

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



"ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE
PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE
GRANOS, S.A."

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANDREA LORENA VÁSQUEZ DÁVILA

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. 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



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



Guatemala, 06 de Febrero 2018

EPS-LIC—2018 36

Lic. Mario Salazar
Gerente General
Movimiento de Granos, S.A.
Presente.

Estimado Licenciado:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Andrea Lorena Vásquez Dávila** con número de registro académico **200418750** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

MOVISA
MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.

Guatemala, 10 de agosto de 2018

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: **Andrea Lorena Vásquez Dávila** con número de carné: **200418750** y CUI: **2369959280101**; la estudiante epesista 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 "*área administrativa*" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del *14 de mayo* al *10 de agosto* del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "*Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de procesos de comunicación interna en la empresa Movimiento de Granos, S.A.*" entregando el material respectivo, debidamente recibido por **Movimiento de Granos, S.A.**

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra empresa **Movimiento de Granos, S.A.**

Atentamente,


Lic. Mario Salazar
Gerente General



Avenida Petapa 52-13, Zona 12
Tel. 2383-1111



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

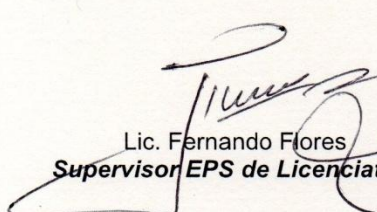
Estudiante
Andrea Lorena Vásquez Dávila
Carné: 200418750
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

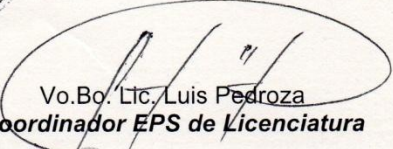
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS S.A". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

DEDICATORIA

A DIOS

Quien es dueño de todo lo que soy, porque todo lo que he logrado ha sido posible sólo gracias a Él, me ha guiado en este camino y me ha dado fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A MI ESPOSO

Hardy Larrazábal por impulsarme a seguir y no rendirme, por su apoyo incondicional.

A MIS PADRES

Por acompañarme durante este proceso y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A MI HIJA

Valentina Larrazábal Vásquez ese pequeño ser de luz que llevo en mi vientre y que fue la principal fuente de inspiración para culminar mi formación académica al completar este proceso y no rendirme ni por un segundo.

AGRADECIMIENTOS

A MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A.

En especial al Licenciado Mario Salazar por darme la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en tan prestigiosa empresa y brindarme su total confianza. A la Sra. Doris Cotto y a la Licenciada Diana Ocaña por su valioso apoyo durante este proceso.

A LA ACADEMIA

Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación por darme el conocimiento a lo largo de mi formación académica.

AL EQUIPO DE EPS DE LICENCIATURA

En especial a mi asesor, Licenciado Fernando Flores por su tiempo y valioso apoyo durante la elaboración de este proyecto.

A MIS HERMANOS

Por brindarme su compañía y apoyo durante mi formación personal y académica.

A MIS COMPAÑEROS

Por haberme brindado su apoyo, consejos, motivación y experiencia a lo largo de este trayecto.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1

1.2 LA INSTITUCIÓN: Movimiento de Granos, S.A. 2

1.2.1. Ubicación geográfica	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3 Antecedentes o historia.....	3
1.2.4. Departamentos o dependencias	5
1.2.5. Misión.....	7
1.2.6. Visión	7
1.2.7. Objetivos Institucionales	7
1.2.8. Público Objetivo	7
1.2.9. Organigrama	8

1.3 METODOLOGÍA..... 8

1.3.1. Descripción del Método.....	8
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	10
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	10

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS..... 11

1.4.1. Ficha de las entrevistas	11
1.4.2. Resultado de las entrevistas	12
1.4.3. Tablas Comparativas	13
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	14

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	20
1.5.1 Fortalezas	20
1.5.2 Oportunidades	20
1.5.3 Debilidades	20
1.5.4 Amenazas	20

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	21
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	22
2.2.1. Objetivo General	22
2.2.2. Objetivos Específicos.....	22
2.3. Público Objetivo.....	22
2.4. Mensaje	23
2.5. Estrategias y acciones (Propuestas)	24

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	27
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	27
3.1.1. Financiamiento.....	27
3.1.2. Presupuesto Ejecutado.....	27
3.1.3. Beneficiarios	28
3.1.4. Recursos Humanos	28
3.1.5. Áreas geográficas de Acción	29
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	29
3.2.1. Creación de Boletín Informativo.....	29
3.2.2. Implementación de buzón de Sugerencias	33
3.2.3. Talleres de Comunicación Interna.	34
3.3. Cronograma de actividades.....	36
3.4. Control y seguimiento	37
CONCLUSIONES	39

RECOMENDACIONES.....	40
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	46
E - GRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	48
Transcripción completa de las entrevistas.....	48
Modelo de la encuesta.....	51
Matriz o Vaciado de las encuestas	52
Bocetos o Artes	54
Fotografías	73
Otros.....	78

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Movimiento de Granos, S.A.

Nombre del Proyecto:

"ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A."

Objetivos del Proyecto:**General:**

Fortalecer el proceso de comunicación interna de la empresa.

Específicos:

Mejorar la comunicación interna.

Implementar nuevos canales de comunicación interna para gestionarlos con eficacia, con el objetivo de interactuar de forma directa con los colaboradores.

Fortalecer la imagen que se tiene de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación interna, ofreciendo a los colaboradores respuestas a sus inquietudes.

Aprovechar y optimizar los recursos de las nuevas tecnologías de la comunicación, empleando herramientas fáciles de utilizar, que permitan brindar información periódicamente para la retroalimentación del colaborador.

SINOPSIS

El presente Ejercicio Profesional Supervisado consta de tres capítulos, en el primero se presenta el diagnóstico de comunicación, que se desarrolla con base en un análisis de los procesos que se llevan dentro de la empresa desde hace años y los servicios prestados por parte del personal hacia sus clientes internos, así como las necesidades de éstos. La metodología seleccionada para la realización de este diagnóstico es como primera etapa exploratoria y posteriormente descriptiva.

En el segundo capítulo se desarrolla el plan de comunicación, en el cual el objetivo principal es fortalecer los procesos de comunicación interna de la empresa Movimiento de Granos, S.A. desarrollando canales de comunicación efectivos. En dicho capítulo se describen las estrategias y las respectivas acciones que se establecieron en base a la información obtenida de las técnicas de investigación utilizadas.

El tercer capítulo se expone las estrategias y acciones ejecutadas durante el período de práctica supervisada, así como cada uno de los recursos humanos y económicos utilizados como apoyo para poder concretar el presente proyecto.

INTRODUCCIÓN

La empresa Movimiento de Granos, S.A pretende proveer confianza y calidad en lo que hace para lograr los objetivos que tiene fijados y el hecho de poder contar con herramientas administrativas que optimicen el proceso comunicacional que involucra al personal de la empresa, nos lleva a cumplir oportunamente con las demandas y necesidades de éstos para cumplir con eficiencia, calidad y un servicio personalizado.

El presente diagnóstico comunicacional se realiza en la empresa Movimiento de Granos, S.A, con la finalidad de identificar y analizar los procesos de comunicación internos que se operan en la empresa para presentar un plan idóneo a ejecutar y con ello resolver la problemática encontrada.

Este diagnóstico se desarrolla en base a la observación realizada respecto a los procesos que se desarrollan actualmente dentro de la empresa y la forma en que se manejan para llevar a cabo la comunicación interna. La metodología a utilizar para la realización de este diagnóstico es exploratoria como primera etapa y posteriormente se utilizará la descriptiva.

JUSTIFICACIÓN

El presente diagnóstico se realiza con el fin de identificar los principales problemas de comunicación que afronta la empresa Movimiento de Granos, S.A, principalmente en el área interna, para con el personal administrativo.

Durante la realización del presente diagnóstico, se determinó que en dicha institución existe como medio de comunicación interna el correo electrónico, extensiones de teléfono, reuniones de trabajo para toma de decisiones y algunos tienen acceso a DropBox; quienes cuentan con móvil de la empresa utilizan la aplicación whatsapp de persona a persona.

Sin embargo para generación de contenido hacia los colaboradores únicamente está habilitada una cartelera, hojas con avisos que se colocan junto al reloj marcador y como herramienta alterna los escritos presentados en papel a la persona interesada; además no existen apoyos digitales por medio de los cuales se pueda tener una interacción directa con los colaboradores, lo cual de alguna manera impide que conozcan o se informen del todo acerca de políticas, noticias o metas y objetivos para el crecimiento tanto del colaborador, como de la empresa y así mejorar sus labores con un efectivo trabajo en equipo.

Por lo tanto la elaboración de este diagnóstico será de vital importancia ya que permitirá presentar propuestas que brindarán la información necesaria para dar a conocer las posibles soluciones a los problemas encontrados.

