

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

**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA  
DE CORPORACIÓN ANALYTICOS S.A”**



**MARTA ALICIA SOTO PORTILLO**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA  
DE CORPORACIÓN ANALYTICOS S.A”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**MARTA ALICIA SOTO PORTILLO**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Noviembre de 2016**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

### **Representante de Egresados**

Lic. Michael González Bártres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 08 de agosto de 2,016

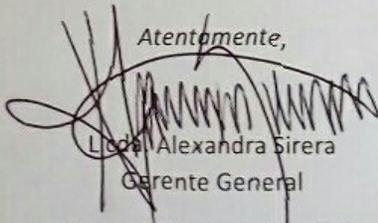
Lic. Luis Pedroza  
Coordinador  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista Marta Alicia Soto Portillo con número de carné: 9921707 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la Gerencia General, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 02 de mayo al 31 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: "Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna de Corporación Analyticos S.A.," entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por Corporación Analyticos S.A.

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

Atentamente,



Licda. Alexandra Sirera  
Gerente General  
Corporación Analyticos S.A.

17 Calle "A" 18-57, Zona 10, 01010  
Guatemala, Centro América

PBX: (502) 2379-7888  
Fax: (502) 2366-7376  
E-mail: [coanalyticos@gmail.com](mailto:coanalyticos@gmail.com)  
[www.corporacionanalyticos.com.gt](http://www.corporacionanalyticos.com.gt)

DIN ISO 9001  
DIN EN 46001





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

**Marta Alicia Soto Portillo**

Carné: **9921709**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título "Estrategias para fortalecer la comunicación interna de CORPORACIÓN ANALITICOS S.A.." El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

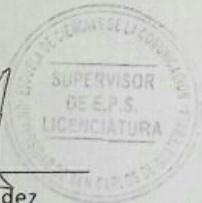
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

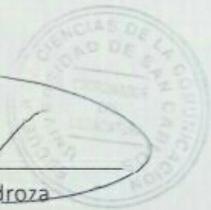
"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Licda. Sandra Hernández

Supervisora EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

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

## DEDICATORIA

**A DIOS:** Por sobre todas las cosas. Si a alguno de ustedes le falta sabiduría, pídasela a Dios, y él se la dará, pues Dios da a todos generosamente sin menospreciar a nadie. [Santiago 1:5](#)

**A mi Esposo:** Fester Augusto Gramajo, por haber aceptado el reto de terminar juntos este proyecto. Por todo su amor, apoyo incondicional moral y espiritual. Con infinito amor.

**A mi Hijo:** Esteban Andrés (CHINITO) Por ser la mayor bendición en nuestras vidas y por llenar con tu energía y alegría nuestro corazón.

**A mis Padres:** Juan Ignacio Soto y Bertila Portillo de Soto, por cada día confiar y creer en mí. Por todo esfuerzo, trabajo y dedicación para sacarnos adelante. Los amo.

**A mis Hermanos:** Marilda, Aracely, Juan Carlos, Julio y Margarita por estar presentes en cada momento de mi vida, en especial por darme el honor de ser ejemplo de esfuerzo y éxito para sus hijos.

**A mis sobrinos:** Por ser parte importante de mi vida y en especial a Samantha quien vino a cambiar mi mundo.

**A mi amiga y hermana:** Alexandra Sirera, por sus virtudes infinitas y su gran Corazón a sido parte fundamental de mi vida personal y profesional. Sin ella este proyecto no hubiese sido posible. La Quiero Mucho.

**A mi familia:** A todos y cada uno de ellos que con sus palabras de aliento me ayudaron a terminar este proyecto. En especial a Edgar Portillo.

## AGRADECIMIENTO

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, mi alma Mater y las oportunidades que me ha brindado.

A **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por abrir sus puertas para que en ella me formará profesionalmente.

A **Licda. Sandra Hernández**, por su paciencia, apoyo, entrega, dedicación y motivación han sido fundamental para mi formación.

A **Corporación Analyticos S.A.**, por darme la oportunidad de realizar este proyecto Y por permitirme crecer profesional y académicamente. Mi agradecimiento eterno a la Familia Sirera

A **compañeros de trabajo** por todo su apoyo y colaboración para el desarrollo de este proyecto.

A **mis amigos**, por compartir los buenos y malos momentos de mi vida, en especial a la Fam. García Vega. Dios los Bendiga.

## 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 (Corporación Analyticos S.A.) .....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica .....	2
1.2.2. Antecedentes.....	2
1.2.3. Departamentos o Dependencias .....	4
1.2.4. Misión .....	4
1.2.5. Visión.....	4
1.2.6. Objetivos Institucionales .....	4
1.2.7. Público Objetivo.....	6
1.2.8. Organigrama.....	6
1.3. METODOLOGÍA.....	7
1.3.1. Descripción del Método .....	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección .....	9
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico .....	10
1.4. RECOPIACION DE DATOS .....	11
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	11

1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3. Graficas e interpretación de las encuestas.....	12
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	20
1.5.1. Fortalezas.....	20
1.5.2. Oportunidades.....	20
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 COMUNICACIÓN.....	23
2.2.1. Objetivo General.....	23
2.2.2. Objetivos Específicos.....	23
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	24
2.4. MENSAJE.....	25
2.5. ESTRATEGIAS.....	26
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	27

## **CAPÍTULO III**

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	31
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	31
3.1.1. Financiamiento.....	31
3.1.2. Presupuesto.....	32
3.1.3. Beneficiarios.....	32

3.1.4. Recursos humanos.....	33
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	35
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	35
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	45
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN) .....	46
CONCLUSIONES.....	47
RECOMEDACIONES.....	48
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	54
E-GRAFÍA .....	55
ANEXOS .....	56

## RESUMEN

### **Institución:**

Corporación Analyticos S.A.

### **Nombre del Proyecto:**

“Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna de  
Corporación Analyticos S.A.”

### **Objetivos del Proyecto:**

- **Objetivo General:**
  - Elaborar un plan de comunicación interno para la empresa Corporación Analyticos S.A.
- **Objetivos Específicos**
  - Fortalecer la imagen de la filosofía empresarial
  - Fortalecer el clima laboral, para mejorar el desempeño en el área laboral.
  - Elaborar un manual para fortalecer la información e inducción.

### **Sinopsis**

El Proyecto de elaboración de Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna de Corporación Analyticos S.A., tiene como objetivo fundamental la mejora de procesos de comunicación interna. Se desarrolló un medio de comunicación interno que permite divulgar políticas internas de la institución. También se pudo implementar la filosofía empresarial, a través de la colocación de la misma en un lugar estratégico dentro de las instalaciones.

Por último, se puede desarrollar una estrategia que permite mejorar el clima laboral, logrando establecerlo durante todo el año laboral. El proyecto fue posible gracias al compromiso de la Gerencia General con miras a mejorar la comunicación interna de Corporación Analyticos S.A.

## INTRODUCCIÓN

Para efectos de esta investigación, se hace énfasis en la importancia de la comunicación en cualquier ámbito de la vida diaria, así como, el rol protagónico que juega la comunicación, los canales utilizados, en cuanto la información que se desea transmitir y como es recibida por parte del receptor.

La comunicación como tal, y todas las herramientas que, de ser utilizadas adecuadamente, pueden ser aprovechadas para el cumplimiento óptimo de sus funciones diarias, creando un ambiente que impacte positivamente el desarrollo personal y laboral de los colaboradores y de la empresa.

Corporación Analyticos, S.A., inició sus operaciones en el año 1995. El giro de la empresa es el de comercializar reactivos y equipos para el diagnóstico clínico en el mercado guatemalteco, contribuyendo al desarrollo de las organizaciones que brindan servicio de salud a la población, a través de productos de óptima calidad y a la vanguardia de la tecnología, con el respaldo de estudios e investigaciones aprobadas por organizaciones internacionales.

Por lo antes expuesto, y con el objetivo general de elaborar un plan de comunicación interno para la empresa Corporación Analyticos S.A, se plantearon los objetivos específicos: Fortalecer la imagen de la filosofía empresarial, fortalecer el clima laboral y mejorar el desempeño en el área laboral.

Mismos que permitieron su desarrollo en tres fases; Diagnostico de Comunicación, Plan de Comunicación y Ejecución del Plan de comunicación, pasos que permitieron documentar la importancia que tiene la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral.

Con lo cual se alzando el objetivo de creación e implementación del proyecto titulado: **"Estrategias para fortalecer la comunicación Interna de Corporación Analyticos S.A"**

## JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la comunicación es uno de los elementos más importantes dentro del desarrollo empresarial y que hasta la fecha muchos empresarios no valoran el papel de los comunicadores así como planes de comunicación dentro de las empresas que permitan reducir los índices de error en el desarrollo de sus funciones de manera integrada y estructurada.

La falta de información impresa e interés de parte de algunos de los ejecutivos de la empresa de contar con las herramientas que permitan a los colaboradores estar bien informados, identificarse con la filosofía empresarial y contar con planes para motivar al personal, se hace necesario gestionar de manera correcta las comunicaciones y, a través de estrategias lograr aumentar la productividad empresarial y el alcance de objetivos.

Surge la necesidad de elaborar un plan de comunicación interno para la empresa Corporación Analyticos S.A., con el fin de fortalecer la imagen de la filosofía empresarial, clima laboral, para mejorar el desempeño en el área laboral, así como la creación de un manual para fortalecer la información e inducción al personal.

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CORPORACION ANALYTICOS S.A.**

Comunicación es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y, finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

“La comunicación en general toma lugar entre tres categorías de sujetos principales: los seres humanos (lenguaje), los organismos vivos (biosemiótica) y los dispositivos de comunicación habilitados (cibernética)”. (Castillo, 1984)

#### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

##### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un diagnóstico de comunicación para detectar los problemas en los flujos de comunicación interna en Corporación Analyticos S.A.

##### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Analizar los procesos de comunicación interna.
- Examinar la comunicación interna existente y el clima laboral
- Determinar los canales de comunicación existentes y evaluar su función
- Evaluar la comunicación ascendente y descendente entre la Presidencia y Gerencia General para con sus colaboradores

#### **1.2 LA INSTITUCIÓN**

“Corporación Analyticos S.A.”

### **1.2.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA**

Ubicada en la 17 Calle "A" 18-57, zona 10. La empresa cuenta con la siguiente distribución:

1. Parqueo para el personal y visitas
2. Bodega, misma que se divide en:
3. Almacenamiento de producto no refrigerado
4. Cuarto frio (producto refrigerado)
5. Fraccionamiento y Empaque
6. Área de Oficinas

### **1.2.2. ANTECEDENTES**

Corporación Analyticos, S.A., es una sociedad anónima creada con el propósito de comercializar reactivos químicos y equipos para laboratorios de diagnóstico en el año de 1995. En un principio distribuyó únicamente los reactivos de la marca Human GmbH de Alemania, la cual provee hasta la fecha de reactivos para las áreas de: Química Clínica, Reumatología, Coagulación, Pruebas Rápidas, Pruebas Elisa.

Pruebas Auto-Inmunes, Equipo de Laboratorio, así como equipos manuales y automatizados para Laboratorios Clínicos y Bancos de Sangre en la República de Guatemala.

El acelerado crecimiento de la industria química, ha generado la necesidad de que las empresas que operan en la Industria del Diagnostico diversifiquen sus líneas de productos para satisfacer las necesidades del consumidor.

Corporación Analyticos, S.A. ha logrado diversificar su línea de productos a través de la representación de nuevas casas comerciales y la distribución de nuevos productos.

Corporación Analyticos, S.A. es representante exclusivo de las siguientes casas comerciales:

- Lorne Laboratories, Inglaterra (Tipificadres Sanguíneos),
- Tecan, Austria (Equipos de Laboratorio y Banco de Sangre)

- Awareness Technology, Estados Unidos de Norteamérica (Equipos de Laboratorio y Banco de Sangre)
- MAKROMed, Sudáfrica (Tiras para orina)
- Atlas Link., Estados Unidos de Norteamérica (Pruebas rápidas en casete de embarazo y enfermedades infecciosas)
- Genios de China, BIOSChile de Chile (Prueba Elisa de Chagas)
- Cortez Diagnostics Automation. Estados Unidos de Norteamérica (Pruebas por Elisa e Inmunofluorecencia para Anticuerpos Antinucleares).

En el año 2000 Corporación Analyticos, S.A. expandió su mercado, inaugurando una sucursal en Nicaragua, país en donde se comercializa principalmente el producto de marca DIALAB de Austria, así como el de las casas comerciales previamente descritas.

En la actualidad Corporación Analyticos, S.A. ha ampliado su mercado territorial a Belice, distribuyendo equipo médico, mobiliario y equipo de apoyo a centros de salud y servicio social.

- **Personal:**

El personal que labora en Corporación Analyticos, S.A., cuentan con amplia experiencias en el campo de la administración de empresas, mercadológica y técnica, entre otras, permitiéndole satisfacer las necesidades del mercado en el que opera.

Asimismo, el personal posee un nivel académico profesional en el área de Química Biológica en el Área de Asesoría Científica, encargados de impartir capacitaciones continuas al personal de la empresa, clientes existentes y clientes potenciales.

Con el fin de poder brindar un pronto y mejor servicio dirigiéndose a la persona indicada en nuestra organización para solventar sus inquietudes continuación le presentamos la organización de nuestra empresa.

### **1.2.3 DEPARTAMENTOS**

Corporación Analyticos S.A., cuenta con los siguientes departamentos:

- Recepción y Facturación
- Contabilidad
- Departamento Técnico
- Asesoría Científica
- Departamento de Ventas
- Gerencia General
- Presidencia
- Mensajería
- Mantenimiento

### **1.2.4. MISION**

Comercializar reactivos y equipos para el diagnóstico clínico en el mercado guatemalteco, contribuyendo al desarrollo de las organizaciones que brindan servicio de salud a la población, distribuyendo productos de óptima calidad y a la vanguardia de la tecnología con el respaldo de estudios e investigaciones aprobadas por organizaciones internacionales.

### **1.2.5. VISION**

Consolidarse como empresa líder en el mercado de diagnóstico guatemalteco, suministrando productos de alta calidad y tecnología, así como, servicios profesionales que permitan el desarrollo e investigación de las Instituciones del Sector Salud.

