

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE PERFECT CARGO LOGISTIC”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**IRMA ANGÉLICA VILLAVICENCIO FOLGAR**

**CARNÉ: 9115306**

Previo a portar el título de:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Guatemala, Octubre 2017.

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijillo

### **Representantes Estudiantiles**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

### **Representantes de Egresados**

M.A. Jhonny Michael González Batres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

*Exportaciones e Importaciones*

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 el estudiante(a) epesista **Irma Angélica Villavicencio Folgar** con número de carné: **9115306** 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 el **Departamento de Exportaciones** cumpliendo con **300** horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de Junio al 31 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Plan de Comunicación Interna en la Empresa Perfect Cargo Logistic"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por la empresa **Perfect Cargo Logistic**.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del 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,

  
Eilud Vásquez  
Gerente General

**perfect**  
Cargo Logistic  
EXPORTACION E IMPORTACION  
AFPOUERTO INTERNACIONAL LA AURORA  
ZONA 13 COMBEX - IM



# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante

Irma Angélica Villavicencio Folgar

9115306

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 **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA PERFECT CARGO LOGISTIC**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

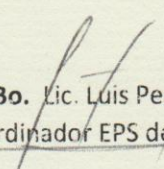
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"



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

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida y permitirme que mis sueños se hagan realidad y así lograr una Meta más de mi vida ya que sin ti no hubiera sido posible.
- A MIS PADRES:** Rosalba Folgar Zúñiga, Jesús Arnulfo Villavicencio Avalos por sus enseñanzas Buenos ejemplos y guiarme por el buen camino de la vida.
- A MI ABUELA:** María Candelaria Zúñiga Mazariegos que ha sido una madre para mí, siempre a Estado a mi lado apoyándome en todo momento de mi vida, te amo mamá.
- A MI ESPOSO:** Juan Carlos Trejo Valenzuela por estar siempre a mi lado y apoyarme, Motivándome a seguir adelante en los buenos y malos momentos de nuestra Vida gracias te amo.
- A MIS HIJOS:** Katherine Michelle, Marco Alejandro, Sharon Estefany y Madeline Dayanna Trejo Villavicencio por su amor incondicional y por ser parte importante en mí Vida los amo hijos.

## **AGRADECIMIENTO**



**A la universidad de San Carlos de Guatemala, donde se me forjo profesionalmente.**

**A la Escuela de Ciencias de la Comunicación, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos.**

**A Lic. Luis Pedroza gracias por brindarnos su apoyo oportuno y especial en este proyecto.**

**A Karin Denisse Vidal Archila Por ser mi súper amiga y compañera de trabajo, estudio por haberme brindado su apoyo en los momentos difíciles para no desmayar y seguir adelante.**

**A LICDA. Sandra Hernández por su apoyo y consejos en los momentos que necesite gracias.**

**A Gerentes Sr. Eliud Vásquez, Sra. Patricia Sandoval y colaboradores de la empresa “Perfect Cargo Logistic “por su apoyo y colaboración.**

**A Rodolfo Fabián mi compadrito querido por sus sabios consejos.**

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| RESUMEN .....  | I         |
| INTRODUCCION .....   | III       |
| JUSTIFICACIÓN.....   | IV        |
| <br>   |           |
| <b>CAPITULO I.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA PERFECT CARGO LOGISTIC. ....</b> | <b>1</b>  |
| 1.1 Objetivos del diagnóstico: .....   | 1         |
| 1.2 LA INSTITUCIÓN.....  | 1         |
| 1.3 METODOLOGÍA .....  | 6         |
| 1.4 Recopilación de Datos: .....   | 8         |
| 1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....  | 12        |
| <br>   |           |
| <b>CAPITULO II.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA PERFECT CARGO ....</b>                  | <b>13</b> |
| 2.1 Antecedentes Comunicacionales:.....  | 13        |
| 2.2 OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN .....  | 13        |
| 2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....  | 13        |
| 2.4 MENSAJE .....  | 13        |
| 2.5 ESTRATEGIAS .....  | 13        |
| 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....  | 15        |
| <br>   |           |
| <b>CAPITULO III.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>   | <b>19</b> |
| 3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....   | 19        |
| 3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....   | 21        |
| 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....  | 27        |
| 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....  | 28        |



**CONCLUSIONES.....29**  
**RECOMENDACIONES.....30**  
**GLOSARIO DE TERMINOS.....31**  
**BIBLIOGRAFÍA .....35**  
**E-GRAFÍA .....36**  
**ANEXOS .....37**

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Perfect Cargo Logistic.

**Nombre de Proyecto:** Plan de Comunicación Interna de la Empresa Perfect Cargo Logistic.

**Objetivos del Proyecto:**

**General:** Elaborar un plan de comunicación que permita fortalecer los niveles de acercamiento interpersonales dentro de la institución, a través de la creación e implementación de los medios comunicacionales necesarias para lograrlo de una forma clara y directa con personal de la empresa.

**Específicos:** Mejorar la comunicación a nivel interno de subalternos y empleados.

Mejorar la comunicación con el personal de nuevo ingreso con respecto a sus funciones y atribuciones dentro de la empresa.

**Sinopsis:**

Con la finalidad de mejorar los canales de comunicación en la empresa se realizó un diagnóstico comunicacional para determinar los principales problemas de comunicación en el área tanto entre los empleados y subalternos en base a cuyos resultados se elaboró una estrategia comunicacional para fortalecer a los jefes y empleados, para ello se implementaron varias acciones realizadas: La elaboración de cuadros donde se describe la misión y visión , la redacción de una guía informativa institucional para mejorar considerablemente, no solo la comunicación interna sino las relaciones laborales y así fortalecer las relaciones interpersonales en los empleados de la empresa.

## **INTRODUCCION**

Por medio de un análisis de investigación se realizó un diagnóstico para poder detectar las necesidades de comunicación interna existentes en la empresa, y se logró detectar que carecían de los mismos. Viendo las carencias de la empresa se sugirió implementar canales de información a nivel interno, para mejorar la comunicación, Se creó una Guía Informativa para fortalecer el conocimiento de los empleados, informándoles a grandes rasgos que son y a que se dedica la empresa, se realizaron otras acciones como lo son la creación de los cuadros de la filosofía de la Visión y Misión,

## **JUSTIFICACIÓN**

En la empresa Perfect Cargo Logistic se realizó un plan de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados.

Ante estos cambios tecnológicos, se vuelve indispensable que las empresas implementen las practicas correspondientes para facilitar la comunicación entre sus clientes internos, para que se logre una efectiva comunicación entre el personal hacía los usuarios del servicio , por lo tanto, este proyecto enfoca la atención en fortalecer y mejorar estos medios a través de diversas estrategias, tales como la implementación de guías informativas institucionales a nivel interno, lo cual pretende comprobar que una efectiva inducción establece una cultura organizacional en los empleados y que a su vez facilitan el poder enfocar su trabajo al logro de los objetivos de la empresa.

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA PERFECT CARGO LOGISTIC.**

#### **1.1 Objetivos del diagnóstico:**

##### **1.1.1 Objetivo General**

Presentar un diagnóstico de comunicación interna en Perfect Cargo Logistic.

##### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Evaluar los procesos comunicacionales con el personal administrativo y sus colaboradores.
- Observar los canales de difusión internos de comunicación para ver su efectividad.
- Determinar los problemas en la comunicación interna de la empresa.
- Realizar un plan de comunicación interna en Perfect Cargo Logistic.

#### **1.2 LA INSTITUCIÓN**

##### **1.2.1 Ubicación Geográfica**

La Empresa está ubicada actualmente en las instalaciones de COMBEX-IM Oficina 106 zona 13, Guatemala C.A.

##### **1.2.2 Integración y Alianza Estratégica**

Empresas que le proveen el producto a exportar son Flores Bohemia, Sonfresh.

##### **1.2.3 Antecedentes Históricos**

PROFESIONAL CARGO SERVICE "P.C.S" inicio sus operaciones en 1985, con una pequeña oficina ubicada en el ala sur del Aeropuerto Internacional La Aurora, Cuenta con un pequeño equipo de personas que prestaban sus servicios de exportación , siendo la propietaria y representante legal Eva Patricia Chavarría Sandoval, en ese entonces con la experiencia obtenida a nivel profesional, se fue creando la innovadora idea de poder tener un cuarto frio dentro de las bodegas de COMBEX-IM un cuarto frio,

para poderle dar protección a los productos perecederos entonces, existían aproximadamente 3 agencias de carga y aliados con CARINTER, y se estableció en conjunto con la aduana poder realizar los métodos de exportación e importación.

No habiendo más que 3 oficinas en el Aeropuerto la Aurora se sostenía una relación directa con: **“COTRALORIA DE CUENTAS Y MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS”**.

Para poder lograr la autorización de los productos que exportábamos y en ese entonces, las gestiones de exportación tardaban hasta 3 días en efectuarse. La calidad del servicio y la experiencia adquirida durante los años, nos han permitido, crecer para poder dar a luz a una renovada Agencia de Carga. A inicios de año 2,000 se promueven ante la Junta Directiva de COMBEX-IM, para poder crear las oficinas de Agentes de Carga directamente en esta bodega para facilitar el transporte, ubicación y refrigeración de los productos. Siendo una de las primeras Agencias de Carga en Guatemala, fue creciendo y poco a poco nos convertimos en la empresa que hoy en día lleva el nombre de PERFECT CARGO LOGITISTIC.