CAPÍTULO 1

1. DIAGNÓSTICO

1."DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS, SOCIEDAD ANONIMA."

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico de los procesos de comunicación interna de la empresa Movimiento de granos, S.A.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Recabar información relevante acerca de la empresa.
- Conocer la metodología empleada hasta el momento en los proceso de comunicación interna.
- Analizar la efectividad de los canales a través de los cuales se transmite la información hacia los clientes internos.
- Proponer un plan de comunicación eficaz para dar solución a los problemas que se encuentren.

1.2 La Institución:

Movimiento de Granos, S.A.

1.2.1 Ubicación geográfica

Movimiento de Granos S.A. está ubicada en avenida Petapa 52-13 zona 12, Ciudad de Guatemala.



Fuente: Google Maps

1.2.2 Alianzas y estrategias

Actualmente la empresa Movimiento de Granos, S.A. no cuenta con alianzas estratégicas debido a que es la encargada de todo su proceso interno desde la importación de materias primas hasta los productos finales.

1.2.3 Antecedentes o Historia

La historia del cultivo de Trigo y la molinería en Guatemala se remonta a más de un siglo y ha prevalecido dentro del movimiento comercial del país, siendo el trigo desde su aparición en tiempos inmemorables parte importante en la alimentación de los seres humanos.

En 1961 para reforzar la siembra del trigo, se crea el Decreto de Ley 1490 con el cual se fundó la Gremial Nacional de Trigueros, que le daba vida a un sistema que garantizaba el precio del Trigo Nacional y establecía un sistema de cuotas para los molinos existentes. Era con quienes se llegaba a acuerdos en cuanto a precios, cuotas de importación, control de la producción de harina y trigo, impuestos para su sostenimiento, entre otros.

La historia de MOVISA se inicia antes de identificarse con ese nombre ya que da origen con la evolución del Molino de una empresa familiar, iniciándose con Empacadora de Cereales, Sociedad Anónima que inició en Tecpán entre los años 1871 y 1880, cuando la mayoría de molinos se encontraban instalados en el altiplano del país, que era donde se cultivaba el trigo el cual se utilizaba para la fabricación de harinas.

Años después, se deroga el decreto 1490 y desaparece la Gremial Nacional de Trigueros; lo que dio lugar a que poco a poco fueran desapareciendo muchos molinos que no tenían sostenibilidad económica y esto marcó el inicio de una nueva era en la molinería guatemalteca.

Uno de los adelantos más significativos que se dieron, fue el método de transporte y fabricación del trigo importado. Esta empresa reconoció que ya era tiempo de comenzar a fabricar la harina dura en las instalaciones de Guatemala, poniéndose de acuerdo los principales molinos para crear la Industria Nacional de Harinas S.A. (INHSA) que era quien proveía la molienda de la misma a los principales molinos de la época que fueron

Molino Central en la ciudad, Molino Venecia y Molino Helvetia en Tecpán, y Molino San Rafael en Totonicapán.

En aquel tiempo tres socios con acciones del mismo valor, deciden unirse y co-invertir en una nueva empresa con el fin de realizar importaciones, almacenaje de granos y alguna parte de sus ventas en conjunto para reducir costos. Esta relación da como fruto la ventaja de construir en conjunto un nuevo molino con capacidad de producción suficiente para cubrir la demanda de los molinos existentes y con la tecnología adecuada para reducir los costos de producción para así poder competir en un mercado globalizado que cada día se tornaba más difícil.

Es entonces cuando en Junio de 1985, se llegó a un entendido con INHSA para la formación de una nueva empresa que se llamaría MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A. (MOVISA, S.A.) designándola como la encargada de la descarga de los vapores de trigo en Puerto Barrios, y para ello se adquirió dos máquinas succionadoras nuevas, adicionales a las que ya poseían.

El capital de la nueva compañía sería aportado en partes iguales, pero además de esta aportación se tuvo que realizar un préstamo para adquirir el equipo necesario para sus operaciones, el cual se buscó en un banco de Estados Unidos.

Luego de realizar breves estudios para cubrir los costos de operación, se inició con la descarga de trigo en el puerto. Iniciando operaciones con dos embarques en los cuales, usando además una de las máquinas antiguas, se obtuvo un promedio de descarga de 1000 toneladas métricas por día, importando el trigo a granel en barcos con una capacidad mucho mayor a la anterior, se ideó un sistema de aspiración para extraer el trigo de los barcos y trasladarlo directamente al transporte terrestre; para lo que en marzo de 1989 en puerto Barrios el ferrocarril puso a disposición 100 vagones para descargar en las instalaciones de Guatemala y este cambio redujo significativamente los costos de importación del trigo.

Con el paso del tiempo se implementaron donativos para diferentes instituciones y Movisa arrendaba sus silos, los que posteriormente fueron llenando de Hard Red Winter y Dark Nothern Spring para abastecer de Trigo a diferentes molinos como Molino El Quetzal, Molino San Francisco, Molino San Miguel, Molinos Atlas de Occidente y Molino San José situados en Quetzaltenango; así como Molino San Carlos en San Carlos Sija, Molino Elvira y Molino El Progreso En Huehuetenango.

La historia continúa hasta el año 2005, momento en el cual sus directivos deciden que la mejor estrategia sería llevar a cabo una fusión con los demás molinos privados para aumentar su mercado y su fuerza competitiva.

El 1 de Enero del 2015, se consolida la administración como Grupo, afianzándose en el mercado como un proveedor confiable de harinas, en el ramo de compra, venta distribución y almacenamiento de granos, cereales, materias primas y suministros industriales.

Hoy, con 32 años de experiencia, cuenta con la mejor tecnología y exhaustivos controles de calidad e inocuidad para el proceso de elaboración de productos, que exceden las expectativas de los clientes.

1.2.4 Departamentos o dependencias

En la actualidad la empresa cuenta con ocho departamentos, de los se describe actividades y funciones a continuación:

Gerencia General

Es el encargado de administrar y supervisar todos los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, se encarga de promover el sistema de mejora continua y actualización de comunicación interna.

Gerencia Administrativa

Se encarga de organizar, dirigir y controlar los inventarios de producto terminado, almacenado en las bodegas, implementar medidas y procedimientos para que la empresa funcione con el máximo grado de eficiencia y velar por el cumplimiento de las mismas, así como los reglamentos y demás disposiciones emanadas de la gerencia.

Producción

Es el área en la cual se maneja la materia prima de forma óptima para el procesamiento de harina de trigo, harina de maíz y subproductos, ésta es considerada la más importante entre las demás áreas.

Gestión de Calidad

Departamento el cual tiene a cargo el monitoreo, control y verificación del producto en sus diversas etapas.

Gerencia de Finanzas

Se encarga de supervisar y aprobar la gestión contable de la empresa, realizar los análisis financieros y todos los aspectos legales de la empresa, además de auxiliar a la gerencia general en cuando a costos y gastos de la empresa, para crear una visión de futuro.

Servicio al Cliente

Vela por el apropiado servicio al cliente, tanto interno como externo, así como por el desarrollo de la cultura de servicio dentro de la organización; es el encargado de elaborar la planificación de objetivos de investigación para la medición de servicio, dar seguimiento a solución de casos, promover y verificar asistencias técnicas.

Gerencia de Comercialización

Su enfoque es en todo momento buscar el incremento de las ventas y nuevos mercados para mantener los márgenes de rentabilidad de la operación, así como dar seguimiento a clientes potenciales.

Gerencia de Recursos Humanos

Es quien se encarga de realizar y garantizar el proceso de reclutamiento y selección del personal, el cumplimiento de los procesos y políticas, adecuado clima laboral y todo lo relacionado a garantizar la satisfacción de los colaboradores y el logro de los objetivos empresariales.

1.2.5 Misión

Proveer confianza y calidad en lo que hacemos, en los productos que fabricamos y comercializamos, excediendo así las expectativas de nuestros clientes, accionistas y comunidad.

1.2.6 Visión

Ser la mejor alternativa en la producción de harinas especializadas para la panificación industrial y artesanal.

