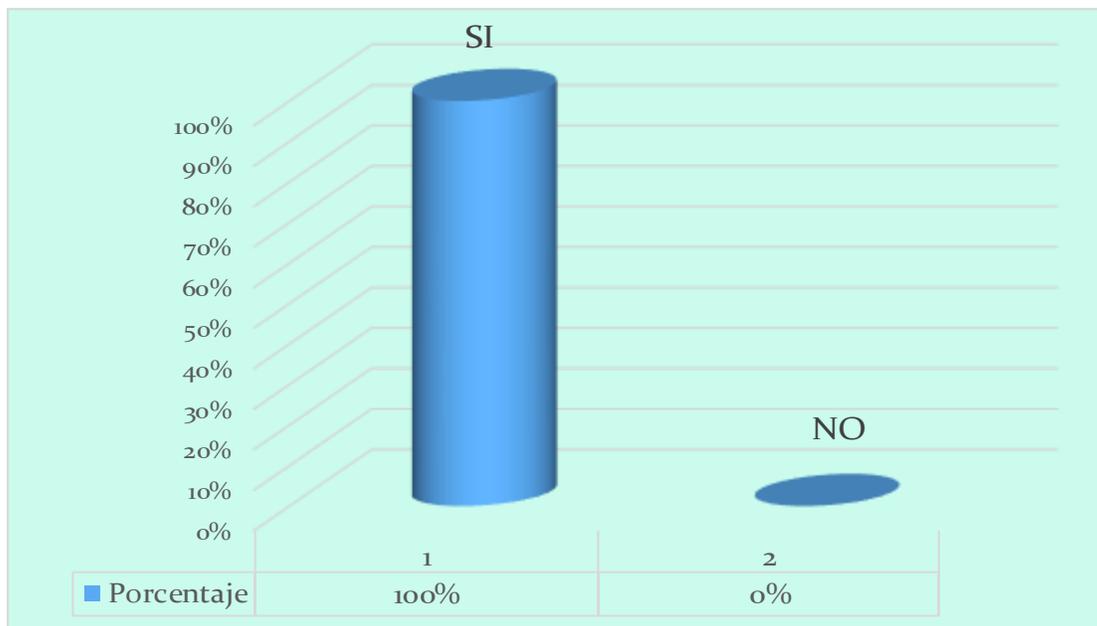


Fuente: Elaboración propia

Los colaboradores expresaron, que están de acuerdo en seguir realizando este tipo de actividades a través de los mensajes enviados por correo electrónico, convirtiéndose en una opción efectiva para realizar este tipo de comunicación interna digital.

¿Considera que se debe continuar con los correos dándole a conocer departamentos y colaboradores de PBS?

Gráfica 4

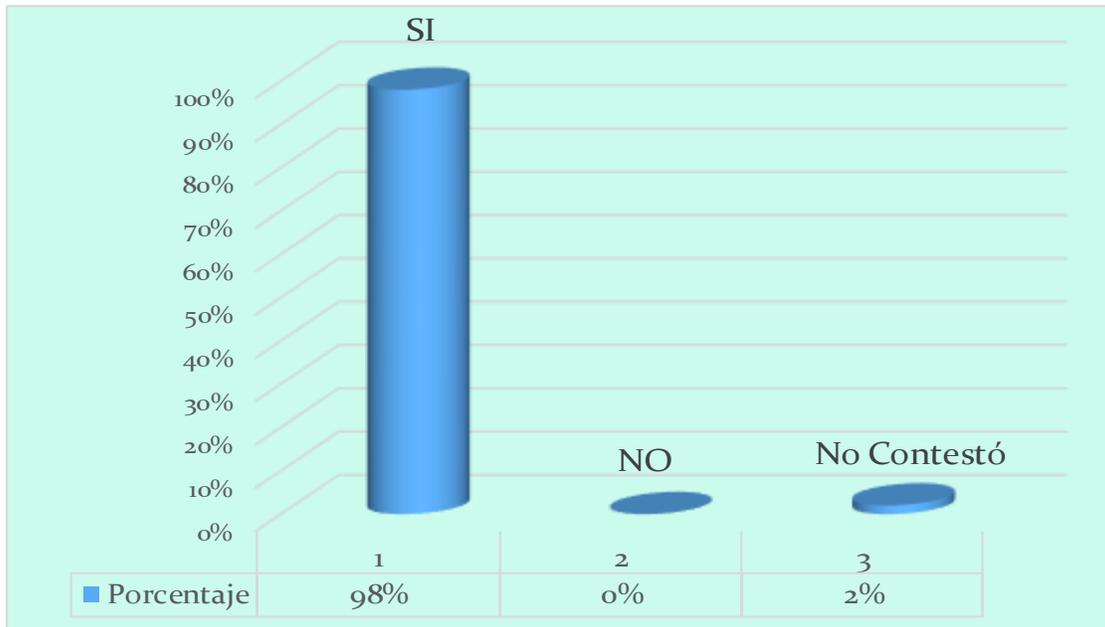


Fuente: Elaboración propia

El 100% de los colaboradores, opinó que, si se debe continuar con la campaña informativa, fortaleciendo de esta forma el interés y conocer a los compañeros que laboran en PBS.

¿Considera que el correo electrónico fue el medio más adecuado para la realización de estas campañas?

Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia

La respuesta de los colaboradores a la interrogante fortaleció la idea que la comunicación interna digital es una herramienta básica para el envío de información a nivel de empresa.

¿Qué actividades sugiere que se puedan realizar para mejorar las relaciones entre colaboradores?