PERFECT CARGO LOGITISTIC Inicia sus operaciones el 22 de julio del año 2,010, con un equipo mayor y estando ya en las instalaciones de COMEX-IM zona 13 Ocupando las oficinas 212 y 213 del segundo nivel interior bodegas COMBEX-IM , se convierte en una agencia de carga proactiva, que utilizando la tecnología de punta, ha logrado crear un sistema de etiquetado único en Guatemala, donde los clientes pueden observar directamente en su inventario la disponibilidad de productos, aun sin el producto haber llegado a su destino final. Se cuenta con alianzas estratégicas, agentes de carga a nivel mundial, nuestro equipo está formado por colaboradores, preparados y capaces que prestan un servicio profesional a todos nuestros clientes, también presta un servicio de excelencia a una variedad de empresas que se desarrollan en diversas actividades económicas.

## 1 .2.4 Departamentos o Dependencias

**Presidente:** Es la autoridad inmediata y se encuentra entre los niveles más altos de la empresa.

**Gerente:** La función del gerente es coordinar en la oficina el cumplimiento a cabalidad las funciones y diferentes actividades a realizarse.

**Gerente General:** Es la persona que se encarga de coordinar y planificar las actividades a realizar dentro de la empresa.

**Gerente de Operaciones:** Se encarga de dirigir todas las operaciones a realizarse con los (clientes, tiempos, garantías y entregas) en si es planificar la operación.

**Asistente General:** Se encarga de administrar los ingresos y costos la empresa, también es el encargado de velar, liderar y coordinar las funciones y planificación a nivel interno.

**Logística de Exportación:** Es la persona que se encarga de controlar el eficiente y efectivo flujo efectivo de los productos a exportar.

**Asistente de Logística:** Es el encargado de coordinar el transporte y los tiempos de entrega de los productos a exportar.

**Supervisor** Él se encarga de supervisar o sea revisar y controlar que todas las



**de Exportaciones:** actividades se realicen de acuerdo a las actividades planificadas para que las mismas se realicen con éxito.

**Digitadores:** Es a es la persona que se encarga del ingreso de los datos de los documentos a ingresar y digitalizar las declaraciones de exportación.

**Departamento de** Es el departamento encargado de comprar y abastecer todo lo necesario

**Compras y** para la oficina como lo es mobiliario y equipo, suministros de limpieza

**Suministros:** entre otros

**Departamento** El departamento encargado de llevar los registros, anotaciones y finanzas

**Contable:** de la empresa.

**Receptores de** Se encarga de coordinar la recepción de la mercancía y ver que todo el

**Camiones:** producto este en óptimas condiciones.

### 1.2.5 VISION

Ser una empresa líder en el mercado de logística, con presencia mundial.  
Prestando una mejora continua en nuestros servicios con el mejor talento humano.

### 1.2.6 MISION

Proveer servicios personalizados e logística con soluciones innovadoras, garantizando cumplimiento, confiabilidad y rapidez a nuestros clientes, contando con las mejores herramientas y colaboración.

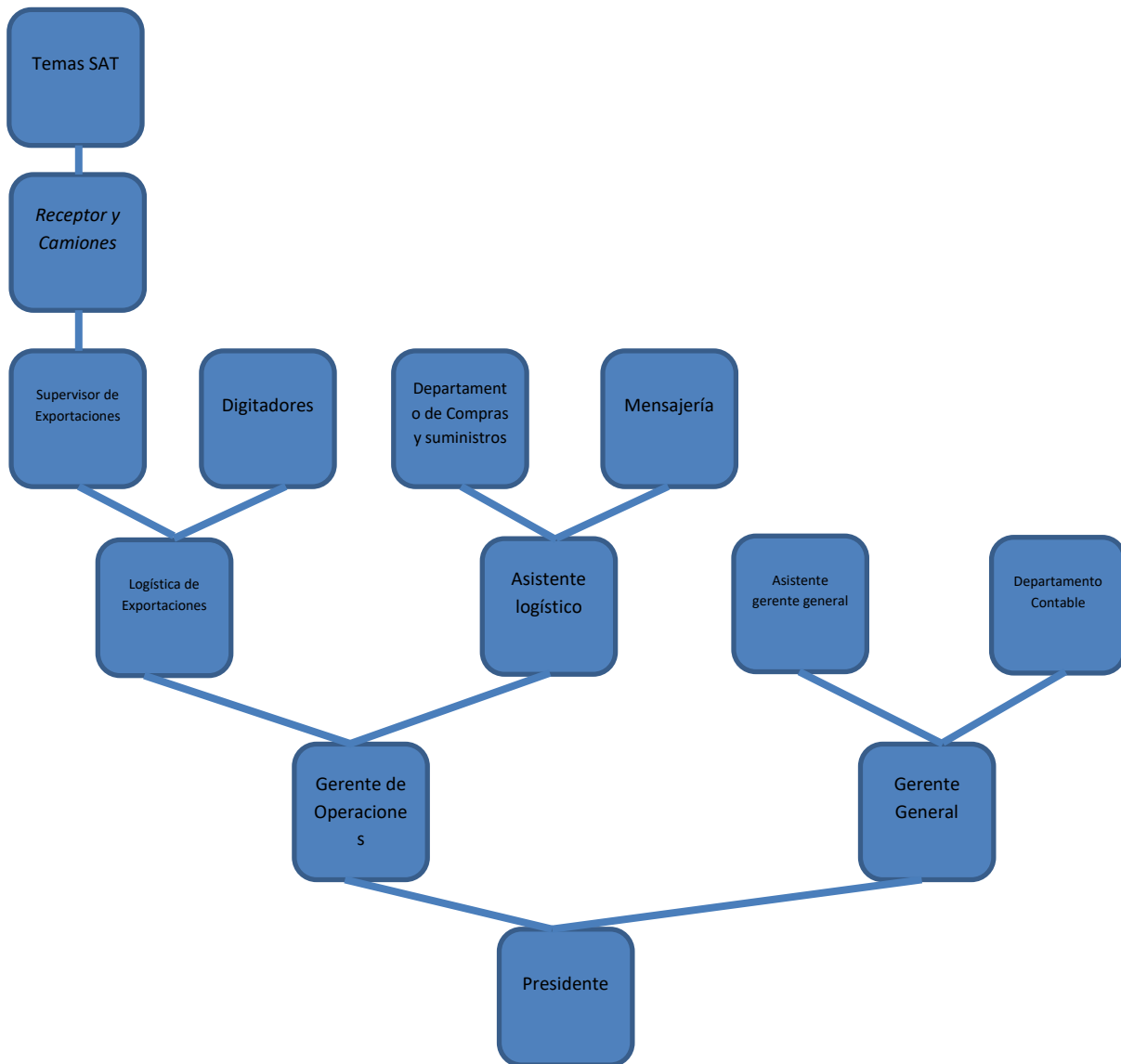
### 1.2.7 Objetivo Institucional:

- Prestar servicio de exportación e importación.
- Protegiendo de manera innovadora los productos perecederos al ofrecer los métodos seguros para el cliente a la vanguardia del mercado internacional.

### 1.2.8 Público Objetivo:

Exportadores e Importadores del mercado de floricultura.

### 1.2.9 Organigrama



Fuente: PERFECT CARGO LOGISTIC 2017

## **1.3 METODOLOGÍA**

### **1.3.1 Descripción del método**

El tipo de investigación que se utilizó es de enfoque mixto. El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y relaciona datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. El enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación (Hernández, 2006).

Se utilizara el método mixto ya que por medio de la investigación cualitativa y cuantitativa se podrá obtener un resultado acertado de la investigación. Los métodos de investigación mixta ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación. La investigación de métodos mixtos es formalmente definida aquí como la búsqueda donde el investigador, mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos filosóficamente es la “tercera ola” 13 mar. 2013. Según Sampieri (2006). En la investigación mixta los dos enfoques (cualitativo y cuantitativo) son paradigmas de la investigación científica. Destaca...que debe primar en la investigación. Se utilizaran ambos métodos para poder obtener un resultado óptimo y acertado de la investigación.

### **1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.**

Según Hernández (2010), la encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto de un tema o variables de estudio. Considera básicamente dos tipos de preguntas cerradas y abiertas que contienen categorías que han sido previamente delimitadas para que muestren alternativas de respuesta que permiten obtener la información necesaria, la encuesta fue dirigida a 9 de los colaboradores, conteniendo 7 preguntas que permiten conocer más acerca de los procesos de comunicación interna que delimitan los indicadores del diagnóstico.

Así mismo Hernández (2010), define a las entrevistas como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado). Logrando la construcción de significados respecto de un tema. El modelo de entrevista utilizada en el presente diagnóstico, ya que esta se basa en una “guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas

adicionales”, esta se realizó en 5 preguntas a la Gerente de Operaciones de PERFECT CARGO LOGISTIC Vanessa Rodríguez.

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.