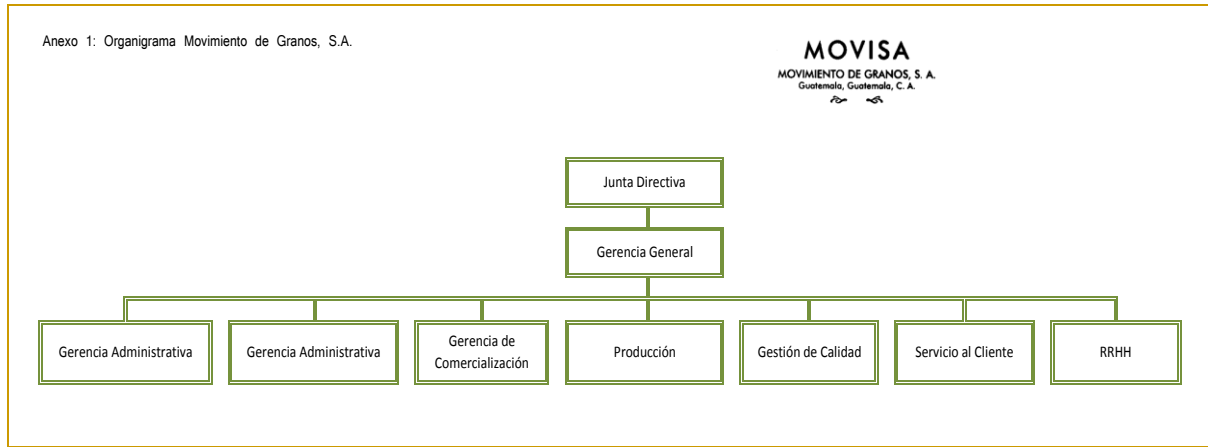
1.2.7 Objetivos Institucionales

“Nuestros objetivos empresariales son la integridad y el total cumplimiento de las leyes.”

1.2.8 Público Objetivo

Es un segmento relativamente amplio de varias industrias: panaderías, galleterías, pizzerías, hoteles, restaurantes y distribuidores. Siendo el más importante la industria Panadera.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018. (Reunión administrativa con Gerente de Servicio al cliente)

1.3. METODOLOGÍA

"La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso." (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004)

En el presente diagnóstico, la metodología está orientada a la institución Movimiento de Granos, S.A. ya que para lograr nuestros objetivos debemos detectar los problemas o falencias que se tienen, obteniendo nuevas verdades y con ello sugerir propuestas de valor.

1.3.1. Descripción del Método

Para determinar este aspecto del diagnóstico se ha optado por la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2003) que dividen los enfoques en exploratorios, descriptivos y correlacionales; de los cuales para este diagnóstico nos basaremos en los primeros dos.

“La Investigación Exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Hernández Sampieri F. C., 2003)

Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

“Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.” (Hernández Sampieri F. C., 2006)

Tipo de investigación seleccionado

El tipo de investigación que más se adecua a la situación de la institución es la investigación exploratoria como primer paso, ya que el objetivo es analizar un problema del cual contamos con cierto nivel de desconocimiento del tema.

Este estudio será el primer paso de la investigación y nos permitirá entrar en contacto con el tema y posteriormente se obtendrán los datos necesarios para realizar la investigación con mayor profundidad.

Posteriormente la investigación será descriptiva ya que se requiere de información del área que se analizara para con ella poder formular las preguntas importantes que nos lleven a la obtención de datos que se desean saber acerca del personal que labora en la institución.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de recolección

Para realizar el diagnóstico se utilizó primero la técnica de observación participante, que fue realizada en las instalaciones de la empresa Movimiento de Granos, S.A.

Por medio de esta técnica se pudo conocer los procesos de comunicación interna que se manejan actualmente en la empresa y la forma en que estos se llevan a cabo.

Durante este proceso se realizó encuestas a una muestra de la población, siendo el grupo objetivo los colaboradores del área administrativa; y se realizó entrevistas a los gerentes involucrados en procesos de comunicación interna, con la intención de conocer las herramientas y canales de comunicación que la institución utiliza para transmitir mensajes y mantener el contacto con sus colaboradores.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDADES	DURACION							
	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase Preparatoria								
Curso Propedéutico del Diagnóstico								
Entrega de Formulario para carta de solicitud formal de prácticas								
Recolección de datos y observación								
Entrega de solicitud formal de prácticas a la institución								
Construcción del Diagnóstico								
Entrega de Carta Aceptación Prácticas								
Entrevistas y Encuestas								
Entrega Informe Diagnóstico								

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las entrevistas

Nombre del Entrevistado	Cargo	Objetivo de la Entrevista
Diana Ocaña	Gerente Atención al Cliente	Conocer la opinión que se tiene de la Comunicación Interna actual de la empresa desde el punto de vista de los mandos medios.
Dorys Cotto	Gerente de Recursos Humanos	Conocer la opinión que se tiene de la Comunicación Interna actual de la empresa desde el punto de vista del Jefe del departamento emisor de dicha información.
Fernando Lara	Gerente de Comercialización	Conocer la opinión que se tiene de la Comunicación Interna actual de la empresa desde el punto de vista del Jefe del departamento eje en las operaciones de la empresa.

Cuestionario
1. ¿La comunicación dentro de la empresa responde a un plan establecido?
2. ¿Cree usted que los medios o canales de comunicación que se utilizan para transmitir información internamente son efectivos?
3. ¿La comunicación interna se adapta a las nuevas estructuras horizontales (no jerárquicas)?
4. ¿Conoce usted algún inconveniente que se haya generado por alguna falta de comunicación dentro de la empresa?
5. ¿Qué porcentaje de información considera que maneja de todos los procesos, productos, servicios y políticas de la empresa?
6. Según su criterio y experiencia en la empresa, ¿Conoce usted algún punto de mejora referente a la comunicación interna, que requiera mayor atención?

1.4.2. Resultado de las entrevistas

En la entrevista realizada a tres gerentes involucrados en el proceso de Comunicación Interna de la empresa, la cual se llevo a cabo en las instalaciones ubicadas en zona 12 de la ciudad capital, se obtuvieron datos relevantes en cuanto al tema de los procesos de comunicación interna y la forma en que funciona actualmente dentro de la empresa.

Respecto a la comunicación interna los entrevistados difieren en cuanto a sí hay un plan establecido o no debido al mismo desconocimiento de información, sostienen que existen oportunidades de mejora, no sólo porque algunas personas desconocen los canales actuales sino porque habría que implementar otro canal con mayor efectividad.

En lo que respecta a la adaptación de la comunicación interna a las estructuras horizontales, los tres concuerdan en que no se adapta porque muchas veces la información no llega a todos los colaboradores de manera oportuna. Entre los inconvenientes que se han generado por alguna falta de comunicación sostienen en que se han debido a la relación entre departamentos y que falta eficacia en los mensajes e involucramiento de las partes.

En cuanto a la información que manejan respecto a la empresa es variable debido al involucramiento de cada uno con ello, por otra parte los tres gerentes coinciden en que es de suma importancia que se informe sobre los objetivos de la empresa a todo el personal para mejorar en función de los mismos.