Gráfica 6

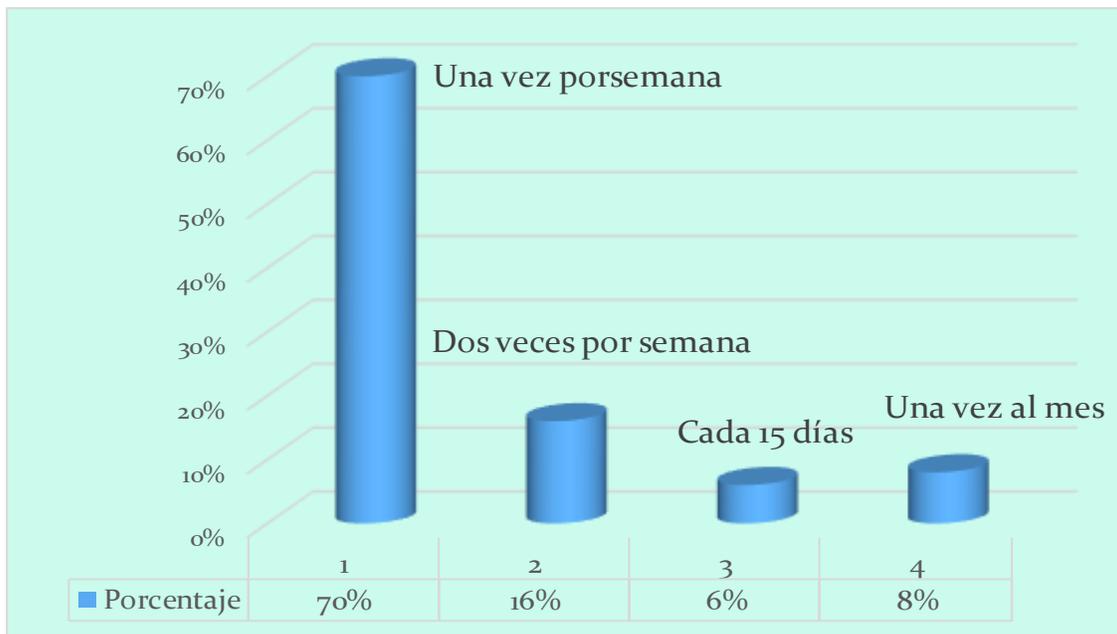


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los colaboradores mostró interés en realizar actividades, que fomenten la interacción y que promuevan las buenas relaciones, por lo que se sugiere realizar este tipo de actividades.

¿Con qué frecuencia le gustaría recibir correos motivacionales?

Gráfica 7

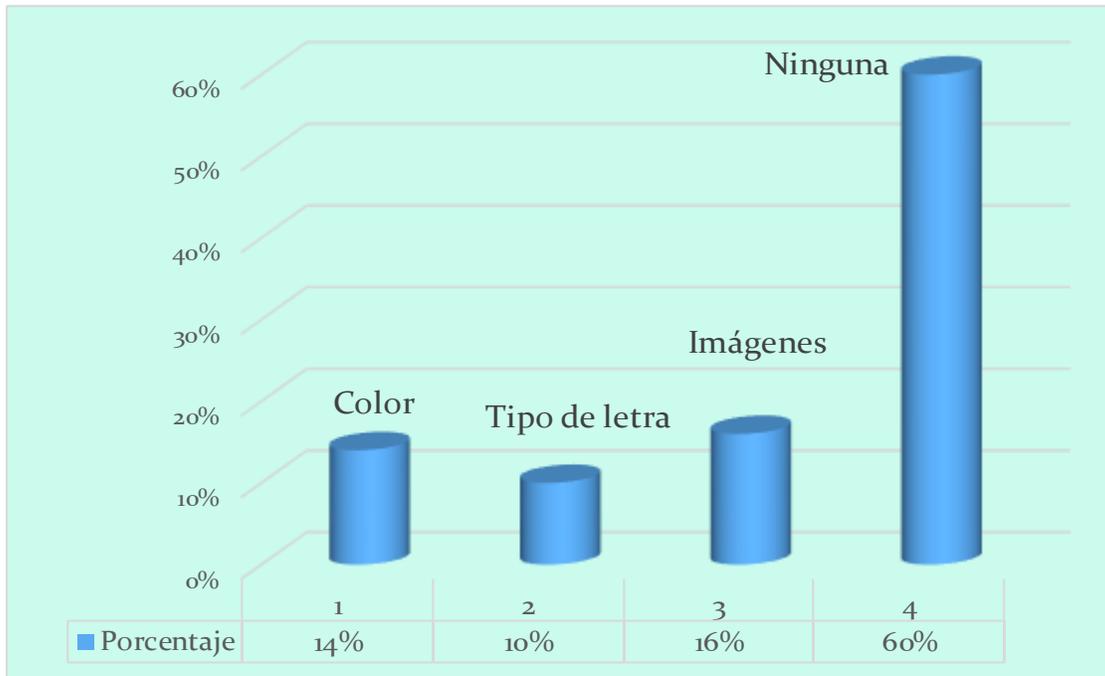


Fuente: Elaboración propia

Los encuestados mostraron interés, en recibir al menos una vez a la semana, mensajes motivacionales, esto contribuirá a un mejor desempeño personal como laboral.

¿Qué aspectos considera que pueden mejorar con respecto a las piezas gráficas que fueron enviadas?

