

Empresa en Acción:

Para que una empresa sea exitosa, debe de contar con un excelente orden interno en sus instalaciones y con un adecuado ambiente de trabajo, así como una posición estratégica para aprovechar al máximo todas las oportunidades y recursos de crecimiento que se le presenten, también deben de poseer un grado de carácter en la responsabilidad social, para que sus productos sean buenos, le gusten a su clientes y que no dañen al ambiente del país en el que se desenvuelven. Una empresa muy conocida, y de renombre tanto nacional como internacionalmente es la de “Telecomunicaciones de Guatemala S.A.”, mejor conocida con el nombre de “Telgua”, y en sus telefonías celulares, con el nombre de “Claro”. Esta se dedica a la expectativa y acaparacion del mercado tecnológico, conectividad inalámbrica, telefonía celular, etc.

Con la visita a esta empresa, hemos podido observar, que cuentan con todas las características de una empresa grande, así mismo, poseen un entorno laboral interno excelente así como externo, y cuentan con una infraestructura muy buena, en donde se encuentran todas las oficinas de la Gerencia de Operaciones, poseen buenas relaciones laborales entre todos los trabajadores del área, y tienen planteadas adecuada y sistemáticamente todos sus propósitos, logros, metas, estrategias, para alcanzar un mayor ranking en cuanto a acaparacion de clientes consiste.

Perfil de la Empresa:

Nombre Comercial de la Empresa: Telgua

Nombre de la Razón Social: Telecomunicaciones de Guatemala S.A.

Ubicación de la Dirección Central de Operaciones: 7av. 12-39, zona 1, Guatemala.

Ubicación Gerencia de Operaciones: Edificio Interurbano a un costado del hospital de ojos. Delante de Col. Shalom.

Historia de Surgimiento de la Compañía de Telecomunicaciones de Guatemala S.A. “TELGUA”

Durante años, el mercado de telefonía fija, era dominado por un solo operador estatal, conocido como Guatel, pero únicamente logro instalar 240, 000 líneas durante el periodo 1974-1997. Como parte del proceso de privatización de las empresas públicas, el 80% de los clientes de Guatel, así como los empleados, pasaron en 1997 a formar parte de las manos de la empresa “Telecomunicaciones de Guatemala S.A.” (TELGUA), todo esto gracias a la privatización, puesto que anteriormente esta era una institución estatal. La Empresa aun opera en el país, ofreciendo básicamente servicios al Estado, y en determinadas áreas del país. Esta privatización, trajo consigo mejoras a la población, ya que ofreció mejoras como la competitividad y un mejor servicio, así como permite a otras telefonías ofrecer sus servicios, ya que anteriormente la empresa “COMCEL”, era la que poseía la monopolización del mercado tecnológico inalámbrico, previo a la liberación y privatización de las telecomunicaciones.

Telecomunicaciones de Guatemala S.A. mejor conocida como “TELGUA”, nace

como una empresa grande, y se mantiene en nuestros tiempos como la misma, y se encuentra en expansión. Nació como número uno, ya que se quedó con toda la infraestructura que anteriormente pertenecía a Guatel. Posee más infraestructura que cualquier otra compañía, brinda un mejor servicio, la cual se fortalece y expande en cuanto a la telefonía inalámbrica y otros servicios que brindan.

En 1989, se dio por iniciado el mercado de telefonía móvil en Guatemala; con la concesión de la banda B en 800 MHz, Comunicaciones Celulares (COMCEL/Tigo) inició operaciones en la Ciudad de Guatemala, extendiéndolas en los próximos años a varias ciudades importantes del país.

En 1997, con la apertura del mercado de telecomunicaciones y la subasta de espacio en la frecuencia de 1900 MHz, se dio el ingreso de varios operadores internacionales. En 1998, Telecomunicaciones de Guatemala de América Móvil y Telefónica de Guatemala de Telefónica, se adjudicaron licencias en la frecuencia 1900; iniciando operaciones en 1999 bajo las marcas PCS Digital y Telefónica Movistar, respectivamente. En el mismo año, Tigo (en ese entonces COMCEL) lanzó el primer servicio prepago del país, cobrando llamadas salientes y entrantes.

En 1999, Bellsouth Internacional se adjudicó la cuarta licencia para servicios móviles nacionales; iniciando operaciones en 2000. En 2003, el operador salvadoreño Digicel (hoy parte de Digicel Group) se adjudicó la quinta licencia de servicios móviles en la frecuencia 900 MHz, el operador no ha iniciado operaciones. En el mismo año se adjudicó una sexta licencia de servicios móviles en la frecuencia de 800 MHz a una empresa local sin que esta haya iniciado operaciones.