Cronograma de Actividades del Diagnóstico de Comunicación

Empresa “Perfect Cargo Logistic”

| Actividad programada                    | Enero |   |   | Febrero |   |   |   |
|---|-------|---|---|---------|---|---|---|
|   | 2     | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| Recolección de Datos.                   |       |   |   |         |   |   |   |
| Visita a la Empresa para Observación.   |       |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de Preguntas-               |       |   |   |         |   |   |   |
| Entrevista a Jefes.                     |       |   |   |         |   |   |   |
| Análisis de la información recolectada. |       |   |   |         |   |   |   |
| Identificación del Problema.            |       |   |   |         |   |   |   |
| Preparación del Diagnóstico.+           |       |   |   |         |   |   |   |
| Entrega del Diagnostico Comunicacional  |       |   |   |         |   |   |   |

Fuente Elaboración personal febrero 2017

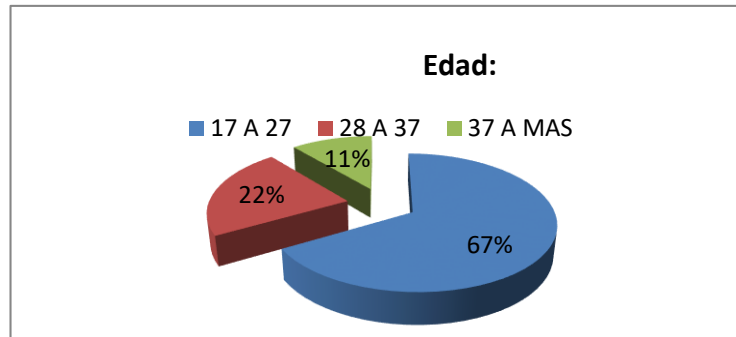
## 1.4 Recopilación de Datos:

### 1.4.1. Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas.

#### Grafica No. 1

Fuente: **Encuesta a Empleados**

Elaboración propia.



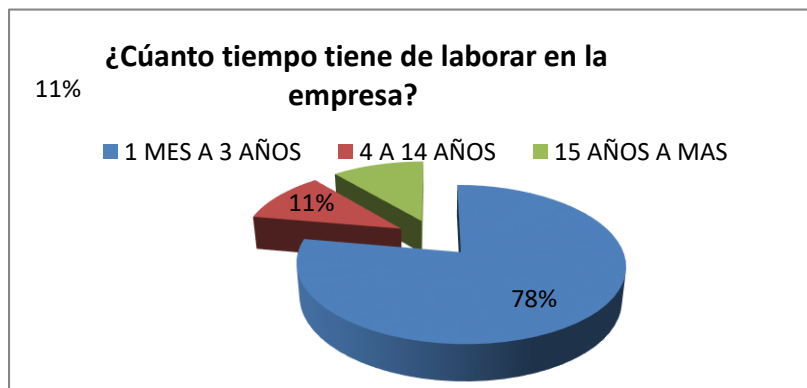
#### Interpretación:

A la encuesta realizada al personal de la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC, se determinó veinte personas en las siguientes edades:

- Del rango de 17 a 27 años, se cuenta con nueve colaboradores.
- Del rango de 28 a 37 años, se cuenta con dos colaboradores.
- Y de 37 en adelante, se cuenta el resto.

#### Grafica No. 2

Fuente: **Encuesta a Empleados**  
Elaboración propia.

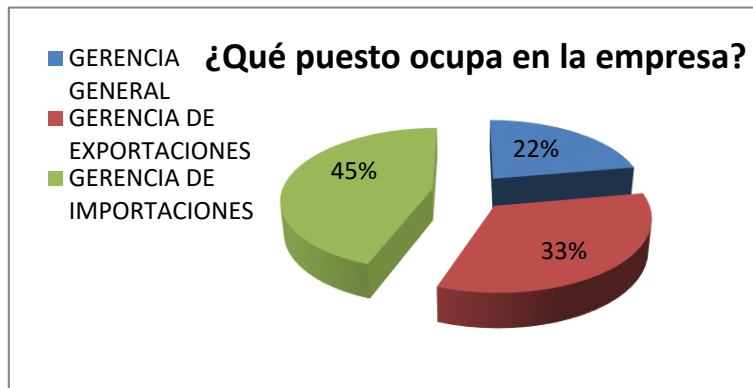


Se puede observar en la gráfica que antecede, que siete colaboradores tienen de 1 mes a 3 años laborando en la empresa, un trabajador se encuentra en el rango de 4 a 14 años y de 15 años en adelante solamente hay 1 trabajador, por lo que se determina que el 78% de los colaboradores son de reciente ingreso, lo cual puede representar una debilidad para la empresa, sin embargó, bien encaminada puede funcionar como una

fortaleza, en virtud que al formar a los nuevos elementos de acuerdo a los objetivos de la empresa, estos se podrán alcanzar con mayor facilidad.

### Grafica No. 3

Fuente: **Encuesta a Empleados**  
Elaboración Propia.

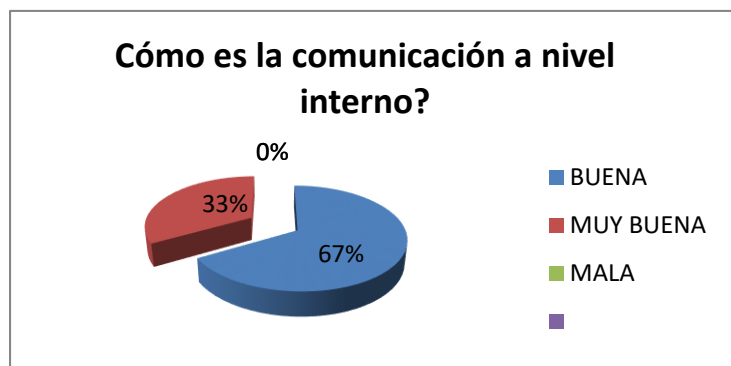


### Interpretación:

A la encuesta realizada respondieron 2 empleados que laboran en el área de Gerencia General lo que representa el 22% de empleados, 3 colaboradores que están en el área de Gerencia de Exportaciones siendo el 33% y en la Gerencia de Importaciones laboran 4 empleados lo que representa el 45% de la fuerza laboral de PERFECT CARGO LOGISTIC.

### Grafica No. 4

Fuente: **Encuesta a Empleados**  
Elaboración Propia



### Interpretación:

De la totalidad de trabajadores el 33% considera que la comunicación a nivel interno es muy buena, el 67% de los colaboradores opina que la comunicación interna es buena y ninguno de los colaboradores considero que la comunicación interna en la empresa fuera mala, por lo que se puede observar que a nivel interno los colaboradores se encuentran bastante satisfechos con la comunicación interna.

### Grafica No. 5

Fuente: **Encuesta a Empleados**

Elaboración Propia



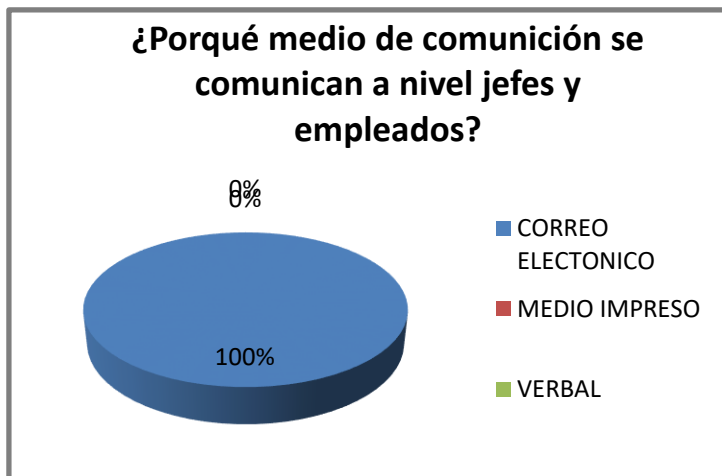
### Interpretación:

De la totalidad de empleados encuestados el 11% considera que no es importante la comunicación interna, mientras el 89% afirma que si es de vital importancia la comunicación dentro de la empresa.

### Grafica No. 6

Fuente: **Encuesta a Empleados**

Elaboración Propia



De los colaboradores que respondieron la encuesta el 100% opinó que el medio que utilizan en la empresa para informar de los jefes a los empleados por lo que se puede ver que es una fortaleza ya que el flujo comunicacional es bastante efectivo.

### Grafica No. 7

Fuente: **Encuesta a Empleados**  
Elaboración Propia



De las encuestas realizadas el 100% de los empleados confirmaron que si existe un departamento de Relaciones Públicas lo cual es una fortaleza que se puede utilizar únicamente reforzando los procesos.



## 1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1. FODA

| Fortalezas   | Oportunidades  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de Correo Electrónico ya que es utilizado como un medio de comunicación.</li><li>• Uso de mensajería instantánea por medio de whatsapp siendo así el medio de comunicación más inmediata.</li><li>• Se utilizó el medio de comunicación directa de jefes a empleados por medio de reuniones.</li><li>• Existen medios y recursos para generar una buena comunicación.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Disminuir barreras de comunicación entre jefe y empleados.</li><li>• Crear una página de internet para poder facilitar la comunicación entre clientes y proveedores. .</li><li>• Contar con una guía de comunicación informativa a nivel interno.</li><li>• Ambiente laboral agradable.</li><li>• Apoyo e unión de los distintos departamentos.</li><li>• Canales de comunicación.</li><li>• Tener comunicación en la empresa.</li></ul> |
| Debilidades.   | Amenazas   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• No cuentan con una página de internet.</li><li>• No cuentan con los cuadros de visión y misión de la empresa.</li><li>• No tener una guía informativa institucional-</li><li>• No tener lineamientos claros en el área de comunicación.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pérdida de clientes por no tener una comunicación rápida y efectiva.</li><li>• La actualización de los Medios de Comunicación.</li><li>• No cuentan con redes sociales.</li><li>• Las oficinas no se encuentran en un lugar visible.</li></ul>   |

## **CAPITULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA PERFECT CARGO**

#### **2.1 Antecedentes Comunicacionales:**

En la actualidad La Empresa Perfect Cargo Logistic no cuentan con ningún documento de creación propia relacionado en el mejoramiento de la comunicación interna, por lo que con la presente guía informativa institucional se sentara un precedente en este aspecto.

