

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ALTIA TECHNOLOGY PARK**

**SUSTENTADO POR:**

**LEONARDO ALFREDO AYÓN ROGEL**

**11041116**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**TEGUCIGALPA M.D.C.**

**HONDURAS C.A.**

**MARZO 2020**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN .....	III
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN EJECUTIVO .....	VII
INTRODUCCIÓN.....	IX
<b>CAPÍTULO I: OBJETIVOS Y GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Objetivo General .....	1
1.2. Objetivos Específicos .....	1
1.3. Altia Smart City / Altia Technology Park .....	1
<b>1.3.1. Misión.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2. Visión.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.3. Valores.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.4. Estructura Organizacional .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.5. Componentes .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS.....</b>	<b>12</b>
2.1. Ingresos de caja chica (enero-marzo) .....	12
2.2. Apoyo en reclutamiento para Startek Call Center .....	13
2.3. Aplicación de encuesta a equipo de Altia Technology Park .....	14
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTAS DE MEJORA E IMPACTO .....</b>	<b>15</b>
3.1. Propuesta: Manual de Comunicación Interna.....	15
3.2. Propuesta: Comunicación Interna - Plataforma Slack.....	16

<b>3.2.1. Funciones claves de Slack .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2. Ventaja competitiva de Slack.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3. Planes de tarifas - Slack.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>
4.1. Conclusiones.....	23
4.2. Recomendaciones .....	24
BIBLIOGRAFÍAS.....	26
GLOSARIO.....	27
ANEXOS.....	29

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Organigrama Altia Technology Park .....	6
Ilustración 2: Master Plan Altia Technology Park .....	11
Ilustración 3: Caja Chica .....	12
Ilustración 4: Daily Report- Reclutamiento Startek .....	13
Ilustración 5: Encuesta Altia Technology Park 2020 .....	14
Ilustración 6: Plataforma Slack.....	19

## **AGRADECIMIENTO**

A través de la presente carta deseo hacer mi agradecimiento a todas las personas que laboran en la compañía Altia Technology Park.

Así mismo, cabe mencionar que considero que haber trabajado en el departamento de Reclutamiento me ha ayudado a adquirir mayor experiencia en cuanto a mi carrera profesional se refiere. En el transcurso de estos tres meses que trabajé con tan prestigiosa empresa asumiendo el cargo de asistente de reclutamiento, pude ver muy de cerca la problemática de los trabajadores, sus inquietudes y otras más, que al darles solución favorecerán en las funciones que estas personas desempeñan. Así mismo, estoy muy agradecido por haberme ayudado a cumplir con uno de los requisitos necesarios para poder obtener mi título profesional. Para mí su compañía es una de las mejores del país y haber permanecido en ella ha sido un privilegio que estaré agradecido siempre. Deseo que sigan en la cima del éxito y que puedan seguir ayudando a más universitarios como yo. Sin otro particular por el momento me despido.

Muy cordialmente,

Leonardo Ayón

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En una plataforma orientada al servicio al cliente y una filosofía de “estamos a sus órdenes”, Altia Technology Park (ATP) llega a la capital de Honduras basado en los mismos estándares de calidad del exitoso desarrollo del primer concepto de Smart City en San Pedro Sula. El proyecto de desarrollo de Altia Smart City en la Ciudad de Tegucigalpa, gozará de los más altos estándares en el lugar de trabajo y con la visión de proveer un alto nivel de calidad de vida el desarrollo elevará la economía y las comunidades circundantes a través de la innovación, el desarrollo empresarial y la creación de empleo. Altia Smart City Tegucigalpa brindará a las empresas la oportunidad de prosperar en un entorno que se basa en los principios de la innovación y la sostenibilidad. Altia Smart City es un moderno equilibrio entre educación, trabajo y vida. Las BPO, ITO, centros de datos, centros de llamadas en Tegucigalpa, entre otros pueden obtener fácilmente soluciones de oficina a la mano.

Durante el periodo de práctica QI del 2020 se llevaron a cabo actividades diarias que aportaron al cumplimiento de tareas y metas siendo estas correspondientes al departamento de Administración y Reclutamiento. Tomando en consideración el proceso de desarrollo actual en el que se encuentra Altia Technology Park, se detectaron carencias en la gestión del talento humano y falta de comunicación interna debido a la ausencia de personal en el departamento de Recursos Humanos y Reclutamiento. Para ello, como proyecto de práctica profesional se desarrollaron propuestas de mejorar e impacto para satisfacer las necesidades actuales mencionadas.

Identificadas en el presente documento como; Propuesta de Manual de Comunicación Interna; una herramienta de políticas y procedimientos que mejoran la gestión del talento humano, la comunicación y las actividades del departamento de Recursos Humanos bajo normativas estandarizadas. La Propuesta de Comunicación Interna Slack; software que busca la mejora en los procesos de comunicación interna de la empresa, brindado un nuevo canal alternativo de mensajería y difusión de información para los colaboradores y miembros de Altia Technology Park. De igual manera, la plataforma Slack consta de tres tarifas adecuadas según las necesidades de los usuarios, dichas tarifas han sido plasmadas como parte de la propuesta con el fin de brindar un presupuesto a la empresa Altia Technology Park en caso de ser implementada. Finalmente, el documento presente concluye con recomendaciones orientadas a los colaboradores, la mejor gestión del talento humano, y otros elementos que se fundamentan en las observaciones durante el periodo de práctica.

## INTRODUCCIÓN

Grupo Karim's es uno de los grupos más sólidos en América Central. Comenzó en Pakistán hace 40 años, y en Honduras en 1991. Hoy en día, se ha convertido en la empresa multinacional privada con más negocios, textiles y bienes raíces. También, es conocido como un jugador global estratégico con negocios centrales en la industria inmobiliaria y textil que se especializa en brindar servicios de alta calidad para ofrecer una oportunidad de inversión única. Grupo Karim's es una corporación que reconoce a sus clientes como socios estratégicos, el recurso humano como su activo más importante y se distingue por la cultura de servicio con un objetivo: siempre superar las expectativas. Así mismo, Grupo Karim's ha tenido operaciones textiles en América Central y el Caribe expandiéndose cada vez más y siendo reconocido a nivel mundial. Contando con componentes en el área textil y bienes raíces, llega a Honduras brindando alternativas de calidad con el nuevo concepto de Altia Smart City ahora desarrolladas en las ciudades de San Pedro Sula y Tegucigalpa. En la actualidad, el proyecto de Altia Smart City ha comenzado con uno de sus componentes principales, Altia Technology Park destinado a ser el primer parque tecnológico de la ciudad con elevados estándares de calidad e innovación en un solo espacio.

## **CAPÍTULO I**

### **OBJETIVOS Y GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

El presente capítulo contiene la información sobre los objetivos del desarrollo de la práctica profesional realizada en Altia Technology Park, componente de la división Altia Smart City. Así mismo se puede contemplar una reseña histórica de la división de Altia Smart City incluyendo la misión, visión, valores y estructura organizacional actual por los cuales se identifica Altia Technology Park.

#### **1.1. Objetivo General**

Contribuir en el desarrollo del departamento de administración y reclutamiento de la empresa Altia Technology Park tras la implementación de metodologías y mejoras en la gestión del talento humano.

#### **1.2. Objetivos Específicos**

- Identificar en los tres meses de práctica las necesidades actuales de la organización en relación con el talento humano y la gestión de este.
- Brindar herramientas y formatos de apoyo que faciliten la comunicación interna y la integración del personal en la organización.
- Desarrollar metodologías para la gestión del talento humano con el fin de mejorar los procesos actuales del departamento de reclutamiento.

#### **1.3. Altia Smart City / Altia Technology Park**

Altia Smart City es parte de la división de bienes raíces del Grupo Karim's. "Al margen de los modelos de desarrollo existentes. Altia Smart City ofrece un entorno totalmente modernizado para el equilibrio entre la vida laboral y la personal.

Con la interacción en todos los puntos de contacto empresariales, tanto las partes interesadas internas como externas, los empleados, las empresas y las comunidades cercanas pueden experimentar todo lo que una ciudad inteligente tiene para ofrecer. Altia Smart City demuestra que el pensamiento innovador conduce a una mejor calidad de vida, que puede lograrse mediante la creación de uniones entre el trabajo, la recreación y los servicios. Esto lo convierte en el primer parque informático de este tipo en América Central. Para hacer realidad el concepto de *Smart City* (ciudad inteligente), reconoce que es necesario invertir en:

- Capital humano
- El medio ambiente
- Infraestructura
- Comunicación
- Transporte
- Construcción y sistemas eficientes
- Manejo de energía
- El tiempo y la seguridad

Altia Smart City se compone de varios elementos que encaran el concepto "inteligente" que demuestra la esencia de la ciudad inteligente. Cada uno agrega valor a los otros componentes del desarrollo, lo que hace que Altia Smart City sea totalmente sostenible desde un punto de vista comercial.” (Karim’s, n.d.)