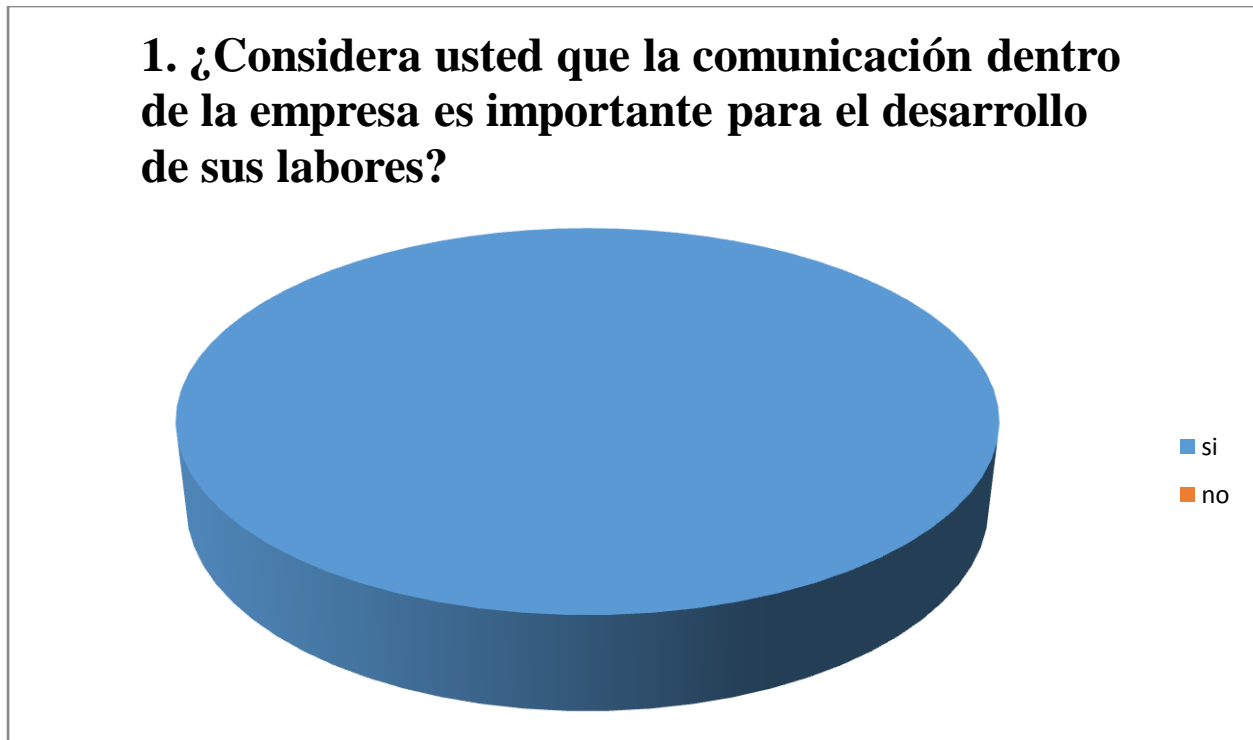
1.4.3. Tablas comparativas

Pregunta	Gerente Servicio al Cliente	Gerente de RRHH	Gerente de Comercialización
1. ¿La comunicación dentro de la empresa responde a un plan establecido?	El proceso de comunicación es tan dinámico que debe actualizarse constantemente	Existe un manual de cómo debe ser la comunicación interna de acuerdo al FSSC 22000	No entre departamentos porque están alineados entre sí.
2. ¿Cree usted que los medios o canales de comunicación que se utilizan para transmitir información internamente son efectivos?	Existe muchas oportunidades de mejora.	Habría que implementar otro porque el actual es obsoleto.	Desconoce si existe alguno.
3. ¿La comunicación interna se adapta a las nuevas estructuras horizontales (no jerárquicas)?	En ocasiones no.	Existe la posibilidad que no.	Tal vez no.
4. ¿Conoce usted algún inconveniente que se haya generado por alguna falta de comunicación dentro de la empresa?	Sí, se debe mejorar la eficacia en la comunicación.	Sí, falta una buena comunicación entre departamentos.	Sí, falta de involucramiento entre departamentos.
5. ¿Qué porcentaje de información considera que maneja de todos los procesos, productos, servicios y políticas de la empresa?	90%	10%	0% lo que conoce es por sus propios medios.
6. Según su criterio y experiencia en la empresa, ¿Conoce usted algún punto de mejora referente comunicación interna, que requiera mayor atención?	Creación de nuevos canales de comunicación y cumplimiento de procedimientos.	Conocimiento de los objetivos de la empresa.	Conocimiento de los objetivos anuales de la empresa.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Pregunta 1.

Gráfica 1



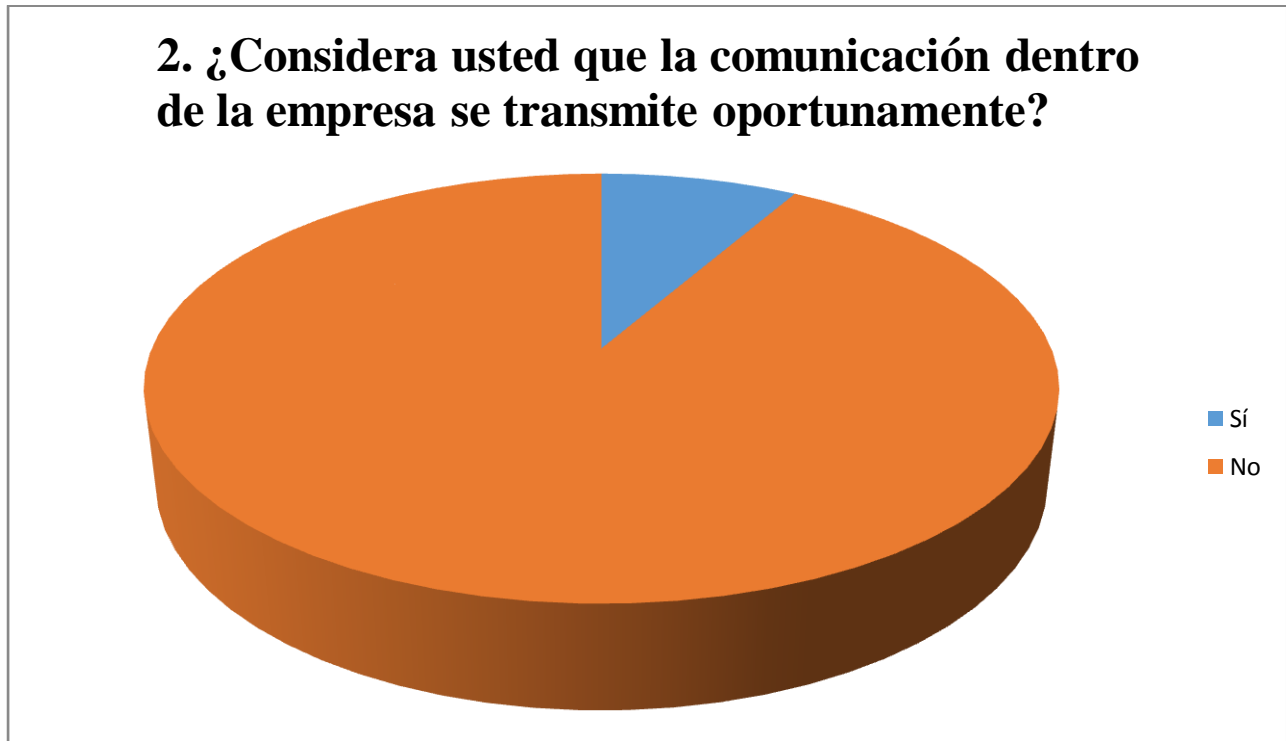
Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

Análisis

Todos los encuestados coincidieron en su respuesta, para ellos la comunicación dentro de la empresa sí es importante para realizar su trabajo de forma productiva. Esto indica que como institución son conscientes de la importancia que tiene este proceso comunicacional en las tareas cotidianas.

Pregunta 2.

Gráfica 2



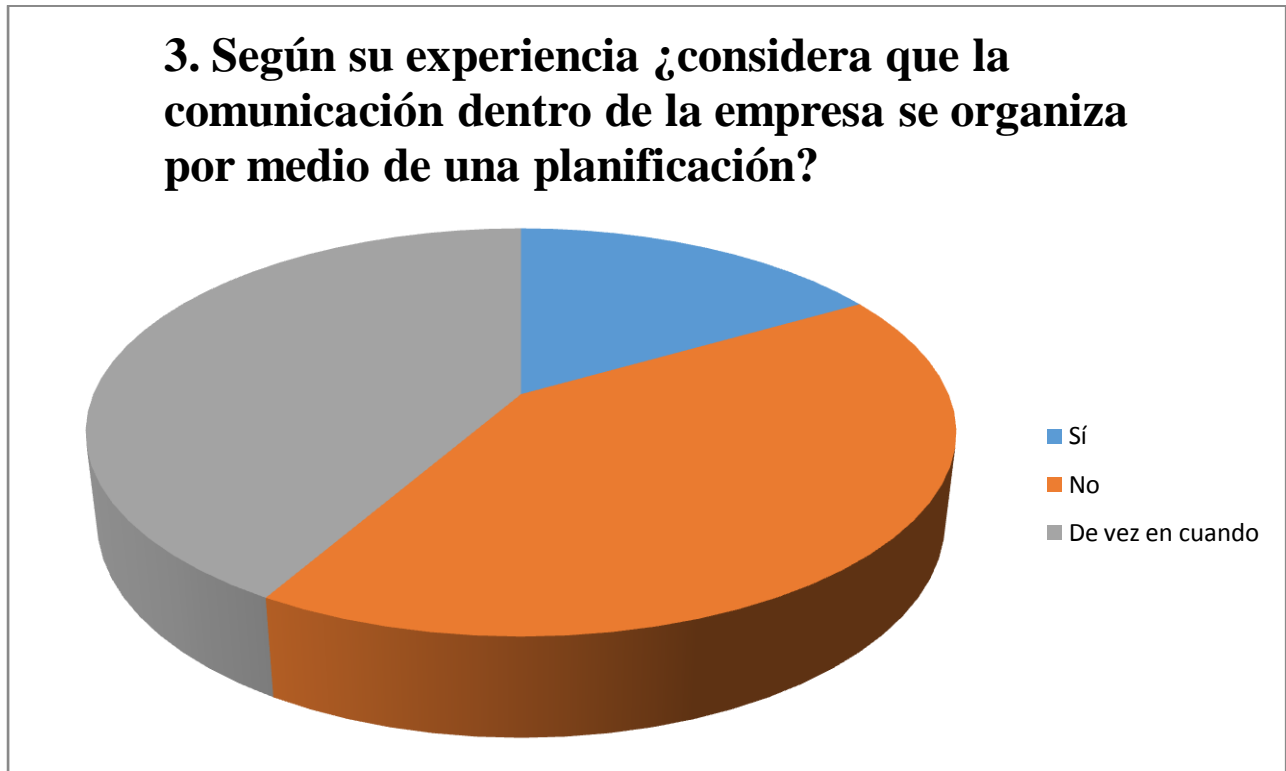
Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

Análisis

La mayoría del personal encuestado considera que la comunicación dentro de la empresa no se transmite oportunamente, lo cual es un área de oportunidad para mejora ya que se requiere un estímulo en largas jornadas laborales y esto podría de alguna manera impedir el óptimo desempeño de cada uno de los colaboradores.