#### **2.2 OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1 Objetivo General**

Presentar un plan de comunicación interna en la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC.

##### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Diseñar una guía informativa para empleados de primer ingreso.
- Mejorar la imagen de la empresa.
- Elaboración de material impreso para mejorar la imagen.

#### **2.3 PÚBLICO OBJETIVO**

Personal de la empresa Perfect Cargo Logistic, que van desde 18 a 33 años de edad, hombres y mujeres, guatemaltecos con un grado de escolaridad diversificado.

#### **2.4 MENSAJE**

Transmitir la importancia de un Servicio de Calidad, a través de una comunicación clara y efectiva dentro de la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC, con el objetivo de prestar un mejor servicio.

#### **2.5 ESTRATEGIAS**

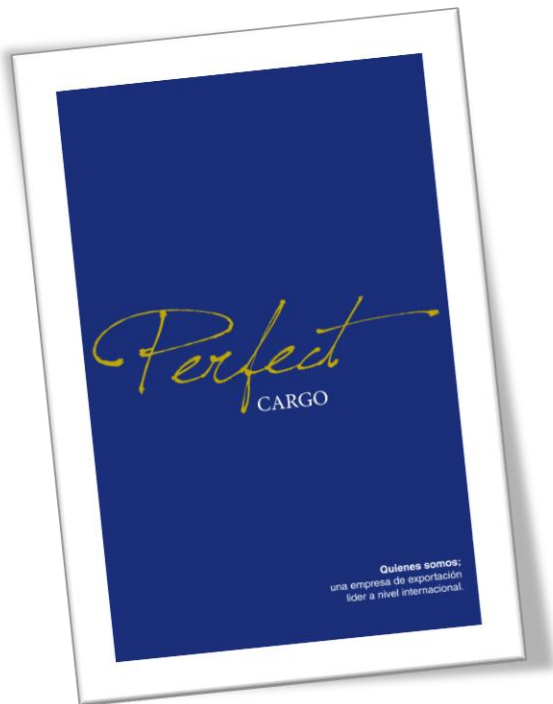
- Guía Informativa institucional: Instruir al personal sobre las acciones a seguir para la atención de los usuarios del servicio, así también dar a conocer sobre los lineamientos para conducirse dentro de la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC.

- Cuadros de información institucional: Representado por la Visión y Misión empresarial, con el objetivo de compartir los valores y el servicio que la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC, desea transmitir a cada uno de sus colaboradores.
- Elaboración de material publicitario: con el objeto de atraer al cliente y que este haga uso del servicio que PERFECT CARGO LOGISTIC brinda.
- Creación y Elaboración de Gafetes para tener identificar al personal.

## 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

### Acción 1

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| A qué entrega responde la acción. | Elaboración de guía informativa.  |
| Problema                          | Falta de conocimiento de antecedentes empresariales   |
| Producto                          | Guía informativa Institucional Comunicacional.  |
| Objetivo Comunicacional           | Informar y fortalecer los conocimientos acerca de la historia y procedimientos de la empresa                          |
| Tipo de Mensaje                   | Informativo.  |
| Público Objetivo                  | Empleados a Nivel Interno   |
| Medio de Difusión                 | Impreso, tamaño media carta, papel bond, encuadernado cantidad de tiraje 10 ejemplares, distribución a los empleados. |



### Esquema de Contenido del de la Guía Informativa

- **Bienvenida**
- **Objetivo de la guía Informativa**
- **Responsabilidad**
- **Alcances y objetivos**
- **Fundamento Estratégico**
- **Historia**
- **Misión**
- **Visión**
- **Estructura Organizacional**

**Acción 2**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| A qué entrega responde la acción. | Fortalecer la imagen empresarial   |
| Problema                          | Cuadros informativos empresariales no están visibles.  |
| Producto                          | Elaboración de dos cuadros de vinil conteniendo la filosofía empresarial, (Misión y Visión).                       |
| Objetivo Comunicacional           | Informar y fortalecer los canales de comunicación a nivel interno  |
| Tipo de Mensaje                   | Informativo  |
| Público Objetivo                  | Empleados a Nivel Interno  |
| Medio de Difusión                 | Impreso, dos cuadros de vinil con las medidas de 23 x 45 conteniendo la filosofía de la empresa (visión y misión). |

**Antigua Filosofía Empresarial a Modificar**

Ser una empresa líder en el mercado de logística, con presencia mundial. Prestando una mejora continua en nuestros servicios con el mejor talento humano.

**VISIÓN:**

Ser una empresa líder en el mercado de logística con presencia mundial, prestando una mejora continua en nuestros servicios con el mejor talento humano.

**MISIÓN**

Proveer servicios personalizados e logística con soluciones innovadoras, garantizando cumplimiento, confiabilidad y rapidez a nuestros clientes, contando con las mejores herramientas y colaboración.

**NUEVA FILOSOFIA DE LA EMPRESA PERFECT CARGO LOGISTIC.**

**MISION**  
**OUR MISSION**  
**IS TO FOCUS CONNECT**  
**AND GROW**  
**GLOBALIZE WORLD**

**VISION**  
**TO BE THE**  
**PERFECT CARGO**  
**COMPANY TO THE WORLD**

**Acción 3**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| A qué estrategia responde la acción. | Generar herramientas de apoyo a la imagen corporativa                                   |
| Problema                             | No describían una visión y misión clara, no se encontraba colocada en un lugar visible. |
| Producto                             | Cuadros de Misión y Visión.   |
| Objetivo Comunicacional              | Informar y Fortalecer.  |
| Tipo de Mensaje                      | Informativo e Inductivo   |
| Público Objetivo                     | Empleados a Nivel Interno y Externo.  |
| Medio de Difusión                    | Impreso, enmarcar cuadros de Visión y Misión cantidad 2.                                |

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

##### “PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA PERFECT CARGO LOGISTIC”

#### 3.1.1 Financiamiento:

Los recursos obtenidos para la ejecución de este proyecto de comunicación, el 75% del mismo fue entregado por parte de la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC en lo económico personal humano, mobiliario, equipo e infraestructura para realizar cada uno de los requerimientos, un 25% restante de parte del E-pesista, contribuyendo con su conocimiento, trabajo y dedicación para ejecutar y cumplir cada uno de los requerimientos.

| FINANCIAMIENTO | MONTO            |
|----------------|------------------|
| Epesista       | 15,000.00        |
| Empresa        | 1,690.00         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>16,690.00</b> |

#### 3.1.2 Presupuesto

| CANTIDAD | DETALLE  | COSTO UNITARIO            | COSTO TOTAL | FINANCIAMIENTO |
|----------|--|---------------------------|-------------|----------------|
| 1        | Diseño de Guía Informativa                           | 600.00                    | 600.00      | Empresa        |
| 2        | Diseño y Elaboración empresarial de Visión y Misión. | 445.00                    | 890.00      | Empresa        |
| 3        | Colocación de cuadros misión visión                  | 100.00                    | 200.00      | Empresa        |
| 10       | Servicio por Asesoría Comunicacional                 |                           | 15,000      | E-pesista      |
|          |  | <b>Total del proyecto</b> | 16,990.00   |                |



### 3.1.3 Beneficiarios:

Con la Estrategia de Comunicación se logró beneficiar a tres grupos que en su orden ascendente.

El primero: Podemos mencionar al personal administrativo de la Empresa Perfect Cargo Logistic, haciendo un análisis FODA y de esta manera se pudo descubrir sus debilidades, potenciales, así como sus competencias y como saber aplicar las estrategias correctas.

El segundo grupo: Los empleados de la empresa en mención, apoyándose con este material que es necesario para los lineamientos, tener las herramientas mínimas para trabajar y apoyarse con la tecnología para estar a la vanguardia.

El tercer grupo: Los usuarios del servicio, la mejora la comunicación en la empresa, brindando una mayor información de los servicios que proporciona la empresa.

### 3.1.4 Recursos Humanos:

|                                    |                        |   |
|------------------------------------|------------------------|---|
| Sr. Eliud Vásquez                  | Gerente General        | La información general de la empresa directo del proyecto de comunicación.<br>Reuniones y mesa de trabajo semanal, aporte económico para realización del proyecto.                    |
| Señora Patricia Chavarría Sandoval | Gerente Administrativa | La información y Necesidades de la empresa, requerimientos y autorización del personal. Recomendaciones de la Guía Informativa.   |
| Señor Josué Linares                | Asistente de Logística | La información y Necesidades de la empresa, requerimientos y autorización del personal. Recomendaciones de la Guía Informativa.<br>Diseño de Gafetes, Botones y Cintas porta gafetes. |
| Señor William Salinas              | Diseñador Grafico      | Diseño, Diagramación y creación.  |

### 3.1.5 Área Geográfica de Acción:

El Plan de Comunicación se ejecutó en la 9ª. Av. Y 15 Calle “A” zona 13 interior oficinas COMBEX-IM oficina número 106, Ciudad de Guatemala.