### **1.3.1. Misión**

La misión sigue la misma línea estratégica del Grupo Karim's, organización propietaria del proyecto Altia Smart City y su componente Altia Technology Park. Así mismo, ha sido traducida y reformulada para fines del desarrollo del documento.

“Nuestra misión es proporcionar soluciones innovadoras y sostenibles a través de productos y servicios que siempre superan las expectativas de los clientes, contribuyendo a una mejor calidad de vida para nuestros empleados, clientes y la comunidad.”

### **1.3.2. Visión**

La visión sigue la misma línea estratégica del Grupo Karim's, organización propietaria del proyecto Altia Smart City y su componente Altia Technology Park. Así mismo, ha sido desarrollada acorde a la división que pertenece.

“Ser una empresa líder en Tegucigalpa brindando soluciones de proyectos inmobiliarios de servicio completo. Seremos regionalmente reconocidos a través de la calidad superior, el enfoque centrado en el cliente, y la innovación continua.”

### **1.3.3. Valores**

Altia Smart City pertenece a la cartera de negocios de Grupo Karim's, por ello, Altia Technology Park también se rige por los valores en los que se fundamenta el resto de sus divisiones y componentes. Grupo Karim's se identifica como una institución que se rige por los siguientes valores:

## **Excelencia en el servicio al cliente**

Tenemos un compromiso con la excelencia de superar las expectativas y la experiencia del cliente diariamente, con elevados estándares de calidad como seguridad, confianza, accesibilidad y cortesía. Como socio estratégico, nos esforzamos por ser un factor de éxito para nuestros clientes, creando soluciones rentables a través de nuestros productos y servicios.

## **Innovación**

Altia Smart City tiene un compromiso con la sostenibilidad a través de la innovación. Buscamos introducir nuevas ideas y métodos en todos los aspectos del negocio, y nuestro objetivo es crear soluciones accesibles y únicas para las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

## **Construcción de relaciones**

Los clientes y los empleados son el núcleo de nuestro negocio. Cada día nos esforzamos por construir y nutrir relaciones significativas con todas nuestras partes interesadas internas y externas porque son nuestros clientes y empleados los que conforman la esencia de Altia Smart City.

## **Crecimiento y desarrollo profesional**

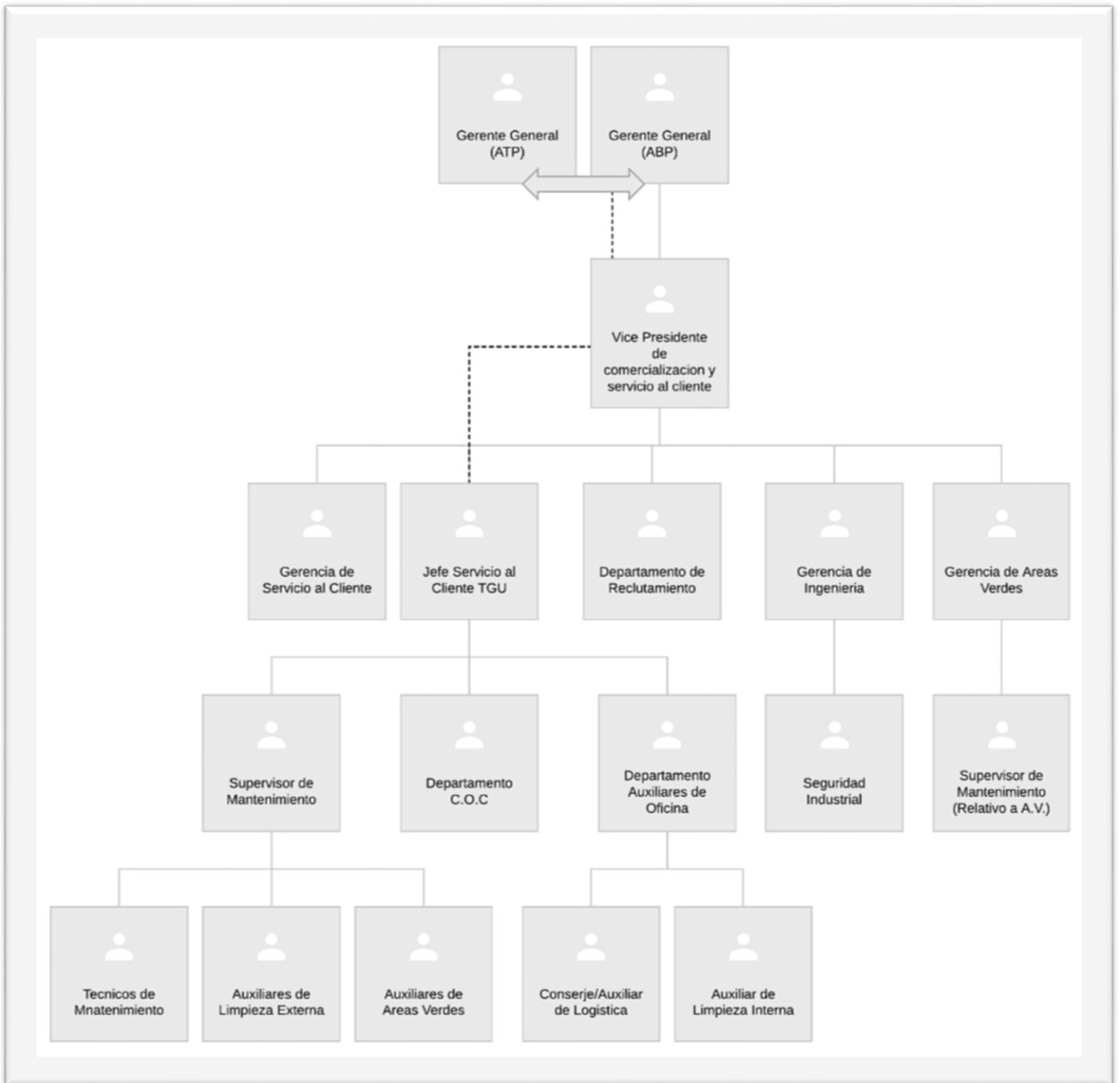
Nuestros empleados son el recurso más valioso que tenemos. Estamos comprometidos con el desarrollo profesional de cada miembro de nuestro equipo, creando capacidades y habilidades básicas para que Altia Smart City siga siendo líder en la industria de desarrollo inmobiliario.

## **Responsabilidad social corporativa**

Altia Smart City está comprometido en nutrir y desarrollar comunidades desfavorecidas que rodean nuestra empresa a través de iniciativas en educación, salud, sostenibilidad ambiental y desarrollo de infraestructuras.

### **1.3.4. Estructura Organizacional**

La división de Altia Smart City cuenta con una estructura organizacional tradicional, sigue el modelo de negocios jerárquico al igual que el resto de las divisiones del Grupo Karim´s. El organigrama actual correspondiente al componente Altia Technology Park se encuentra estructurado de la siguiente manera:



*Ilustración 1: Organigrama Altia Technology Park*

### **1.3.5. Componentes**

Altia Smart City ha sido planificada bajo una serie de servicios diversificados verticales y horizontales, que a su misma vez se complementan y trabajan a través de una sinergia conjunta para así poder brindar un servicio final de calidad como centro de negocios.

Dentro de la cartera de servicios podemos encontrar los siguientes:

#### **Altia Technology Park**

El Parque Tecnológico de Tegucigalpa estará compuesto por múltiples torres de negocios que ofrecen tecnologías de vanguardia a las empresas que buscan crear una ventaja competitiva a través de una estrategia de outsourcing.

Con las últimas ofertas tecnológicas en el sitio, el parque tecnológico ofrece una solución clave a través del desarrollo de instalaciones corporativas de clase mundial que permitirán a las empresas centrarse en crecer sus operaciones.

#### **Centro Recreacional**

Dentro del parque tecnológico los empleados podrán relajarse en el centro recreativo.

Con zonas individuales diseñadas para generar creatividad e innovación, esta instalación sirve como lugar de reunión social para reuniones informales, eventos y tiempo libre.

Las áreas para cenar incluyen: un restaurante, cafetería en el sitio, salones, espacios de estudio, una sala de juegos, y una sala de música que inspiran una interactividad única.

Esta instalación proporcionará espacios interiores y exteriores para fomentar una mayor calidad de vida durante el trabajo.