### **1.2.6 OBJETIVO INSTITUCIONAL**

Desarrollar cualquier actividad que se relacione o derive con el ámbito comercial, industrial, agrícola, agro comercial y servicios de cualquier campo en términos específicos podrá representar a casas nacionales e internacionales para instalar, distribuir o vender cualquier producto en Guatemala o fuera siguientes productos:

- Instrumentos para Laboratorios

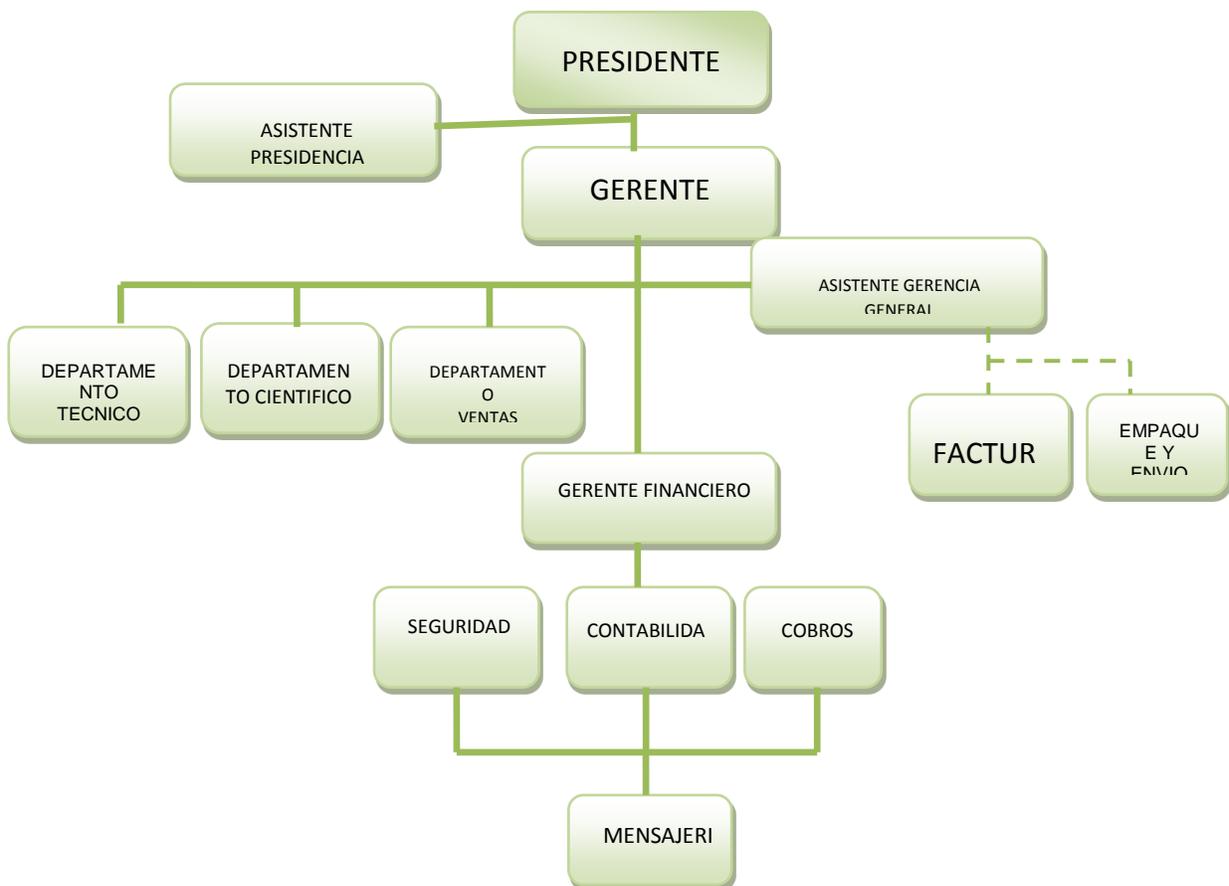
- Analizadores de química clínica manuales y Automatizados:
  - Lectores de Micro Elisa y lavadores Automáticos
  - Coagulómetros
  - Equipo para Hematología
  - Lectores de Orina
  - Equipos para Sedimentación
  - Incubadoras
  - Centrifugas
  - Pipetas de Volumen Fijo, Variable y Multicanal
- Reactivos para Bancos de Sangre:
  - Tipificadores Sanguíneos
  - Reactivos por Micropozo ELISA para HIV, Hepatitis B y C, Sífilis
  - Pruebas Especiales (Auto Inmune)
  - Prueba de micro hemaglutinación para Sífilis RPR y TPHA
  - Sueros Controles
  - Estándares
  - Tuberculosis
  - Sífilis
  - Dengue
  - Malaria
  - H.I.V.
  - H Pylori,
  - PSA,
  - Hepatitis B,
  - Hepatitis C,
  - Sangre Oculta en Heces,
  - Embarazo
- Pruebas por Elisa para Determinar:
  - Enfermedades Infecciosas
  - Hormonas de Fertilidad
  - Hormonas Tiroides

- Marcadores Tumorales
- Parasitología
- Enfermedades autoinmunes

### 1.2.7. Público Objetivo

Laboratorios de diagnóstico (Laboratorios de Diagnóstico Clínico y Bancos de Sangre) de toda la República de Guatemala, conformado por laboratorios del sector público, es decir, Ministerio de Salud Pública e Instituto Seguro Social, así como los laboratorios de diagnóstico privados.

### 1.2.8. Organigrama



Fuente: Corporación Analyticos S.A.

## **1.3. METODOLOGÍA**

### **1.3.1. Descripción de método:**

Etimológicamente viene de Metro = Meta. Fin. Y Odos = camino, medios, normas.

Lo que podemos definir como el procedimiento para alcanzar un objetivo. De acuerdo a lo planteado por Mario Tamayo y Tamayo, "el Proceso de la investigación Científica, dice que: Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación", resaltando que, "la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de la investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis". (Tamayo, 1987)

Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo, define al método "como la parte sustancial para desarrollar teoría científica. Ya que para él no puede haber teoría sin método previo y define que es el medio para alcanzar un objetivo, cualquiera que este sea, necesita de los procedimientos que el método define y determina, alcanzarlo con éxito." (Ortiz, 2005)

Lo descrito permitirá fundamentar y estructurar de manera ordenada la información que nos ayudara a obtener los resultados que posteriormente podamos evaluar.

- **Enfoque de la Investigación:**

Hernández, Fernández y Baptista en su obra Metodología de la Investigación, sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto

### **Sujetos:**

Sujeto 1

Encuesta dirigida al personal de corporación Analyticos, S.A., (todos los departamentos).

## Sujeto 2

Encuesta dirigida a la Gerencia General de corporación Analyticos, S.A.

La elaboración de preguntas en ambas encuestas permitirán evaluar los canales de comunicación actualmente empleados y medir cuan eficiente es el proceso de comunicación. Adicionalmente, se podrá analizar el problema en los flujos de comunicación y las distorsiones en los procesos de comunicación interna dentro de la organización.

### **Instrumento:**

El planteamiento metodológico de esta investigación es de naturaleza cualitativa y cuantitativa.

### **Investigación Cualitativa:**

Según Pilon, Gabriel Alfredo, la investigación cualitativa es el punto de vista, corriente o enfoque, que persigue –en principio- establecer con claridad y certeza, cuáles deben ser las preguntas básicas para la investigación. Se fundamenta en el método inductivo; va de lo particular a lo general y no pretende que los resultados sean generalizados, mas ben se consideran muy específicos o concretos a una determinada realidad.

### **Investigación Cuantitativa:**

Es y seguirá siendo útil y reconocido por el hecho de que "ordena" la secuencia de las etapas del proceso y permite la cuantificación y análisis de los datos, obtenidos a través de técnicas de recolección orientadas al análisis estadístico, tal como el muestreo, basado en experimentos y encuestas estructuradas. Es reduccionista, deductivo y lógico.

### **Diseño Muestral:**

Se elaboró una guía de preguntas abiertas y de selección múltiple para conocer realmente los procesos de comunicación actualmente empleados.

Se realizó un cuestionario con preguntas cerradas, selección múltiple y abiertas, debido a la flexibilidad que este tipo de preguntas presentan para indagar de una manera más amplia sobre la información que manejan los sujetos de estudio.

### 1.3.2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

La presente investigación utilizó diversas técnicas de investigación y recolección de datos, entre ellas:

- **Observación:** Mario Tamayo y Tamayo explica; es aquella en la que el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.
- **Bibliográfica:** Su definición puede ser comprendida de dos maneras: la primera se relaciona con el listado de un grupo de textos, empleados como herramientas de consulta al momento de elaborar un trabajo escrito o una investigación”. (Hernández, 2004) En tal caso es el material didáctico sobre el tema a investigar y documentos afines al presente proyecto.
- **E-grafía: Dirección** de una página Web que ha sido consultada de temas relacionados con los procesos de investigación.
- **Revisión de material:** Material digital proporcionado por Corporación Analyticos S.A., y de gran interés para la presente investigación.
- **Entrevistas:** Es una técnica bastante común en las investigaciones. Mario Tamayo y Tamayo afirma, que es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.
- **Método de encuesta:** “Constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones” (Tamayo, 1987)

### 1.3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE DIAGNOSTICO												
ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propedéutico												
Recepción Formularios												
Entrega Cartas												
Recolección de Información												
Observación y Análisis de la Empresa												
Elaboración de Encuesta y Entrevista												
Interpretar Daros												
Estructurar Diagnostico												
Entrega Diagnostico												

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

## 1.4. RECOPIACION DE DATOS

### 1.4.1 Ficha de la entrevista.

Fecha: Realizada el 18 de febrero 2016

Lugar: Instalaciones de Corporación Analyticos S.A.

Tipo de entrevista: Opinión

Participantes: 1

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Licda. Alexandra Sirera	Gerente General

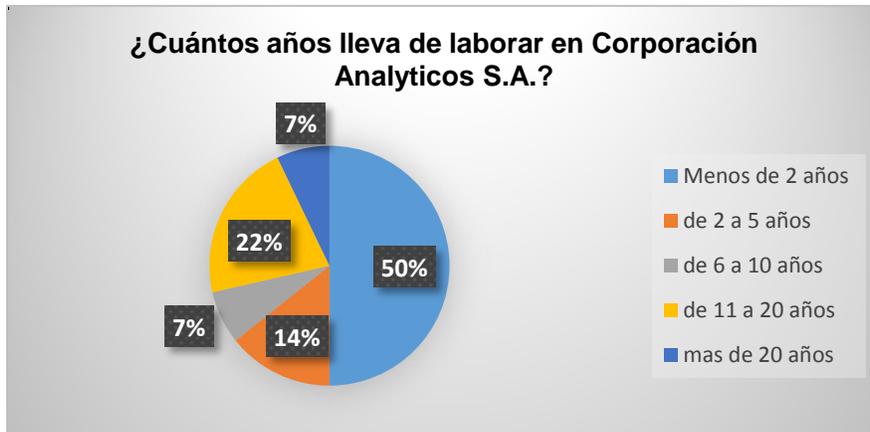
### 1.4.2 Resultado de la entrevista:

	<b>Resumen</b>
1. Entrevista Realizada a: Licda. Alexandra Sirera Gerente General	Manifiesta estar satisfecha con la comunicación dentro de empresa, considerando que esta debe ser directa, concisa y elocuente. Considera que algunas de las deficiencias son el temor, desinterés y el no saber escuchar. Detalla que para ella la superación personal y grupal van implícitas dentro de la Visión de Corporación Analyticos S.A.

Fuente: M. Alicia Soto

### 1.4.3. Graficas e interpretación de resultados de las encuestas

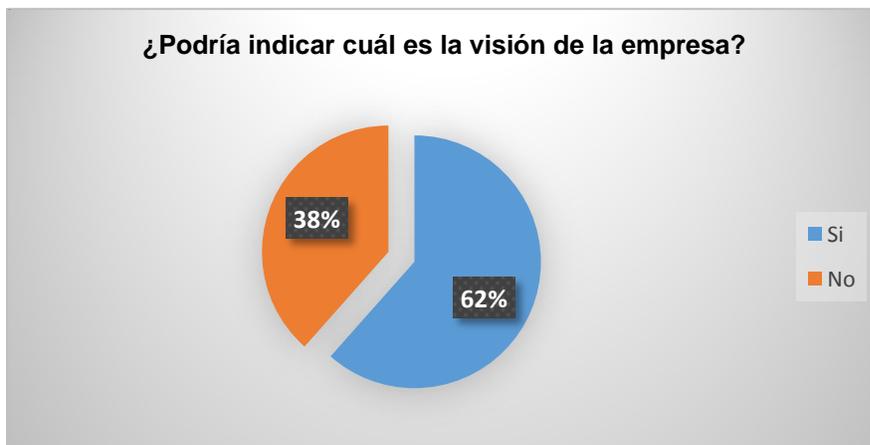
Gráfica 1



Fuente: M. Alicia Soto

El 50 % de las personas encuestadas afirmaron llevar más de 2 años en la empresa por lo que nos lleva a suponer que cuentan el conocimiento pleno de la organización.

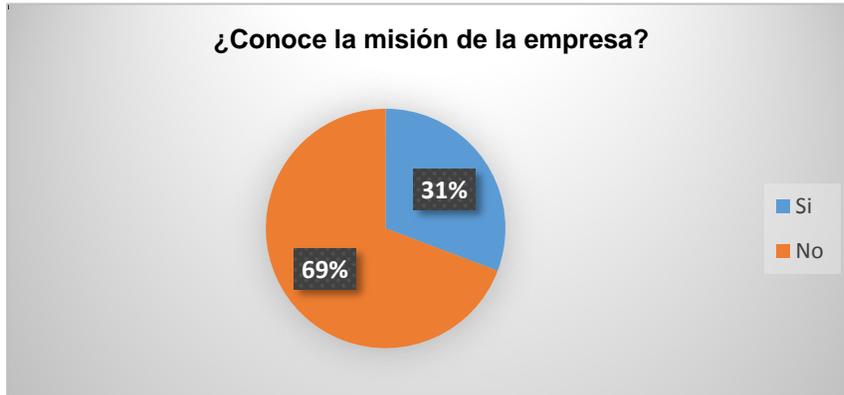
Gráfica 2



Fuente: M. Alicia Soto

Más del cincuenta por ciento está consiente de la visión y se muestran en disposición de trabajar por que se cumpla.

**Gráfica 3**



Fuente: M. Alicia Soto

El 69% del personal encuestado desconoce en su totalidad la existencia de la misión de la empresa, por lo podría suponer una mala la comunicación ascendente que no permite ir en post de los objetivos empresariales.

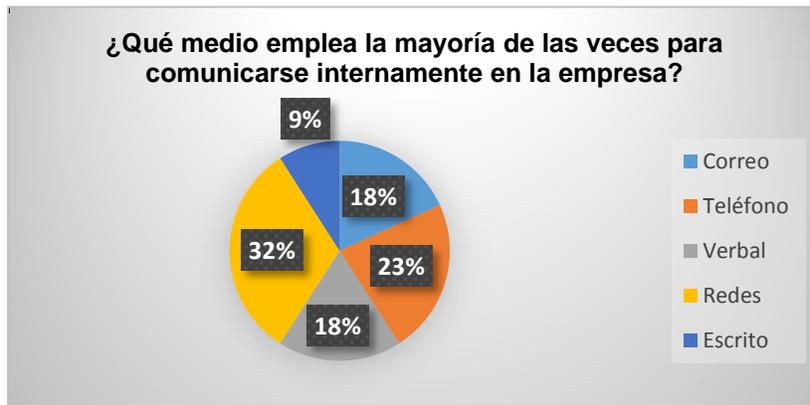
**Gráfica 4**



Fuente: M. Alicia Soto

El 100% indicaron conocer los tipos de comunicación existentes en la empresa, describiendo el 19% a la comunicación verbal, la comunicación escrita el 10%. Sin embargo, colocaron los canales de comunicación utilizados para hacer llegar o recibir el mensaje

**Gráfica 5**



Fuente: M. Alicia Soto

En esta pregunta se ve reflejado el desconocimiento entre tipos de comunicación y medios de comunicación utilizados por la empresa ya que el 19% y el 18% respectivamente indican como medio de comunicación a los tipos de comunicación existentes.

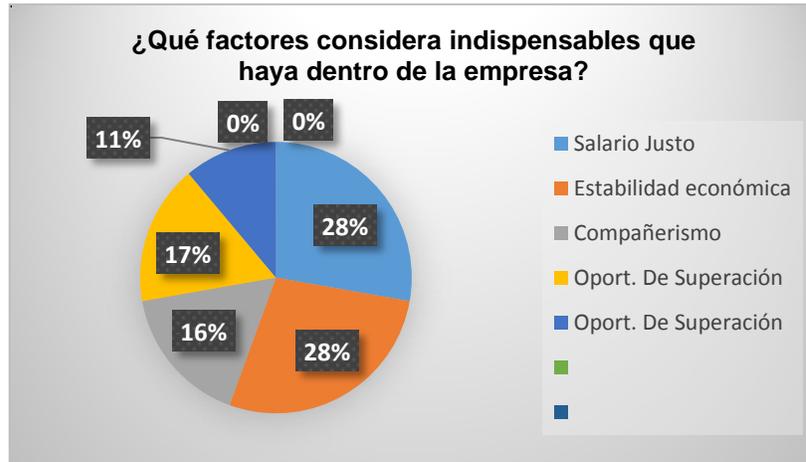
**Gráfica 6**



Fuente: M. Alicia Soto

El 67% de los empleados encuestados dicen ser tomados en cuenta solo en alguna ocasión, esto podría ser una razón para que no se sienta parte o comprometidos con esta.