## 3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

### 3.2.1 Estrategia 1

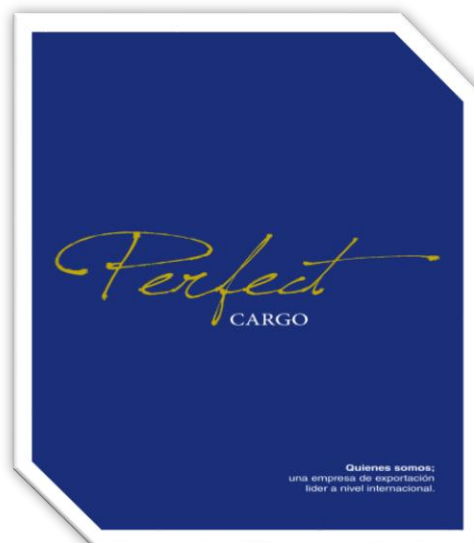
Con autorización de la Gerencia General de PERFECT CARGO LOGISTIC, se quiere lograr mejorar la comunicación interna.

Se pretende que todo el personal tanto administrativo como de operaciones, no se comunique únicamente por los medios existentes hasta el momento, sino utilicen otros canales de comunicación.

#### La guía informativa institucional:

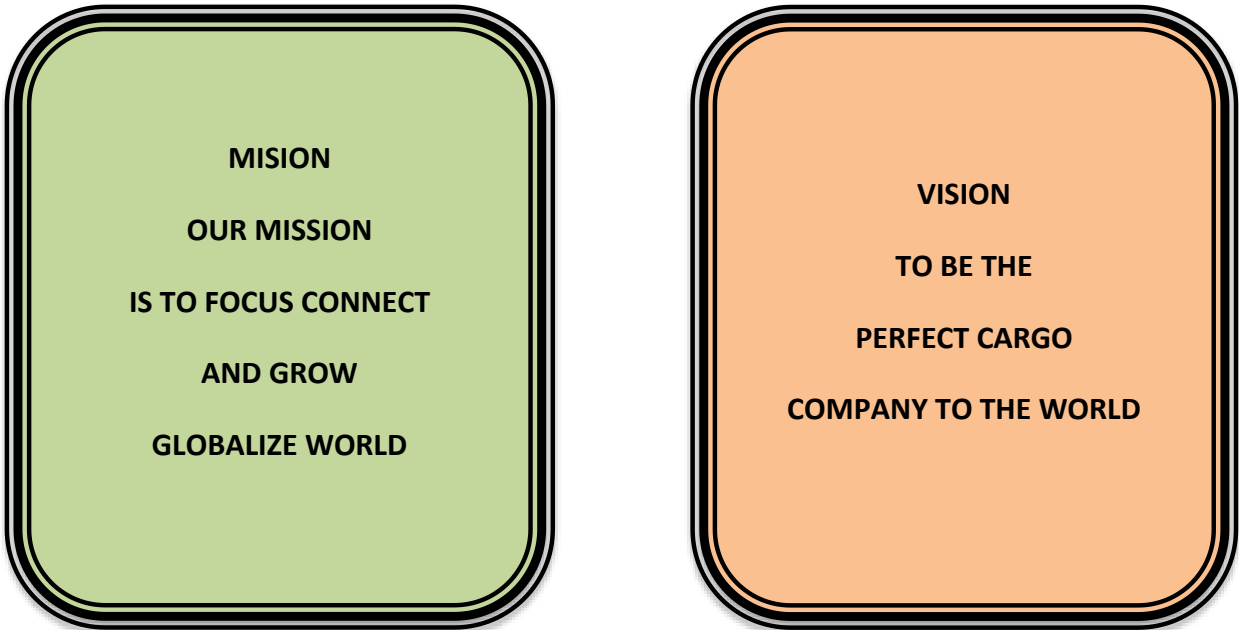
Es el documento que contiene, la historia de la empresa, las políticas, organigrama, visión y misión, descripción de puestos y una pequeña reseña de la fundadora de la empresa.

Guía impresa se elaboró en hoja bond doble carta, la misma servirá de gran apoyo a los empleados para tener amplio conocimiento acerca de la empresa en la que se encuentran orando.



### 3.2.2 Estrategia 2

Cuadros de la filosofía de la empresa Visión y Misión.



Con esta estrategia se apoyara a la empresa a para estar identificados y familiarizados con los propósitos que se dan a conocer con el contenido desarrollado en los cuadros.

La filosofía de la Empresa se colocara e n un lugar visible para identificarse tanto a nivel interno como externo ya que no contaban con la misma.

### 3.2.3 Imágenes y Fotografías



Entregando Guía informativa institucional a la señora Vanessa Rodríguez.  
Gerente de Operaciones  
Proyecto a cargo de Irma Angélica Villavicencio



Entregando los Gafetes al personal de Perfect Cargo Logistic  
Encargado de Depto. Operaciones  
Proyecto a cargo de Irma Angélica Villavicencio



Colocación de cuadros de información institucional

(Visión y Misión de la empresa Perfect Cargo Logistic)

Proyecto a cargo de Irma Angélica Villavicencio Folgar



Cintas porta gafetes Con el logo de la empresa finalizadas

Proyecto a cargo de Irma Angélica Villavicencio Folgar

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES  | JUNIO |     |     |     | JULIO |     |     |     |
|--|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
|  | S.1   | S.2 | S.3 | S.4 | S.1   | S.2 | S.3 | S.4 |
| Diagramación de guía informativa                                   |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Impresión de cuadros informativos institucionales Misión y Visión. |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Entrega de Cuadros y Colocación en la empresa.                     |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Bocetos de guía informativa institucional-                         |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Aprobación de guía informativa a la gerente de la empresa.         |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Reproducción de guía informativa.                                  |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Entrega de guía informativa a los gerentes.                        |       |     |     |     |       |     |     |     |
| Entrega de informe.  |       |     |     |     |       |     |     |     |



### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

| ESTRATEGIAS   | CUANTITATIVO   | CUALITATIVO  |
|---|--|--|
| <b>Guía Informativa</b>   | Los 15 colaboradores de la Empresa recibieron la Guía informativa y al ingresar los empleados de primer ingreso recibirán también la Guía para poder u mejor conocimiento al ingreso a la empresa. | El gerente general de PERFECT CARGO LOGISTIC. Nos comparte su percepción sobre la implementación de la Guía Informativa a nivel interno de la Empresa lo cual nos comenta que va ser de gran ayuda para la empresa y colaboradores de la misma, ya que no contaban con ningún material el cual sirviera y ayudara a tener un conocimiento más claro de la empresa a nivel general. Los empleados recibirán como parte de la inducción de primer ingreso la Guía Informativa. |
| <b>Impresión de cuadros de la filosofía de la empresa MISIÓN Y VISIÓN</b> | Los cuadros entregados y colocados en la empresa son dos.  | Los cuadros se realizó la entrega al asistente de logística el Señor Josué Linares el que agradeció la colocación de la filosofía ya que no contaban con ello y será de mucha utilidad ya que es una forma de dar a conocer la empresa y ser identificados a nivel interno y externo.  |

*Irma Villavicencio Folgar*

## CONCLUSIONES

- Se realizó un Diagnostico a la empresa PERFECT CARGO LOGISTIC en el cual se detectó los problemas de comunicación existentes en la empresa a nivel interno.
- Se determinó trabajar dos estrategias importantes de la comunicación en la Empresa, se creó la primera que consiste en una Guía Informativa para el cliente a nivel interno.
- La Guía Informativa su objetivo, es dar a conocer la historia de la empresa y los departamentos.
- Organigrama, políticas de la empresa, la descripción de puestos productos y servicios que se ofrecen así como los derechos y tener un conocimiento amplio de que es la empresa que hace y adonde se dirige.

## RECOMENDACIONES.

Se recomendó la creación de un sitio web con el cual no se cuenta actualmente pero si lo tienen en proyecto realizar más adelante ya que todavía no tienen completos los elementos necesarios.

- Se planteó la utilización de redes sociales para tener un mejor alcance en la comunicación con sus clientes a nivel nacional e internacional para poder estar comunicados de una forma rápida y así poder promover sus productos y que tengan un alto alcance.
- Se recomendó el utilizar radios comunicadores para tener una comunicación de alto alcance dentro de la empresa a nivel administrativo como operativo para facilitar la comunicación a nivel interno como externo.
- Se le hizo la observación que les es necesario remodelar las oficinas para contar con un espacio físico más amplio para trabajar cómodamente y a la vez tener una mejor imagen de la empresa, otra de las sugerencias que se le sugirió al gerente de la empresa el mandar a hacer uniformes para los empleados con el logotipo de la empresa para estar mejor identificados a nivel interno y externo.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

**ANALISIS DE CONTENIDO** Es el conjunto de técnicas empleadas en materia de comunicación con el fin de investigar mediante la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación, sobre la base del análisis de mensajes escritos y expresiones orales, tales como emisiones radiales o televisadas, tales como radiales o televisadas, fotografías y firmas, dirigidas a la cuantificación y clasificación de las ideas mediante categorías preestablecidas.

**ATENCIÓN** Sobre el hombre existen y actúan constantemente fenómenos y objetos que influyen en el comportamiento hombre inadvertido vago o poco claro, figura y fondo, la atención es un reflejo selectivo por que selecciona los estímulos concentrados.