Gráfica 8

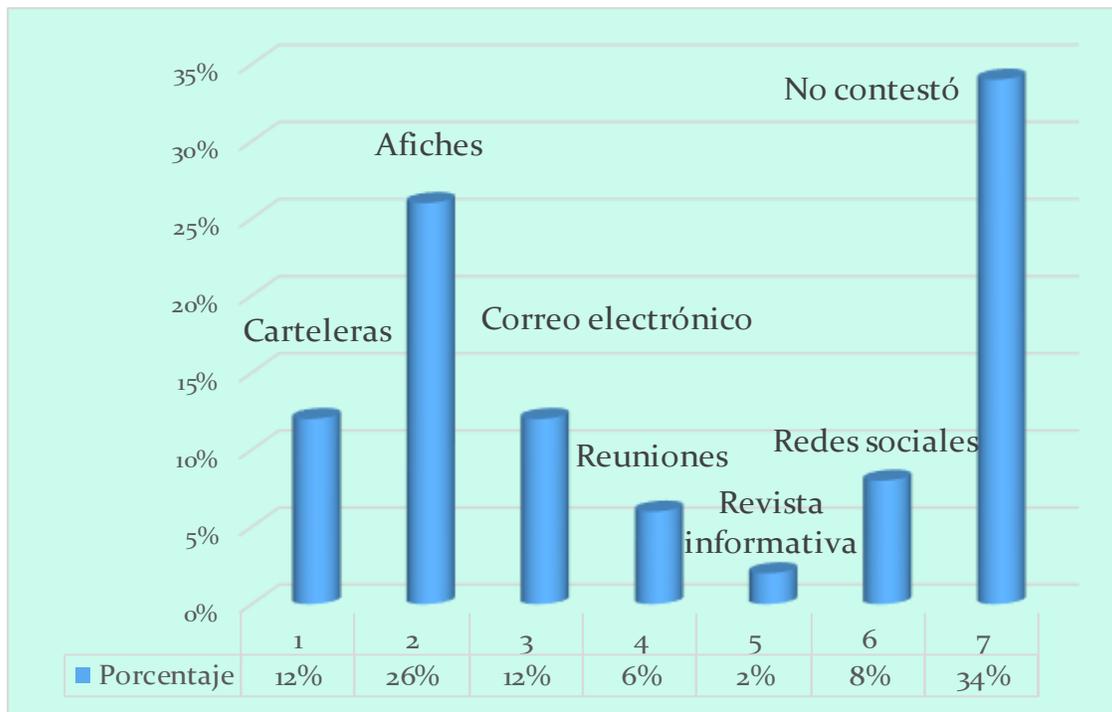


Fuente: Elaboración propia

Más del 50% de los encuestados, consideró que el contenido gráfico de los artes presentados cumplió su objetivo visual.

¿Qué otros medios consideran adecuado para realizar este tipo de campañas a nivel de empresa?

Gráfica 9

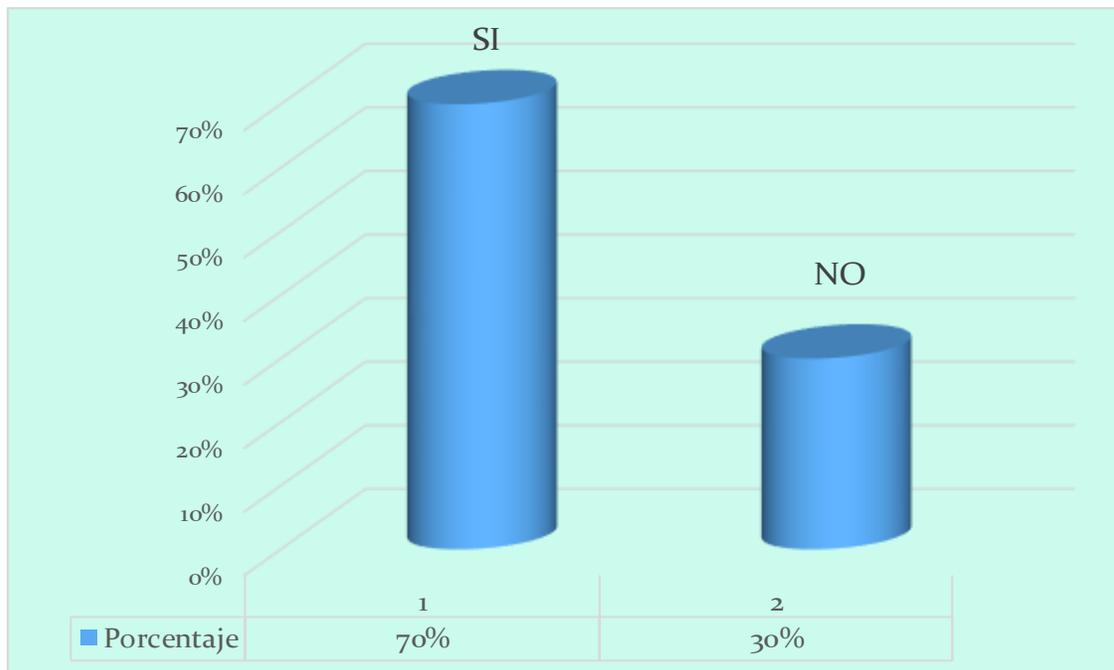


Fuente: Elaboración propia

Las respuestas a la interrogante mostraron que los colaboradores tienen interés en seguir trabajando este tipo de campañas, ya que proponen varias opciones para realizarlas.

¿Le gustaría ser parte de este tipo de campañas generando ideas?