## **Altara Lifestyle Center**

El estilo de vida de Altia Smart City Tegucigalpa se completa con Altara, una instalación que ofrecerá una experiencia minorista como ninguna otra. Diseñado para satisfacer las necesidades inmediatas de los residentes y negocios de Altia, Altara tendrá una amplia variedad de tiendas minoristas para elegir.

Además, con actividades como un gimnasio, cine, restaurantes y supermercado, Altia Smart City Tegucigalpa será una ciudad autónoma dentro de una ciudad.

## **Hotel**

Se ubicará en Altia Smart City, beneficiando a las muchas organizaciones multinacionales dentro de Altia que entretienen a visitantes y clientes durante todo el año.

## **UNITEC Campus**

Miembro de las universidades internacionales Laureate, UNITEC es un campus ya establecido con una matrícula que llega a más de 5.000 estudiantes y un modelo educativo innovador.

Es la Universidad más grande y prestigiosa de Honduras y tiene un campus de clase mundial con centros deportivos, aulas sofisticadas, laboratorios y mucho más. Con el campus ubicado dentro de Altia Smart City, los estudiantes tendrán más oportunidad de trabajar y estudiar para promover sus propias carreras y garantizar la sostenibilidad de mano de obra que beneficiará a los negocios que están alojados en el parque tecnológico.

## **Escuela Secundaria**

La educación de calidad es la piedra angular de cualquier comunidad, y esta notable escuela bilingüe proporcionará a los estudiantes las necesidades de programas académicos y maestros excepcionales cuya máxima prioridad es el crecimiento de los estudiantes empoderándolos con valores necesarios para convertirse en miembros contribuyentes de la sociedad que garantizarán un grupo de trabajo sostenible para los centros de contacto, BPO y ITO.

## **Área de Residencias**

Las residencias ofrecen una gama de dormitorios espaciosos o de una suite de dos dormitorios y de apartamentos de estudio, diseñados para entregar el estándar más alto de vida al estudiante y del ejecutivo para acomodar una variedad de necesidades en su estilo de vida.

Entre sus amenidades las residencias incluirán:

- Áreas comunes
- Seguridad las 24 horas
- Piscina
- Habitaciones Club
- Lavanderías, entre otras

## **Edificios de Oficinas Privadas**

Esta área ofrece amplios inmuebles comerciales en forma de propiedades de oficinas privadas, lo que proporcionará a las empresas en busca de un entorno profesional, sostenible, cómodo y seguro donde dirigir sus negocios.

## **Zona Diplomática**

Esta zona diplomática se desarrollará para albergar embajadas, residencias de embajadores y centros culturales extranjeros en la capital del país para concentrar representaciones diplomáticas dentro de Altia Smart City.

## **Tienda de Conveniencia**

Una tienda minorista que vende una variedad de productos y servicios

## **Centro de Convenciones**

El centro de convenciones de Altia Smart City será el lugar ideal para albergar grandes convenciones, ferias, reuniones, eventos especiales y recepciones privadas, equipadas con características y amenidades de clase mundial para manejar eventos de todos los tamaños.” Ahora, en las etapas iniciales de planificación, Altia Smart City Tegucigalpa se adaptará para aprovechar todo lo que la ciudad capital de Honduras tiene para ofrecer.

El desarrollo introducirá una infraestructura, tecnología y arquitectura de vanguardia en una ciudad con las primeras oportunidades para inversiones y operaciones comerciales.

Permita que Altia Smart City Tegucigalpa le presente la nueva forma de estudiar, trabajar, hacer negocios y disfrutar de la vida en un entorno único.

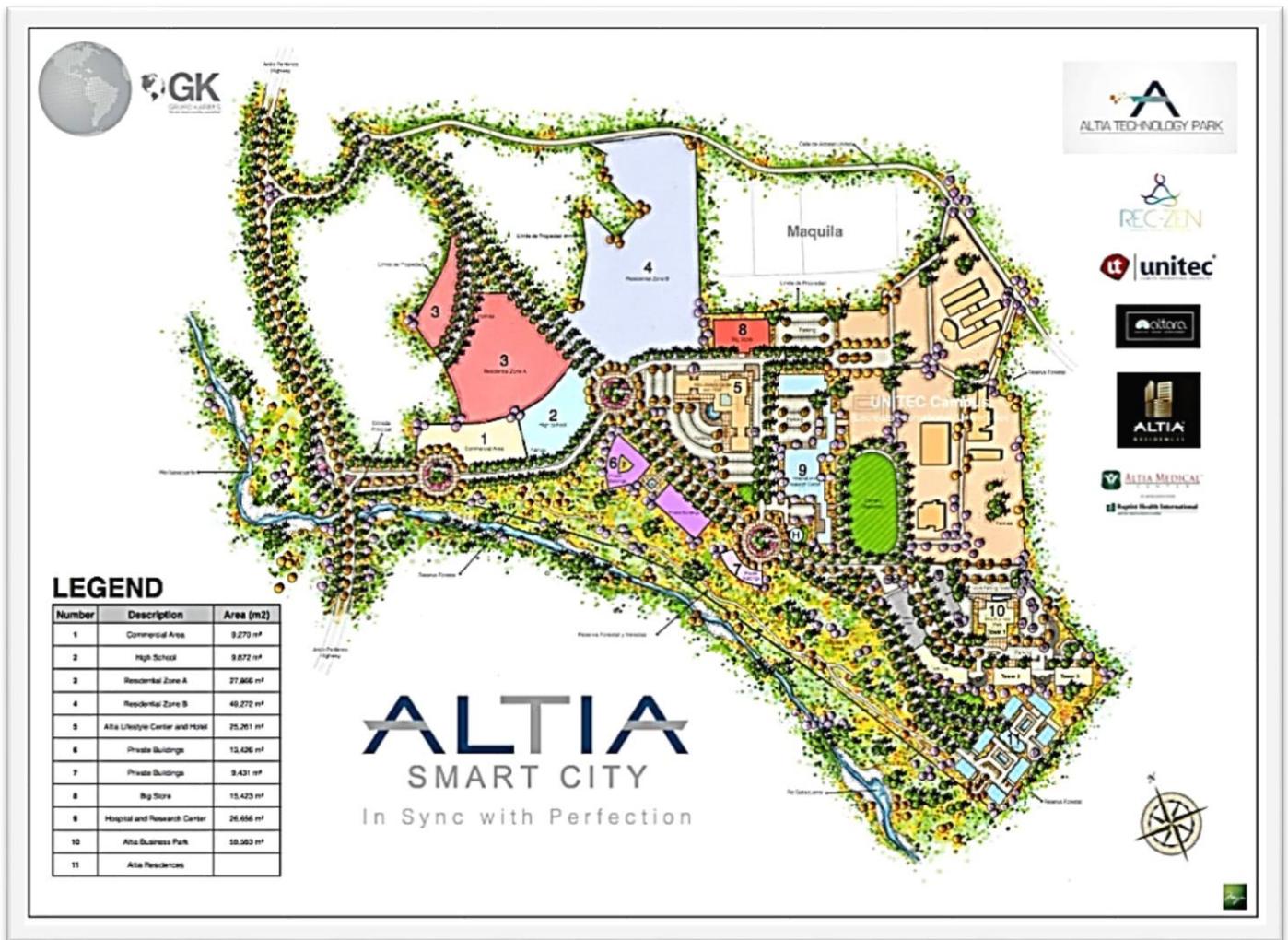


Ilustración 2: Master Plan Altia Technology Park

## CAPÍTULO II

### ACTIVIDADES REALIZADAS

En el presente capítulo se desarrolla a detalle las distintas actividades y funciones correspondientes que fueron realizadas durante el periodo de práctica profesional en el departamento de administración y reclutamiento bajo la supervisión de la jefa inmediata, la Licenciada Kelly Díaz.