**APENDICES** El apéndice puede ser la parte de un programa, plan o informe donde se puede incluir material ilustrado tal como programa de coste, diagrama de flujo, gráficos y listas de actividades, generalmente estos se ubican al final del informe.

**COMUNICACIÓN** Es el acto que realizan dos o más personas donde existe un emisor y un receptor, aquí necesariamente tienen que haber una respuesta, si no es un simple receptor.

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>CRONOGRAMA</b>   | Es un concepto que se utiliza en varios países latinoamericanos para mencionar a un calendario de trabajo o de actividades.  |
| <b>CITA TEXTUAL</b> | La transacción integra de las declaraciones de la fuente de información.   |
| <b>CITA PARCIAL</b> | Es la combinación armónica en un solo párrafo de la cita textual y la paráfrasis, quiere decir que en un solo párrafo podemos unir dos técnicas.   |
| <b>CLIENTE</b>      | Es una organización, órgano corporativo o individuo que compra o que quizás contrata los servicios por Ej. Dé una asesoría de relaciones públicas para el logro de un programa acordado. CONSISTENCIA: |
| <b>CONSISTENCIA</b> | El uso de un concepto es consistente cuando está definido sin ambigüedad y es utilizado de forma ni incoherente ni contradictoria en los diversos razonamientos de los que forma parte.                |
| <b>ELOCUCIÓN</b>    | Modo de elegir y distribuir las palabras.  |
| <b>ECOLIA</b>       | Repetición verbal de sílabas, palabras o frases.   |
| <b>FONÉTICAS</b>    | Parte de la lingüística que estudia los sonidos.   |
| <b>HIPÓTESIS</b>    | Proposición contrastable que establece relaciones entre variables del tipo “si...entonces...” y orienta de   |

este modo una investigación con el fin de probar o falsar esta relación.

**INVESTIGACIÓN  
empíricos  
CONCEPTUAL**

Una clase de investigación que no utiliza datos procedentes de actividades humanas o de las experiencias de sujetos personales. En su lugar es un tipo de investigación que, o bien se centra en el análisis de conceptos y teorías o bien los datos que utiliza no proceden del análisis o a la interacción con individuos o colectivos humanos.

**INVESTIGACIÓN  
debido  
CUALITATIVA**

Las investigaciones cualitativas reciben este nombre a dos factores característicos; utilizan preferentemente el lenguaje de las palabras o el de las imágenes, en lugar del lenguaje matemático, y no persigue la generalización estadística en sus resultados, incluso en el caso de que utilicen también resultados cuantitativos.

**MARCO TEÓRICO**

Disciplina o combinación de disciplinas que proporciona las teorías y los constructos principales que informan y orientan una investigación.

**MARCO  
nos  
METODOLÓGICO**

El término Marco Metodológico es una expresión que permite incluir, entre otro, los conceptos de 1) estrategias, 2) aproximaciones y 3) métodos con los cuales se lleva a cabo una investigación.

**MANUAL DE**

introduce la

**COMUNICACIÓN**

El libro recoge una primera parte teórica, que historia y la evolución de la comunicación corporativa, además de hacerse eco de las tendencias del futuro, basado en los tres principios establecidos en el mandato de Melbourne, definir y mantener el carácter y los valores de una organización, crear una cultura de saber escuchar y compromiso e inculcar comportamientos responsables.

**OBJETIVOS**

Declaración explícita sobre los fines perseguidos por la investigación.

**REDES SOCIALES**

Es una forma de representar una estructura social, asignándole un grafo, si dos elementos del conjunto de actores están relacionados de acuerdo a un criterio entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos.

**VALIDES DESCRIPTIVA**

El rigor con el que se documenta y se presenta el conjunto de datos e informaciones (transcripciones de las entrevistas, de los focus groups, anotaciones, documentos, etc.) utilizados para la investigación.

**TRIANGULACIÓN**

Procedimiento que consiste en abordar el mismo objeto de estudio con diferentes métodos de análisis y/o de toma de datos.

## BIBLIOGRAFÍA

Molero H. José Antonio

Plan de Comunicación, Conceptos, Diseño e Implementación

UNAM, México Noviembre 2,005.

Perreault Jr. Willian

Canales de Publicidad

Implementación de manuales de publicidad y venta Univ. Carolina del Norte E.E.U.U

Cap. 15, 16 y 17 Pag. 444 a la 498.

Mercedes Paz Charles

El Diagnostico de Comunicación

Gestor de Cambio Septiembre 1991 Córdoba Argentina.

Métodos y Técnicas de Investigación

Gabriel Alfredo Piloña.



## E-GRAFÍA

**JAVIER CABAÑAS Y MIGUEL ANGEL GARIJO URETA**

**Diagnóstico de Comunicación Interna y Creación de Canales de Comunicación, instrumentos de participación en los procesos de cambio.**

**Experiencia de la UPAED Universidad Popular Autónoma de estado de Puebla México 1998.**

**[www.google.com.gtplanes](http://www.google.com.gtplanes) de comunicación.**

**[www.definicionde cartelera informativa .com/comunicación/cartelera/php](http://www.definiciondecartelera.informativa.com/comunicación/cartelera/php).**

**[www.concepto.de/redes-sociales](http://www.concepto.de/redes-sociales)**

**[www.google.com.guía](http://www.google.com.guía) informativa.**

# ANEXOS

## Encuesta de Empleados

### 8.3 Modelo de Encuesta



### CUESTIONARIO

Como parte del diagnóstico del programa de Práctica Supervisada de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, le agradeceré llenar el siguiente cuestionario con el objetivo de valorar la opinión de los empleados que permitan mejorar la comunicación interna en la empresa, garantizando total confidencialidad y anonimato de los mismos. Gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** A continuación se le plantea una serie de preguntas, las cuales en algunos casos deberá responder sólo con una “x” y en otros deberá ampliar su respuesta.

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa? \_\_\_\_\_

3. ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

---

4. ¿Cómo es la comunicación a nivel interno?  
\_\_\_\_ Muy Buena      \_\_\_\_ Buena      \_\_\_\_ Mala

5. Cree usted que es importante la comunicación a nivel interno de la empresa?  
Sí \_\_\_\_\_      No \_\_\_\_\_

6. ¿Por qué medio de comunicación se comunican a nivel jefes y empleados?  
\_\_\_\_ Por correo electrónico      \_\_\_\_ Medio impreso

7. ¿Cuentan con departamento de Relaciones públicas o de Comunicación?  
Sí \_\_\_\_\_      No \_\_\_\_\_

## Matriz de vaciado de Encuesta

|   |      |         |         |          |
|---|------|---------|---------|----------|
| 1 | EDAD | 17 a 27 | 28 a 37 | 37 A MAS |
|   |      | 6       | 2       | 1        |

|   |                 |              |             |               |
|---|-----------------|--------------|-------------|---------------|
| 2 | AÑOS DE LABORAR | 1mes A 3años | 4 A 14 años | 15 años A MAS |
|   |                 | 7            | 1           | 1             |

|   |              |                  |                        |                        |
|---|--------------|------------------|------------------------|------------------------|
| 3 | PUESTO OCUPA | GERENCIA GENERAL | GERENCIA EXPORTACIONES | GERENCIA IMPORTACIONES |
|   |              | 2                | 3                      | 4                      |

|   |                                 |       |           |      |
|---|---------------------------------|-------|-----------|------|
| 4 | COMO ES LA COMUNICACIÓN INTERNA | BUENA | MUY BUENA | MALA |
|   |                                 | 6     | 3         | 0    |

|   |                                       |    |    |
|---|---------------------------------------|----|----|
| 5 | ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN INTERNA | SI | NO |
|   |                                       | 8  | 1  |

|   |   |                   |               |        |
|---|---|-------------------|---------------|--------|
| 6 | PORQUE MEDIO DE COMUNICACIÓN INERACTUA CO LOS JEFES | CORREO ELECTONICO | MEDIO IMPRESO | VERBAL |
|   |   | 9                 | 0             | 0      |

|   |  |    |    |
|---|--|----|----|
| 7 | CUENTAN DEPARTAMENTO DE REALACIONES PUBLICAS | SI | NO |
|   |  | 9  | 0  |

**Entrevistas (Matriz de Vaciado) de las personas que se entrevistaron extrayendo las opiniones básicas.**

| <b>Entrevistado</b>  | <b>p.1.</b>  | <b>p.2.</b>  | <b>p.3.</b>  |
|--|--|--|--|
| <b>Sujeto:</b><br><b>Vanessa Rodríguez</b><br><b>Unidad: Gerencia de Operaciones</b><br><b>Puesto: Gerencia de Operaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo Electrónico</li> <li>- WhatsApp</li> </ul> | No se han tenido problemas al respecto hasta ahora | Se puede mejorar la forma de interacción con nuestros clientes internos y externos |

| <b>p.4.</b>   | <b>p.5.</b>   |
|---|---|
| Es 100% importante porque en la buena comunicación se basa el éxito de la empresa | Se tienen los conocimientos básicos acerca de la comunicación interna |

## **Transcripción Completa de Entrevista**

En la entrevista realizada se nos comentó que la forma en la que ellos se comunican a nivel interno por vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp. Comentan que hasta el momento este método les ha sido de utilidad y a la vez manifiesta que si sería de gran utilidad utilizar y explotar la tecnología y así actualizarse y refiere también que es de suma importancia el velar por la buena comunicación para desenvolverse mejor y así tener mejores resultados a nivel general, comenta que tienen conocimientos básicos en lo que se refiere a la comunicación y que necesitan enriquecer más sus conocimientos y ponerlos en práctica. Comenta también que no cuentan con una página electrónica y no tienen visible lo que es la misión y visión, necesitan mejorar lo que es el FODA.