Pregunta 3.

Gráfica 3



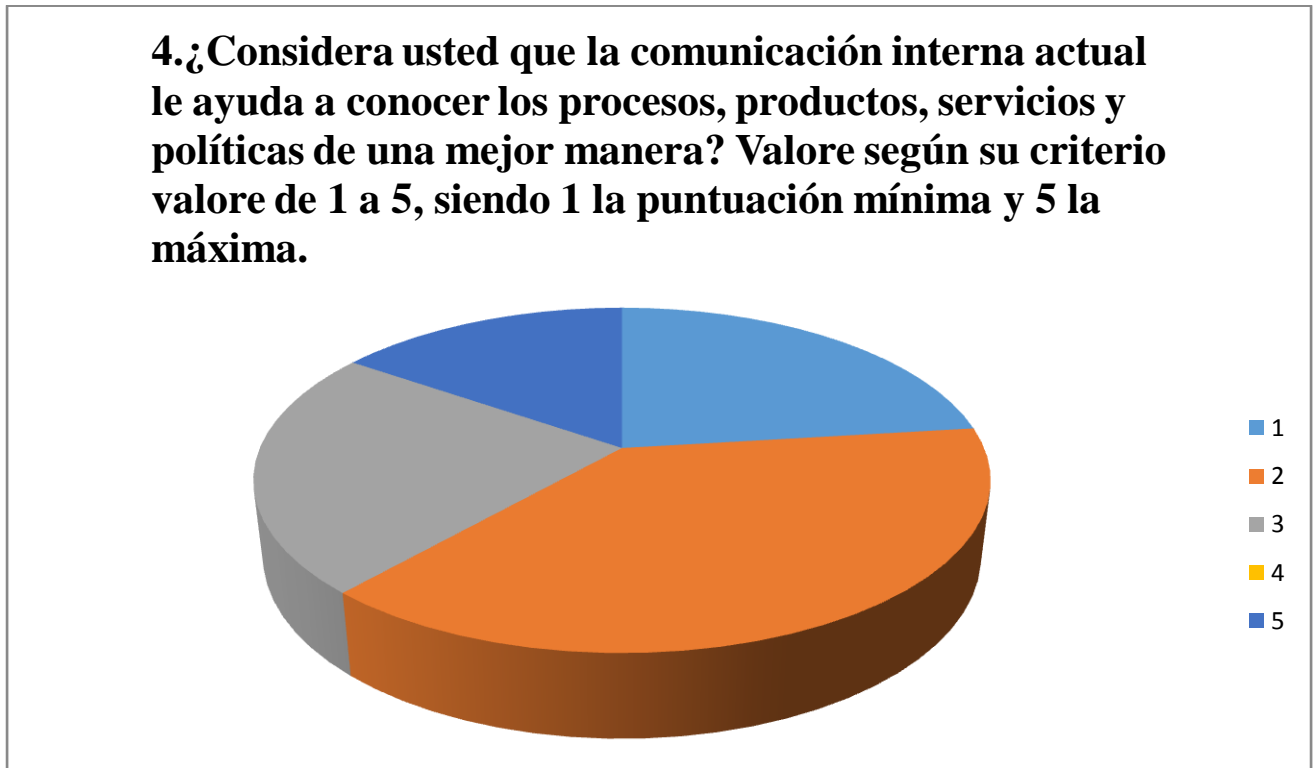
Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

Análisis

Las respuestas fueron variables debido al mismo desconocimiento que existe.

Pregunta 4.

Gráfica 4



Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

Análisis

La mayoría de los encuestados consideran que la comunicación dentro de la empresa no les ha contribuido del todo a conocer mejor todo lo referente a la empresa.

Pregunta 5.

Gráfica 5



Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

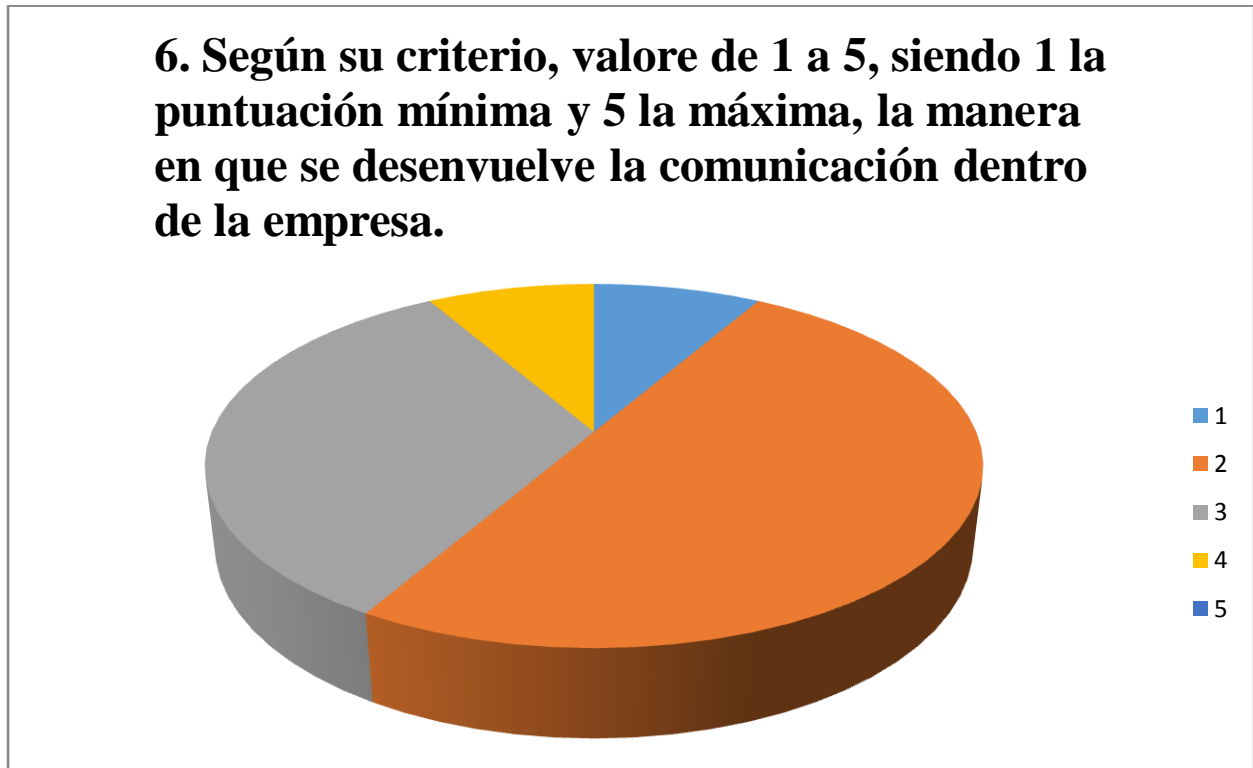
Análisis

La mayor parte de los encuestados indican que sí han estado involucrados en algún tipo de inconveniente por falta de comunicación, lo que indica que la comunicación dentro de la empresa requiere reforzamiento para fortalecer este proceso comunicacional.

Entre los puntos de mejora mencionaron planificación, conocimiento de objetivos, involucramiento, trabajo en equipo.

Pregunta 6.

Gráfica 6



Fuente: Epesista Andrea Vásquez, Febrero 2018.

Análisis

Los encuestados denotaron insatisfacción en cuanto a la manera en que se desenvuelve la comunicación dentro de la empresa, lo cual indica que hay gran oportunidad de mejora para enriquecer este proceso de comunicación interna.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN (FODA)

1.5.1. Fortalezas

- La empresa tiene más de 32 años en el mercado.
- Se tiene un manual de Comunicación Interna.
- Se rigen en base a normas (FSSC 22000)
- Se tiene iniciativa para nuevos proyectos.
- Se realizan capacitaciones internas.

1.5.2. Oportunidades

- Mejor comunicación entre colaboradores.
- Conocimiento de los objetivos.
- Acceso a nuevas tecnologías y medios de comunicación.
- Mayor interacción entre departamentos.
- Involucramiento de los actores.
- Mejor comunicación dentro de la empresa.

1.5.3. Debilidades

- Carece de canales de comunicación actualizados.
- Información no llega oportunamente.
- Falta cultura de trabajo en equipo.
- Actitud de servicio de los colaboradores.

1.5.4. Amenazas

- Procesos afectados por falta de comunicación.
- Acceso a medios de comunicación por parte de los colaboradores.
- Información tardía.
- Planificación estratégica y buen manejo de la información.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

"ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A."

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Movimiento de Granos, S.A. abre sus puertas en el año 1985 con el objetivo de ser una empresa guatemalteca líder en importación, procesamiento y comercialización de las mejores harinas de Trigo a nivel nacional.