#### 2.1. Ingresos de caja chica (enero-marzo)

Encargado del registro de facturas e ingresos de los gastos operativos de Altia Technology Park en formato de Excel. Así mismo, se tiene la labor de escanear todas las facturas correspondientes a los gastos realizados cada mes supervisado por la jefa inmediata.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

Autoguardado • Caja Chica No.20 al No.40 - Excel • Buscar • User License 11

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibrn 14 A A Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

PROYECTO: ALTIA TECHNOLOGY PARK- TEGUCIGALPA  
Fecha presentación: 31 de Marzo del 2020

Reembolso No. 28 GASTOS FONDO ROTATORIO DE CAJA CHICA gastos operativos  
Periodo 2 de Marzo 2020 al 31 de Marzo 2020

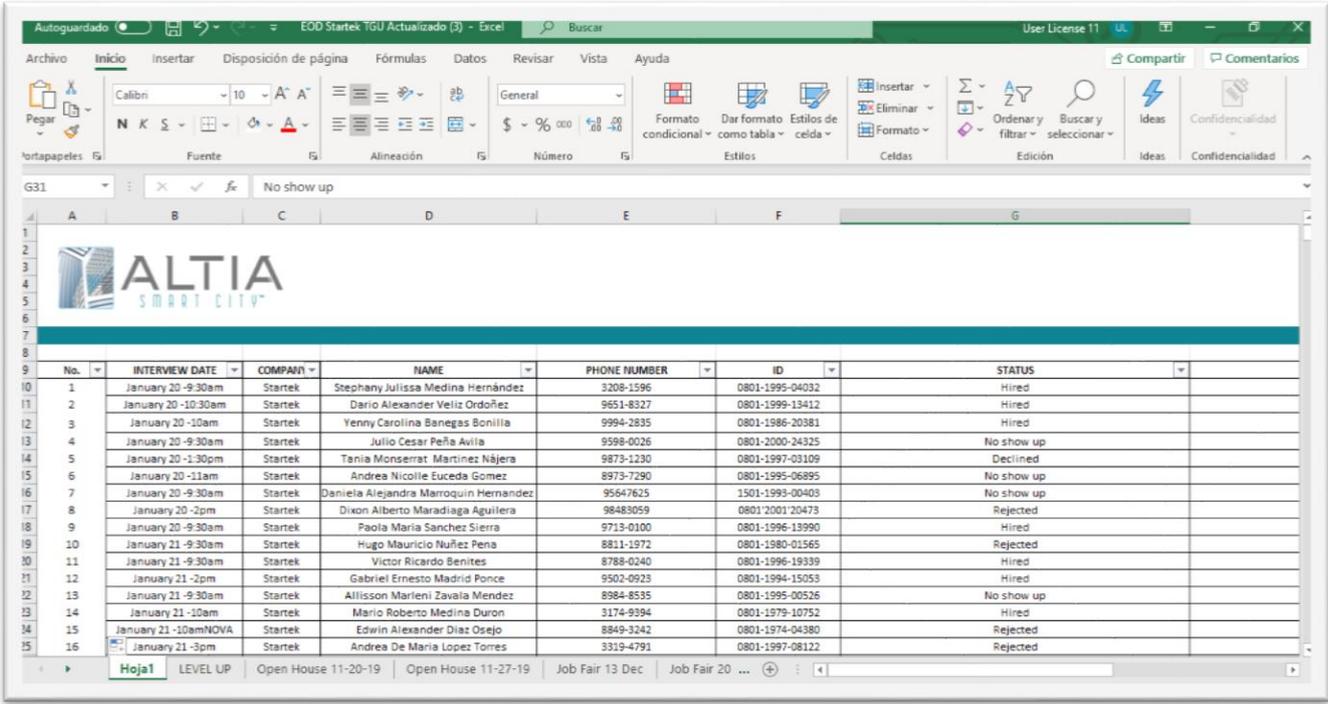
No.	Proveedor	Fecha	No. Factura	Por Valor	Detalle
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Reembolso No.25 Reembolso No.26 Reembolso No.27 Reembolso No.28

Ilustración 3: Caja Chica

## 2.2. Apoyo en reclutamiento para Startek Call Center

Altia Smart City le brinda un servicio vía telefónico y presencial complementario de reclutamiento del talento humano a su cliente la empresa, Startek Call Center. Dentro de mis funciones en el departamento de reclutamiento durante la práctica profesional, he apoyado en identificar y contactar candidatos con potencial para ser agentes telefónicos. De forma diaria se debe contactar y filtrar a las personas interesadas en las vacantes disponibles de la empresa de acuerdo con los requisitos establecidos por la misma. Luego, se proseguía a enviar un reporte a la persona responsable del reclutamiento de Startek con la información de los candidatos citados para entrevista laboral. El listado de candidatos a entrevista debía contener nombre completo, número telefónico o celular, número de cédula y fuente por la cual ha sido contactado, dicha información enviada en formato de Excel. Ver anexo 1.2.



No.	INTERVIEW DATE	COMPANY	NAME	PHONE NUMBER	ID	STATUS
1	January 20 -9:30am	Startek	Stephany Julissa Medina Hernández	3208-1596	0801-1995-04032	Hired
2	January 20 -10:30am	Startek	Dario Alexander Veliz Ordoñez	9651-8327	0801-1999-13412	Hired
3	January 20 -10am	Startek	Yenny Carolina Banegas Bonilla	9994-2835	0801-1986-20381	Hired
4	January 20 -9:30am	Startek	Julio Cesar Peña Avila	9598-0026	0801-2000-24325	No show up
5	January 20 -1:30pm	Startek	Tania Monserrat Martinez Nájera	9873-1230	0801-1997-03109	Declined
6	January 20 -11am	Startek	Andrea Nicollet Euceda Gomez	8973-7290	0801-1995-06895	No show up
7	January 20 -9:30am	Startek	Daniela Alejandra Marroquin Hernandez	95647625	1501-1993-00408	No show up
8	January 20 -2pm	Startek	Dixon Alberto Maradiaga Aguilera	98483059	0801200120473	Rejected
9	January 20 -9:30am	Startek	Paola Maria Sanchez Sierra	9713-0100	0801-1996-19390	Hired
10	January 21 -9:30am	Startek	Hugo Mauricio Nuñez Pena	8811-1972	0801-1980-01565	Rejected
11	January 21 -9:30am	Startek	Victor Ricardo Benites	8788-0240	0801-1996-19339	Hired
12	January 21 -2pm	Startek	Gabriel Ernesto Madrid Ponce	9502-0923	0801-1994-15053	Hired
13	January 21 -9:30am	Startek	Allisson Marleni Zavala Mendez	8984-8535	0801-1995-00526	No show up
14	January 21 -10am	Startek	Mario Roberto Medina Duron	3174-9394	0801-1979-10752	Hired
15	January 21 -10amNOVA	Startek	Edwin Alexander Diaz Osejo	8849-3242	0801-1974-04380	Rejected
16	January 21 -3pm	Startek	Andrea De Maria Lopez Torres	3319-4791	0801-1997-08122	Rejected

Ilustración 4: Daily Report- Reclutamiento Startek

### 2.3. Aplicación de encuesta a equipo de Altia Technology Park

Comenzando el 25 de febrero hasta el 10 de marzo del presente año, se tuvo la labor de aplicar una encuesta para evaluar el grado de satisfacción laboral o comodidad de los empleados de la empresa. Esta encuesta ofrece la oportunidad de observar la percepción de los trabajadores sobre cuestiones como la comunicación institucional, el trabajo en sí mismo, las tareas que desempeñan, la calidad del entorno e ideas para la mejora del trabajo en sus respectivas áreas. Ver anexo 1.1.

ENCUESTA ALTIA TECHNOLOGY PARK 2020		ALTIA TECHNOLOGY PARK™
<b>ANTECEDENTES</b>		
Nombre:	Fecha:	
Edad:	Puesto/Cargo:	
<b>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO</b>		
Describe con sus propias palabras las tres cosas más importantes que lleva a cabo en su trabajo		
1		
2		
3		
<b>NOMBRE LOS TRES ASPECTOS MÁS AGRADABLES DE SU TRABAJO</b>		
1		
2		
3		
<b>NOMBRE LOS TRES ASPECTOS MENOS AGRADABLES DE SU TRABAJO</b>		
1		
2		
3		
<b>COMENTARIOS</b>		
¿Qué mejoras podría proponer para efectuar su desempeño laboral de una manera más exitosa?		
¿Qué ideas podría aportar para mejorar la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo?		

Ilustración 5: Encuesta Altia Technology Park 2020

## CAPÍTULO III

### PROPUESTAS DE MEJORA E IMPACTO

El tercer capítulo del presente documento engloba las propuestas de mejora e impacto desarrolladas en base a las necesidades detectadas en la empresa Altia Technology Park. Dichas propuestas tienen como fin brindarle a la empresa alternativas viables y factibles que optimicen su proceso de gestión del talento humano y comunicación interna.

#### **3.1. Propuesta: Manual de Comunicación Interna**

Durante el periodo de práctica profesional se observó carencia y lentitud en la comunicación interna entre los empleados y sus diferentes actividades laborales llegando a dificultar la toma de decisiones en las actividades asignadas. La comunicación interna de Altia Technology Park es objeto de desarrollo que pertenece al Departamento de Recursos Humanos, siendo sus responsabilidades principales publicar la información oficial a todos los colaboradores de la institución y de filtrar la información que se envía de otras instancias. Este manual tiene como finalidad definir los procesos correspondientes a las actividades de su personal. El manual se ha propuesto como herramienta guía de procedimientos además de incorporar información fundamental de la estructura organizacional y las políticas y procedimientos relativos a recursos humanos. Ver anexo 1.3.