En 2004, con la adquisición de 10 operaciones de Bellsouth Internacional por parte de Telefónica Internacional, Bellsouth Guatemala paso a manos de Telefónica de Guatemala, siendo conocidas desde marzo de 2005 con la marca conjunta Movistar. En septiembre de 2006, PCS Digital cambio su nombre a Claro como parte de un proceso de integración de marcas en Centroamérica,

emprendido por su matriz América Móvil.

En 2007, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) registro un incremento de 4.7 millones de nuevos usuarios, lo cual indica que 9 de cada 10 guatemaltecos poseen uno o más celulares. Todo este incremento, gracias a la privatización de las telecomunicaciones, y a la incorporación de nuevas empresas tecnológicas al mercado nacional, trayendo consigo la eliminación de la monopolización que en ese entonces existía por parte de la empresa “COMCEL”.

Telecomunicaciones de Guatemala “TELGUA”, y Claro, se encuentran distinguidas por el slogan y logotipo siguiente:



Marco Filosófico:

Se encuentra integrado por cada uno de los aspectos y expectativas que la empresa quiere alcanzar a lo largo de su tiempo de vida y servicio dentro del mercado nacional.

VISION:

Mejorar la vida de los clientes, ayudando a personas, empresas, negocios y comunidades a estar más y mejor comunicados con el mundo.

MISION:

Ser líderes en telecomunicaciones en toda la región centroamericana, ofreciendo innovación en todos los servicios que brindamos, ya que los clientes quieren una experiencia total del producto.

VALORES:

-
- Disciplina
- Responsabilidad
- Respeto

- Honestidad
- Trabajo
- Austeridad
- Honradez

OBJETIVOS:

- Rendimiento Técnico
- Productividad

METAS:

Estas, son manejadas de la siguiente manera, y siempre buscando un excelente manejo de calidad en los servicios brindados:

- **Metas a Corto Plazo:**

Garantizar la calidad en continuidad de servicio a todos los clientes (que el cliente no se queje).

Mantener un estándar en los servicios para alcanzar la calidad total de los productos.

- **Metas a Largo Plazo:**

Tener el liderazgo en la totalidad del mercado centroamericano con la calidad del servicio.

Mantener conforme al cliente.

ESTRATEGIAS:

- Hacer acontecimientos preventivos apegados a normas que aseguren el fortalecimiento de la estructura y su vida útil (prevenir).
- Entrenamiento de actualización constante del personal.
- Optimización de los recursos (tiempo del empleado, manejo de recursos económicos, financieros, optimización de viáticos, optimizar manejo de herramientas y vehículos.

Estructura Organizacional:

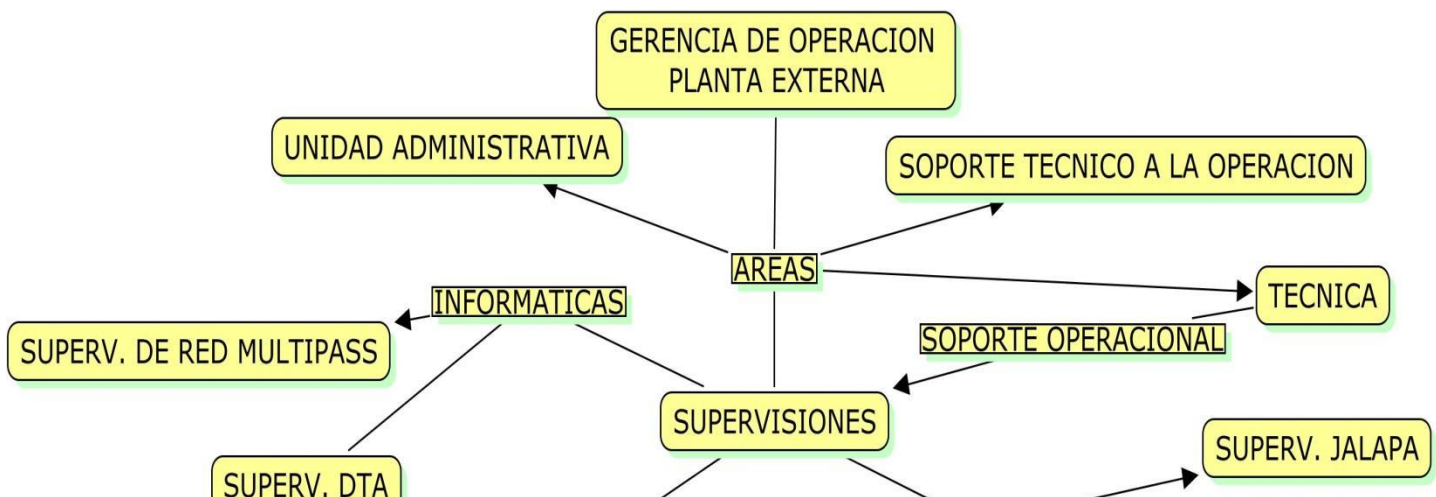
La empresa de Telecomunicaciones de Guatemala S.A. "TELGUA", es una empresa grande, por lo que se encuentra dividida según el rango de funciones con las que realizan, nosotros, nos hemos enfocado en el área de la Gerencia de Operaciones, la cual se encarga de llevar el control y de dirigir cada una de las actividades que mejoren y regularicen todo lo relacionado a la señal telefónica que brindan, de internet, conexiones inalámbricas, etc. Para eso, la Gerencia de Operaciones posee las siguientes áreas, con los siguientes empleados en cada una de ellas:

- **1 Gerencia:** Conformada por el Gerente de Operaciones de toda el área, y se encarga de verificar que departamentos o municipios requieren tratamiento en su cableado para mejorar el servicio y evitar quejas y pérdida de clientes.
- **8 Departamentos Geográficos (Supervisiones Técnicas):** Aquí, se encuentran laborando 88 personas, divididas en 11 por cada una de las

supervisiones o departamentos geográficos, los cuales se encargan de llevar el control de servicio de cada uno de los departamentos que conforman la región que dirige la Gerencia.

- **1 Unidad Administrativa:** Integrada por 2 personas, estas se encargan de llevar el control y manejo de todos los recursos económicos, financieros, viáticos brindados a los empleados en caso que tengan que salir hacia el interior del país, así como el mantenimiento adecuado a cada uno de los automóviles con los que cuentan.
- **8 Soportes Técnicos:** Aquí, cuentan con 2 personas en cada uno de los soportes, es decir 16 personas en total, y estas están divididas por sectores, es decir 1 área de soporte técnico por cada departamento geográfico o supervisiones técnicas.

El total de empleados en la Gerencia de operaciones es de 107, y su estructura organizacional, es decir su organigrama, se encuentra de la siguiente manera:



Análisis de Responsabilidad Social:

Toda empresa al momento de iniciar operaciones dentro de un determinado sector, debe de tomar en cuenta ciertos aspectos fundamentales en los que no vaya causar ningún daño en cuanto al ambiente o a la sociedad, así mismo, debe de observar todo su entorno, para poder apreciar cuantas probabilidades tienen de ser productivos y cautivar y acaparar una buena parte de sector poblacional. A continuación le describiremos algunos aspectos culturales y ambientales de la población del municipio de Zacapa, que es en donde se desenvuelve la Gerencia de Operaciones de la empresa Telecomunicaciones de Guatemala S.A. “TELGUA”

(CLARO).

Cultura: Zacapa, tiene su propia forma de ser y su gente es proverbial, dentro de sus expresiones culturales destacan:

- **Abril y Mayo:** Es una ceremonia cristiana, heredada por la colonia, la cual se lleva a cabo en el Barrio Cruz de Mayo.
- **Semana Santa:** Aquí, la mayoría de la población zacapaneca, ocupa estos días para acudir a procesiones o ceremonias religiosas oficiadas en la Parroquia “San Pedro Zacapa”
- **Fiesta Titular y/o Patronal:** La fiesta titular se celebra del 4 al 9 de diciembre, siendo el 8 el día principal, en honor a la Virgen de Concepción.

En Zacapa, la población se encuentra dividida en cuanto a la religión practicante, ya que las que más se practican son la Religión Católica y la Evangélica. Además, Zacapa, es el departamento más rico en cuanto a creencias, cuentos, leyendas, historias, etc. La etnicidad, se encuentra dividida de la siguiente manera:

Sexo	Urbana	Rural	Indígena	No Indígena
Hombres	9395	19481	200	23456
Mujeres	10216	19997	313	35120
TOTAL	19611	39487	513	58576

Principios: Los principios que Claro utiliza para el cuidado del medio ambiente, son enfocados en cuanto a la calidad de un buen servicio, utilizando material que

no dañe ni perjudique a la población así como el medio ambiente.