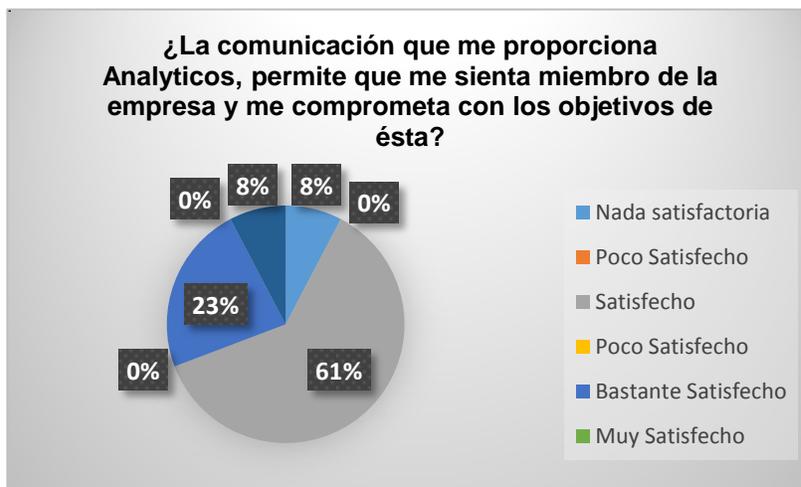
**Gráfica 7**



Fuente: M. Alicia Soto

Para el 28% de los encuestados lo más importante dentro de una empresa es la estabilidad económica que esta les proporcione, seguido de un salario justo y oportunidad de desarrollo respectivamente.

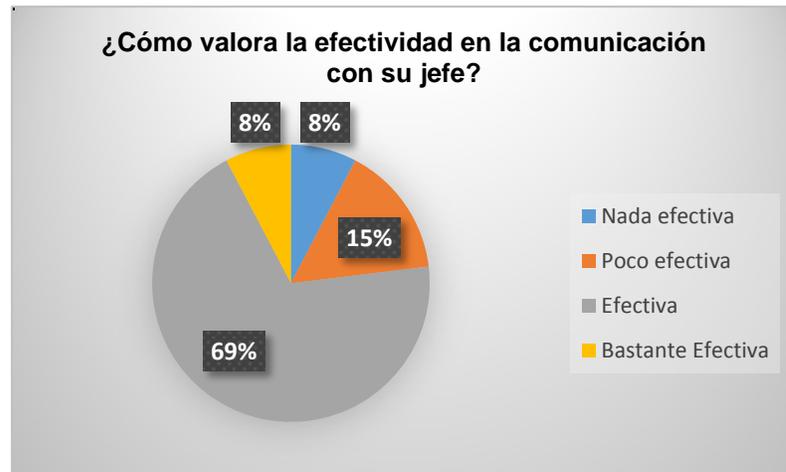
**Gráfica 8**



Fuente: M. Alicia Soto

El 61% del personal indica sentirse satisfecho con la comunicación existente en la empresa contra un 8% que se siente nada satisfecho con el o los procesos de comunicación empleados por la empresa.

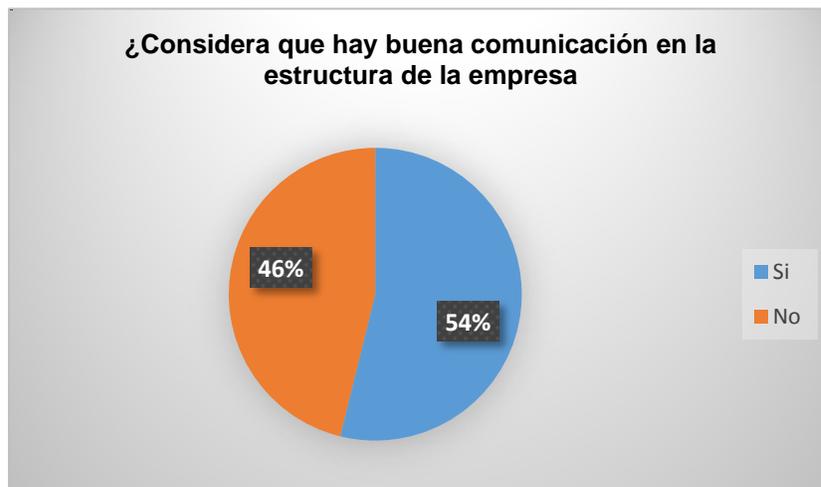
**Gráfica 9**



Fuente: M. Alicia Soto

Dado a que es una empresa familiar y que la dirección de la empresa está a cargo la Gerencia General el 69% indican que la efectividad con esta es buena, sin embargo el 8% indica que no es nada efectiva haciendo referencia al Presidente y fundador de la empresa.

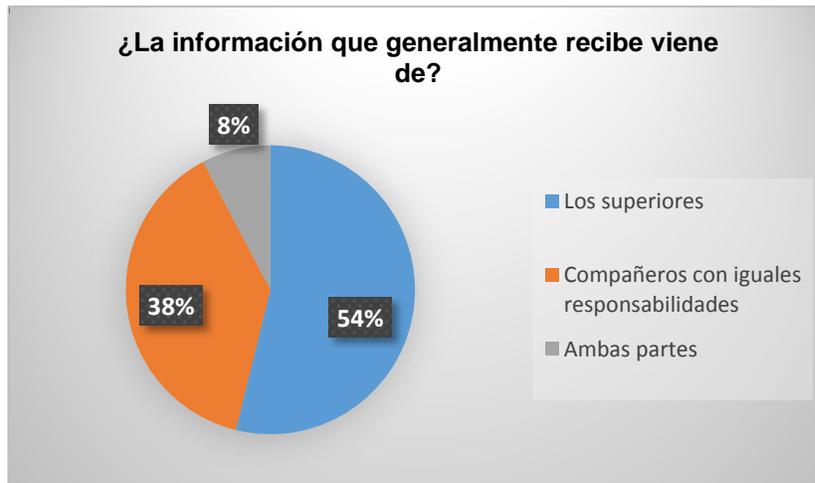
**Gráfica 10**



Fuente: M. Alicia Soto

Los encuestados manifestaron que, en la estructura de la empresa existe buena comunicación. A la cual habría que definir debido a la confusión que existe entre tipos de comunicación y medios de comunicación.

**Gráfica 11**



Fuente: M. Alicia Soto

El 54% de los encuestados dicen recibir la información generalmente de sus superiores. Que podría decirse que los procesos de comunicación se están llevando a cabo en el orden adecuado.

**Gráfica 12**



Fuente: M. Alicia Soto

El 69% de los encuestados indican que para realizar sus funciones el tiempo con el que reciben la información a veces es el adecuado lo que podría llevar a suponer que la mayor parte del tiempo, se realizan actividades con cortos periodos de tiempo, lo cual impediría que realicen un buen desempeño.

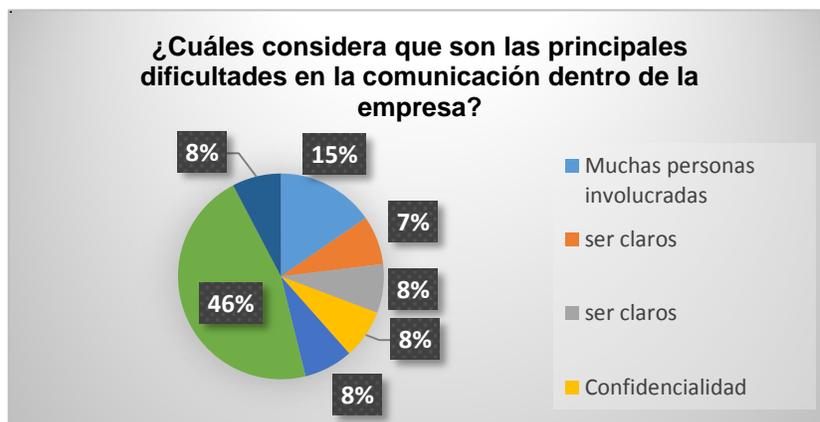
**Gráfica 13**



Fuente: M. Alicia Soto

El personal encuestado no tiene claro cuáles son los canales de comunicación utilizados esto puede generar que la comunicación no esté siendo dirigida adecuadamente.

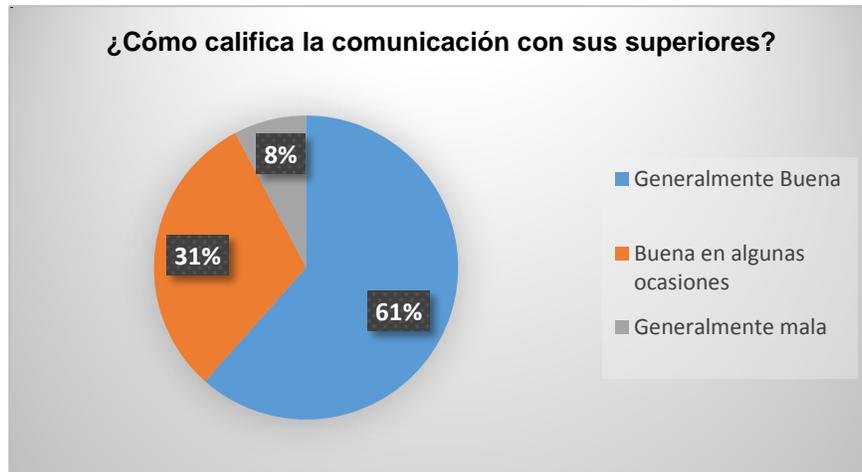
**Gráfica 14**



Fuente: M. Alicia Soto

El 46% del personal encuestado, indicó que la falta de comunicación es el principal problema de comunicación dentro de la empresa, seguido de las muchas personas que están. Esta pregunta deja en claro que la comunicación no se está llevando a cabo de una manera ordenada y siguiendo los procesos para que todas las tareas y los involucrados desarrollen sus actividades adecuadamente.

**Gráfica 15**



Fuente: M. Alicia Soto

La mayoría de los encuestados califico de generalmente buena la comunicación con sus superiores, sin embargo, el 31% indican que en algunas ocasiones es buena y el 8% la califico de mala.

## **1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTIUCIÓN**

### **FODA**

“También llamado análisis SWOT por sus siglas en Ingles, es una de la herramientas más utilizadas por lo mercadologos para familiarizarse con la situación interna y externa de la empresa, además de ayudarnos a canalizar lo que se está haciendo correctamente y las cosas que le hacen falta mejoras”. (Muñiz, 2014)

#### **1.5.1. FORTALEZAS**

- Corporación Analyticos S.A., cuenta con una imagen corporativa.
- Corporación Analyticos S.A. cuenta con una red informática.
- Corporación Analyticos, S.A., proporciona al empleado los medios de comunicación necesarios para desempeñarse dentro de la empresa, tales como: correo electrónico, teléfonos móviles con las aplicaciones de mensajería necesaria para poder comunicarse (whatsApp, Mensajes de Texto)
- La empresa cuenta con página Web

#### **1.5.2. OPORTUNIDADES**

- Alto grado de participación por parte de la Gerencia General, consciente de la necesidad de confrontar el cambio, la globalización y otras tendencias, fundamentales para poder planear, organizar y ejecutar los planes a corto, mediano y largo plazo.
- La Gerencia General de corporación Analyticos, S.A., acepta y apoya la noción de implementar procesos de comunicación interna adecuados para que el equipo de trabajo se desempeñe como una unidad, logrando de esta manera, el éxito deseado.

- Cuenta con personal dispuesto a aprender y necesitado de herramientas de comunicación para incrementar su nivel de rendimiento, cumplir con los objetivos plasmados y lograr una comunicación más efectiva con sus colegas y superiores.

### **1.5.3. DEBILIDADES**

- Corporación Analyticos S.A., implementa la comunicación descendente
- La empresa carece de material informativo impreso que contribuya a que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.
- El personal desconoce la filosofía empresarial de Corporación Analyticos, S.A.
- Clima Laboral desfavorable, debido a la poca o nula inversión en motivación incentiación y mejorar el rendimiento y el clima laboral Integración y comunicación del grupo.
- La participación del fundador/presidente de corporación Analyticos, S.A., afecta de manera directa en los procesos de comunicación interna, ya que muchos de estos procesos no han sido mejorados, modificados y/o eliminados desde que la empresa fue fundada.
- Grado elevado de rotación de personal (especialmente en el Departamento de Ventas)
- Mala y/o poca comunicación por parte de los directivos de corporación Analyticos, S.A., hacia el personal de la empresa.

### **1.5.4. AMENAZAS**

- La existencia de otras compañías que ofrecen a los empleados mejores oportunidades o beneficios que resultan atractivos para el (la) aspirante al puesto.

## **CAPITULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN:**

#### **“Estrategias para fortalecer la comunicación interna de corporación Analyticos S.A.”**

##### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

Partiendo de este principio, y de la necesidad de mejorar los procesos de comunicación interna de Corporación Analyticos S.A., podemos mencionar que la empresa está representada con una pirámide que podemos decir que en la cúspide está la Dirección y en la base los trabajadores. La dirección es quien conoce a plenitud todo lo relacionado a la empresa, mientras que los trabajadores saben únicamente lo que corresponde a su puesto de trabajo.

Corporación Analyticos S.A., cuenta con más de 20 años en el mercado del diagnóstico Clínico en Guatemala, cuenta con los departamentos de:

- Recepción y Facturación
- Contabilidad
- Departamento Técnico
- Asesoría Científica
- Departamento de Ventas
- Gerencia General
- Presidencia
- Mensajería
- Mantenimiento

La empresa fue fundada por el Ingeniero Sirera, quien a través de estudios en Alemania y por medio de su trabajo de ventas, adquirió el conocimiento del medio y fundo la empresa Analytos.

Durante su trayectoria, y debida a las nuevas tendencias de comunicación, Corporación Analyticos S.A., ha visto en la necesidad de implementar canales de comunicación que sean efectivos para el buen desempeño laboral, como son: correo electrónico y servicios de mensajería instantánea (Whats´App).

Dentro de sus instalaciones cuenta con los medios de comunicación a la vanguardia, que permiten el desarrollo para la buena transmisión del mensaje y el involucramiento directo de la Gerencia General, de confrontar el cambio, la globalización y otras tendencias, fundamentales para poder planear, organizar y ejecutar los planes a corto, mediano y largo plazo.

Corporación Analyticos S.A., cuenta con una estructura organizacional de la imagen corporativa formalmente estructurada. Sin embargo, no cuenta con material impreso que transmita al público interno la esencia de la empresa.

## **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

Luego de realizar el diagnostico comunicacional y haber desarrollado el FODA, podemos determinar el siguiente objetivo general y los objetivos específicos:

### **2.2.1. Objetivo General**

Elaborar un plan de comunicación interno para la empresa Corporación Analyticos S.A.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Fortalecer la imagen de la filosofía empresarial
- Mejorar el clima laboral, para mejorar el desempeño en el área laboral.
- Elaborar un manual para fortalecer la información e inducción.

### 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo se puede definir como un conjunto de personas con ciertas características comunes a las que dirigirse o público que se quiere alcanzar.

Directivos	
Genero	Masculino/ Femenino
Edad	35-75
Nivel Académico	Universitario, Maestría y Post Grado
Zona Geográfica	Zona 10, Ciudad de Guatemala
Nivel Socioeconómico	Alta
Idioma:	Español, Inglés, Francés y Alemán

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

Empleados	
Genero	Masculina/Femenino
Edad	19-60
Nivel Académico	Primaria, Diversificado-Técnico, Universitario y Maestría
Zona Geográfica	Zona 10, Ciudad Capital
Nivel Socioeconómico	Bajo, media
Idioma:	Español, Inglés

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

## 2.4. MENSAJE

**“ El esfuerzo y dedicación por realizar nuestro trabajo con eficiencia, nos hace personas comprometidas al desarrollo personal, corporativo y de nuestra nación.”**

El mensaje pretende motivar a los colaboradores, a involucrarse al cien por ciento en las labores de la empresa. Para ello se utilizará el mensaje como un incentivo emocional, estando claros que un simple texto no puede mover mucho a una persona; pero cuando la frase va acompañada de estrategias que puedan hacer sentir importante al trabajador, este lo comenzará a apropiarse.