### 3.2. Propuesta: Comunicación Interna - Plataforma Slack

Como propuesta de mejora para la comunicación interna de Altia Technology Park se recomienda utilizar la plataforma Slack. Mas allá de una aplicación de mensaje instantáneo, es una herramienta de colaboración en la que los equipos de trabajo y sus colaboradores pueden comunicarse para llevar a cabo sus proyectos.

Slack permite abarcar todos los detalles, desde los primeros pasos de proyectos hasta conversaciones sobre presupuestos. Tomando en consideración que las principales herramientas de comunicación interna de Altia Technology Park únicamente son el correo electrónico y variados grupos de Whatsapp, el uso de Slack condensaría ambos canales en uno, mejorando la comunicación interna entre los empleados de Altia Technology Park.

#### 3.2.1. Funciones claves de Slack

**Historial consultable:** Cuando se comparten mensajes y archivos en canales abiertos, la información fluye libremente por Slack. La búsqueda es la forma que de acotar los resultados y encontrar lo que se necesita. Se obtiene más información sobre cómo buscar mensajes y archivos.

**Conversaciones organizadas:** En Slack, el trabajo tiene lugar en canales. Permite crear canales a partir de equipos, proyectos o incluso sucursales de la empresa. Los miembros de un espacio de trabajo u organización pueden unirse a canales o abandonarlos cuando quieran.

**Aplicaciones e integraciones:** Las aplicaciones y las integraciones son las herramientas que ayudarían a llevar los flujos de trabajo a Slack. En el Directorio de Aplicaciones de Slack se encontrará miles de aplicaciones que se podrán integrar en Slack.

**Trabaja con socios externos:** Los canales compartidos y las cuentas de invitado ofrecen la flexibilidad y la libertad de trabajar con clientes, proveedores y otros terceros sin tener que salir de Slack.

**Seguridad:** Brinda importancia a la seguridad, protegiendo los datos como si fueran datos propios.

En la plataforma, el propietario de un espacio de trabajo crea un espacio de trabajo, configura los permisos y asigna administradores para que le ayuden a gestionar el equipo. En conjunto, un espacio de trabajo de Slack está compuesto por los siguientes integrantes:

- Propietarios del espacio de trabajo
- Administradores del espacio de trabajo
- Miembros: Colaboradores de Altia Technology Park Tegucigalpa y Altia Business Park San Pedro Sula
- Colaboradores invitados

Además, facilita el envío de documentos categorizándolos por equipo de trabajo, tema, o proyecto. Slack incluye funciones como el compartir archivos, llamadas con pantalla compartida entre otras utilidades que vuelven eficiente la comunicación entre los colaboradores que conforman Altia Technology Park y los variados componentes dentro de Grupo Karim´s.

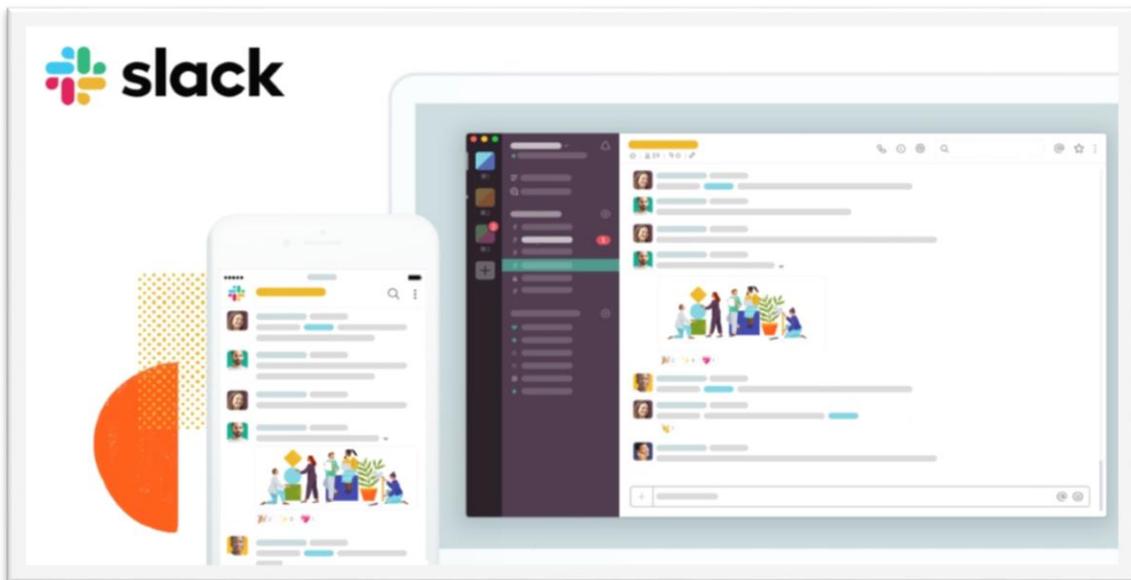
En un futuro cuando el complejo de Altia Technology Park se extienda con una variada bolsa de clientes, esta herramienta podría ser de mucha ya que será necesario mantener una constante comunicación con todos, o bien se podría optar a hacer grupos con integrantes por cliente, o incluso puestos de trabajo.

### 3.2.2. Ventaja competitiva de Slack

Las ventajas y puntos fuertes de Slack es que no sólo permite crear grupos, conversaciones privadas, canales que serían como salas más generales a las que todos se pueden unir, compartir enlaces o archivos adjuntos, sino que es un servicio altamente configurable. La plataforma puede ser configurada de acuerdo con las necesidades de comunicación:

- Puede ser utilizado en dispositivos móviles y computadoras.
- Se pueden personalizar las notificaciones. Desde desactivarlas hasta activar cualquier tipo, sólo las que sean mensajes directos o contengan palabras que hayamos seleccionado. Por ejemplo, si decidimos usar *DesarrolloTeam* sólo aparecerá una notificación cuando el mensaje la contenga. Esto, si establecemos unos buenos criterios con nuestro equipo puede resultar más que útil.
- Seleccionar cómo se mostrarán los mensajes, de forma limpia, clara y amigable o compacta para evitar posibles distracciones.
- A nivel de tema se puede personalizar el *Sidebar* con varios esquemas de color ya predefinidos o crear el propio.
- Para los enlaces y adjuntos podemos seleccionar si se quiere que se muestre un previo o no.
- Luego están los populares Emojis, se pueden seleccionar si se tiene preferencia que se use texto plano, tipo Apple, Google, Twitter o Emoji One. Lo que cambia es el tipo de dibujo de cada emoji, no es algo imprescindible, pero es una opción que brinda Slack.
- Brinda opciones de seguimiento de lectura.

- Búsquedas permite decidir si se quiere que en algún canal no realice la búsqueda. Si existen varios, esto ayudará a filtrar mejor y encontrar aquello que se busca más rápidamente. Permite establecer en qué canales quiere o no la búsqueda.



*Ilustración 6: Plataforma Slack*

### 3.2.3. Planes de tarifas – Slack

La plataforma Slack ofrece alternativas para facilitar procesos para otros departamentos de la empresa. La presente propuesta se basa en la innovación y aumento en la eficiencia de procesos tradicionales. Es necesario afirmar que para poder utilizar la plataforma oficialmente, se debe contar con una suscripción que permita el uso mensual o anual de la aplicación. El precio por usuario aumentará de acuerdo a la cantidad de usuarios que la empresa decida para tener acceso a la plataforma como administradores. Se recomienda que solo el director o gerente de recursos humanos tenga acceso a la administración de la aplicación, por ende las siguientes tablas son en base al precio de suscripción por lo que sería un usuario:

Plan Estándar	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a todo el historial de mensajes</li> <li>• Apps e integraciones ilimitadas</li> <li>• 10 GB de almacenamiento por miembro</li> <li>• Cuentas de invitado</li> <li>• Canales compartidos con otras empresas</li> <li>• Autenticación de dos factores</li> <li>• Políticas personalizadas de retención de mensajes y archivos</li> <li>• Personalización de grupos de usuarios para diferentes equipos y departamentos</li> <li>• Videollamadas en grupo de hasta 15 personas</li> <li>• Pantalla compartida</li> <li>• Recomendaciones del canal</li> <li>• Mensajes importantes destacados</li> <li>• Asistencia prioritaria</li> </ul>	
Suscripción con pago mensual por usuario:	\$8.00
Suscripción con pago anual por usuario:	\$80.00