Valores: Los valores empleados para el cuidado ambiental y social se encuentran plasmados como los mismos con los que cuentan internamente.

Ambiente: El municipio de Zacapa, cuenta con un bosque de monte espinoso sub-tropical seco, que abarca toda el área del valle de la fragua. Las condiciones climáticas se encuentran representadas por días claros en la mayor parte del año y una escasa precipitación anual. La oficina de la Gerencia de Operaciones, se encuentra ubicada en el Edificio Interurbano a un costado del hospital de ojos, delante de la Col. Shalom, y cuenta con un ambiente externo agradable, ya que sus oficinas se encuentran un poco aisladas de la población, y su terreno es extenso y se encuentran rodeadas por una gran cantidad de árboles, así mismo está rodeado por una gran cantidad de terreno libre de vegetación. La flora, de conformidad con la clasificación de las zonas de vida propuesta por el Instituto Nacional de Bosques (INAB), las zonas bioclimáticas del municipio, son:

- Bosques húmedos subtropical
- Bosques secos sub-tropical

Análisis Ética Empresarial:

Telecomunicaciones de Guatemala S.A. “TELGUA”, como empresa, se encuentra sumamente inmerso en la ética hacia la sociedad, y en especial, hacia sus clientes, por lo que cuando pensaron en toda la organización de sus oficinas, así como los valores a emplear internamente, lo realizaron de una sola vez para

que pudieran ubicarse y realizarse hacia sus consumidores, o los que aún no lo son, ya que para ellos, lo más importante son los clientes, puesto que ellos son el corazón de la empresa. Y, en cuanto a la Cultura Organizacional que se vive internamente, se encuentra regulada hacia el cumplimiento de los valores, para que tengan cultura de trabajo, dentro del marco de los valores propuestos, el desarrollo de los mismos y de la empresa, y su impulso.

Análisis de la Ética del Líder Gerencial:

Según el Ingeniero Álvaro Humberto Campos López, Gerente del área de Operaciones, para poder llegar a ser un excelente líder gerencial, la persona debe de saber comunicarse con sus empleados, sin ofender ni querer mandar, tratar amablemente a los visitantes y clientes, tener conocimiento, así como poseer valores, principios, etc., enfocados no hacia el beneficio personal, sino al beneficio empresarial y de los clientes, por lo que él, como Gerente General ha plasmado el enfoque de la empresa hacia un Ganar-Ganar, es decir, maximizar los recursos de la empresa, el servicio, y enfocándose en el cliente, en su economía, etc.

Los valores con los que cuenta el Ingeniero Álvaro López, son los siguientes:

- Trabajo
- Honestidad
- Creencia en Dios
- Responsabilidad
- Disciplina

Los principios del Ingeniero, son principios fundamentalmente cristianos, aplicados a la familia, trabajo, entorno social. La religión practicante de él es la Evangélica, y su moral, se encuentra ligada a sus principios cristianos, y el centra

su ética a trabajar con responsabilidad, lealtad, honestidad y discrecionalidad.

Análisis

En la empresa de Telecomunicaciones de Guatemala S.A. no existen congruencias puesto que su cultura organizacional y de servicio se encuentra centralizada en valores y principios que se han mejorado desde su creación en 1997 los cuales han venido cambiando acorde a las épocas y necesidades sociales y empresariales de cada compañía dicha cultura tiene su origen en el líder del equipo de trabajo, teniendo como base que reflejar a su equipo actitudes y aptitudes que demuestren esos valores y principios. Los empleados de esta empresa son llevados por una cultura de organizacional centrada en valores para que estos puedan ser transmitidos hacia las demás personas externas a la empresa empezando por sus clientes los cuales son llevados a una experiencia de emotividad la cual da a conocer la responsabilidad social que posee Telgua con los pobladores una localidad teniendo ellos como base de todas sus operaciones al medio ambiente el cual debe estar perfectamente balanceado acorde a las necesidades del trabajo, los pobladores ven esto como parte de una cultura creada por los líderes de la empresa al tenerse inmersos en una relación empresa-sociedad la cual ve las tradiciones de cada pueblo como para parte de sus distintas éticas empresariales y gerencias mostrándose interesados en dicha población. En conclusión líder, empleados, pobladores, clientes y climas o culturas organizacionales muestran la verdadera responsabilidad social de esta empresa llevándola así a alcanzar las metas objetivos y visiones propuestas por sus Líderes dirigentes.