El ámbito laboral ésta empresa se ha caracterizado por contar con buena comunicación, desde su fundación debido a que el personal tiene años de conocerse y con ello se ha ido formando buenas relaciones interpersonales. Ocasionalmente se recibe capacitaciones de Actitud de Servicio, Atención y satisfacción al cliente, la importancia de una buena atención al cliente, primeros auxilios para ser Brigadista, Uso técnico de extinguidores, capacitación de las normas de Inocuidad de alimentos, entre otros.

La empresa cuenta con personal alta mente calificado y capacitado en el procesamiento y elaboración de harinas y tecnología de punta del más alto nivel para garantizar a los distribuidores y sus clientes, calidad y excelencia.

Se cuenta con un sitio web, el cual actualmente se encuentra avanzado en su reconstrucción. Debido a ello la página anterior cumple con su objetivo de informar.

Sin embargo no se cuenta con un medio de generación de contenido interno establecido y la información hacia los colaboradores se transmite ocasionalmente por

medio de correo electrónico para informar de convocatorias o capacitaciones a las cuales se debe asistir; o se colocan pequeños avisos en una cartelera ubicada en el área de comedor. También se colocan avisos generales en hojas sueltas a un lado del reloj marcador de entrada a labores.

En alguna ocasión se contó con un buzón de sugerencias, sin embargo estaba enfocado únicamente al uso de los clientes externos, no para el personal interno.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Optimizar y fortalecer los procesos de comunicación interna de la empresa.

2.2.2. Objetivos Específicos

Implementar nuevos canales de comunicación interna para gestionarlos con eficacia, con el objetivo de interactuar de forma directa con los colaboradores.

Fortalecer la imagen que se tiene de la empresa fomentando la construcción de un entorno saludable, para favorecer el clima laboral y que permita el logro de objetivos comunes.

Aprovechar y optimizar los recursos de las nuevas tecnologías de comunicación, empleando herramientas útiles y que permitan brindar información periódicamente para la retroalimentación del colaborador.

2.3. Público Objetivo

- Cliente Interno

Colaboradores del área administrativa de la empresa Movimiento de Granos, S.A.

- Datos demográficos:

Hombres y mujeres en edad de 22 a 60 años, solteros, casados, divorciados. En

su mayoría de religión Católica. Nivel Educativo: Diversificado, universitario y Maestrías.

- Datos Geográficos:

Las oficinas se encuentran ubicadas en el área Urbana. El clima que predomina en el área es generalmente caluroso con temperaturas entre 20 y 30 grados. Red vial: Para ingresar a las oficinas se utiliza la carretera en la avenida petapa o calzada Atanasio Tzul ya que cuenta con dos accesos, zona 12 capitalina.

- Nivel Socioeconómico:

Se encuentran en niveles socioeconómicos tipo: C media, ingresos de Q.11,000.00 a Q.34,000.00; tipo D+ media baja de Q.6,800.00 a Q.10,000.00 y por último tipo D baja alta, con rangos de Q.2,700.00 a Q.6,000.00

2.4. Mensaje

El trigo es parte de nuestra vida y de muchos momentos especiales los cuales compartimos con aquellos que más amamos. Es por eso que para Movimiento de Granos, S.A. es de vital importancia que cada grano se convierta en una especial y exquisita harina.

2.5. Estrategias y acciones (Propuestas)

Para alcanzar los objetivos específicos descritos anteriormente, se aplicarán las siguientes estrategias:

- **Estrategia 1- Creación de Boletines Informativos:**

Con el fin de enriquecer la comunicación hacia los colaboradores y que estén enterados de actividades y noticias de interés dentro de su círculo de trabajo, haciendo que con ello se sientan parte de todo proceso en la institución.

ACCIÓN COMUNICACIONAL No.1	
Estrategia a la cual corresponde:	Creación de Boletines Informativos
Problema:	No existe un medio de de generación de contenido interno establecido y la información hacia los colaboradores se transmite ocasionalmente. Los avisos o noticias se colocan en una cartelera ubicada en el área de comedor o en hojas sueltas a un lado del reloj marcador de entrada a labores.
Producto:	Boletín mensual y boletines esporádicos.
Objetivo Comunicacional:	Socializar la información interna de la institución.
Tipo de mensaje:	Informativo- Recreativo-Motivacional
Público Objetivo:	Colaboradores de oficinas administrativas MOVISA, S.A.
Medio de difusión:	Correo institucional

Los boletines se transmitirán de forma digital ya que es el medio más rápido de los que se utiliza para hacer llegar la información a todo el personal administrativo, y el colaborador puede visualizarlo sin tener que distraerse demasiado de sus labores.

Se creará un boletín mensual variado con temas de vital importancia, para que se pueda aprovechar a informar de actividades que ocurrieron en el mes así como lo que

se tiene programado para el que está por iniciar; además de boletines cortos con información específica que se requiera informar de manera más inmediata.

La información a difundir debe ser breve y concisa, para hacer llegar el mensaje de manera óptima y llamativa a los lectores. Dichos boletines serán enviados por medio del correo institucional que se tiene destinado para noticias.

- **Estrategia 2- Implementación de buzón interno de sugerencias:**

La implementación de este es para fortalecer la imagen que tiene de la empresa el colaborador, dándole la oportunidad de brindar su opinión acerca de las áreas de mejora en que se debe trabajar.

ACCIÓN COMUNICACIONAL No.2	
Estrategia a la cual corresponde:	Implementación de buzón interno de sugerencias
Problema:	Se requiere de una herramienta que permita al colaborador expresar sus sugerencias e inconformidades para buscar soluciones que ayuden a mejorar el clima laboral y se sientan parte del equipo. En alguna ocasión se contó con un buzón de sugerencias, sin embargo estaba enfocado únicamente al uso de los clientes externos, no para el personal interno.
Producto:	Buzón interno de Sugerencias
Objetivo Comunicacional:	Implementar el Buzón de sugerencias y motivar el uso de esta herramienta.
Tipo de mensaje:	Informativo - Motivacional
Público Objetivo:	Colaboradores de oficinas administrativas MOVISA, S.A.
Medio de difusión:	Correo Institucional y físicamente.

Las sugerencias serán guiadas y cada mes se enviará el tema sobre el cual se necesitan puedan opinar y proponer soluciones.

El buzón estará a disposición de todo el personal administrativo, el cual será instalado en un área estratégica donde el personal pueda colocar su sugerencia de manera discreta, se monitoreará por semana siendo el responsable de su seguimiento el departamento de atención al cliente en conjunto con Recursos Humanos.

- **Estrategia 3- Talleres de Comunicación Interna:**

Con el fin de dar a conocer herramientas que el colaborador pueda poner en práctica en sus labores diarias, así como incentivar el trabajo en equipo se llevará a cabo talleres de Trabajo en equipo y Comunicación interna.

ACCIÓN COMUNICACIONAL No.3	
Estrategia a la cual corresponde:	Impartir Talleres de Comunicación Interna
Problema:	Falta de comunicación y mejora de actitud entre colaboradores, trabajo en equipo para el logro de metas de la empresa.
Producto:	Talleres de trabajo en equipo y Comunicación
Objetivo Comunicacional:	Brindar herramientas de comunicación y fomentar un entorno saludable de trabajo.
Tipo de mensaje:	Informativo - Inductivo - Motivacional
Público Objetivo:	Colaboradores de oficinas administrativas MOVISA, S.A.
Medio de difusión:	Correo Institucional para convocar a los asistentes.

Dichos talleres serán impartidos por Epesista brindará herramientas claves para desarrollar el trabajo en equipo y mejorar la comunicación, sus beneficios y algunas normas que se deben tener en cuenta para el logro de objetivos comunes.

Seguidamente se realizarán dinámicas entre los asistentes para poner en práctica lo aprendido, para romper el hielo, aliviar tensiones y estrechar vínculos.

El objetivo primordial de dichas actividades es fomentar un entorno de cordialidad y colaboración, invitándoles a reflexionar y tener actitud positiva.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCION

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

"ESTRATEGIAS DE COMUNICACION PARA EL FORTALECIMIENTO DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A."

3.1.1. Financiamiento

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 6,200.00
Empresa	Q 242.00
Total	Q 6,442.00

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO				
Cantidad	DESCRIPCION	Precio Unitario	Total	Financiamiento
3	Servicio Profesional de diseño de Boletines Informativos	Q 400.00	Q 1,200.00	Epesista
1	Buzón de Vinil (medidas 21.5cms ancho, 20cms alto, 21.5cms profundidad)	Q 159.00	Q 159.00	Empresa
2	Exhibidor acrílico de vinil tamaño carta (8.5" x 11")	Q 22.50	Q 45.00	Empresa
2	Hula Arcoiris grande	Q 19.00	Q 38.00	Empresa
1	Servicio Profesional de Asesoría Comunicacional	Q 5,000.00	Q 5,000.00	Epesista
Total del Proyecto			Q 6,442.00	

3.1.3. Beneficiarios

Las estrategias comunicacionales realizadas para la empresa Movimiento de granos, S.A. beneficiaron tanto a los gerentes como a los colaboradores brindándoles una comunicación más activa y más eficiente, construyendo un ambiente de mejor adaptabilidad y flexibilidad organizacional.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Licenciada Diana Ocaña	Gerente de Servicio al cliente	Supervisión y corrección de contenido.
Lic. Doris Cotto	Gerente de Recursos Humanos	Colaboración con información esencial para llevar a cabo las estrategias.