Gráfica 10

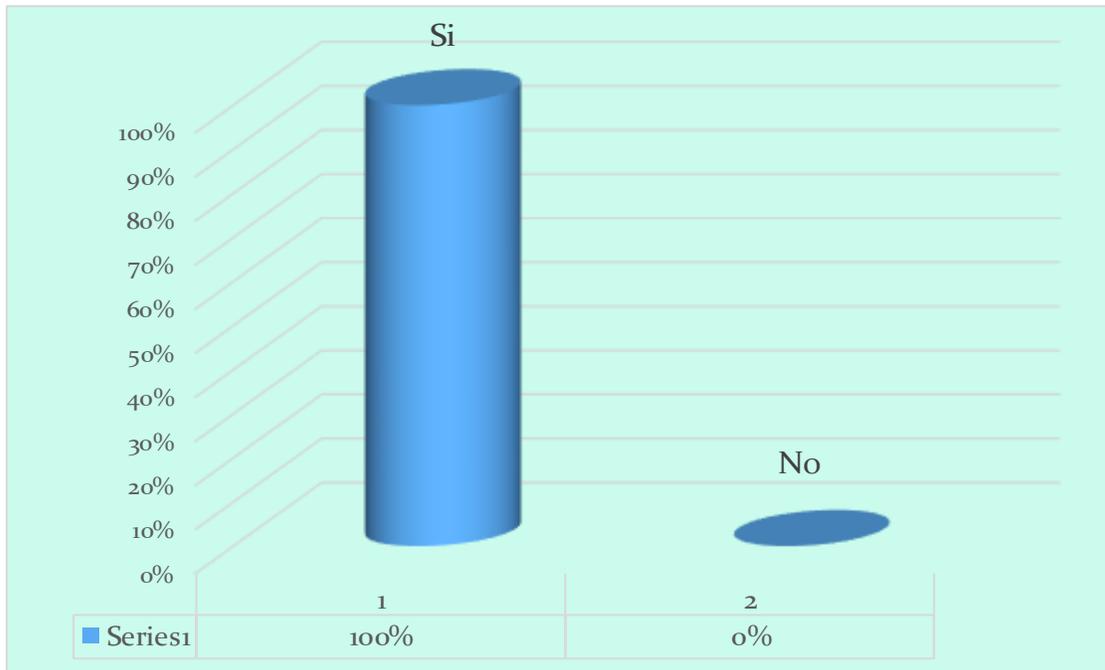


Fuente: Elaboración propia

La campaña informativa / motivacional, generó aceptación, ya que el 70% de los encuestados, respondió que si les gustaría participar en este tipo de campañas.

¿Considera que la comunicación interna digital es una buena herramienta en las organizaciones?

Gráfica 11

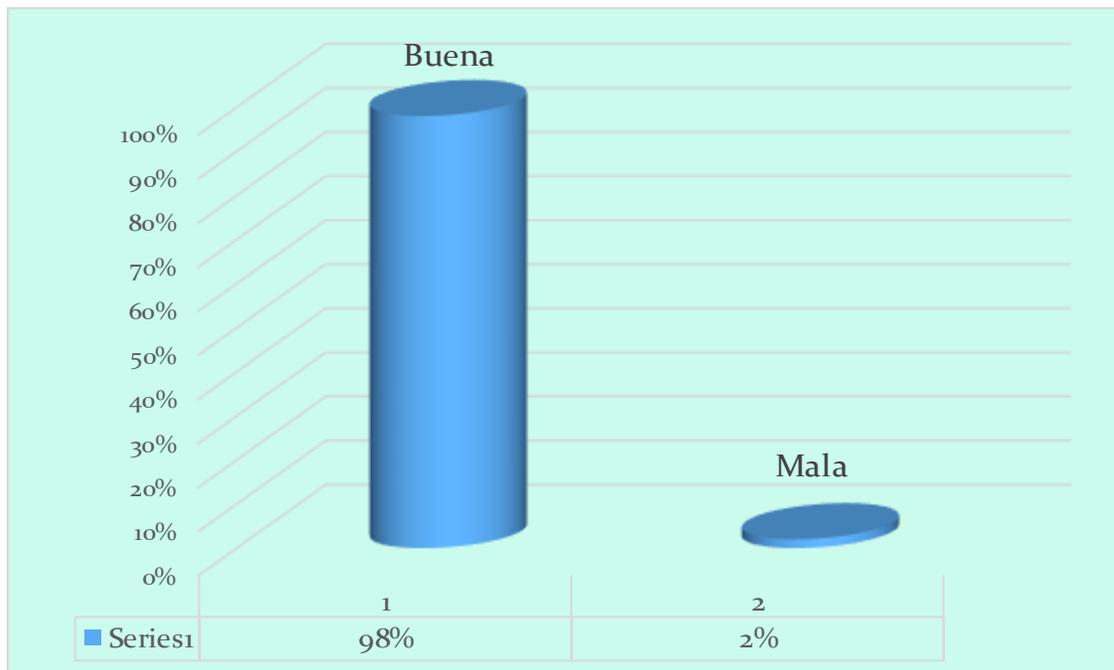


Fuente: Elaboración propia

La respuesta de los colaboradores confirmó que una de las mejores vías para transmitir información es la comunicación interna digital.

¿Cómo calificaría las campañas realizadas?

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia

Las campañas tuvieron aceptación entre los colaboradores, ya que el 98% las calificó como buenas, por lo que se recomienda dar continuidad a las mismas.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados en este informe del Ejercicio Profesional Supervisado, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En base a las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los colaboradores de los distintos departamentos de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A., se determinó que la identificación hacia la Organización no ha sido fortalecida.
- Se estableció que la institución carece de un plan comunicacional que esté enfocado en dar a conocer a los integrantes y las funciones que tiene a cargo los departamentos de la Empresa.
- Se determinó que los medios de comunicación utilizados por la Empresa no permiten que la información llegue de forma efectiva.
- La institución no estimula la participación de los colaboradores en el desarrollo de los procesos internos.
- Se identificó que, por falta de coordinación, la empresa no cuenta con un cronograma de capacitaciones o talleres.

Recomendaciones

A Productive Business Solutions (Guatemala), S.A.

- Realizar actividades orientadas a fortalecer la motivación de los colaboradores, a través de espacios que fomenten la comunicación, con el fin de propiciar un ambiente laboral de empatía, cooperación, respeto e independencia, ya que estos repercutirán en un estado emocional y en la productividad de los empleados.
- Promover campañas informativas a través de mailing, afiches, carteleras y revistas digitales, con el fin de promover las funciones e integración de los departamentos.
- Establecer la comunicación interna digital como la alternativa más efectiva, considerando la eficacia y el alcance de los resultados obtenidos.
- Incentivar la inclusión de los colaboradores para tomar en cuenta sus aportes, que mejore los procesos administrativos.
- Crear un programa de capacitaciones y talleres que se realicen de forma periódica, con la finalidad de fortalecer el crecimiento, tanto personal como laboral de los colaboradores.