### **Discusión de los resultados, positiva y negativa en las opiniones en los empleados y jefes.**

Se pudo observar en la entrevista realizada que ellos utilizan como medio de comunicación por vía telefónica y correo electrónico que hasta el momento le ha sido de utilidad, sin embargo este aspecto se puede mejorar a nivel general enriqueciendo los medios y canales de comunicación para así facilitar mejorar la comunicación tanto a nivel interno como externo.

# Perfect

CARGO

**Quienes somos;**  
una empresa de exportación  
líder a nivel internacional.

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| Bienvenida  | 3  |
| Objetivos de Guía Informativa.                                | 3  |
| Objetivo General:   | 3  |
| Objetivos Específicos:  | 3  |
| FUNDAMENTO ESTRATÉGICO  | 4  |
| Antecedentes Históricos                                       | 4  |
| Historia  | 4  |
| ¿A qué nos dedicamos?   | 5  |
| MISION  | 6  |
| VISION  | 6  |
| REGLAS DE LA EMPRESA  | 7  |
| Organigrama   | 7  |
| Estructura Organizacional                                     | 8  |
| Receptor de Carga   | 8  |
| Supervisor de recepción de Carga.                             | 8  |
| Supervisor del departamento de Exportaciones.                 | 8  |
| Logística de Exportaciones                                    | 8  |
| Auxiliar  | 8  |
| Asistente de Gerencia de Logística                            | 8  |
| PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE EXPORTACION<br>EN PERFECT CARGO. | 9  |
| RESEÑA HISTORIA   | 10 |
| Reconocimientos   | 11 |



# BIENVENIDA

Con el objetivo de dar a conocer al personal de nuevo ingreso de la empresa Perfect Cargo Logística, el funcionamiento de la empresa la cual se dedica a la exportación e importación de mercancías, siendo su principal función la exportación de flores de diversas clases, tamaños y colores.

La importancia del presente manual es para que el personal de nuevo ingreso conozca las aéreas en que está dividida la empresa a nivel de jerarquía para toma de decisiones.

Con la finalidad de contribuir y apoyar en la integración y control del uso de los recursos disponibles, para que se facilite la familiarización del recurso humano con la estructura de la empresa y así alcanzar los objetivos trazados.

## Objetivos de Guía Informativa

### Objetivo General:

Brindar información a los empleados de la empresa que permita la integración y coordinación de los recursos disponibles por la misma.

### Objetivos Específicos:

- ▶ Proporcionar al personal un documento que contribuya con la orientación e integración del recurso humano acerca de las funciones y responsabilidades asignadas en cada puesto de trabajo.
- ▶ Conocer los antecedentes históricos de la empresa.
- ▶ Reconocer la relación de autoridad entre los niveles jerárquicos existentes.



## FUNDAMENTO ESTRATÉGICO

### Antecedentes Históricos

#### Historia

Se inició operaciones en el año de 1985 en una pequeña oficina con el nombre de Profesional Cargo Servis "P.C.S.", ubicados en el ala sur del Aeropuerto Internacional la Aurora; contando con un pequeño equipo de trabajo prestando servicios de exportación liderados por la actual propietaria y representante legal Sra. Eva Patricia Chavarría Sandoval de Vásquez.

Siendo los años 80' un mercado internacional y empresarial dominado en su mayoría por el género masculino, con todas las ilusiones con nuevos fines fundó en Guatemala Professional Cargo Service, siendo una empresa con objetivos claros y metas amplias en el mercado internacional, con la finalidad de dar a conocer los productos que con tanto esfuerzo tratan de establecerse en los principales mercados del mundo, para poder ser un ruta nueva a las exportaciones de un país abriendo las puertas a las primeras exportaciones de rosas guatemaltecas al mundo.

En ese entonces con la experiencia obtenida a nivel profesional, con el transcurrir del tiempo se fue creando la innovadora idea de poder tener un cuarto frío dentro del aeropuerto, para poderle proporcionar la protección adecuada a los productos perecederos que en ese entonces lideraban al mercado internacional como los Helechos y el Pescado Seco.

En ese entonces, existían alrededor de tres agencias de carga y aliados con la

empresa Carinter, se estableció juntamente con la aduana para poder realizar los métodos de exportación e importación.

No habiendo más de tres oficinas en el Aeropuerto la Aurora se sostenía una relación directa con Contraloría de Cuentas en el Ministerio de Finanzas Publicas, esto con el fin de lograr la autorización de los productos que exportaban, las gestiones de exportación tardaban hasta 3 días para poder efectuarse.

La calidad del servicio y la experiencia adquirida durante los años, han permitido crecer en el mercado para poder lanzar una innovadora y renovada Agencia de Carga.

A inicios del año 2,000 se promueven ante la Junta Directiva de COMBEX-IM, para poder crear las oficinas de Agentes de Carga directamente en esta bodega para facilitar el transporte, ubicación y refrigeración de los productos.

Siendo una de las primeras Agencias de Carga en Guatemala, fue creciendo y poco a poco se convirtió en la empresa líder con el nuevo nombre de Perfect Cargo Logistic; iniciando operaciones bajo esta razón social el 22 de Julio del año 2,010.

Con un equipo mayor y ya ubicados en las instalaciones de COMBEX-IM zona 13, ocupando las oficinas 212 y 213 del segundo nivel, se convierte en una agencia de carga proactiva, utilizando tecnología de punta logrando crear un sistema de etiquetado único en Guatemala, donde los clientes observan directamente su inventario y la disponibilidad de productos aún sin haber llegado a su destino final.

Perfect Cargo Logistic cuenta con 27 años de experiencia en el mercado segmentado de las flores con alianzas estratégicas con agentes de carga a nivel mundial, nuestro equipo, está formado por colaboradores preparados y capaces que prestan un servicio profesional a todos nuestros clientes; prestando un servicio de excelencia a una variedad de empresas que se desarrollan en diversas actividades económicas, siendo así una empresa líder a nivel internacional con estándares altos, brindando uno de los mejores servicios en las principales empresas exportadora de rosas.

Año tras año Perfect Cargo Logistic ha implementado nuevas oportunidades de competitividad al mercado guatemalteco.

### **¿A qué nos dedicamos?**

Somos una empresa que nos dedicamos a la Importación y Exportación, siendo su principal función la exportación de toda clases de flores en diversos tamaños y colores; transportándolas por vía aérea a nivel internacional, nuestro equipo está formado por colaboradores profesionales y expertos para poder prestar un excelente servicio a nuestros clientes que se desarrollan en diversas actividades económicas.



## MISIÓN

**OUR MISSION IS FOCUS,CONNECT& GROW PERFECTLY TO THE GLOBALIZE WORLD**

Nuestra misión es enfocarse, conectarse y crecer en la globalización del mundo.

## VISIÓN

**OUR VISION IS TO BE THE PERFECT CARGO COMPANY TO THE WORLD.**

Nuestra visión es ser la empresa perfecta de carga en todo el mundo.

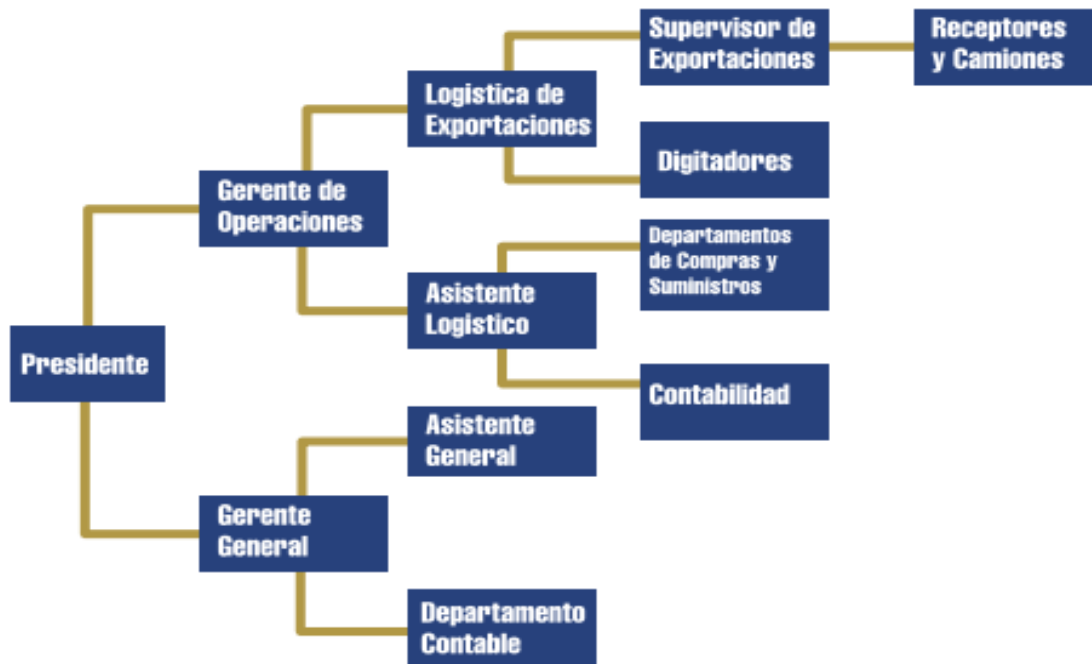


En Perfect Cargo Logistic  
hacemos florecer tu  
negocio...