Es importante que el mensaje sea transmitido a los colaboradores en todo momento por lo que será una de las herramientas de comunicación a utilizar, en la bienvenida al nuevo o nuevos integrantes de Corporación Analyticos S.A., y en el manual de Información e inducción.



### BIENVENIDA

Estimado Sr./Sra.

Corporación Analyticos S.A. se complace de tenerlo/a en nuestras instalaciones y le damos la más cordial bienvenida en nombre de todo el equipo de trabajo que labora en esta empresa.

En Corporación Analyticos S.A., usted encontrará un buen ambiente y un gran equipo de trabajo, que depende de gran medida de usted y al interés por integrarse al grupo de Corporación Analyticos S.A.

Estamos contentos de que sea parte de nuestro equipo de trabajo. Durante las próximas semanas estará en un proceso de aprendizaje que le ayudará a desarrollar adecuadamente su trabajo.

Una vez más, le damos la más cordial bienvenida a la familia Corporación Analyticos S.A.

**“ El esfuerzo y dedicación por realizar nuestro trabajo con eficiencia, nos hace personas comprometidas al desarrollo personal, corporativo y de nuestra nación.”**

**Bienvenido y muchos éxitos.**

**Atentamente,**

Corporación Analyticos S.A.

### Directorio

FAX: 2374-7888  
FAX: 2344-7374  
corpoanalytico@gmail.com  
www.corporacionanalyticos.com.gt

Presidencia	125	m.ivera@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente de presidencia	126	a.presidenta@corporacionanalyticos.com.gt
Gerencia General	123/113	a.ivera@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente de Gerencia	120	a.ajota@corporacionanalyticos.com.gt
Controlador		
Recursos Humanos	114	contabil@corporacionanalyticos.com.gt
Auxiliar de contabilidad	126	l.ferreras@corporacionanalyticos.com.gt
Creditos y cobros	115	creditocobros@corporacionanalyticos.com.gt
Supervisor de ventas	119	w.bonilla@corporacionanalyticos.com.gt
Departamento de Ventas	118	ventas@corporacionanalyticos.com
		ventas2@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente de Ventas		soporte2@corporacionanalyticos.com.gt
Asesoría Científica	121	el.montenegro@corporacionanalyticos.com.gt
		gerencia@corporacionanalyticos.com.gt
Departamento Técnico	116	c.ajota@corporacionanalyticos.com.gt
		tecnico1@corporacionanalyticos.com.gt
		tecnico2@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente Departamentos Técnico y científico	112	soporte1@corporacionanalyticos.com.gt
Recopilación y facturación	111/112	marketing@corporacionanalyticos.com.gt
Guardiana	122	

\* Todos los trabajadores son responsables ante la empresa por los daños intencionales, negligencia o descuido, ocasionados a los equipos, elementos o productos de la empresa.

Manual de Inducción e Información
1
Manual de Inducción e Información
22

Fuente: M. Alicia Soto

## 2.5. ESTRATEGIAS

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados en el presente trabajo, se pretenden elaborar las siguientes líneas de acción que nos permitirán alcanzar los resultados.

Para brindar mejor desempeño en la comunicación interna de Corporación Analyticos S:A, la estrategia de comunicación interna será la impulsadora del cambio en la situación comunicacional. “La comunicación interna es básica para la participación, así como para la transferencia de conocimiento y por lo tanto lo es para la innovación y desarrollo”. (Hernández S. N., 2014)

Es importante acentuar que la realización de estrategias de comunicación, son para el fortalecimiento y la implementación de herramientas que permitan el adecuado funcionamiento de la comunicación entre departamentos y personal de la institución. La creación de nuevos canales permite innovar y mejorar las vías de comunicación que ya existen.

Tomando como base lo anterior se ha determinado que las siguientes estrategias son una base para mejorar y fortalecer la comunicación interna de Analyticos y así mismo implementar nuevas vías de comunicación que permitan el desarrollo de la empresa.

Las estrategias son las siguientes:

- Creación de un manual de información e inducción.
- Fortalecer la filosofía empresarial.
- Mejorar el clima laboral

## **2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.**

- **Manual de Información e Inducción**

Es importante establecer un medio de comunicación que permita transmitir en forma ordenada y sistemática, la información relevante de la organización, tales como: antecedentes, visión, misión, objetivos, mensaje etc. Así como, las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

- **Descripción de entrega:**

Para realizar la entrega del manual se tomara un tiempo de 15 minutos en la reunión general de empleados que tiene la empresa los días viernes por la tarde. Se entregara un manual por empleado y se les notificara que es para uso interno de la empresa y que este material no reemplaza al código de trabajo y tampoco al manual interno de disciplina.

- **Descripción tabla de contenido:**

El manual contara con una carta de bienvenida, descripción de la filosofía empresarial, así como la reseña histórica de la empresa, organigrama de la empresa, descripción de puestos, derechos y obligaciones, directorio una breve descripción de la seguridad industrial de la empresa.

- Tiraje a entregar: 25 ejemplares
- Inducción sobre uso:

El manual servirá como guía de orientación, información e inducción para los empleados, permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo, evitando la repetición de instrucciones y normas dentro de la empresa.

- Entrega: Empleados y nuevos empleado
- Medidas: 15 por 20 centímetros
- Material a utilizar: Papel Couge

### Bocetos de Portada (aprobado el Número 3):



Diseños: Fester Gramajo

- **Diseño, impresión y colocación de la Filosofía Empresarial.**

Corporación Analyticos S.A., es una empresa con más de 20 años en la industria del diagnóstico Clínico en Guatemala, y a pesar de contar con filosofía empresarial, actualmente no cuenta con un lugar físico donde se dé a conocer, factor importante que puede limitar a que los colaboradores se identifiquen con la empresa.

#### **Fortalecer la filosofía empresarial**

- Ubicación: Recepción
- Material: Acrílico transparente
- Medidas: Son aproximadas de 40 X 40 centímetros; pero esto depende de su ubicación.
- Responsable: Asistente de Gerencia

## Bocetos

### Opción A



Diseño: Fester Gramajo

### Opción B



Diseño: Fester Gramajo

- **Reunión: Convivencia e integración de grupo.**

Es de suma importancia promover un clima de confianza personal, de valoración y de motivación del grupo dentro de la organización.

Por lo que es importante establecer reuniones que se enfoque en la persona y lograr que esta se sienta apreciada e integrada a la familia Corporación Analyticos S.A.

<b>CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN DE GRUPO</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Incentivo</b>
Actividades recreativas trimestrales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores;</li> <li>• No se permitirán temas laborales.</li> <li>• Aprender jugando a trabajar en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzos integrados con actividades recreativas y unificación de grupo</li> <li>• Tarde de boliche.</li> <li>• Factor sorpresa y premios al mejor equipo.</li> </ul>

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCION

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

##### “ Estrategias para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna de Corporación Analyticos S.A.”

#### 3.1.1 Financiamiento:

Para la realización de proyecto de comunicación se contó con el financiamiento de la siguiente manera:

- **Bosquejos y diseños:** Colaboración del Publicista profesional egresado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el Sr. Fester Gramajo, quien diseño los cuadros para la Misión y Visión, así como el manual de Información e Inducción de Corporación Analyticos S.A., sin que representara costo alguno.
- **Realización de estrategias:** Impresión de Visión, Misión y Manual de Información e Inducción y Reunión de convivencia.

Para la Gerencia General de Corporación Analyticos S.A., el presente proyecto representa un trabajo de vital importancia para mejorar la comunicación interna de la institución por lo que desde el principio acepto el compromiso y aprobó los gastos para la ejecución del mismo.

- **Asesoría Comunicacional:** Estuvo a cargo de M. Alicia Soto, como agradecimiento a la oportunidad brindada por la empresa Corporación Analyticos S.A.

### 3.1.2 Presupuesto:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO Q.	TOTAL Q.	FINANCIAMIENTO
1	Diseño Manual de Información e inducción	800.00	800.00	Patrocinio
25	Impresión Manual de Información e Inducción	49.00	1,225.00	Institución
2	Impresión Imagen Corporativa (Pendiente por remodelación)	1,200.00	2,400.00	Institución
01	Reuniones de Convivencia e Integración	1,000.00	1,000.00	Institución
01	Asesoría Comunicacional	8,000.00	8,000.00	Epesista
TOTAL DE PROYECTO			<b>13,425.00</b>	

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

### 3.1.3 Beneficiarios:

- La Empresa Corporación Analyticos S.A.
- El personal de Corporación Analyticos S.A.
- Epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Marta Alicia Soto Portillo

### 3.1.4. Recursos Humanos:

- **Estrategia de comunicación:** Creación de un manual de información e inducción.

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Alexandra Sirera	Gerente General	Entrega de información utilizada.
Fester Gramajo	Publicista (Externo)	Diseños
Marta Alicia Soto	Asesora de Comunicación (EPS)	Desarrollo de manual
Beatriz Aguilar	Imprenta (Externo)	Impresión

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

- **Estrategia de comunicación:** Fortalecer la filosofía empresarial.

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Alexandra Sirera	Gerente General	Aprobación de diseños
Fester Gramajo	Publicista (Externo)	Realización de Diseños
Marta Alicia Soto	Asesora de Comunicación (EPS)	Asesoría Comunicacional

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

- **Estrategia de comunicación:** Mejorar el clima laboral

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Alexandra Sirera	Gerente General	Bienvenida, instrucciones y reglas de los juegos programados.
Marta Alicia Soto	Asesor de Comunicación	Cronograma de actividades, juegos a realizados, material utilizado
Colaboradores de Corporación Analyticos S.A.	Gerente Financiero, Asesores de Ventas, Asesores Científicos, Asesores Técnicos, Contadores, Asistentes, mensajero personal de Limpieza y guardianía.	Participación Activa en la ejecución de las actividades programadas

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

### **3.1.5. Área Geográfica de Acción:**

La ejecución del plan de comunicación se llevó a cabo dentro de las instalaciones de Corporación Analyticos S.A., ubicada en la 17 Calle "A" 18-57 zona 10, Guatemala.

### **3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS:**

- **Estrategia de comunicación**

Creación de un manual de información e inducción.

- **Objetivo Comunicacional:**

Establecer un medio de comunicación que permita transmitir en forma ordenada y sistemática, la información relevante de la organización.

- **Descripción:**

Se crea un manual de Información e Inducción en el que se describen: Bienvenida, mensaje, antecedentes, visión, misión, mensaje, descripción de puestos e instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño laboral de los colaboradores.

Con el manual se establece un medio de comunicación que permita facilitar la información entre los colaboradores y detallar de manera simple, pero ordenada las atribuciones que tiene cada departamento. Cuenta con un índice que le permite al colaborador ubicarse en su área de trabajo. El diseño es efectivo y fácil de poder leer.

Se realiza la entrega del manual a la Gerente General de Corporación Analyticos S.A., el 20 de julio 2016.

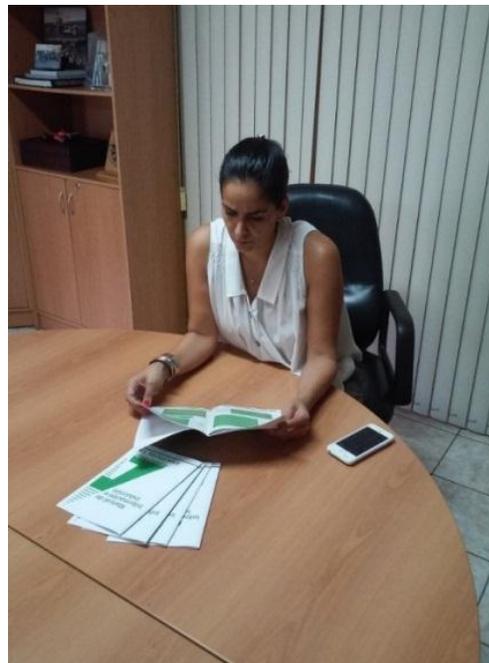
- **Acciones desarrolladas**

a. Elaboración de un manual de Información e Inducción.

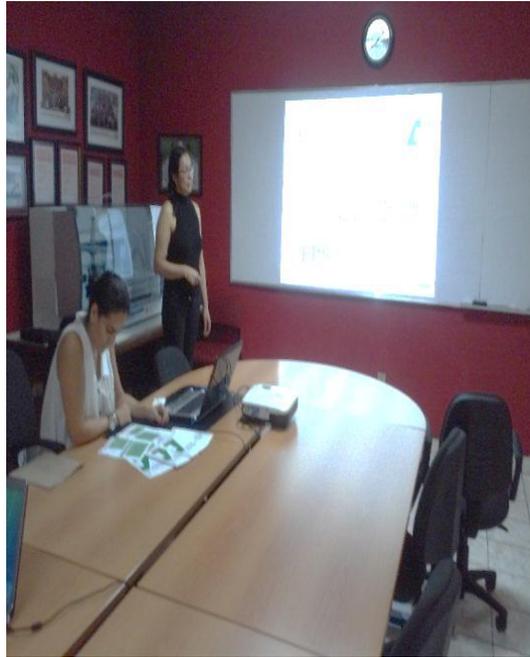


Diseño: Fester Gramajo

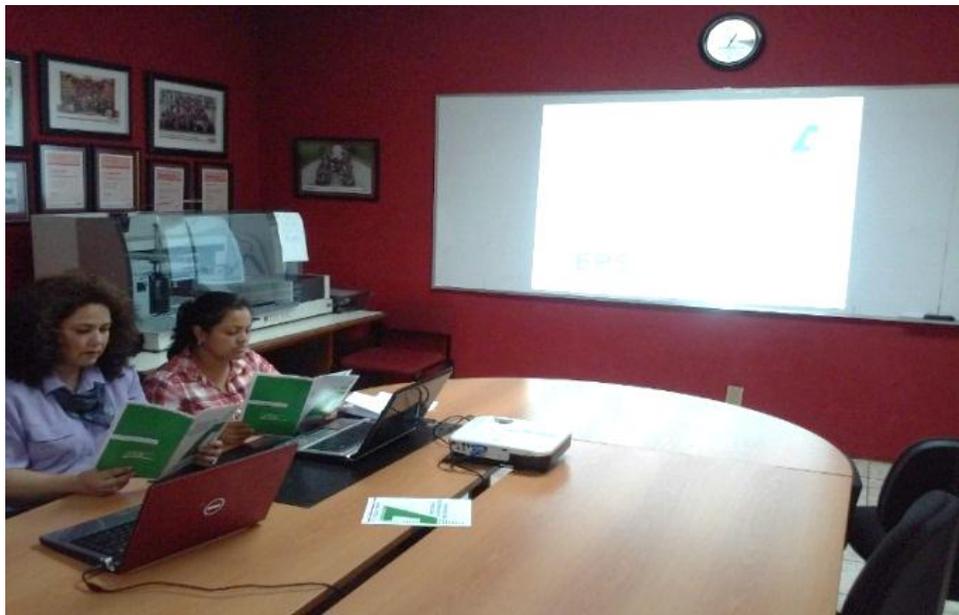
Elaboración: M. Alicia Soto



Presentación y entrega del manual de información e inducción a la Licda. Alexandra Sirera, Gerente General Foto: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016



Presentación y entrega del manual de información e inducción a la Licda. Alexandra Sirera, Gerente General Foto: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016



Breve descripción y entrega del Manual de Información e Inducción, al personal nuevo de Corporación Analyticos S.A. Foto: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016

- **Estrategia de comunicación** Fortalecer la filosofía empresarial
- **Objetivo comunicacional:** Posicionar en la mente de todos los colaboradores la filosofía empresarial.
- **Descripción:** Se procedió a realizar el diseño de la Misión y Visión de la empresa.
- **Acciones:**
  - a. Se realizan diseños para impresión en acrílico de la Misión y Visión de la empresa.
- **Imágenes:**



Colocación de Filosofía Empresarial en la recepción de la empresa.

Foto: M. Alicia Soto Portillo, Agosto 2016

- **Estrategia de comunicación**

Mejorar el clima laboral

- **Objetivo Comunicacional:**

Promover un clima de confianza personal, de valoración de motivación de grupo.