Glosario

1. Comunicación Asertiva:

Está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás, se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menospreciar, ofender o herir al otro a sus ideas u opiniones.

2. Comunicación Digital:

Es el intercambio de información y conocimiento haciendo uso de las herramientas digitales disponibles, puestas a nuestra disposición por la investigación y desarrollo tecnológico.

3. Metodología:

Se entiende por metodología el conjunto de pautas y acciones orientadas a descubrir un problema, es un apartado de la investigación científica, en ese sentido el científico parte de una hipótesis como posible explicación de un problema e intenta hallar una ley que lo explique.

4. Estrategia:

Es un plan para dirigir un asunto, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. Está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación, comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos.

5. Empatía:

Comprende el estado emocional del otro y es capaz de ponerse en su situación, significa comprensión no justificación, es una conducta positiva que permite construir relaciones saludables, creando una mejor convivencia entre los seres humanos.

6. **Pieza gráfica en comunicación:**

Se refiere a una composición visual en diseño, la cual puede variar en soporte y formato según sus necesidades, es cuando se diseñan datos con el fin de transmitir un mensaje que necesita una representación visual específica la cual determina su forma y contenido.

7. **Mailing:**

Es una de las estrategias de marketing online más efectivas y accesibles para pequeñas y grandes empresas.

Referencias Bibliográficas

1. Álvarez Monzoncillo, José María, 2002. *Comunicación y cultura en la era digital*. España: Editorial Gedisa. 329p.
2. Andrade Rodríguez de San Miguel, Horacio, 2002. *La comunicación en las organizaciones*. México: Editorial Trillas. 224p.
3. Elías Monclús, Joan, 1998. *Más allá de la comunicación interna; la intracomunicación*. Barcelona: Editorial Gestión 2000. 306p.
4. García Huertas, Blanca Leticia, 2016. *Creación de una revista digital para fortalecer la comunicación interna de la unidad de relaciones públicas del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales*. EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
5. González Lam, Kimi Suzeth, 2017. *Estrategia de comunicación digital*. Tesis Licenciado en Diseño Gráfico, Universidad de San Carlos de Guatemala.
6. Jesús, Lau, 2007. *Ambiente laboral; estrategia para el trabajo efectivo*. Buenos Aires; Editorial Alfagrama. 316p.
7. Madrigal López, Damaris, 2002. *Comunicación Administrativa*. San José Costa Rica: Editorial EUNED. 224p.
8. Massoni, Sandra Hebe, 2007. *Estrategias; los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Editorial Homo Sapiens. 224p.
9. Montagu, Arturo, 2004. *Cultura digital comunicación y sociedad*. Buenos Aires: Editorial Paidós. 120p.

10. Pérez González, Rafael Alberto, 2008. *Estrategia de Comunicación*. Barcelona: Editorial Ariel. 791p.

E-grafías

1. Aloy, Jaume Almenara y Delgado Romero, Marina. (2005). *Comunicación Interna de la Empresa*. Consultado en:
<https://books.google.com.gt/books?id=NnKaBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B2n+interna+dentro+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0ofjPvLLgAhVtx1kKHWKMDuIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B2n%20interna>.
2. Moreno B, Guadalupe (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa II*. Recuperado de:
https://books.google.com.gt/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA35&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+recoleccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih0snyv_bgAhUCw1kKHb_pBm_oQ6AEIUzAI#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20recoleccion&f=false
3. De la Peña, José. *La Gran Oportunidad, claves para liderar la transformación digital en las empresas y en la economía*. Recuperado de:
<https://books.google.com.gt/books?id=bQoCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+digital&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ4fPpybLgAhUrtlkKHSmKCvM4ChDoAQhVMAk#v=onepage&q&f=false>
4. García Jiménez, Jesús. (1998). *La Comunicación Interna*. Recuperado de
https://books.google.com.gt/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B2n+interna+dentro+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0ofjPvLLgAhVtx1kKHWKMDuIQ6AEILjAB#v=onepage&q=comunicaci%C3%B2n%20interna%20dentro%20de%20una%20empresa&f=false
5. De Santos Díaz, (1995). *El Diagnóstico de la Empresa. 2da. ed. Madrid*. Recuperado de
<https://books.google.com.gt/books?id=4LBT2Y2ktQEC&printsec=frontcover&dq=el+diagnostico+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP6cj8uIXhAhXrt1kKHaf5B14Q6AEIJjAA#v=onepage&q=el%20diagnostico%20de%20la%20empresa&f=false>

6. Rodriguez Moguel, Ernesto A. (2005) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA29&dq=metodo+inductivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwil9eTZsfbgAhWBwFkKHfymByQQ6AEIMjAC#v=onepage&q=metodo%20inductivo&f=false>

7. Elizondo López, Arturo (2002) *Metodología de la Investigación Contable*. Consultado en <https://books.google.com.gt/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA8&dq=definicion+de+metodo+inductivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiH5uSStPbqAhWMv1kKHUXFDhMQ6AEINjAD#v=onepage&q=definicion%20de%20metodo%20inductivo&f=false>

Anexos

Anexo 1

Entrevista con el Gerente de Recursos Humanos de Productive Business Solutions
(Guatemala), S.A. Luis Godoy Navarro.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Práctico Supervisado



Entrevista

Nombre y puesto dentro de la empresa Productive Business Solutions:

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando dentro de la empresa?
2. ¿Cuáles son los medios que utiliza la empresa para transmitir información?
3. ¿Qué tipo de información es la que transmiten?
4. ¿Qué información de relevancia considera que el personal debe tener acceso?
5. ¿Cuáles considera que son los factores que influyen para que una comunicación interna sea efectiva?
6. ¿En su opinión la comunicación interna digital aporta beneficios a una institución?
7. Por último, que opina acerca de que la Universidad de San Carlos de Guatemala, incentive a sus profesionales

4. ¿Considera que la Empresa para la cual labora crea identidad con sus colaboradores?