Tabla 1: Tabla de presupuesto Slack 1

Plan Plus	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a todo el historial de mensajes</li> <li>• Apps e integraciones ilimitadas</li> <li>• 20 GB de almacenamiento por miembro</li> <li>• Cuentas de invitado</li> <li>• Canales compartidos con otras empresas</li> <li>• Ajustes de autenticación de dos factores</li> <li>• Inicio de sesión único basado en SAML (SSO)</li> <li>• Políticas personalizadas de retención de mensajes y archivos</li> <li>• Exportación corporativa para todos los mensajes</li> <li>• Personalización de grupos de usuarios para diferentes equipos y departamentos</li> <li>• Gestión de usuarios</li> <li>• Sincronización de Active Directory en tiempo real con OneLogin, Okta y Ping</li> <li>• Videollamadas en grupo de hasta 15 personas</li> <li>• Pantalla compartida</li> <li>• Recomendaciones del canal</li> <li>• Mensajes importantes destacados</li> <li>• Asistencia 24/7 con un tiempo inicial de respuesta de 4 horas</li> <li>• Disponibilidad garantizada del 99 % con el ANS (Acuerdo de nivel de servicios)</li> </ul>	
Suscripción con pago mensual por usuario:	\$15.00
Suscripción con pago anual por usuario:	\$150.00

*Tabla 1: Tabla de Presupuesto Slack 2*

Plan Enterprise Grid	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a todo el historial de mensajes</li> <li>• Apps e integraciones ilimitadas</li> <li>• 1 TB de almacenamiento por miembro</li> <li>• Espacios de trabajo ilimitados</li> <li>• Búsqueda en toda la organización, mensajería y canales exclusivos para avisos</li> <li>• Cuentas de invitado</li> <li>• Compartir canales entre espacios de trabajo</li> <li>• Ajustes de autenticación de dos factores</li> <li>• Inicio de sesión único basado en SAML (SSO)</li> <li>• Políticas personalizadas de retención de mensajes y archivos</li> <li>• Exportación corporativa para todos los mensajes</li> <li>• Compatibilidad con los proveedores de prevención de pérdida de datos (DLP), eDiscovery y copias de seguridad sin conexión.</li> <li>• Gestión de seguridad, cumplimiento, facturación e integración de la plataforma en un vistazo</li> <li>• Integración de la gestión de movilidad empresarial (EMM)</li> <li>• API de registro de auditoría</li> <li>• Personalización de grupos de usuarios para diferentes equipos y departamentos</li> <li>• Gestión de usuarios</li> <li>• Sincronización de Active Directory en tiempo real con OneLogin, Okta y Ping</li> <li>• Videollamadas en grupo de hasta 15 personas</li> <li>• Pantalla compartida</li> <li>• Recomendaciones del canal</li> <li>• Mensajes importantes destacados</li> <li>• Asistencia 24/7 con un tiempo inicial de respuesta de 4 horas</li> <li>• Disponibilidad garantizada del 99 % con el ANS (Acuerdo de nivel de servicios)</li> <li>• Equipos exclusivos para satisfacción del cliente y cuentas</li> </ul>	
Suscripción con pago mensual por usuario:	Tarifa definida al contactar a Slack ventas

Tabla 2: Tabla de Presupuesto Slack 3

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Durante el periodo de Práctica Profesional Enero-Marzo 2020 en la empresa Altia Technology Park tuve la labor de realizar actividades correspondientes al área de Administración y Reclutamiento. Dichas actividades fueron el registro de facturas e ingresos de los gastos operativos de Altia Technology Park en formato de excel, servicio vía telefónico y presencial complementario de reclutamiento del talento humano a su cliente la empresa, Startek Call Center y la aplicación de una encuesta para evaluar el grado de satisfacción laboral o comodidad de los empleados de la empresa. Tras la ejecución de lo anteriormente mencionado, logré detectar carencias en la gestión del talento humano y falta de comunicación interna debido a la ausencia de personal en el departamento de Recursos Humanos y Reclutamiento. Estas podran ser influyentes en la gestión de operaciones y el talento humano que conforma la empresa.

Altia Technology Park tiene deficiencias en el área de comunicación interna. Así mismo, se puede concluir que una adecuada comunicación es la clave para detectar problemas, para lograr un mejor desempeño y un incremento en la productividad para la empresa. Ya que por medio de esta se abarcan áreas como mejor integración, más motivación y satisfacción entre otras ya mencionadas. A lo largo de la práctica profesional logré detectar carencias en las comunicación interna entre algunos empleados de áreas verdes causando confusión en las diferentes tareas asignadas por la administración haciendo que el desarrollo de la tarea no fuera tan exitoso, por ende se desarrolló la propuesta del manual de comunicación interna para su mejoría.

Finalmente, el tipo de metodología organizacional que mantiene Altia Technology Park no está sujeta a ninguna política que prohíba su reorganización, cambios, eliminaciones o añadiduras de puestos/departamentos que puedan surgir según la expansión de la empresa. Así mismo, se desarrolló la propuesta para mejorar el proceso y agilización de procedimientos en la gestión del talento humano. Se presentó un software; plataforma Slack. La plataforma Slack se orienta a la mejora de la comunicación interna de la empresa. Slack es un canal de comunicación alternativo para compartir información formal e informal entre colaboradores el cual podrá ser exclusivo para temas que compete únicamente al personal de Altia Technology Park.

## **4.2. Recomendaciones**

### **Recomendaciones para la empresa**

- Comenzar a desarrollar estrategias para la búsqueda de alianzas con organizaciones y empresas que ayuden a brindar mayor proyección a Altia Technology Park dentro del mercado capitalino y así también buscar mejores beneficios para la empresa.
- Promover mayor integración entre los colaboradores operativos y administrativos con el fin de desarrollar una cultura organizacional sustanciosa y con mejor comunicación que ayude a la fluidez y desarrollo en la comunicación interna y su constante mejoría.
- Comenzar a utilizar servicios internos existentes que ayuden a mantener una comunicación fluida entre colaboradores. Tales como reuniones semanales o comunicación constante vía grupo de WhatsApp.

- Reforzar en los colaboradores existentes de Altia technology Park su conocimiento sobre las responsabilidades y funciones específicas acorde a su puesto de trabajo, así como también recordar las normativas por las cuales se rige Altia Technology Park y como estas deben de ser implementadas de manera correcta constantemente.
- El manual de comunicación interna se ha propuesto como herramienta que pretende conocer bien los diferentes canales de comunicación que existen en la organización, y que conozcan y cumplan los lineamientos del manejo de comunicación entre compañeros y otros niveles jerárquicos, busca concientizar y recalcar la importancia de una buena comunicación interna para lograr los objetivos y metas de Altia Technology Park como empresa.

## BIBLIOGRAFÍAS

Karim´s, G. (s.f.). *Altia Smart City* . Obtenido de Altia Smart City :

<https://altiasmartcity.com/>

Delgado, L., & Zapata, I. (2012). *Psicología positiva y aprendizaje organizacional:*

*Relación entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento.*

(Primera Edición). Lap Lambert Academic Publishing GmbH & Co. KG. 2012.

Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net/es/ereader/unitechn/39406>

Slack. (s. f.). *El motor de tu trabajo*. Slack. <https://slack.com/intl/es-la/>

## GLOSARIO

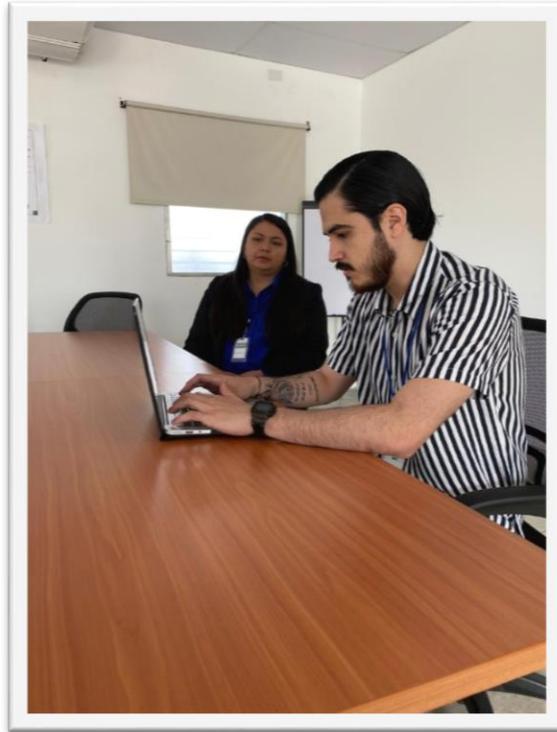
- **ATP:** Altia Technology Park
- **BPO:** Business Process Outsourcing es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía.
- **Caja chica:** Cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en que desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo.
- **Formato:** Se le llama formato al documento que es elaborado electrónicamente y que contiene similares informaciones a las del formulario. Se elabora con la finalidad de mejorar la velocidad de la comunicación y el ahorro del papel.
- **Gestión:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- **ITO:** Information Technology Outsourcing. Proceso de negocio en el que se destacan servicios de software, cloud, data centers e infraestructura.
- **Misión:** define principalmente cual es la labor o actividad de la empresa en el mercado, además se puede completar haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad.
- **Movimiento Horizontal:** Es el movimiento de un Empleado hacia otro puesto dentro de la Empresa, realizando funciones de igual responsabilidad al puesto que venía desempeñando.
- **Outsourcing:** término del inglés traducido al español como 'subcontratación', 'externalización' o 'tercerización'
- **Procedimientos:** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