- **Descripción:**

Se desarrolló una reunión de convivencia en la que se reunió a todo el equipo que integra Corporación Analyticos S.A., con el fin de fortalecer de las relaciones interpersonales mejorar la comunicación, coordinación y trabajo en equipo, que a su vez sirvió de distracción para todo el personal, incluyendo a la Gerente General.

- **Acciones desarrolladas:**

- Juegos/Dinámicas (Listones, Lápiz, Vaso con Agua)
- Almuerzo.

- **Fotografías:**

Actividades realizadas

### **Dinámica de Listones: Comunicación, Trabajo en equipo y Coordinación de grupo.**



Fuente: M. Alicia Soto



Fuente: M. Alicia Soto



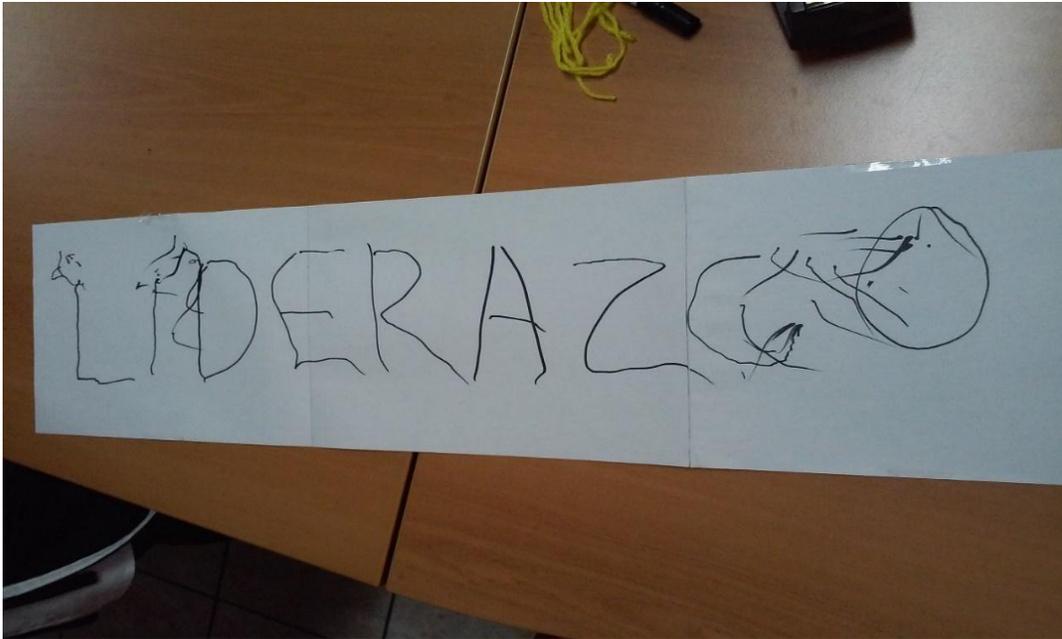
Momentos en los que se desarrolla la actividad de Trabajo y Coordinación de grupo. Con la finalidad de integrar a todos los colaboradores y generar un ambiente de armonía  
Foto: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016

### **Dinámica de Lápiz: Comunicación, coordinación y trabajo en equipo.**



Grupos de trabajo, desarrollando la dinámica del Lápiz, con la cual se pretendía que los colaboradores desarrollan su capacidad de trabajo en equipo, siempre en armonía y felicidad  
Fuente: M. Alicia Soto, junio 2016

Momentos en que los colaboradores de Corporación Analyticos S.A., llevan a cabo la dinámica denominada El Lápiz. Se realizó en equipos de 4 personas que debían escribir la palabra liderazgo. Debían coordinarse, comunicarse y ejecutar. El grado de dificultad era que tenían que escribir con un marcador amarrado con cuatro cintas y escribirían sobre el papel sin salirse. El primer equipo que termina primero y lo hace bien gana.



Fuente: M. Alicia Soto

Resultado del equipo formado por el personal de mantenimiento, un vendedor y una secretaria. La vendedora fue la que trato de llevar a los otros 3 integrantes para poder realizar la dinámica, el resto del grupo acepto los lineamientos.

## Almuerzo Grupal integración de grupo: Fortalecer el clima laboral



Momentos en los que todo el equipo de corporación Analyticos S.A., se prepara para almorzar todos juntos. La idea fue que todo el equipo se integrara a pesar del espacio físico que se cuenta. Se contó con la presencia de la Gerente General.  
Fuente: M. Alicia Soto, junio 2016

## Dinámica del Vaso: Comunicación, coordinación y trabajo en equipo



Dinámica desarrollada en grupos de 4 personas, seleccionada al azar. En la que una vez más debían de poner en practica la comunicación, coordinación y trabajo en equipo.

Fotos: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016



Concluida la actividad el grupo de colaboradores se reunió para tomar una foto y dejar constancia de su participación.  
Foto: M. Alicia Soto Portillo, junio 2016

El equipo completo de Corporación Analyticos S.A., se contó con el apoyo total para la elaboración y ejecución de las actividades de la Licda. Alexandra Sirera, Gerente General. (En la foto blusa amarilla)

### 3. 3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CORPORACIÓN ANALYTICOS, S.A. (EPS ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN)												
ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Creación de Manual de Información e Inducción</b>	■											
Diseño y diagramación del Manual	■	■	■	■								
Recolección de Contenido para Manual			■	■	■							
Redacción de Manual					■	■	■	■	■			
Revisión final de Manual									■	■		
Impresión Manual										■		
Entrega Manual												■
<b>Diseño de Imagen Corporativa</b>				■	■							
Recolección de información				■								
Diseño y elaboración de Imagen					■	■						
Impresión de Cuadros de Imagen										■	■	■
Elaboración de cuadros para imagen										■	■	■
Colocación de Imagen corporativa										■	■	■
<b>Reuniones de Convivencia y Recreación</b>												■
Realizar metodología de la actividad					■	■						
Realizar cronograma de la actividad						■						
Almuerzo de convivencia												■

Fuente: M. Alicia Soto

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

ESTRATEGIAS	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
Estrategia No. 1: Creación de un manual de información e inducción	Se imprimieron 25 manuales.  Se hizo entrega los 21 colaboradores, de los cuales en presencia mía 3 lo leyeron completamente. El resto lo visualizaron rápidamente.	El material está muy bonito e interesante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es bueno que se tenga la información a la mano.</li> <li>• En los trabajos anteriores nunca había recibido la información de la empresa en una presentación como esta.</li> </ul>
Estrategia No. 2: Fortalecer la filosofía empresarial	El 100% de los colaboradores lo han visto.	Fortalece la filosofía empresarial y nos compromete a ser mejores.
Estrategia No. 3: Mejorar el clima laboral	De los 21 colaboradores de la institución, que participaron en la 1era. actividad programada Siendo éstos el 100% del total de colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es bueno que se haga este tipo de actividades que nos ayudan a mejorar.</li> <li>• Sería bueno que las siguieran haciendo.</li> <li>• Fue una actividad bonita y de interés que vale la pena ponerla en práctica.</li> <li>• Buena actividad y confortante.</li> </ul>

Fuente: M. Alicia Soto Portillo

## CONCLUSIONES

Basándose en los estudios realizados y concluidos los procesos de esta investigación es posible presentar las siguientes conclusiones:

- Resulta evidente que la comunicación interna de Corporación Analyticos, .S.A., ha sido estructurada de manera simple y sin previa estructura por parte de un experto en el área.
- Durante el desarrollo del Diagnóstico quedo identificadas las deficiencias en los procesos de comunicación interna con los que cuenta Corporación Analyticos S.A., ya que se han ido implementando de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo.
- Los canales de comunicación existentes dentro de Corporación Analyticos S.A., impiden el buen desempeño de sus labores ya que desconocen la diferencia y el uso adecuado de los mismos. Ya sea por falta de información por parte de sus superiores o de interés por parte del usuario.
- Existe una autoridad limitada en los distintos departamentos de la empresa, centralizada en la Gerencia General y Presidencia, lo que ocasiona que los canales de comunicación se vuelvan engorrosos y confusos y no se logre la transmisión real del mensaje al receptor.
- Es importante tomar en cuenta y consideración, que el personal detecta que uno de los factores que impide una buena comunicación es que hay muchos canales involucrados en el desarrollo del proceso de comunicación interna la empresa emplea
- La comunicación interna no son técnicas que contribuyen a determinadas acciones, sino un conjunto de acciones para mejorar en todas las áreas de la organización

## RECOMENDACIONES

1. Corporación Analyticos S.A., es una empresa estable y responsable, con más de 20 años en el mercado del diagnóstico clínico, distribuyendo reactivos químicos para laboratorios y bancos de sangre en Guatemala, Nicaragua y Belice.
2. para que continúe el desarrollo empresarial y personal, debe implementar estrategias de comunicación que permita a los directivos y empleados el adecuado desempeño de sus actividades.
3. Dar continuidad e implementación de las herramientas de comunicación elaboradas durante este proyecto y adaptarlos a las necesidades y fortalecer las relaciones con los empleados y nuevos empleados.
4. Enfatizar a todos los empleados la filosofía empresarial, que será de vital importancia para el adecuado desarrollo de sus funciones e ir en pro de un objetivo común.
5. Implementar nuevas estrategias de comunicación que permitan la completa integración de los directivos y empleados con la organización.
6. Continuar con el programa de incentivos para que el personal se sienta motivado a seguir desarrollando sus actividades de una mejor manera y esto contribuya a alcanzar los objetivos empresariales.
7. Realizar actividades que fomente el trabajo e integración del grupo, que ayudara a la obtención de más y mejores resultados.

## GLOSARIO

**Antecedentes:** Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar).

**Anticuerpos - Antinucleares:** Son anticuerpos que están específicamente dirigidos contra múltiples sustancias contenidas dentro de los núcleos, en el interior de nuestras células. Estas células, pueden formar parte de distintos tejidos del cuerpo humano: articulaciones, piel, vasos sanguíneos, riñón, ojo, sistema nervioso, aparato digestivo, sangre, etc. En función del (los) “órgano(s) diana” y la severidad de su afectación, así será el espectro de síntomas (cuadro clínico) del paciente. Atendiendo a estas razones, es fácil comprender como distintas personas sufren el mismo trastorno, es muy difícil que exhiban exactamente el mismo cuadro clínico.

**Auto-inmune:** Es una enfermedad causada por el sistema inmunitario, que ataca las células del propio organismo. En este caso, el sistema inmunitario se convierte en el agresor y ataca y destruye a los propios órganos y tejidos corporales sanos, en vez de protegerlas.

**Automatizado:** Un analizador automatizado' es un robot de un laboratorio clínico diseñado para medir diferentes sustancias químicas y otras características en un número de muestras biológicas, con una asistencia humana mínima.

**Bocetos:** es un dibujo rápido y esquemático de las características principales de un dibujo, una ilustración o un diseño. Generalmente se usan papel y lápiz o tinta para su elaboración, aunque también es posible que desde un comienzo sea un archivo electrónico con la ayuda de tabla digitalizadora y lápiz óptico.

**Comunicación Organizacional:** Conocida también como comunicación corporativa cuando se trata de una empresa, o comunicación institucional cuando se trata de una institución pública.

**Comunicación:** Es la más común. La información fluye hacia abajo en la estructura Descendente: jerárquica de la organización, su medio de uso es el escrito y trasmite, indicaciones concretas, perfil del puesto, político y objetivo, retroalimentación e información ideológica.

**Comunicación Ascendente:** Es aquella que, al contrario de la descendente, se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos.

**Comunicación Horizontal:** Es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico.

**Comunicación Oblicua:** Es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización.

**Comunicación Interna:** Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella.

**Coagulación:** Se denomina coagulación al proceso por el cual la sangre pierde su liquidez convirtiéndose en un gel, para formar un coágulo.

**Diagnóstico:** Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

**Diagnóstico Clínico:** Del verbo diagnosticar. Determinar el carácter de una enfermedad y su calificación mediante el examen de sus signos y síntomas característicos.

**Estrategias:** Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

**Equipo Manual:** Utensilios de trabajo utilizados generalmente de forma individual que únicamente requieren para su accionamiento la fuerza motriz humana; su utilización en una infinidad de actividades laborales les dan una gran importancia.

**Flujos de la Comunicación:** Procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización de acuerdo a la estructura formal (organigrama) y éstos pueden ser Descendente, Ascendente u Horizontal.

**FODA:** Es una herramienta de análisis que permite analizar elementos internos o externos de organizaciones, programas y proyectos. Internas: Fortalezas y Debilidades Externas: Oportunidades y Amenazas.

**Inmunofluorecencia:** Es una técnica de inmunomarcación que hace uso de anticuerpos unidos químicamente a una sustancia fluorescente para demostrar la presencia de una determinada molécula.

**Manual:** Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

**Metodología:** Es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de la investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.

**Objetivo:** es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado.

**Prueba rápida:** Las pruebas rápidas son métodos para la detección de anticuerpos contra el Virus en suero, plasma o sangre total y fluido oral, cuyo resultado se obtiene en algunos minutos.

**Prueba Elisa:** La prueba ELISA es un método de laboratorio calificado de immuno-enzimático. Se trata de una prueba inmunológica, porque tiene como principal objetivo poner en evidencia la presencia de anticuerpos o de antígenos específicos de una enfermedad en una muestra de sangre.

**Química Clínica:** Área de la química donde se aplican métodos químicos y bioquímicos en el estudio de la enfermedad, su utilidad le servirá para llevar a cabo un diagnóstico valoración del paciente, tratamiento, investigación y ensayos clínicos del fármaco.

**Reactivo:** Es el adjetivo que se refiere a aquello que genera una reacción. En el ámbito específico de la química, un reactivo es una sustancia que permite revelar la presencia de una sustancia diferente y que, a través de una interacción, da lugar a un nuevo producto.

**Reactivos:** Los reactivos, en definitiva, son elementos químicos que establecen una interacción con otras sustancias en el marco de una reacción química.

**Reumatología:** Parte de la medicina que se ocupa del reumatismo o las enfermedades reumáticas.

**Screening:** Son análisis simples que se utilizan para la identificación o el descarte de patologías en pacientes. Se utilizan para obtener una información rápida sobre esas patologías. Generalmente, si el resultado es positivo, se necesita realizar un análisis más concluyente para confirmar la enfermedad.

**Tipificado Sanguíneo:** Es un método para decirle cuál es el tipo específico de sangre que usted tiene. El tipo de sangre que usted tenga depende de si hay o no ciertas proteínas, llamadas antígenos, en sus glóbulos rojos. La sangre a menudo se clasifica de acuerdo con el sistema de tipificación ABO.

## BIBLIOGRAFÍA

- Badal, M. (1990). *Elaboración de referencias y citas según las normas de la American Psychological Association (APA)*. Washinton: Fenix.
- Castillo, D. P. (1984). *Diagnostico de Comunicación*. Quito: Quipus.
- Day, R. (1990). Como Escribir y publicar Trabajos Científicos. *Organización Panamericana de la Salud*, 8-34.
- Hermosilla, A. J. (2005). *Plan de Comunicación*. México: ILGO.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. N. (2014). “*Comunicación Interna En El Ejercicio Profesional Supervisado EPS De La Escuela De Ciencias De La Comunicación*”. Guatemala: USAC
- Ortiz, G. A. (2005). *Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala: CIMGRA.
- Robledo, C. (2003). *Técnicas y Procesos de Investigación Científica*. Guatemala: MERCAGRAF.
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Tamayo, M. T. (1987). *El Proceso de la Investigación Científica*. Bogota, Colombia: LIMUSA.