SI

NO

5. ¿En su opinión que aspectos crean identidad con la Institución? Mencione dos:

1. _____

2. _____

6. ¿Cuál de los siguientes items caracteriza la comunicación interna dentro de su Empresa?

-Reuniones presenciales con los integrantes de su departamento

-Llamadas telefónicas

-Retroalimentación con los compañeros de trabajo

-Correo electrónico

-Material impreso

-Ninguna de las anteriores

7. ¿Con qué frecuencia recibe información relevante de la Empresa (noticias, logros, contrataciones, etc.)

- Una vez por semana

- Una vez cada quince días

- Una vez al mes

- Ninguna de las anteriores

8. ¿Qué información considera que la Institución debe comunicar a sus colaboradores?

1. _____

2. _____

3. _____

9. ¿Cuáles considera que son los elementos que determinan que una comunicación sea efectiva?

1. El contexto para transmitir el mensaje

2. Los medios

3. Empatía

4. La claridad

10. ¿Recibe evaluaciones periódicas por sus atribuciones dentro de su empresa?

SI

NO

Anexo 3

Encuesta realizada a los colaboradores de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. para medir el resultado de las campañas.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Práctico Supervisado



ENCUESTA DE OPINIÓN

Con el objetivo de conocer su opinión como trabajador de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. se solicita su valiosa colaboración en contestar las siguientes interrogantes, en relación a las campañas informativa y motivacional realizadas durante los meses de mayo y junio 2019.

Departamento al que pertenece: _____

1. Mencione 2 departamentos dados a conocer por medio del envío de correos electrónicos (campaña informativa) los días lunes:

2. ¿Los correos con mensajes motivacionales (campaña motivacional) enviados los días viernes, le generó?

Empatía

Indiferencia

3. ¿Considera que se debe continuar con los mensajes motivacionales?

Si

No

4. ¿Considera que se debe continuar con los correos dándole a conocer departamentos y colaboradores de PBS?

Si

No

5. ¿Considera que el correo electrónico fue el medio adecuado para la realización de estas campañas?

Si

No

6. ¿Qué actividades sugiere que se puedan realizar para mejorar las relaciones entre colaboradores?

7. ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir correos motivacionales?

Una vez a la semana

Dos veces por semana

Cada quince días

Una vez al mes

8. Qué aspectos considera que pueden mejorar con respecto a las piezas gráficas que fueron enviadas:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Color | <input type="checkbox"/> |
| Tipo de letra | <input type="checkbox"/> |
| Imágenes | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Qué otro medio considera adecuado para realizar este tipo de campañas a nivel de empresa?

10. ¿Le gustaría ser parte de este tipo de campañas generando ideas?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Considera que la comunicación interna digital es una buena herramienta en las organizaciones para transmitir mensajes tanto interna como externamente?

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Cómo calificaría las campañas realizadas?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

Anexo 4

Encuesta realizada a los jefes de departamentos de Productive Business Solutions (Guatemala), S.A., acerca del taller de comunicación asertiva.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Práctico Supervisado



CUESTIONARIO DE OPINIÓN

Con el objetivo de conocer su opinión, con respecto al taller de comunicación asertiva, solicito su colaboración en contestar las siguientes interrogantes.

Departamento al que pertenece: _____ Fecha _____

1 ¿Cuándo considera que algo le resulta injusto, expresa su opinión al respecto?

Si
No

2 Si se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otro colaborador que le resulta molesta, ¿pide que deje de hacerla?

Si
No

3 Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?

Si
No

4 ¿Considera que cada colaborador puede defender sus derechos ante cualquier circunstancia?

Si
No

5 ¿Se comunica de forma clara, directa, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar a la persona que escucha el mensaje?

Si
No

6 Si está teniendo una conversación con 3 compañeros y ellos están de acuerdo en un tema con el cual usted no lo está, ¿expresa su opinión o no la comparte?

Si
No

7. ¿Cómo considera que se puede dar la comunicación asertiva?

Verbal
No Verbal

8. ¿En su opinión, que aspecto fortalecería la comunicación asertiva en su departamento?

Cotizaciones



GUICHO ÁLVAREZ
DISEÑADOR GRÁFICO

COTIZACIÓN

Cotización# 381 Fecha: 08 / 04 / 2019

Descripción	Cantidad	Precio	Subtotal
Mailing Diseño y adaptación de display digital de 1080 x 720 px. Uno distinto semanal por un año.	48	Q275.00	Q. 13,200.00
Mailing Diseño y adaptación de arte a mailing de boletín informativo de 600 x 800 px. Uno distinto semanal por un año.	48	Q250.00	Q. 12,000.00

Juan Carlos Ramirez
Productive Business Solutions
(Guatemala), S.A.

Observaciones
Cuando la cotización haya sido aprobada se requiere del 50% del valor de la misma para iniciar el proyecto. Y el otro 50% contra entrega.

Subtotal	Q. 25,200.00
Descuento	
Total	Q 25,200.00



Luis Alejandro Alvarez Escobar

Firma

L A G R A C I A

08 de abril de 2019,

Qué tal Juan,

Que gusto saludarte de nuevo. Te detallo la cotización de los materiales según nuestra conversación por chat.

Se cotiza:

12 Key Visuals madre (1 para cada mes). En formato digital, con 1 fotografía de stock para cada visual, máximo 3 cambios de diseño. No incluye creatividad, solo diseño. Textos a enviar por el cliente.

Q 12,000.00 + impuestos

84 adaptaciones (7 por mes). En base al KV aprobado para el mes. Incluye ajuste de textos y diagramación. No incluye creatividad, solo diseño. Textos a enviar por el cliente.