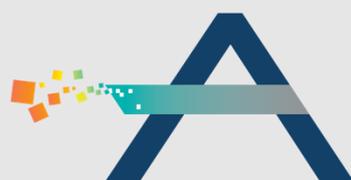
- **Puesto o cargo:** Es el conjunto de identificaciones, relaciones, funciones, responsabilidades asignadas a las distintas posiciones estructurales de una organización.
- **Reclutamiento:** Conjunto de procedimientos usados en el proceso de convocatoria de personas aptas para un determinado tipo de actividad.
- **Smart City:** Ciudad inteligente
- **Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- **Suscripción:** Persona suscrita a una publicación periódica, una asociación.
- **Visión:** define las metas que se pretenden conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador.

# ANEXOS

## ENCUESTA ALTIA TECHNOLOGY PARK 2020

<b>ANTECEDENTES</b>	
Nombre:	Fecha:
Edad:	Puesto/Cargo:
<b>DESCRIPCION DEL TRABAJO</b>	
Describa con sus propias palabras las tres cosas más importantes que lleva acabo en su trabajo	
1	
2	
3	
<b>NOMBRE LOS TRES ASPECTOS MAS AGRADABLES DE SU TRABAJO</b>	
1	
2	
3	
<b>NOMBRE LOS TRES ASPECTOS MENOS AGRADABLES DE SU TRABAJO</b>	
1	
2	
3	
<b>COMENTARIOS</b>	
¿Qué mejoras podría proponer para efectuar su desempeño laboral de una manera más exitosa?	
¿Qué ideas podría aportar para mejorar la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo?	

**IMAGEN DE PRACTICA**



ALTIA TECHNOLOGY PARK™

**MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**AÑO 2020**

**Tegucigalpa, Honduras**

**ELABORÓ: LEONARDO ALFREDO AYÓN ROGEL**

**FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 2020**

## Introducción

El Manual de Comunicación Interna tiene como fin brindar a los empleados de la organización la información que necesitan referente a los procesos y lineamientos de comunicación interna en la organización, las maneras adecuadas de como comunicarse entre los diferentes niveles jerárquicos y entre los diferentes departamentos, así como mostrar y oficializar las herramientas de comunicación interna con las que cuenta Altia Technology Park y que se deben hacer de uso general y no de unos cuantos, un poco de la filosofía corporativa entre otros, todo esto para lograr cumplir las necesidades y objetivos de la organización, y poder alcanzar metas y objetivos a futuro.

En este manual también se podrá ver los diferentes tipos de comunicación que existen, y los beneficios de contar con una buena comunicación organizacional, se hablará un poco sobre la filosofía empresarial, para que los colaboradores puedan conocer correctamente el perfil corporativo de Altia Technology Park

## Filosofía Corporativa

### **Reseña Histórica:**

Altia Smart City es parte de la división de bienes raíces del Grupo Karim's. "Al margen de los modelos de desarrollo existentes. Altia Smart City ofrece un entorno totalmente modernizado para el equilibrio entre la vida laboral y la personal. Con la interacción en todos los puntos de contacto empresariales, tanto las partes interesadas internas como externas, los empleados, las empresas y las comunidades cercanas pueden experimentar todo lo que una ciudad inteligente tiene para ofrecer. Altia Smart City demuestra que el pensamiento innovador conduce a una mejor calidad de vida, que puede lograrse mediante la creación de uniones entre el trabajo, la recreación y los servicios.

Esto lo convierte en el primer parque informático de este tipo en América Central. Para hacer realidad el concepto de Smart City, reconoce que es necesario invertir en:

- Capital humano
- El medio ambiente
- Infraestructura
- Comunicación
- Transporte
- Construcción y sistemas eficientes
- Manejo de energía
- El tiempo y la seguridad

Altia Smart City se compone de varios elementos que encaran el concepto "inteligente" que demuestra la esencia de la ciudad inteligente. Cada uno agrega valor a los otros componentes del desarrollo, lo que hace que Altia Smart City sea totalmente sostenible desde un punto de vista comercial.” (Karim’s, n.d.)

### Misión

La misión sigue la misma línea estratégica del Grupo Karim’s, organización propietaria del proyecto Altia Smart City y su componente Altia Technology Park. Así mismo, ha sido traducida y reformulada para fines del desarrollo del documento.

“Nuestra misión es proporcionar soluciones innovadoras y sostenibles a través de productos y servicios que siempre superan las expectativas de los clientes, contribuyendo a una mejor calidad de vida para nuestros empleados, clientes y la comunidad.”

## Visión

La visión sigue la misma línea estratégica del Grupo Karim's, organización propietaria del proyecto Altia Smart City y su componente Altia Technology Park. Así mismo, ha sido desarrollada acorde a la división que pertenece.

“Ser una empresa líder en Tegucigalpa brindando soluciones de proyectos inmobiliarios de servicio completo. Seremos regionalmente reconocidos a través de la calidad superior, el enfoque centrado en el cliente, y la innovación continua.”

## Valores

Altia Smart City pertenece a la cartera de negocios de Grupo Karim's, por ello, Altia Technology Park también se rige por los valores en los que se fundamenta el resto de sus divisiones y componentes. Grupo Karim's se identifica como una institución que se rige por los siguientes valores:

### **Excelencia en el servicio al cliente**

Tenemos un compromiso con la excelencia de superar las expectativas y la experiencia del cliente diariamente, con elevados estándares de calidad como seguridad, confianza, accesibilidad y cortesía. Como socio estratégico, nos esforzamos por ser un factor de éxito para nuestros clientes, creando soluciones rentables a través de nuestros productos y servicios.

### **Innovación**

Altia Smart City tiene un compromiso con la sostenibilidad a través de la innovación. Buscamos introducir nuevas ideas y métodos en todos los aspectos del negocio, y nuestro objetivo es crear soluciones accesibles y únicas para las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

### **Construcción de relaciones**

Los clientes y los empleados son el núcleo de nuestro negocio. Cada día nos esforzamos por construir y nutrir relaciones significativas con todas nuestras partes interesadas internas y externas porque son nuestros clientes y empleados los que conforman la esencia de Altia Smart City.