## E-GRAFÍA

Briceño, I. (07 de 07 de 2013). *www.lareferencia.redclara.net*. Recuperado el 12 de 09 de 2016, de *www.lareferencia.redclara.net*:  
<http://lareferencia.redclara.net/rfr/content/informe-final-actividades-de-actualizacion-informativa-sitio-web-y-comunicacion-del-proyecto>

Enriquez. (31 de 01 de 2014). *www.enrique12344.wordpress.com*. Recuperado el 11 de 09 de 2016, de *www.enrique12344.wordpress.com*:  
<https://enrique12344.wordpress.com/2014/01/31/normas-apa-para-citas-en-e-grafia/>

Mundo, E. (10 de 10 de 2016). *www.elmundo.es*. Recuperado el 22 de 10 de 2016, de *www.elmundo.es*: <http://www.elmundo.es/diccionarios/>

Trejos, L. V. (15 de Febrero de 2009). *www.ribuc.ucp.edu.com*. Recuperado el 12 de 09 de 2016, de *www.ribuc.ucp.edu.com*:  
<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/202/completo.pdf?sequence=1>

# ANEXOS



**EPS**  
LICENCIATURA

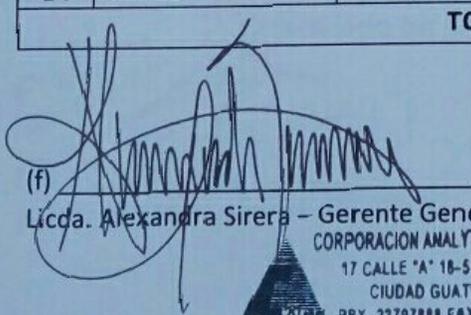
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado  
de Licenciatura 2016

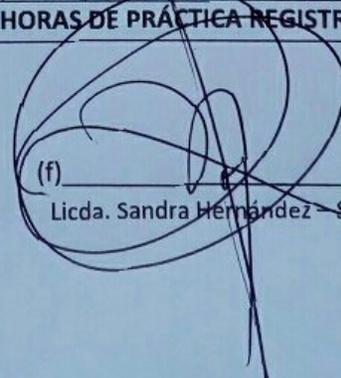


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Marta Alicia Soto Portillo  
**No. De Carné:** 199921709  
Licenciada Licda. Alexandra Sirera  
**Jefe o Encargado (a):** Gerente General  
**Institución o Empresa:** Corporación Analyticos S.A.  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 06	Mayo	4	4	4	4	4	x	20
2	Del: 09 / Al: 13	Mayo	4	4	4	4	4	x	20
3	Del: 16 / Al: 20	Mayo	4	4	4	4	4	x	20
4	Del: 20 / Al: 24	Mayo	4	4	4	4	4	x	20
5	Del: 23 / Al: 27	Mayo	4	4	4	4	4	x	20
6	Del: 30 / Al: 31	Mayo	4	4	x	x	x	x	8
7	Del: 01 / Al: 03	Junio	4	4	4	x	x	x	12
8	Del: 06 / Al: 10	Junio	4	4	4	4	4	x	20
9	Del: 13 / Al: 17	Junio	4	4	4	4	4	x	20
10	Del: 27 / Al: 29	Junio	4	4	4	x	x	x	12
11	Del: 04 / Al: 08	Julio	8	8	8	8	8	x	40
12	Del: 11 / Al: 15	Julio	8	8	8	8	8	x	40
13	Del: 18 / Al: 22	Julio	8	8	8	8	8	x	40
14	Del: 29	Julio	8	x	x	x	x	x	8
<b>TOTAL DE HORAS DE PRACTICA REGISTRADAS</b>									<b>300</b>

(f)   
Licda. Alexandra Sirera - Gerente General  
CORPORACION ANALYTICOS, S.A.  
17 CALLE "A" 18-57 ZONA 10  
CIUDAD GUATEMALA  
PBX 23797888 FAX 23667376

(f)   
Licda. Sandra Hernández - Supervisor EPSL



## ANEXO: Modelo de Encuesta



### Encuesta

Estimado Sr/Srita., el siguiente instrumento de comunicación, pretende recoger información estrictamente académica y de carácter confidencial.

Lea detenidamente y conteste objetivamente. por su atención y tiempo, muchas gracias.

1.- ¿Cuántos años lleva de laborar en Corporación Analyticos S.A.?

Menos de 2 años

De 2 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 20 años

Más de 20 años

2.- Podría indicar cuál es la visión de la empresa

---

3.- ¿Conoces la misión de la empresa?

---

4.- ¿Conoce que tipos de comunicación existen en la empresa?

---

5.- ¿Qué medio emplea la mayoría de las veces para comunicarse internamente en la empresa?

---

---

6.- ¿Cuándo se debe tomar una decisión importante para la empresa, toman en cuenta la opinión de los colaboradores?

A veces \_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

7.- ¿Qué factores considera indispensables que haya dentro de la empresa? (1 "Poco importante" y 5 "Muy importante")

	1	2	3	4	5	N/A
Salario Justo	___	___	___	___	___	___
Estabilidad económica	___	___	___	___	___	___
Compañerismo	___	___	___	___	___	___
Oportunidad para superarse	___	___	___	___	___	___
Buen clima laboral	___	___	___	___	___	___

8.- ¿La comunicación que me proporciona Corporación Analyticos S.A., logra que me sienta miembro de la empresa y me comprometa con los objetivos de ésta?

Nada satisfecho \_\_\_\_ Poco Satisfecho \_\_\_\_ Satisfecho \_\_\_\_ Poco Satisfecho \_\_\_\_

Bastante satisfecho \_\_\_\_ Muy satisfecho \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores \_\_\_\_

9.- ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe?

Nada efectiva \_\_\_\_ Poco efectiva \_\_\_\_ Efectiva \_\_\_\_ Bastante efectiva \_\_\_\_

Muy efectiva \_\_\_\_ No estoy seguro/a \_\_\_\_

10.- Considera que hay buena comunicación en la estructura de la empresa?

Si \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

---

11.- La información que generalmente recibe vienen de:

Los superiores \_\_\_\_ Compañeros con iguales responsabilidades \_\_\_\_

12. La información que recibe llega con el tiempo suficiente para el adecuado desempeño de sus labores:

Generalmente \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_

13. Teniendo en cuenta su área de trabajo, ¿qué canales de comunicación considera más importante (s)?

---

---

14. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades en la comunicación dentro de la empresa?

---

---

15. La comunicación con sus superiores la califica de:

Generalmente buena \_\_\_\_\_ Buena en algunas ocasiones \_\_\_\_\_ Generalmente mala

Por su atención y tiempo, muchas gracias.

## ANEXO: Entrevista a Profundidad



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Licenciatura en Comunicación**  
**Ejercicio de Práctica Supervisada**

Entrevista en profundidad a Gerente General  
Corporación Analyticos

Objetivo: Explorar las características generales y el funcionamiento de la comunicación en la empresa.

### No. PREGUNTA

1	<b>¿Conoce la Visión y misión de Analyticos?</b>	<i>Por supuesto, estamos para comercializar reactivos y equipo para el diagnóstico, brindando calidad en los productos, para contribuir con el desarrollo de Guatemala. Nuestro anhelo es consolidarnos como empresa líder en el área del diagnóstico.</i>
2	<b>¿Cómo funciona actualmente la empresa?</b>	<i>Bueno, tenemos una gran amplia de clientes que nos contacta directamente. Contamos con departamento de ventas, contabilidad y asistentes en gerencia que contribuyen al desarrollo de la empresa. No tenemos departamento de recursos humanos. Somos una empresa familiar.</i>
3	<b>¿Función que desempeña en la Empresa?</b>	<i>Antes de contestar, quisiera decir que inicie como secretaria y luego tuve que ir a estudiar al extranjero. A mi regreso mi papa que era el Gerente General y fundador me dejo el puesto de Gerente General y eso es lo que hago.</i>
4	<b>¿Fortalezas de la Empresa?</b>	<i>Somos una empresa sólida, con más de 12 años de trabajo. Sabemos todo lo relacionado al diagnóstico clínico. Tenemos toda la intención y trabajamos para ser una empresa adaptada a</i>

		<i>las necesidades actuales e invertimos en el desarrollo de la tecnología para esta a la altura de las necesidades.</i>
5	<b>¿Limitaciones de la Empresa?</b>	<i>Tenemos la desventaja que hay mucha rotación de personal en el área de ventas. No contamos con departamento de RRHH y tampoco con uno de comunicación. Algunos de los colaboradores son los que tienen muchas funciones de trabajo.</i>
6	<b>¿Cuál es la importancia de la comunicación en Analytics?</b>	<i>Creo que le damos importancia en un 55%, utilizamos las ventajas de la tecnología para comunicarnos, siento que no hay una estrategia propia de comunicación que nos facilite el trabajo.</i>
7	<b>¿Cuál es el estado de las relaciones comunicativas entre los colaboradores?</b>	<i>A veces surgen diferencias que es normal, pero creo que en ocasiones no se maneja una información efectiva, porque no hay vías que las encausen de buena manera.</i>
8	<b>¿Cuál es el funcionamiento de la comunicación en la empresa?</b>	<i>Creo que no hay, se da algo de comunicación y esto por inercia. No existe una línea en el área de comunicación</i>
9	<b>¿Qué medios de comunicación utilizan para comunicarse internamente?</b>	<i>Utilizamos grupo cerrados de Whatsapp y correos internos.</i>
10	<b>¿Tienen alguna estrategia para captar las opiniones de los colaboradores?</b>	<i>No, no tenemos.</i>

11	<b>¿Cuáles considera que son las principales dificultades en la comunicación dentro de la empresa?</b>	<i>Temor, falta de interés, en ocasiones no sabemos escuchar y que no exista un medio que oriente cuales son las atribuciones de los colaboradores.</i>
----	--	---



# Manual de Información e Inducción

**CORPORACIÓN**  
**ANALYTICOS, S.A.**

CALIDAD Y SERVICIO

## Contenido

Bienvenida	1
¿Quiénes Somos?	2
Visión / Misión	3
Organigrama	4
Descripción de Puestos	5
Derechos y Obligaciones	16
Prestaciones Laborales	18
Primeros Auxilios y Medidas de Seguridad	20
Directorio	22

Estimado Sr/Sra.

Corporacion Analyticos S.A. se complace de tenerlo/a en nuestras instalaciones y le damos la más cordial bienvenida en nombre de todo el equipo de trabajo que labora en esta empresa.

En Corporacion Analyticos S.A., usted encontrara un buen ambiente y un gran equipo de trabajo, que depende de gran medida de usted y el interés por integrarse al grupo de Corporación Analyticos S.A.

Estamos contentos de que sea parte de nuestro equipo de trabajo. Durante las próximas semanas estará en un proceso de aprendizaje que le ayudara a desarrollar adecuadamente su trabajo.

Una vez más, le damos la más cordial bienvenida a la familia Corporación Analyticos S.A.

***“ El esfuerzo y dedicación por realizar nuestro trabajo con eficiencia, nos hace personas comprometidas al desarrollo personal, corporativo y de nuestra nación.”***

***Bienvenido y muchos exitos,***

***Atentamente,***

***Corporación Analyticos S.A.***

## ¿Quiénes somos?

Corporación Analyticos, S.A., es una sociedad anónima creada con el propósito de comercializar reactivos químicos y equipos para laboratorios de diagnóstico en el año de 1995. En un principio distribuyó únicamente los reactivos de la marca Human GmbH de Alemania, la cual provee hasta la fecha de reactivos para las áreas de: Química Clínica, Reumatología, Coagulación, Pruebas Rápidas, Pruebas Elisa, Pruebas Auto-Inmunes, Equipo de Laboratorio, así como equipos manuales y automatizados para Laboratorios Clínicos y Bancos de Sangre en la República de Guatemala.

El acelerado crecimiento de la industria química, ha generado la necesidad de que las empresas que operan en la Industria del Diagnóstico diversifiquen sus líneas de productos para satisfacer las necesidades del consumidor.

Corporación Analyticos, S.A. ha logrado diversificar su línea de productos a través de la representación de nuevas casas comerciales y la distribución de nuevos productos.

Corporación Analyticos, S.A. es representante exclusivo de las siguientes casas comerciales:

- a. Lorne Laboratories, Inglaterra (Tipificadores Sanguíneos),
- b. Tecan, Austria (Equipos de Laboratorio y Banco de Sangre)
- c. Awareness Technology, Estados Unidos de Norteamérica (Equipos de Laboratorio y Banco de Sangre)
- d. Makromed, Sudáfrica (Tiras para orina)
- e. Atlas Link., Estados Unidos de Norteamérica (Pruebas rápidas en casete de embarazo y enfermedades infecciosas)
- f. Genios de China, BiosChile, de Chile (Prueba Elisa de Chagas)
- g. Cortez Diagnostics Automation. Estados Unidos de Norteamérica (Pruebas por Elisa e Inmunofluorescencia para Anticuerpos Antinucleares).

En el año 2000 Corporación Analyticos, S.A. expandió su mercado, inaugurando una sucursal en Nicaragua, país en donde se comercializa principalmente el producto de marca DIALAB de Austria, así como el de las casas comerciales previamente descritas.

En la actualidad Corporación Analyticos, S.A. ha ampliado su mercado territorial a Belice y Honduras, distribuyendo equipo médico, mobiliario y equipo de apoyo a centros de salud y servicio social.

Comercializar reactivos y equipos para el diagnóstico clínico en el mercado guatemalteco, contribuyendo al desarrollo de las organizaciones que brindan servicio de salud a la población, distribuyendo productos de óptima calidad y a la vanguardia de la tecnología con el respaldo de estudios e investigaciones aprobadas por organizaciones internacionales.

## Nuestra Misión

Consolidarse como empresa líder en el mercado de diagnóstico guatemalteco, suministrando productos de alta calidad y tecnología, así como, servicios profesionales que permitan el desarrollo e investigación de las Instituciones del Sector Salud.

## Nuestra Visión

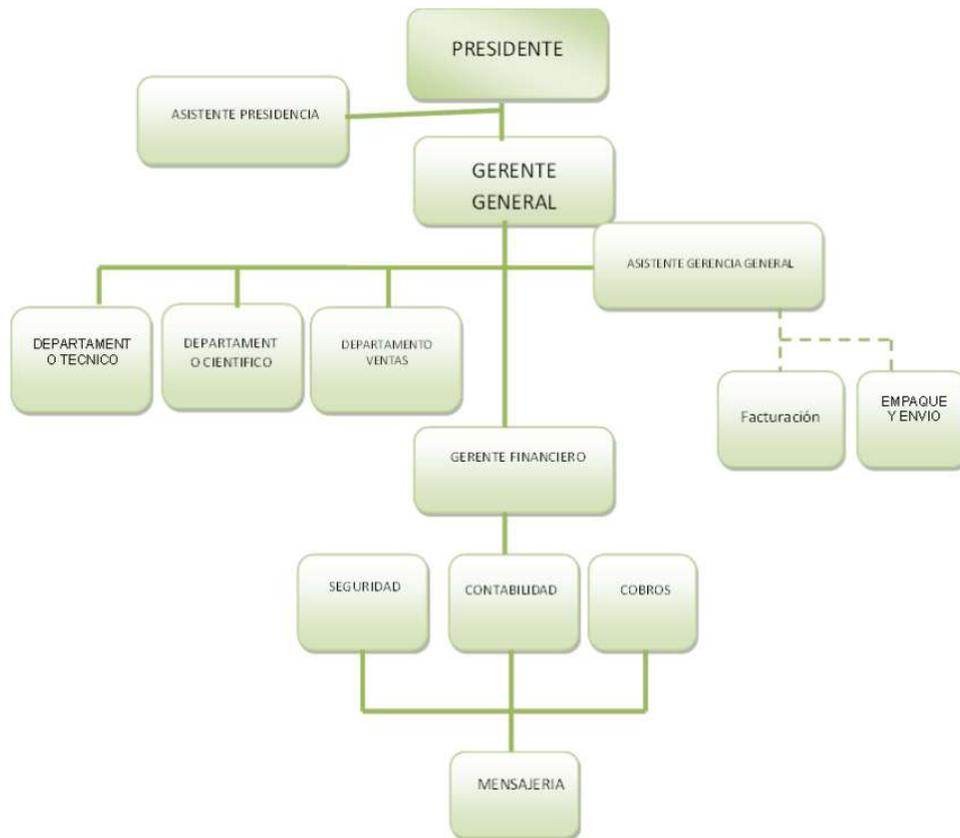
## Descripción de puestos

### Presidente y Representante Legal

- Ejercer la representación legal de la empresa.
- Convocar y presidir las sesiones de la Asamblea General de Accionistas, suscribiendo las respectivas actas.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas.
- Apoyar y sugerir los medios y acciones que considere necesarios para la buena marcha de la gestión de la empresa
- Dirigir y controlar el buen funcionamiento de la empresa.
- Organizar, planear, supervisar y coordinar la ejecución de las funciones administrativas y técnicas y el cumplimiento de las normas legales dentro de la empresa.
- Presentar ante la Asamblea General de Accionistas, el informe anual de las actividades de la empresa