Q 21,000.00 + impuestos

TOTAL

Q 33,000.00 + impuestos

El tiempo de entrega se negociará luego de aprobada esta cotización. La propiedad de las ideas, visuales y/o estrategia son propiedad de L A G R A C I A hasta el momento del pago total del proyecto. Esta cotización tiene 15 días de validez después de la fecha generada.

Alejandro Pastor

Director Creativo

4217 8530

alejandro.pastor@yahoo.com



Sr. Juan Carlos Ramírez
 Productive Bussines solutions (Guatemala) S.A.
 Su despacho:

De la manera más atenta y cordial le saludo, deseando que sus actividades se logren con éxito.

El motivo de la presente es proporcionarle nuestra oferta de trabajo en el área de diseño gráfico, detallando cada ítem a realizar, tomando en cuenta que el desarrollo del contenido y la creatividad corren por cuenta de *Productive Bussines Solutions (Guatemala) S.A.*, así como la periodicidad de la misma, los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

Producto	Descripción	Pauta	Costo
Boletín informativo	<p>Diseño digital donde se presentara información a conveniencia del cliente, en este, el cliente proporcionara las imágenes que requiera así como el contenido de la información a presentar.</p> <p>Dimensiones 1290 X 1080 Pxls.</p> <p>Resolución 72 PPP (pantalla)</p> <p>Formato PNG o JPG a decisión del cliente.</p>	<p>1 pieza semanal</p> <p>12 meses</p> <p>Vía Correo Electrónico (Interno)</p>	Q.24,000.00
Afiche	<p>Diseño digital donde se presentara información referente al perfil de los colaboradores</p> <p>Dimensiones 900 X 600 Pxls.</p> <p>Resolución 72 PPP (pantalla)</p> <p>Formato PNG o JPG a decisión del cliente.</p>	<p>1 pieza semanal</p> <p>12 meses</p> <p>Vía Correo Electrónico (Interno)</p>	Q.14,400.00

Afiche	Diseño digital para fomentar el compromiso de los colaboradores Dimensiones 900 X 600 Pxls. Resolución 72 PPP (pantalla) Formato PNG o JPG a decisión del cliente.	1 pieza semanal 12 meses Vía Correo Electrónico (Interno)	Q.14,400.00
Afiche	Diseño digital que busca resaltar las cualidades de los colaboradores por departamento. Dimensiones 900 X 600 Pxls. Resolución 72 PPP (pantalla) Formato PNG o JPG a decisión del cliente.	1 pieza semanal 12 meses Vía Correo Electrónico (Interno)	Q.14,400.00

Quedando únicamente pendientes de una reunión para afinar detalles de ejecución, todos los diseños serán sometidos a la autorización del cliente, dejando como garantía la revisión en dos ocasiones sin costo alguno antes de entregar el arte final de los mismos.

De la forma de pago será por medio de transferencia electrónica quedando pendiente los detalles de la facturación así como la entrega de las credenciales respectivas para el uso del Copy Right de los símbolos institucionales de la empresa para el uso en las publicaciones.

Sin otro parecer me suscribo como su servidor.

Atentamente:

Pamela Ríos
Gerencia General

cc./File
Dep. Diseño



¿LOS CONOCES?

Es el equipo de
PLANNING



Es una de las divisiones de Shared Services Center, Integrado por:
Dayan Saravia (Jefe de división)
Gerson López, Erwin Cruz, Darwin Godoy, Edson Avalos
(Analistas)

Planifican inventarios de la región. Órdenes de Dorada, GPA, CISCO, ENGATEL Forecast de compras Dorada y GPA. Colocación de OC en proveedores para Centroamérica, El Caribe, Surinam y Colombia. Generan ingresos a inventarios regionales de Importaciones y costeo de pólizas.

pbs

pbs

TE PRESENTAMOS AL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES

Nilda Mazariegos (coordinadora)
 Hugo Aroche, Kimberly Paiz, César Galicia (cobros)
 Edilma Clemente y Mindy Valiente (facturación)

Facturación de productos y servicios de las líneas de negocios que PBS tiene en el mercado.

Coordinación de personal para toma de lecturas de equipos que se encuentran en contrato

Recuperación de cartera

Coordinación de mensajeros para entrega de facturas y cobros

Análisis crediticios de nuevos clientes

Identificación y operación de depósitos y transferencias bancarias

Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

pbs

Departamento de Compras...

Adquisición de bienes y servicios (locales e importación)

Coordinar la logística de órdenes de compra (requisición, aprobación y codificación)

Generación de pólizas de importación y trámites de liberación de mercadería en aduana desde despacho a su llegada a bodega o almacenadora.

Análisis y control de los servicios básicos (agua, luz, teléfono, cable e internet)

Entrega de contraseñas para pago de proveedores locales y coordinación de exportaciones.

Claudia Ortiz (coordinadora)
 Emanuel García, Josefina Gudiel y Jesús Gutiérrez (auxiliares)
 Marlon García (piloto)

Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

pbs
Occidente

Leticia Rodas
Responsable del funcionamiento administrativo y operativo según los procesos y políticas establecidas.

Raul Marin
Operador
Encargado del diseño digital arte y producción

Adela Aguirre
Responsable de la comercialización del portafolio de negocios y servicios.

Javier Ruiz
Operador
Encargado del diseño digital arte y producción

La Sede Quetzaltenango se enfoca en el diseño e impresión de cualquier tipo de documento y venta de equipo de nuestras marcas líderes

Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

TESORERÍA

Integrantes:
Valeria Olmos (coordinadora de tesorería)
Nelson Granados (asistente de tesorería)
Ronald Ruíz (asistente de tesorería)

- Planificación y pago a proveedores (Centroamérica y Caribe)
- Pago de impuestos de importación y nóminas.
- Elaboración Flujos de Efectivo
- Pago de impuestos tributarios

Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

pbs

Oye tú

¡Sí!

Tú!