### **Crecimiento y desarrollo profesional**

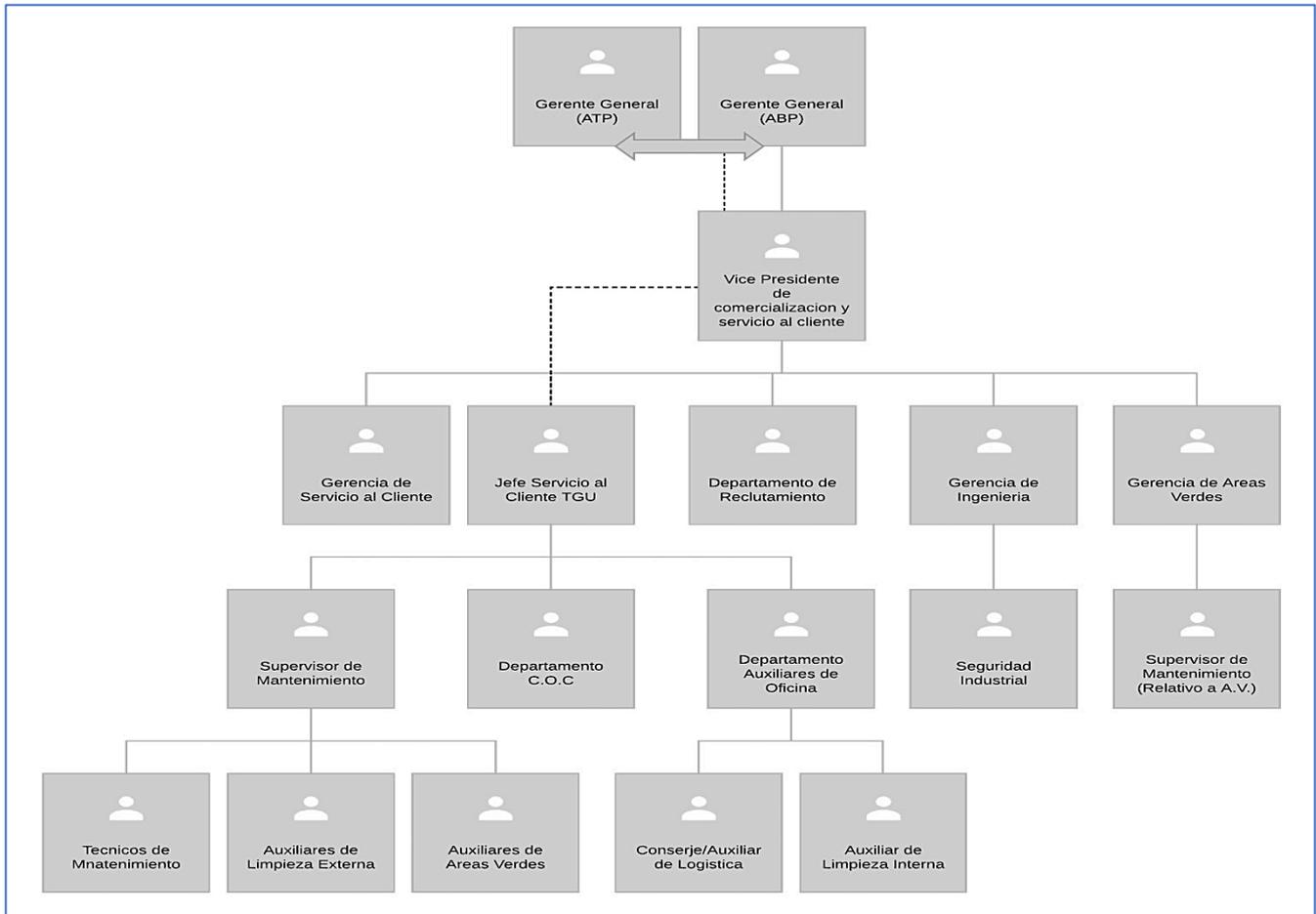
Nuestros empleados son el recurso más valioso que tenemos. Estamos comprometidos con el desarrollo profesional de cada miembro de nuestro equipo, creando capacidades y habilidades básicas para que Altia Smart City siga siendo líder en la industria de desarrollo inmobiliario.

### **Responsabilidad social corporativa**

Altia Smart City está comprometido en nutrir y desarrollar comunidades desfavorecidas que rodean nuestra empresa a través de iniciativas en educación, salud, sostenibilidad ambiental y desarrollo de infraestructuras.

### **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de Altia Technology Park se define por los puestos de trabajo establecidos hasta la fecha. Para establecer una representación gráfica de ella se utiliza un organigrama. El organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. También se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.



## Comunicación Interna

La Unidad de Comunicación Interna de Altia Technology Park es objeto de desarrollo que pertenece al Departamento de Recursos Humanos, siendo sus responsabilidades principales publicar la información oficial a todos los colaboradores de la institución y de filtrar la información que se envía de otras instancias.

Tipos de comunicación:

- **Descendente:** desde un nivel jerárquico superior a uno inferior.
- **Ascendente:** Desde un nivel jerárquico inferior a uno superior.
- **Horizontal:** Entre gerentes/directivos o personal del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.

## Políticas

1. La Política de Comunicación Interna aplica a la totalidad de la comunidad de la empresa cuya convivencia se basa en la transparencia, el diálogo y la participación de todos sus colaboradores, para lograr el compromiso con la Visión, Misión, Valores y objetivos planteados en la estrategia de Altia Technology Park.
2. Altia Technology Park favorece una comunicación proactiva, oportuna y con capacidad de vincular a los miembros colaboradores con su entorno, invitando a cada empleado al dialogo fluido.
3. Cada miembro se compromete a comunicar siempre con veracidad, objetividad, transparencia y pertinencia.
4. Defendemos el derecho de cada miembro de la comunidad de manifestar sus opiniones, siempre que sean sustentadas rigurosamente y respeten las normas institucionales y el derecho de otros a disentir de las mismas.
5. Altia Technology Park y sus miembros disponen de comunicación constante con el fin de mantener una política de transparencia e información fluida entre sus colaboradores.
6. Los colaboradores que integran Alitia Technology Park disponen de variados canales de comunicación para emitir o recibir información correspondiente a su puesto de trabajo.
7. Ningún miembro de Altia Technology Park es restringido del acceso a los medios de comunicación interna de los cuales dispone la empresa.
8. Toda información emitida en los canales de comunicación interna deberá ser exclusivamente relacionada con aspectos relativos a la empresa.

9. La política comunicacional es conocida y debe ser considerada por todos los miembros de Altia Technology Park.

## Procedimientos

Son procesos claves de la comunicación interna:

- Definición de los emisores.
- Definición de los canales de comunicación interna.
- Definición de los procesos de verificación y respaldo de la información.

## Elección de medios y Canales de comunicación interna

### Reuniones Informativas

- **Descripción:** juntar o congregar a una serie de personas con objetivos comunes, las cuales intercambian información sobre uno o varios temas para llegar, a través de compromisos comunes, al logro de dichos objetivos.
- **Objetivos:** Puede tener una doble vertiente. Puede ser instrumento de información y pueden serlo también de comunicación, de un modo convergente o excluyente.
- **Uso más frecuente:** su uso condicionará el tipo de reunión. La más común son: para informar, recoger información, intercambiar puntos de vistas, generar ideas, negociar con el fin de llegar a un acuerdo, tomar decisiones.
- **Ventajas:** Facilitan el dialogo y fomentan las relaciones personales, sobre todo entre empleados que no suelen interactuar entre sí frecuentemente por encontrarse separados. Además, tener reuniones periódicas.

### **Eventos de equipos**

- **Kick Off:** son eventos internos para reunir a empleados, clientes, o proveedores. Suelen ser encuentros internos innovadores convocados con diferentes fines, como por ejemplo: presentar un nuevo proyecto, reunir a la plantilla para exponer de manera global los objetivos del negocio y los planes previstos o bien, alinear al personal con las estrategias del negocio, comentar los avances y logros de un proyecto.
- **Team Building:** Su objetivo es motivar o formar equipos de trabajo. Son actividades a las que asisten grupos reducidos de personas para que cada asistente tenga atención personalizada. Las iniciativas de team building son muy variadas y son en general, todas aquellas que fomenten la participación grupal.
- **Jornada Outdoor:** Es una modalidad de formación muy práctica y didáctica cuyas actividades se realizan en contacto con la naturaleza. Estas actividades incluyen actividades grupales al aire libre con varios ejercicios en los cuales participan todo el personal organizado por equipos. Son actividades deportivas organizadas por empresas especializadas que asignan facilitadores dependiendo el número de participantes.

### **Eventos formativos**

- **Seminarios:** Uno de los aspectos más importantes es la interacción, por lo que los asistentes suelen tener la oportunidad de lanzar preguntas a los oradores.  
  
Precisamente, para fomentar la interacción de los asistentes, se puede incluir actividades que ayuden a romper el hielo durante las cuales los participantes se presenten.
- **Las conferencias:** Son reuniones de profesionales de un sector determinado o de personas con un interés común. Una buena táctica es promocionar la conferencia a través de las redes sociales, los invitados pueden responder preguntas que hayan quedado pendientes.
- **Workshop:** Charla taller o encuentro breve de 3 a 5 horas aproximadamente, al que asisten un grupo reducido de personas. El evento tiene un componente práctico, con el objetivo de intercambiar ideas y aclarar las posibles dudas que se vayan planteando.

## Conclusión

El poder contar con una política de comunicación, en el cual se establezcan los lineamientos a seguir para el manejo de comunicación interna en la empresa es sumamente importante y beneficioso para la organización tanto como para los empleados.

El reforzar la cultura organizacional en las empresas hoy en día es un tema que no muchas le prestan la atención debida, y esto lleva a un mal manejo de las políticas y lineamientos no solo en comunicación sino en la organización en general, tanto en horarios, como vestimenta, entre otros, que si no se logra ordenar y controlar puede traer consecuencias a la organización. Además de que se puede tener un clima organizacional con un ambiente negativo y desmotivado.

Con este manual se pretende el que además de conocer bien los diferentes canales de comunicación interna que existen en la organización, y que conozcan y cumplan los lineamientos del manejo de comunicación entre compañeros y otros niveles jerárquicos, busca concientizar y recalcar la importancia de una buena comunicación interna para lograr los objetivos y metas de equipo y de Altia Technology Park como empresa.