### Asistente de Presidencia

- Contactar con nuevos proveedores.
- Manejo de la correspondencia con los proveedores.
- Manejo de correspondencia con clientes potenciales.
- Realizar planificaciones anuales de proveedores.
- Apoyar al Departamento de Ventas en la búsqueda de contactos con el personal clave a nivel gubernamental.
- Preparar las cotizaciones públicas (Licitaciones de instituciones del - Gobierno e IGSS mayores de Q.90,000.00).
- Preparar ofertas de alto nivel de importancia dirigidas a clientes potenciales en el mercado.
- Participar en proyectos de Presidencia y Gerencia.
- Dar seguimiento a ofertas especiales.
- Apoyar a la Gerencia General en los procesos de investigación de mercado (Oferta y demanda).
- Atender llamadas y la agenda de la Presidencia.
- Distribuir y llevar archivo de la correspondencia de Presidencia.
- Participar activamente en el desarrollo de actividades promocionales.
- Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignada por su jefe inmediato.
- Velar por la buena imagen de la empresa y de sus productos



## Estructura de nuestra organización (Organigrama)

### **Gerente General y Representante legal**

- También puede representar a la Sociedad y es el responsable de la Administración y buen funcionamiento de la Empresa, debiendo en todo caso salvaguardar los intereses de la misma.
- Presentar a la Presidencia el Plan anual de ingresos y gastos de la empresa, así como su ejecución.
- Ejerce el control y dirigir las finanzas generales de la empresa.
- Puede contratar personal, ordenar su baja, suspenderlo y disciplinarlo con apego a las disposiciones legales contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo y Código de Trabajo: situación que canaliza por intermedio del Jefe de personal.
- Autoriza el pago de sueldos, aumentos y descuentos legales.
- Supervisar constantemente el trabajo, vela por el orden del personal e incrementa las relaciones comerciales de la empresa.
- Abrir, cerrar y administrar cuentas bancarias, sean corrientes, crédito o cualquier otra naturaleza, con o sin garantía.
- Negociar, celebrar, modificar, rescindir y resolver contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza, con entidades públicas o privadas.

### **Asistente de Gerencia**

- Preparar las cotizaciones privadas y públicas (Para instituciones de Gobierno e IGSS menores a Q.90,000.00).
- Comunicación estrecha con Asistente de Presidencia en cuanto a información relevante que se publique en la página de GuateCompras.
- Informar al Departamento de Ventas sobre

nuevos eventos publicados en Guate Compras para que ellos den seguimiento al mismo.

- Evaluar y realizar estudios de mercados junto a la Asistente de Presidencia para el desarrollo de promociones de reactivos y equipos, lanzamientos y/o pedidos especiales.
- Promocionar en el mercado los equipos y reactivos que distribuye la empresa.
- Elaboración de pedidos a proveedores en coordinación con la Gerencia General.
- Llevar control mensual sobre los productos que quedan sin ser despachados.
- Reuniones Semanales junto al Gerente General, Asistente de Presidencia y Departamento de Ventas para llevar un control de las promociones vendidas.
- Participación activa en el desarrollo de actividades promocionales
- Apoyo al Departamento de Ventas en la observación en las actividades de la competencia.
- Mantener actualizado al Departamento de Ventas sobre cambios, actualizaciones, pedidos pendientes de entrega y/o reclamos que los clientes realicen.

- Recepción de pedidos y supervisión del área de facturación para que los pedidos sean entregados a cabalidad y evitar equivocaciones en lo que es enviado.
- Aplicación de Tele mercadeo
- Velar por la buena imagen de la empresa y de sus productos.
- Apoyo al Departamento de Ventas en la realización de conferencias para promover la venta de todo tipo de instrumentos a nivel privado e institucional.
- Control permanente de comportamiento de ventas, refiriéndose a clientes como productos.
- Llevar control de inventario, supervisando el producto en plaza y las importaciones.
- Presentar semanalmente a su Jefe Inmediato los reportes solicitados.

### **Gerente Financiero**

- Emisión de Cheques a Proveedores Locales
- Emisión de Cheques para Pago de Servicios
- Emisión de Cheques para Viáticos y Liquidación de los mismos
- Emisión de Cheques para Pago de Seguros
- Emisión de Cheques para Pago de Tarjetas de Crédito
- Compra de Divisas (Dólares)
- Inventario de Consumibles
- Control de Entrega de Consumibles
- Pago de IUSI de los Inmuebles
- Solicitud de Suministros, medicina y materiales varios
- Compra de Boletos de Ornato
- Control y Solicitud de Prorrogas a Bancos
- Control y Coordinación para Cumpleaños
- Preparación de Planillas
- Preparación de Prestaciones Laborales (Bono 14 y Aguinaldo) Liquidaciones

### **Auxiliar de Contabilidad**

- Ingreso y Archivo diario de Recibos
- Elaboración diaria de Reporte de Bancos
- Revisión y Archivo diario de Facturas
- Elaboración, ingreso y archivo de Notas de Crédito
- Revisión de facturas, elaboración de recibos y control de pago del I.G.S.S. y Ministerio de Salud
- Control y archivo de retenciones y exenciones de IVA
- Elaboración de conciliaciones bancarias
- Elaboración de Reportes semanales
- Preparación e impresión mensual de Reportes
- Preparación de papelería para ser enviada a oficina contable
- Elaboración de Presupuesto anual y su ejecución mensual
- Impresión de Estadísticas anuales
- Inventario y control de papelería y útiles
- Emisión de contraseñas y entrega de cheque a proveedores nacionales

- Control de pedidos y pagos realizados a proveedores extranjeros
- Elaboración de diversas cartas
- Archivo y control de pagos de equipos vendidos
- Elaboración de giras para cobro y entregas para vendedores
- Colaboración en la elaboración de planilla de sueldos
- Elaboración de liquidaciones laborales
- Verificación de cálculo de impuestos aduanales
- Inventario de mobiliario y equipo
- Ingreso de datos, preparación y pago de planilla de I.G.S.S.
- Control de archivos inactivos
- Procesos electrónicos: pago de planilla, transferencias, presentación de impuestos, consulta de estados de cuenta y visado de cheques

### Encargado de Cobros

- Recepción de Facturas
- Cobros Locales
- Cobros Departamentales
- Estadísticas de Compras Human GmbH
- Control de Entrada de Repuestos de Equipos
- Control de Salida de Repuestos de Equipos
- Control Físico de Recibos de Caja
- Control de Material Publicitario (Calendarios, planificadores, lapiceros, agendas, relojes, etc.)
- Envío de Facturas Canceladas a Clientes Departamentales
- Control de correlativo de Recibos de Caja

### Asesor Científico

- Es responsable por equipo de trabajo, consecuencia del error, manejo de información confidencial y calidad de trabajo, así como de las actividades de 2 personas a su cargo.
- Debe prestar a asesoría a clientes.
- Controlar el cumplimiento de los estándares de calidad de los equipos, la correcta aplicación de las metodías de los reactivos en los mismos; así como supervisar el buen funcionamiento de los equipos instalados.
- Entablar relaciones comerciales con fabricantes de equipos que se comercializan o puedan comercializarse en el mercado.
- Evaluar y realizar estudios de mercados relacionados con el área de automatización.
- Velar por la actualización y/o mejora de los equipos.
- Elaborar y dar seguimiento a reclamos de equipos dañados o de mala calidad a la casa proveedora correspondiente.
- Asesorar a clientes con relación a los equipos y reactivos que esta empresa distribuye
- Promocionar en el mercado los equipos y reactivos que esta empresa

- Mantener comunicación activa con los asesores técnicos de los proveedores con el fin de solventar problemas.
- Supervisar el funcionamiento de los equipos que ingresan a bodega.
- Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignada por su jefe inmediato
- Supervisar la instalación de equipos por comodato o vendidos a clientes.
- Capacitar, asesorar y supervisar al personal que utilizará los equipos instalados por comodato.
- Planificar el mantenimiento de los equipos instalados por comodato.
- Capacitar y brindar asesoría post-venta a clientes que han comprado equipos.
- Solventar problemas de programación de los equipos.
- Supervisar la solución de problemas técnicos de los equipos.
- Promocionar los contratos de servicios de manteniendo de equipos.
- Supervisar las planificaciones semanales del personal técnico.
- Planificar los servicios de mantenimiento durante el tiempo de garantía de los equipos vendidos.
- Supervisar el archivo de las bitácoras de cada uno de los equipos en la república.
- Apoyo al Asesor científico en la coordinación y realización de eventos de capacitación y promoción.
- Capacitar al personal a cerca de los productos que esta empresa comercializa
- Presentar a su jefe los reportes solicitados.

### Técnico

- Velar por la buena imagen de la empresa y solventar los problemas técnicos de los equipos de laboratorio.
- Revisión del funcionamiento de los equipos que ingresen a bodega.
- Controlar el inventario de equipos y repuestos.
- Planificación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- Llevar y actualizar constantemente la bitácora de cada uno de los equipos instalados.
- Elaborar pedido de repuestos y realizar reclamos de repuestos dañados a la casa fabricante.
- Diagnosticar y presentar ofertas de reparación a clientes, promoviendo la venta de contratos de mantenimiento.
- Presentar en forma oportuna, los reportes establecidos por la administración.
- Cumplir con la entrega de facturas y liquidación de gastos en el tiempo estipulado.
- Participar en eventos especiales de promoción o capacitación.
- Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignado por la administración
- Presentar a su jefe inmediato los reportes solicitados.

### **Asistente Depto. Científico y Técnico**

- Presentar informes de inventario de existencia de equipos y repuestos mensualmente
  - Elaborar cartas de entrega de equipos.
  - Preparar las cotizaciones según lo requiera el departamento científico y técnico
  - Brindar apoyo al departamento técnico en cuanto a trabajos secretariales.
- Llevar control de inventario, supervisando el producto en plaza y las importaciones.
  - Creación de listado de repuestos con fotografía, colocando número de catálogo, nombre completo y fotografía
  - Creación de listado de repuestos que se descontinúan
  - Creación y actualización de listado de equipos que se deben de realizar mantenimiento preventivo
  - Llevar control de visitas programadas por equipos mensualmente
  - Controlar del inventario de equipos y repuestos.
  - Elaborar pedidos de repuestos.
  - Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignada por su jefe inmediato.
  - Recepción y supervisión de pedidos de repuestos y equipos para que los pedidos sean entregados a cabalidad y evitar equivocaciones en lo que es recibido.
  - Asegurarse que los equipos cuenten con todo los accesorios necesarios previos a su instalación.
  - Planificar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
  - Promover el contrato de servicio de mantenimiento de equipos, así como la línea de productos que distribuye esta empresa.
  - Elaborar un reporte semanal del estado y funcionamiento de los equipos por comodato.
  - Es responsable por equipo de trabajo, consecuencia del error, manejo de información confidencial y calidad de trabajo.
  - Presentar a su jefe los reportes solicitados.

### **Supervisor de Ventas**

- Velar por la buena imagen de la empresa y de sus productos.
  - Dominio del uso y manejo de los productos de la línea diagnóstica.
  - Actualizar constantemente sus conocimientos relacionados con los productos que comercializa Corporación Analyticos, S.A.
- Observar las estrategias y tácticas de la competencia para contrarrestar las acciones de la competencia.
  - Búsqueda de contactos en instituciones gubernamentales y privadas, para la venta de la línea de productos de diagnóstico.
  - Mantener contactos con profesionales considerados como líderes de opinión en Guatemala.  
Responsable de la integración del departamento de ventas, (reclutamiento, selección, capacitación, supervisión, etc.)

- Mantener contactos estrechos con funcionarios de las dependencias gubernamentales (Ministerio de Salud Pública, I.G.S.S., etc.)
- Presentar a su jefe inmediato los siguientes reportes:
  1. Proyecciones de ventas anuales y su comparación con los logros mensual de ventas de reactivos y equipos
  2. Planificación semanal de visitas
- Planificar, elaborar y supervisar los siguientes reportes del personal de ventas:
  - a. Planificación semanal de visitas a clientes nuevos, activos o inactivos;
  - b. Visitas diarias realizadas a laboratorios e instituciones de toda la República;
  - c. Reporte de contactos relevantes realizados;
  - d. Información de negociaciones efectuadas iniciadas o que aun estén pendientes;
  - e. Reporte de necesidades y requerimientos por parte de los hospitales, laboratorios o departamentos de compra de nuestros productos, en forma detallada y preparada;
  - f. Búsqueda y presentación de ofertas de nuestros productos en todo el mercado nacional;
  - g. Informes sobre cambios relevantes de funcionarios que pudieran sucederse a nivel institucional, distribuidores o competencia;
  - h. Reporte de clientes potenciales;
  - i. Reporte de negocios en peligro;
  - j. Proyecciones de ventas de equipos y reactivos;
  - k. Plan de ventas anual;
  - l. Lista de clientes para telemarketing.
  - m. Reporte de objetivos mensuales
- Presentar plan de visitas semanales y cumplir con las mismas
- Dar seguimiento y apoyar las gestiones de cobro a los clientes
- Impulsar ventas a nivel nacional de nuestra línea de diagnóstico y aparatos, mediante la programación de viajes al interior de la república.
- Cumplir a cabalidad con la entrega de facturas, liquidación de gastos en el tiempo estipulado.
- Promover la venta de todo tipo de instrumentos a nivel privado e institucional, mediante demostraciones y charlas, haciendo uso del equipo de demostración, conjuntamente con el Asesor Técnico.
- Control permanente de comportamiento de ventas.
- Dar seguimiento al comportamiento de clientes y del movimiento de productos.
- Preparar, presentar y dar seguimiento a ofertas y licitaciones públicas.
- Apoyar y supervisar el proceso de entrega de producto y facturación.
- Participar en la elaboración de pedidos a proveedores.
- Participar en eventos especiales de promoción o capacitación.

- Logro de metas de ventas que asigne la gerencia general de mutuo acuerdo.
- Participar en las reuniones de ventas semanales.
- Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignada por su jefe inmediato.
- Autoridad para coordinar, dirigir y supervisar al equipo de ventas

### Asesor de Ventas

- Velar por la buena imagen de la empresa y de sus productos.
- Dominar el uso y manejo de los productos de la línea diagnóstica.
- Observar las estrategias y tácticas de la competencia, y sugerir las alternativas para contrarrestar dichas acciones.
- Presentar en forma oportuna, los reportes establecidos por la administración.
- Buscar y/o mantener contactos con funcionarios y profesionales de las instituciones gubernamentales y privadas, para promover la venta de los productos.
- Dar seguimiento y apoyo en las gestiones de cobros de su cartera de clientes.
- Cumplir con la entrega de facturas y liquidación de gastos en el tiempo estipulado.
- Participar en eventos especiales de promoción o capacitación.
- Cualquier actividad inherente a su puesto que le sea asignado por la administración

### Asistente de Ventas

- Preparar las cotizaciones privadas y públicas (Licitaciones de instituciones del Gobierno e IGSS) junto al Gerente General para establecer precios a cotizar. En formato ya establecido o mejorarlo.
- Comunicación estrecha con Asistente de Gerencia en cuanto a información relevante que se publique en la página de Guate compras, la cual se informara por medio de redes sociales al grupo de ventas.
- Brindar apoyo a la fuerza de ventas en cuanto a trabajos secretariales.
- Llevar control de inventario, supervisando el producto en plaza y las importaciones.
- Evaluar y realizar estudios de mercados junto a Supervisor de Ventas para el desarrollo de promociones de reactivos y equipos, lanzamientos y/o pedidos especiales.
- Promocionar en el mercado los equipos y reactivos que esta empresa distribuye. Elaboración de pedidos a proveedores en coordinación con el departamento de facturación, ventas y la gerencia general.
- Llevar control mensual sobre los productos que quedan sin ser

despachados.