Presentación de Estrategias de Comunicación a Gerente de Recursos Humanos y Generalista de la empresa Movimiento de Granos, S.A. desarrolladas por Epesista Andrea Vásquez.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Se ejecutó en las instalaciones de la empresa Movimiento de granos, S.A. ubicada en avenida petapa 52-13 zona 12, teniendo alcance dentro de las instalaciones del edificio administrativo, teniendo alcance hacia bodegas, producción y báscula donde también se ubica personal administrativo.

3.2 Estrategia y acciones desarrolladas

3.2.1 Creación de Boletín Informativo

Objetivo	Tipo de Mensaje	Público	Resultados esperados	Medio de difusión
Socializar y actualizar la información interna de la institución a través de dicha herramienta.	Informativo - Motivacional	Todo colaborador que cuente con acceso a una computadora.	Establecer un canal efectivo de comunicación.	Correo electrónico institucional.

Características:

El boletín debe ser periódico, generar expectativa y ser atractivo para el receptor. De fácil acceso, claro y conciso. Con un lenguaje que se adapte y refuerce la sensación de cercanía e intimidad.

Contenido del boletín:

Portada	Es la presentación del boletín, en la cual se presenta el mes de dicha información.
Nuestros Valores	En ésta sección se presenta un valor de la institución, en el cual se hace énfasis y se relaciona con alguna actividad reciente para generar conciencia en el colaborador.
Reflexionando	Es un apartado que se utiliza para colocar un tema motivacional.
¿Sabías qué?	En ésta parte se presenta productos, servicios o algún tema de relevancia del cual no todos tengan conocimiento para ir enriqueciendo el conocimiento de los colaboradores.
Nuevos Talentos	Es la sección en la cual se presenta a los nuevos colaboradores de la institución, por medio de su fotografía y una breve descripción de su puesto a ocupar.
Metas y Logros	Acá se presentan datos relevantes o estadísticos que vayan reflejando mejoras en la institución para motivar a personal.
Noticias	Está es una de las principales funciones del boletín, informar a los colaboradores sobre acontecimientos y noticias relacionadas a la institución.
Cumpleañeros del mes	Es la última sección del boletín, en la cual se felicita a los cumpleaños del mes para que los colaboradores puedan estar enterados e ir fomentando un mejor ambiente y sentido de pertenencia.

Fuente: Epesista Andrea Vásquez.

Objetivo Comunicacional:

Implementar un canal de comunicación interno directo con información relevante acerca de procesos, servicios y noticias con el fin de informar con inmediatez y estrechar vínculos.

Descripción:

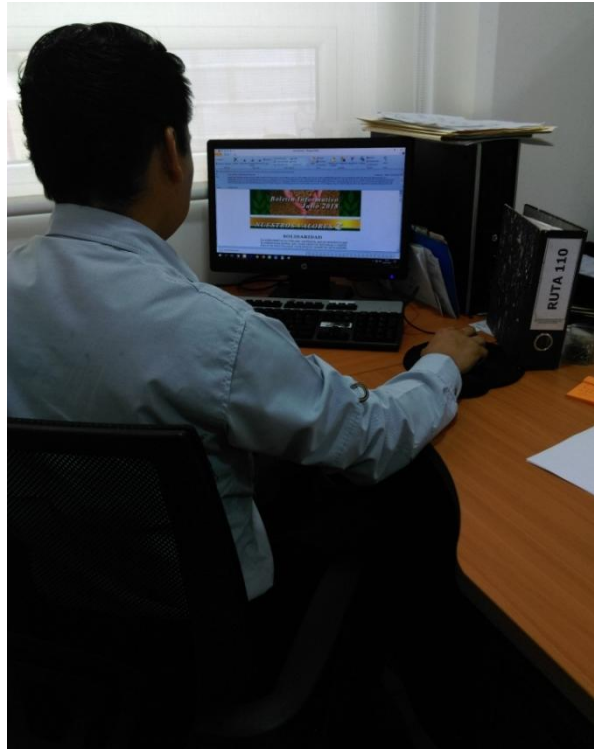
Se implementó un boletín informativo mensual y boletines cortos esporádicos con los cuales los colaboradores pueden obtener información relevante de la empresa y su entorno, con contenido de interés claro y breve.

Acciones desarrolladas:

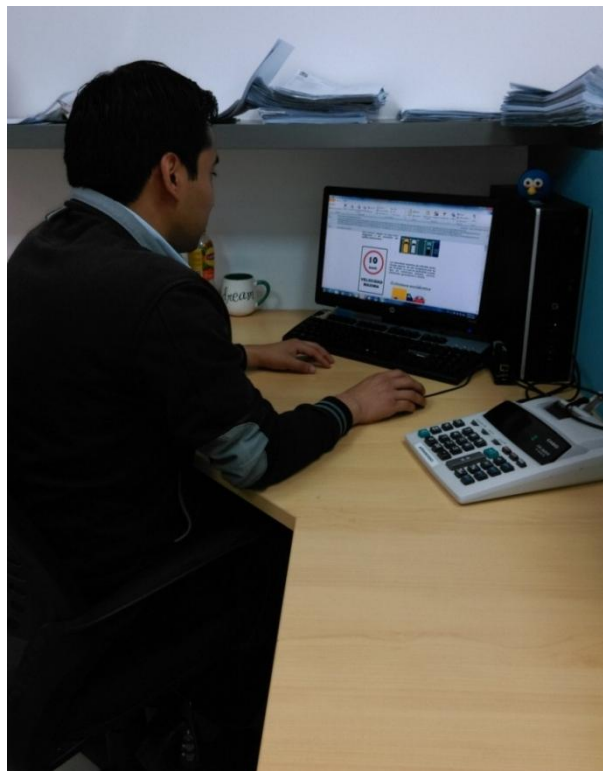
- a) Definición y creación del contenido del boletín mensual.
- b) Diseño y gestión de boletines.
- c) Diagramación y revisión de contenido.
- d) Generación de boletines cortos.
- e) Actualización de listado de remitentes para la distribución de boletines.
- f) Envío por correo electrónico institucional.



Portada de Boletines Informativos Mensuales



Sr. Rudy López Departamento de Créditos de Movisa leyendo primer boletín mensual.



Colaborador de Movisa José García Departamento de Contabilidad leyendo uno de los boletines informativos cortos enviados.

3.2.2. Implementación de buzón de Sugerencias

Objetivo Comunicacional:

Potenciar la aportación de talento, ideas y sugerencias de mejora para dar sentido de pertenencia y confianza.

Descripción:

Se implementó un buzón de sugerencias interno por medio del cual los colaboradores pueden brindar su opinión acerca de un tema en específico, dicho tema es enviado por mes vía correo y se realizó guiado para evitar se desvíen hacia situaciones fuera de lugar.

Acciones desarrolladas:

- a) Colocación de buzón en ubicación específica.
- b) Distribución de boletas para sugerencias.
- c) Envío de boletines con tema guiado para lograr participación.

Modelo de boleta:

Ficha de boleta Sugerencias
*Sea breve y respetuoso.
Tema: <i>(acá se redacta la pregunta con el tema del mes)</i>

Gracias por tu participación.

Fuente: Epesista Andrea Vásquez



Lic. Doris Cotto Gerente de Recursos Humanos y Licda. Diana Ocaña Gerente de atención al cliente, en reunión con Epesista Andrea Vásquez para verificación de sugerencias colocadas en buzón por los colaboradores.

3.2.3. Talleres de Comunicación Interna

Objetivo Comunicacional:

Brindar herramientas esenciales para mejorar la comunicación y promover el trabajo en equipo, para propiciar un mejor ambiente que permita el logro de objetivos comunes.

Descripción:

Se impartió talleres para encaminar al personal interno hacia la construcción de un entorno saludable, analizando las características del trabajo en equipo y las claves para desarrollarlo, así como dinámicas para romper el hielo y crear un ambiente de compañerismo. Se organizó en grupos de 18 a 20 personas.

Acciones desarrolladas:

- a) Planificación de taller.
- b) Creación de Contenido.
- c) Distribución de grupos y calendario.
- d) Convocatorias aleatorias para grupos variados.
- e) Impartir talleres.
- f) Dinámicas.