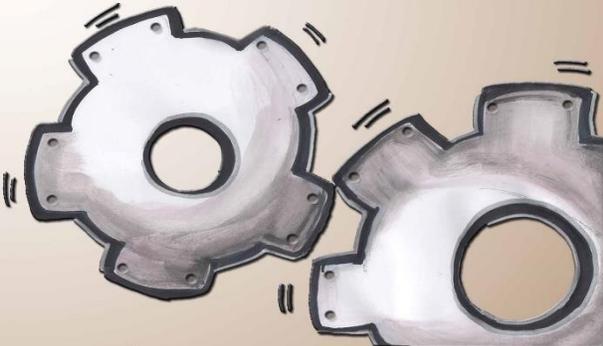
Tu desempeño ha sido
extraordinario



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

**Un equipo es como un reloj,
no funciona sin uno de sus engranajes.**

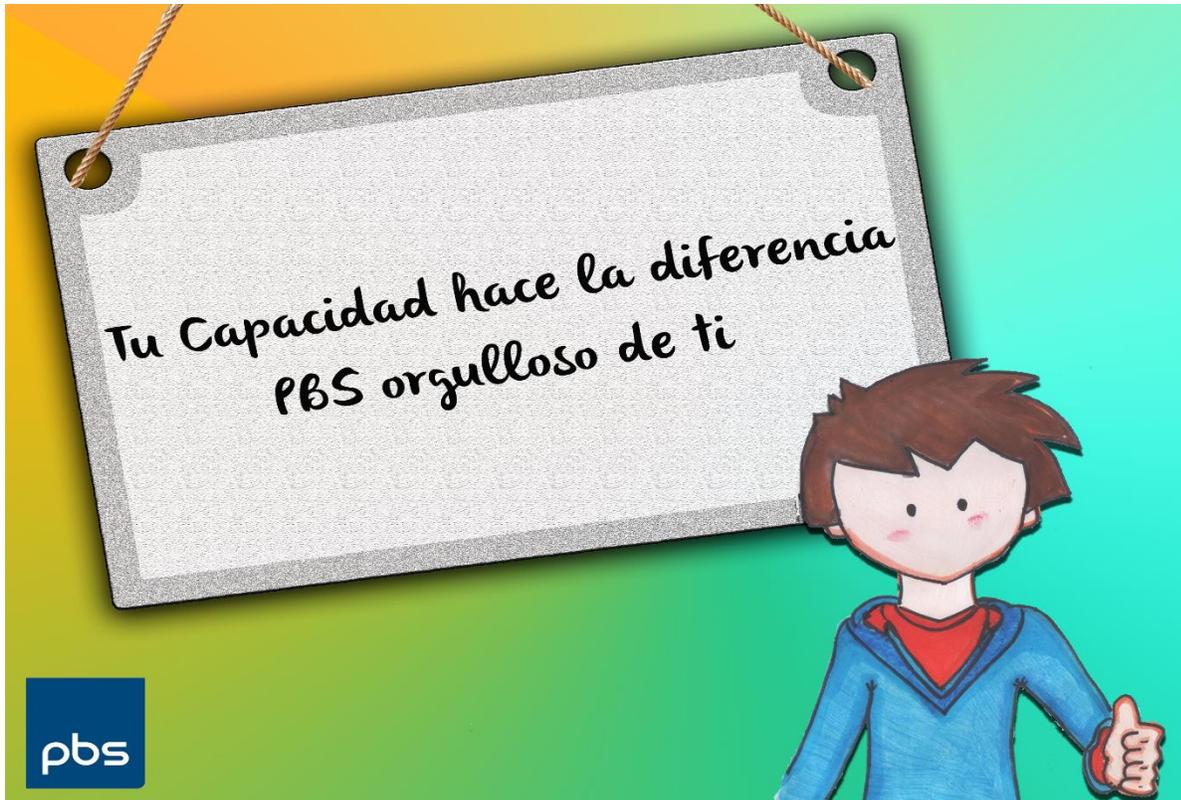
**¡Gracias por ser
parte de PBS!**



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.



Fuente: Elaboración Productive Business Solutions (Guatemala), S.A. y Epesista.

Fotografías del taller de Comunicación Asertiva



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

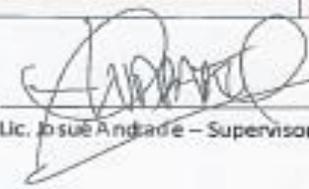


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): **Juan Carlos Ramírez López**
 No. Carné y DPI: **200016742 / 2302561550101**
 Lic en Administración de Empresas, Luis Alfredo Godoy Navarro,
 Jefe o Encargado (a): **Gerente de Recursos Humanos.**
 Institución o Empresa: **Productive Business Solutions, (Guatemala) S.A.**
 Supervisor de EPSL: **Lic. Josue Andrade**

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 04	Mayo			5	5	5	4	19 hrs.
2	Del: 06 / Al: 10	Mayo	5	5	5	5	5		25 hrs.
3	Del: 13 / Al: 17	Mayo	5	5	5	5	5		25 hrs.
4	Del: 20 / Al: 24	Mayo	5	5	5	5	5		25 hrs.
5	Del: 27 / Al: 31	Mayo	5	5	5	5	5		25 hrs.
6	Del: 03 / Al: 08	Junio	5	5	5	5	5	3	28 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Junio	5	5	5	5	5		25 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Junio	5	5	5	5	5		25 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Junio	5	5	5	5	5		25 hrs.
10	Del: 01 / Al: 06	Julio	5	5	5	5	5	3	28 hrs.
11	Del: 08 / Al: 12	Julio	5	5	5	5	5		25 hrs.
12	Del: 15 / Al: 19	Julio	5	5	5	5	5		25 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 Lic. Luis Alfredo Godoy Navarro
 Gerente de Recursos Humanos
 Productive Business Solutions
 (Guatemala) S. A.

(f) 
 Lic. Josue Andrade – Supervisor