- Reuniones Semanales junto al Supervisor de Ventas, Asistente de Gerencia y Departamento de Ventas para llevar un control de las promociones vendidas y los objetivos semanales.
- Participación activa en el desarrollo de actividades promocionales
- Apoyo al Departamento de Ventas en la observación en las actividades de la competencia.
- Mantener actualizado al Departamento de Ventas sobre cambios, actualizaciones, pedidos pendientes de entrega y/o reclamos que los clientes realicen.
- Recepción de pedidos y supervisión al área de facturación para que los pedidos sean entregados a cabalidad y evitar equivocaciones en lo que es enviado.
- Conocimientos y actualización de los productos de la línea diagnóstica, reactivos de diagnóstico y aparatos que comercializa Corporación Analyticos, S.A.
- Aplicación de Tele mercadeo
- Velar por la buena imagen de la empresa y de sus productos.
- Realizar gestiones de cobro de cuentas atrasadas en laboratorios al momento de realizar un pedido nuevo
- Apoyo al departamento técnico en la promoción de servicios de mantenimiento y elaboración de ofertas.
- Apoyo al Departamento de Ventas en la realización de conferencias para promover la venta de todo tipo de instrumentos a nivel privado e institucional.
- Comunicación constante con los clientes con el fin de brindar asesoría y servicio antes de la venta, durante la venta y post-venta.
- Informarse permanentemente sobre los productos de la empresa Corporación Analyticos, S.A.
- Control permanente de comportamiento de ventas, refiriéndose a clientes como productos.
- Control del inventario
- Presentar semanalmente a su Jefe Inmediato los Reporte solicitados

### Recepción y Facturación

- Velar por la buena imagen de la empresa.
- Dar atención al visitante o cliente, brindándole el servicio y asesoría correspondiente.
- Velar porque la planta telefónica se conserve en buen estado y reportar cualquier avería observada, tanto en la planta como en las líneas telefónicas.
- Operar la planta telefónica para recibir, realizar y transferir llamadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Atender las llamadas, recibiendo y entregando los mensajes al departamento que corresponda.
- Toma y confirmación de pedidos, facturación y despacho de productos a los clientes del sector público y privado.
- Realizar la facturación de los clientes del sector público, cumpliendo

cumpliendo con los requerimientos de cada institución (Orden de compra, No. de copias, Certificados de Calidad, Carta de Compromiso, etc.)

- Participación y apoyo en el control del inventario.
- Presentar en forma oportuna, los reportes establecidos por la administración.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Realizar otras tareas afines y complementarias
- Presentar a su jefe inmediato los reportes solicitados.

### **Mensajero y/o Cobrador**

- Entregar y recoger documentos y paquetes que sean solicitados por las distintas áreas de trabajo.
- Verificar que la documentación que recibe este completa.
- Realizar trámites bancarios y pago de impuestos.
- Efectuar gestiones ante dependencias públicas e instancias privadas.

- Realizar entregas de mercadería y facturas a clientes.
- Tramite de contraseñas
- Elaboración de recibos de caja por cobro a clientes
- Efectuar compras menores para uso de la oficina.
- Actuar con amabilidad y cortesía en el desempeño de sus labores.
- Realizar todas aquellas actividades afines a su puesto

### **Encargado de Mantenimiento**

- Mover los Robots de los escritorios para poder limpiar el piso.
- Limpiar semanalmente cuadros y relojes ubicados en la empresa.
- Lavar una vez por semana los botes de basura ubicados en los baños.
- Levantar las tazas que estén en los escritorios

- que no se estén en uso; lavarlas y guardarlas en el lugar indicado.
- Solicitud de utensilios de limpieza
  - Atención a clientes y/o visitas que lleguen a la empresa.
  - Velar por que se siempre haya papel de baño en los distintos baños de la empresa.
  - Dejar los limpiadores en cloro los días viernes; intercambiarlos cada dos días, dejando lavados los que no se vayan a utilizar. los teléfonos de todos los escritorios.
  - Limpieza de la oficina del Departamento Técnico diario.
  - Cambio Semanal de Toallas
  - Limpiar una vez por semana el basurero de la cocina
  - Mantener el lavaplatos seco en todo momento para evitar daños y/o manchas en el mismo.
  - Lavar semanalmente la base del agua Salvavidas para evitar

enmohecimientos.

- Limpieza de los refrigeradores semanalmente y limpieza total (incluye descongelamiento), una vez al mes.
- Responsable por las llaves que le sean asignadas
- Limpieza diaria del Micro Hondas (interna y externa)
- Limpieza semanal de los gabinetes de cocina, incluye porta cubiertos y porta platos

### **Celador**

- Velar por la seguridad de las instalaciones de la empresa.
- Velar que el área de parqueo y la acera se encuentren limpios todos los días.
- Limpiar las bases de las sillas, limpiar todas las ventanas y cortinas por dentro y fuera una vez por semana.

- Lubricar las puertas una vez por mes.
- Limpiar diariamente la puerta de vidrio de la entrada principal, por dentro y por fuera.
- Limpiar el baño y la habitación a su servicio diariamente y mantener la puerta de los mismos cerrados.
- Extracción de la basura diariamente.
- Ayudar a descargar y ordenar la mercadería.
- Limpieza de los vehículos de Gerencia.
- Chequear todas las mañanas que la cisterna se mantenga llena.
- Dar mantenimiento y limpieza a los jardines y techo de la casa constantemente.
- Verificar que la tubería fluvial del techo siempre se mantenga limpia (una vez por semana). En época de invierno, verificar dos veces por semana para evitar inundaciones.
- Verificar diariamente el funcionamiento del motor del cuarto frío.
- Limpiar y mantener ordenada la bodega una vez por semana.
- Mantener el teléfono a la mano y contestar las llamadas si el personal aún no ha ingresado a la oficina y dar aviso de las mismas.
- No usar los portones para salir, ni dejarlos abiertos, utilizar la puerta principal y verificar que nadie estacione los carros detrás de los parqueos de la Presidencia y Gerencia General

# Derechos y Obligaciones

## Jornada de Trabajo

La jornada laboral está comprendida de lunes a viernes, de 8:00 a 13:00 horas, y de 14:00 a 17:00 horas. Se cuenta con un periodo de almuerzo de una hora el cual debe llevarse a cabo de 13:00 a 14:00 horas. Todos los trabajadores deben observar puntualidad tanto al ingreso como en la salida de sus labores, para lo cual, deberá anotarse en las hojas de control de salida y entrada de personal ubicado en la entrada de Corporación Analyticos S.A. Cuando se encuentre imposibilitado para asistir a sus labores, deberá justificar y comprobar la inasistencia a su Jefe inmediato. Ningún trabajador podrá ausentarse de sus labores antes de terminar su jornada de trabajo, a menos que obtenga autorización de su jefe inmediato o superior. El abandonar su trabajo, sin previa autorización, será considerado como renuncia voluntaria por parte del trabajador.

Como integrante de corporación Analyticos S.A., deberá cuidar su arreglo personal, utilizar ropa de vestir y zapatos adecuados a las tareas que realiza, deberá abstenerse del uso de modas extravagantes que afecten la imagen de la empresa, así como ropa deportiva, pantalones vaqueros, con excepción de los días viernes que es permitido para el personal que se encuentre dentro de las instalaciones.

Queda prohibido el uso de calzado deportivo, sandalias y pantalones vaqueros rotos.

## Presentación Personal

## Uniforme

La empresa suministrará camisas y blusas de uniforme con el logo de Corporación Analyticos S.A., que deberán ser utilizadas con pantalón de vestir color negro, en eventos a los que se asista como representante.

Proveerá de bata color blanco para uso exclusivo del asesor científico, que deberá ser utilizada cuando la ocasión y la institución a la que se asista así lo requieran.

Bata color gris para el personal técnico, únicamente, mismas que deberán ser usadas tanto en las instalaciones de la empresa y durante sus visitas a las diferentes instituciones a las que se presente como representantes.

El personal deberá portar sin excusas, el gafete que lo identifica como colaborador de la empresa toda vez que se encuentre fuera de la oficina y este como representante de la misma.

En caso de romperse la relación laboral, el (la) trabajador(a) debe devolver el(los) uniforme(s) debidamente lavado(s) y el gafete que lo identifica como colaborador de Corporación Analyticos S.A.

Presentar formulario de Solicitud de empleo, proporcionado por Corporación Analyticos S.A., completamente lleno.

Debiendo adjuntar los siguientes documentos:

- Currícula
- Fotocopia DPI
- Antecedentes penales y policíacos (Recientes)
- Finiquito de empleo anterior

## Obligaciones de los Empleados

## Sistema de Pago

Salario ordinario pago quincenal en cheque y/o depósito monetario.

Solicitud de Viáticos (Cuando aplique), el colaborador deberá llenar solicitud de viáticos los cuales constan de:

- Gasolina y/o transportes (Terrestre, aéreo o marítimo)
  - Hospedaje
  - Alimentación
- Dentro y/o fuera del país

Liquidación de viáticos (cuando aplique), deberá realizarse por medio del formulario de liquidación de viáticos, junto a las facturas correspondientes a los gastos efectuados a nombre Corporación Analyticos S.A. y/o IND Diagnostics de Guatemala, cuando así se indique.

## Prestaciones Laborales

Todo el personal de Corporación Analyticos S.A., toma vacaciones de la siguiente manera:

Durante la Semana Santa y/o semana mayor,, los días lunes, martes y miércoles medio día.

Entre la semana de Navidad y Año nuevo, teniendo en cuenta que los días festivos son medio día del 24 y el día 25, medio día del 31 de diciembre y el día 1º de enero. Los días de vacaciones pueden variar de acuerdo a las fechas del calendario.

Los trabajadores que por asuntos de interés particular necesiten permisos para no asistir a sus labores, deberá solicitarlo a cuenta de vacaciones, a su Jefe inmediato por escrito y con anticipación. Debiendo firmar ficha de vacaciones en el Depto. de contabilidad/Recursos Humanos.

## Vacaciones

## Días Festivos

1º. de enero.  
26 de Abril día de la Secretaria (día de asueto para las secretarías)  
Jueves, viernes y sábado Santo.  
1º de mayo  
10 de mayo, día de la Madre (Únicamente para las madres).  
30 de junio (este día puede ser modificado según Decreto 42-2010).  
15 de agosto (fiesta patronal Virgen de la Asunción)  
15 de septiembre  
20 de octubre  
1º de noviembre  
24 de diciembre (mediodía a partir de las 12 horas).  
25 de diciembre  
31 de diciembre (mediodía a partir de las 12 horas.)  
El día de la festividad de la localidad.

Todo colaborador, previamente contratado, tiene derecho al aguinaldo como recompensa de haber laborado un año completo, que es el equivalente a un 100% de salario mensual por año trabajado. Si el trabajador no laboró el año completo se le pagará una cantidad proporcional al tiempo laborado. De tal forma y en cumplimiento de la ley Corporación Analyticos S.A., hace efectivo el pago en Noviembre-Diciembre.

## Aguinaldo

## Bono 14

Esta bonificación anual es el equivalente al 100% del salario ordinario devengado por el trabajador, previamente contratado, en un mes, cuando haya laborado para la empresa durante el último año comprendido del 1º de julio de un año al 30 de junio del siguiente. Por lo tanto Corporación Analyticos S.A., en cumplimiento de la ley realiza el pago correspondiente en los meses de Junio-Julio.

Cuando decida dejar su trabajo, deberá entregar carta de renuncia a su jefe inmediato con 15 o 30 días de anticipación a dejar el cargo que ocupa, y este a su vez entregara copia al Depto. de contabilidad para el trámite correspondiente y donde deberá firmar su renuncia.

## Renuncia

## Despido

Se hará efectivo cuando el trabajador incurra en faltas graves.



## Primeros Auxilios y Medidas de Seguridad

### Botiquín



Corporación Analyticos S.A., provee de un botiquín que contiene elementos básicos que ayudaran en caso de una emergencia o para tratar dolencias menores:

- Material para realizar curaciones como gasas, vendas, esparadrapo, venditas antisépticas, algodón, alcohol.
- Medicamentos en general como, Panadol, Neumonil, Sal Andrews, Alka-Seltzer, Histafax Compuesto.
- Elementos adicionales, que sirven de apoyo para atender una emergencia tales como pinzas, tijeras, termómetro, guantes quirúrgicos, jeringas, entre otros.  
Los cuales podrá solicitar en el Depto. de Contabilidad/Recursos Humanos

### Extintores

En caso de incendio menor, deberá de hacer uso de el/ los extintores, o solicitar a una persona capacitada en su uso, ubicados en las siguientes áreas:

- Recepción: ubicado en la parte de enfrente del escritorio principal
- Bodega: Ubicado en la entra
- Planta alta: Ubicado en la entrada a la sala de conferencias

**Paso 1:**  
Tirar del anillo del pasador para quitar el precinto.



**Paso 2:**  
Presionar la manguera



**Paso 3:**  
Dirigir el chorro a la base de la llama, procurando mantener la botella en posición vertical.



## En Caso de Emergencia

### Botono de Panico y Alarmas

Corporación Analyticos S.A., no es ajeno a situación de inseguridad del país, por lo que se ha visto en la necesidad de instalar un sistema de seguridad que permite monitorear todas las actividades de la empresa, en las que se encuentra:

- Alarma contra robos
- Cámaras de video-vigilancia interna.

En caso de un asalto y/o robo, debe saber que el botón de pánico (Silencioso) se encuentra instalado en el baño de la entrada (Botón rojo), que deberá presionarse hasta el fondo y esta enviara una señal a la empresa responsable, la que asistirá a la brevedad posible.





PBX: 2379-7888  
 FAX: 2366-7376  
 corpoanalyticos@gmail.com  
 www.corporacionanalyticos.com.gt

Presidencia	125	m.sirera@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente de presidencia	125	a.presidencia@corporacionanalyticos.com.gt
Gerencia General	123/113	a.sirera@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente de Gerencia	120	a.soto@corporacionanalyticos.com.gt
Contabilidad/		
Recursos Humanos	114	contabilidad@corporacionanalyticos.com.gt
Auxiliar de contabilidad	126	j.alvarado@corporacionanalyticos.com.gt
Créditos y cobros	115	creditoscobros@corporacionanalyticos.com.gt
Supervisor de ventas	119	w.barrios@corporacionanalyticos.com.gt
Departamento de Ventas	118	ventas1@corporacionanalyticos.com ventas2@corporacionanalyticos.com ventas3@corporacionanalyticos.com
Asistente de Ventas		soporte2@corporacionanalyticos.com.gt
Asesoría Científica	121	d.monterroso@corporacionanalyticos.com.gt asesoria@corporacionanalyticos.com.gt
Departamento Técnico	116	c.solis@corporacionanalyticos.com.gt tecnico1@corporacionanalyticos.com.gt tecnico2@corporacionanalyticos.com.gt
Asistente Departamentos técnico y científico	112	soporte1@corporacionanalyticos.com.gt
Recepción y facturación	111/112	marketing@corporacionanalyticos.com.gt
Guardianía	122	

**\* Todos los trabajadores son responsables ante la empresa por los daños intencionales, negligencia o descuido, ocasionados a los equipos, elementos o productos de la empresa.**

***“ El esfuerzo y dedicación por realizar nuestro trabajo con eficiencia, nos hace personas comprometidas al desarrollo personal, corporativo y de nuestra nación.”***

[www.corporacionanalyticos.com.gt](http://www.corporacionanalyticos.com.gt)

 17 calle A 18-57 zona 10  
 PBX: 2379-7888  
 FAX: 2366-7376  
 [corpoanalyticos@gmail.com](mailto:corpoanalyticos@gmail.com)