## REGLAS DE LA EMPRESA

- ▶ Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.
- ▶ Hacer uso adecuado del uniforme con sus implementos de seguridad industrial, utilizando casco, chaleco refractivo, botas con punta de acero.
- ▶ Trabajar en una forma ordenada y en equipo para poder realizar el trabajo con eficacia y calidad total.
- ▶ Respetar a sus compañeros de trabajo y cumplir las tareas asignadas por sus subalternos.

## Organigrama Perfect Cargo



# Estructura Organizacional

## **Receptor de Carga**

El se encarga de en el área operativa de recibir la carga, presenta documentos de las Duas generadas de complementarias a las oficinas de Sat para finalizar su trámite.

## **Supervisor de recepción de Carga.**

Se encarga de cuadrar el embarque, toma de peso por cliente, digitalización de reportes quincenales de movimiento de embarques, toma de fotografías de los pallet que se entrega a las líneas áreas.

## **Supervisor del departamento de Exportaciones.**

Crear y redactar Duas complementarias y licencias, revisar la recepción de la carga, colabora también en la mensajería de la empresa.

## **Logística de Exportaciones**

Se encarga de generar los documentos que constituyen la Dua de exportación los cuales son:

Fitosanitario, guías aéreas, enviar pre alertas por correo para los clientes sobre su carga, ingreso de datos de los clientes al sistema, Joy tracking, generar etiquetas para los embarques, envió de complementarias finalizas a los clientes.

## **Auxiliar**

Creación y presentación de documentos para el proceso de selectivo a las oficinas de Sat.

## **Asistente de Gerencia de Logística**

Se encarga de coordinar y contactar las fincas que les proveen de flores, cajas y productos nuevos.

También realiza las compras de suministros para la empresa, proporciona cartas de ingreso y egresos, asistente de contabilidad y recurso humano, lleva el control de complementarias y exportaciones, coordina los eventos como lo son los cumpleaños del mes, aniversarios.

# PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE EXPORTACION EN PERFECT CARGO

**PRIMERO:** Se realiza la reserva, logística del consolidado, para saber cantidad de cajas y fínas que entregan.

**SEGUNDO:** Se le escanea la factura al exportador.

**TERCERO:** La recepción dela carga, se procede a pesarla, se paletiza, se amarra y se ingresa a cuartos fríos.

**CUARTO:** Recepción nos trae boletas peso.

**QUINTO:** Digitadores reciben las boletas de peso y realizan documentación, Deprex y Dua clase 11 simplificada.

**SEXTO:** Se elaboran y presentan los fitosanitarios.

**SEPTIMO:** Se procede a pasar selectivo.

**OCTAVO:** Se corta guía aérea.

**NOVENO:** Se entrega a línea aérea.

**DECIMO:** Se le notifica al cliente el embarque en destino y en Guatemala.

En el último paso se recoge el manifiesto a la línea aérea, se entrega al digitador, se arman documentos y se realiza la clase 36 la complementaria, se presenta a la ventanilla de la Superintendencia de Administración Tributaria Sat para análisis, se recepciona sellada y firmada corroborando la liquidación de la exportación de allí se procede a llevar al archivo, se le envía al cliente los documentos amparando la finalización de la exportación, acá se concluye el proceso.

## RESEÑA HISTORIA

Patricia Chavarría Sandoval, desde pequeña tenía una inquietud, sus padres le preguntaban que quería ser cuando fuera grande ella decía que ella quería ser dueña de aviones, piloto aviador o aeromoza, sus padres la mandan a estudiar a Europa Relaciones Internacionales, siendo el lugar y las personas tan bellas, pero no tenían productos tan lindos como los de Guatemala, pensando cómo hacer para poderlos traer a nuestro país para mostrarles todo lo que produce nuestra linda Guatemala.

Su primer trabajo fue en Aviateca línea área Guatemalteca, siendo su jefa Ana María Andragon, en el Aeropuerto Internacional la Aurora y su segundo trabajo fue en Puerto Libre Vicentino como asistente del Señor Rodolfo Batres, pero yo quería empezar a trabajar con las líneas aéreas, es entonces donde él me dice bueno Paty muéstrale tus inquietudes, se me da la oportunidad de que hables con la línea aérea SAM.

Luego con mis ahorros empiezo con mi propio negocio, para esto tuve que ir al Aeropuerto la Aurora a investigar que oportunidades de trabajo habían.

Luego inicio con una oficina en el Aeropuerto la Aurora con la Empresa "PCS" la cual lleva las iniciales del nombre la dueña el cual es Patricia Chavarría Sandoval iniciado en el año 1,985, pocos meses después se decide cambiar el nombre a Perfect Cargo Logistic iniciamos exportando rosas que es lo más bello que produce nuestro país, también entre la otra variedad de producto a exportar tenemos lo que es maquila, alverja china, mini vegetales, típicos, chate, mariscos, animales vivos, manejan toda clase de carga, entre la preparación de capacitación al personal se recibe un curso en 1,987 de cómo manejar reactivos, ya que se manejan productos con un tratamiento especial por ser material de alta peligrosidad como lo son reactivos y materia prima al finalizar el curso se proporciona un diploma que los acredita como personas aptas y capaces para manejar dicha carga. También se les nombro un año completo campeones de parte de TACA la línea aérea se nos invita a la apertura en Madrid España así poco a poco se fueron cumpliendo todas las expectativas que como dueña tenía de la empresa estaba cumpliendo mis sueños y triunfar y llevar en alto el nombre de Guatemala a este mundo globalizado que nos miren nos conozcan y que aprecien que todo lo que hay nuestro país es bello.



# Reconocimiento de ciudadana honorable a nivel internacional



Diferentes muestras de apoyo a una larga trayectoria empresarial que lleva un largo recorrido y que demuestran el éxito alcanzado a lo largo de los años.



*Perfect*  
CARGO



REF. TM13576

Guatemala, 16/05/2017

**Empresa:** Irma Angelica Villavicencio Folgar  
**Atención:**

Tel: 59313181  
Email:katytrejo5tobach@gmail.com  
Evento:  
FAX:

Tengo el agrado de someter a su consideración el presupuesto para la elaboración de lo siguiente:

| Código | Cant. | Descripción   | Unitario | Total   |
|--------|-------|---|----------|---------|
| PV-ESP | 2     | Placa de Vidrio Especial de 50 x 35 centímetros grabada a sandblast | 1155.00  | 2310.00 |

**Total:** 2310.00

Elizabeth Gonzalez

tmk1@grupopremia.com



Grupo Premia le otorga por su compra: Salón para conferencia de Prensa, Publicidad en nuestra página Web y en FaceBook (aplican restricciones)

**Estos precios incluyen IVA**

**Terminos de Pago: 75% anticipo y 25% contra entrega**

Tiempo Entrega: días hábiles

**Validez Cotización: 30 días**

Aprobación del cliente fecha \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_ sello

La firma de esta cotización, respalda el compromiso de pago entre ambas partes.

24 Calle 1-05 zona 3, Guatemala PBX: 2424-1000 FAX: 2424-1010


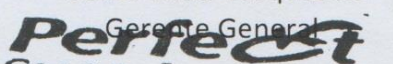
WWW.GRUPOPREMIA.COM




### Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

**Nombre del Alumno (a):** Irma Angélica Villavicencio Folgar  
**No. Carné y DPI:** 9115306  
**Jefe o Encargado (a):** Señor Eliud Vásquez Xe. Gerente General  
**Institución o Empresa:** Perfect Cargo Logistic  
**Supervisor de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

| Sem. No.                                      | Fechas           | MES          | HORAS PRACTICADAS |      |       |      |      |      | Total horas de la Semana |
|---|------------------|--------------|-------------------|------|-------|------|------|------|--------------------------|
|   |                  |              | Lun.              | Mar. | Mier. | Jue. | Vie. | Sáb. |                          |
| 1   | Del: 05 / Al: 10 | Junio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    | 5    | 40 hrs.                  |
| 2   | Del: 12 / Al: 17 | Junio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    |      | 35 hrs.                  |
| 3   | Del: 19 / Al: 24 | Junio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    | 5    | 40 hrs.                  |
| 4   | Del: 26 / Al: 01 | Junio/ Julio | 7                 | 7    | 7     | 7    | -    |      | 28 hrs.                  |
| 5   | Del: 03 / Al: 08 | Julio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    | 5    | 40 hrs.                  |
| 6   | Del: 10 / Al: 14 | Julio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    |      | 35 hrs.                  |
| 7   | Del: 17 / Al: 22 | Julio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    | 5    | 40 hrs.                  |
| 8   | Del: 24 / Al: 28 | Julio        | 7                 | 7    | 7     | 7    | 7    |      | 35 hrs.                  |
| 9   | Del: 31          | Julio        | 7                 | -    | -     | -    | -    | -    | 7 hrs.                   |
| <b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b> |                  |              |                   |      |       |      |      |      | 300 hrs.                 |

f)   
 Señor Eliud Vásquez Xe  
 Gerente General  


f)   
 Licda. Sandra Hernández  
 Supervisora EPSL  