Contenido del Taller:

Trabajo en Equipo y Comunicación	
Objetivo:	Dar a conocer herramientas para que el colaborador pueda aplicarlas en sus labores diarias y realizar actividad práctica para romper barreras ya existentes entre los asistentes.
Duración:	1 hora por taller
Contenido:	1) Trabajo en Equipo y Comunicación: <ul style="list-style-type: none">a. Diferencias entre grupo y equipo.b. Beneficios de trabajar en equipo.c. 5 Claves para mejorar el trabajo en equipo.d. Normas de Comunicación 2) Actividades dinámicas para poner en práctica el trabajo en equipo.
Materiales a utilizar:	Presentación audiovisual, Cañonera, laptop, bocinas, 2 ula ula.
Hora:	7:00 a 08:00a.m.
Lugar:	Sala de capacitaciones
Expositor:	Andrea Vásquez
Tema:	1) Trabajo en Equipo y Comunicación

Fuente: Epesista Andrea Vásquez

3.3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Tiempo de duración															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de Contenido Boletín																
Diseño y edición de Contenido por Tema																
Revisión																
Publicación vía electrónica																
Promoción del Buzón Sugerencias																
Instalación y Monitoreo																
Planificar contenido del taller																
Establecer calendario y armar los grupos para taller																
Enviar Convocatoria para talleres																
Impartir talleres																

3.4 Control y Seguimiento

CONTROL Y SEGUIMIENTO		
Actividades	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
ESTRATEGIA 1		
Recopilación de Contenido Boletín informativo (acción 1)	-El boletín mensual ha tenido un alcance total de 55 personas.	Rudy López: -Me parece bastante bien, es diferente a lo que estamos acostumbrados, mucho más profesional. Me gusta porque necesitábamos algo así.
Diseño y edición de Contenido por Tema (acción 2)		
Publicación vía electrónica (acción 3)		<p>Pedro Marcos: -Bastante interesante, me tomé el tiempo de leerlo.</p> <p>Ingrid Manzo: -Excelente contenido, muy bonito diseño y llamativo.</p> <p>Erick Pérez: -Siendo honesto ni lo leí, es demasiada información, solo ví el título y lo pasé de largo al ver que eran varios temas.</p> <p>Alejandro Mazariegos: -Muy bueno, antes no nos enterábamos de nada.</p>
ESTRATEGIA 2		
Promocionar el uso del buzón de sugerencias interno (acción 1)	-El primer mes el buzón de sugerencias no tuvo participación espontánea de los colaboradores.	Pablo Jeréz: -Nunca supe de un buzón antes, pero me parece buena la idea para expresarnos y que puedan dar solución a algunos inconvenientes o falencias de las que nadie se entera.
Implementación de buzón interno de sugerencias (acción 2)	-El segundo mes (al repartir las boletas de sugerencias de persona a persona) se logró una	

	participación del 80% de los colaboradores.	<p>Doris Cotto: -Hace algún tiempo tuvimos uno pero no tuvo éxito pues se colocaban comentarios obscenos y lo tuvieron que quitar.</p> <p>Lesbia Ramírez: -Tuvimos en alguna ocasión un buzón de sugerencias pero era para el cliente externo, me parece muy bien que nos den la oportunidad de interactuar y expresarnos porque algunas veces uno quiere expresarse y no se atreve.</p>
ESTRATEGIA 3		
Planificar contenido del taller (acción 1)	-Esta estrategia tuvo una participación del 80% de los convocados.	Carlos Cordero: -Muy buena presentación, nos deja mucho para reflexionar.
Establecer calendario y armar los grupos de asistentes a dicha actividad (acción 2)	-En las dinámicas realizadas participó el 100% de los asistentes.	Doris Cotto: -Nos sorprendió la forma en que se impartió el taller, felicitaciones.
Enviar Convocatoria para talleres (acción 3)		Pablo García: -Muy bonito curso.
Impartir talleres (acción 4)		

CONCLUSIONES

Movimiento de Granos con 32 años de funcionamiento en la industria harinera, contaba con un canal de comunicación digital el cual no había sido actualizado o tan utilizado frecuentemente, por lo que se implementó una nueva forma de comunicación con la cual se logró captar la atención de los colaboradores, ofreciendo una comunicación más eficaz y brindando solución a sus necesidades de obtención de información.

Movimiento de Granos, S.A. es una empresa de calidad en importación y exportación, reconocida por su alta calidad, sin embargo es necesario hacer uso de las nuevas tecnologías digitales para conseguir un mejor aprovechamiento y que mejor manera que empezando desde el corazón de la empresa que es su talento humano.

Por medio de las estrategias comunicacionales se logró iniciar una nueva etapa, en que se va fomentando la construcción de un entorno saludable, llevando de la mano a los colaboradores hacia una cultura de servicio y trabajo en equipo. Con esto se logró dar a conocer la importancia de estar informados para tener sentido de pertenencia y que el colaborador hiciera de la marca parte de su día a día, estableciendo una comunicación más directa y personalizada, estrechando no solamente el vínculo con la empresa sino entre colaboradores.

Con el paso del tiempo las tecnologías avanzan de manera rápida creando nuevos hábitos en las personas, es importante que las empresas vayan adoptando las nuevas tecnologías para llegar a nuevos públicos facilitando la comunicación y a su vez la difusión de sus productos o servicios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a Movimiento de Granos, S.A. continuar con las presentes estrategias comunicacionales, brindando el seguimiento y actualización al contenido de las mismas con el fin de seguir fomentando un entorno saludable entre sus colaboradores.

Sería ideal contar con personas que se dediquen a la gestión de los nuevos canales de comunicación digital implementados en la empresa, para un mejor aprovechamiento de estas herramientas, tanto interna como externamente.

A través de las herramientas ya establecidas propiciar siempre un ambiente de trabajo en equipo y comunicación constante para mejorar el clima laboral, que logre que los colaboradores se sientan apoyados y así este ambiente agradable también lo pueda percibir el cliente externo.

Establecer un compromiso para mejorar la comunicación interna de la empresa, tener un acercamiento con sus nuevos colaboradores, ya que al empezar a formar parte de un equipo es cuando se percibe más claramente las áreas de oportunidad a mejorar.

A las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, impulsar no sólo la investigación sino la aplicación de la comunicación social a través de herramientas digitales ya que como comunicadores es necesario tener amplio conocimiento sobre las nuevas formas de comunicación que van surgiendo con el avance de la tecnología.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aranceles: Tributo que se aplica a todos los bienes que son objeto de importación.

Boletín informativo: Herramienta útil que se distribuye regularmente, cumple con la finalidad de hacer llegar cierto tipo de información a un público en particular de forma rápida y efectiva con costo nulo.

Calidad: Cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia.

Canal de comunicación: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor.

Cereales: Producto elaborado con semillas.

Comunicación interna: Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Correo electrónico: Es un servicio digital que permite a los usuarios de computadoras el envío y la recepción de mensajes con contenido de texto e imágenes.

Dark Nothern Spring: Oscuro trigo de primavera del norte, es una subclase del mercado de trigo rojo duro de primavera, que a su vez, es una de las ocho clases de trigo del mercado.

Diagnóstico: Un diagnóstico son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto

Digitalización: la digitalización es el proceso de convertir información analógica en formato digital.

Dinámica de grupo: Técnica altamente motivadora cuando es bien conducida, sirve para indicar los cambios en un grupo de personas cuyos participantes buscan poder afianzar sus relaciones mutuas, hallándose en contacto los unos con los otros, y con actitudes colectivas. Permite desarrollar ciertos aprendizajes que sería más difícil de lograr por otros medios: aquellos que requieren análisis, diálogo, experimentación.

Embarque: Momento en el cual una persona o un objeto se introduce a algún tipo de embarcación para ser transportada de un lugar a otro.

Empacadora: Que empaca o empaqueta.

Equipo: Dos o más personas que interactúan, discuten y piensan de forma coordinada y cooperativa, unidas por un objetivo en común.

Estrategia comunicacional: es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado.

Feedback: Técnica de construcción de equipos más básica y esencial, y al mismo tiempo la más complicada de hacer. Es la importancia de transmitir la información siempre desde un punto de vista positivo.

FODA: es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.

FSSC 22000: Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, diseñado para impulsar la armonización internacional y la transparencia en las normas de seguridad alimentaria.

Grano: Tipo de fruto simple, típico de los cereales.

Gremial: Se refiere a las agrupaciones formadas por los artesanos de un mismo oficio o una profesión.

Hard Red Winter: Trigo duro rojo de invierno.

Imagen corporativa: se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía significa.

Importación: Transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero, los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este.

Industria: Es la actividad que tiene como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados.

INHSA: Industria Nacional de Harinas S.A. compañía es especialista en el rubro de fécula.

Inocuidad: Incapacidad para hacer daño.

Inocuidad alimentaria: Es la garantía de que no causará daño al consumidor, cuando sea preparado o ingerido y de acuerdo con el uso a que se destine.

Institución: Se refiere a cualquier tipo de organización humana, que implica relaciones estables y estructuradas entre las personas, con el fin de cumplir objetivos específicos y según el grado de formalidad que alcance puede desarrollar una autonomía cultural.

Matriz de contenido: Una matriz de contenido pone en evidencia cómo a través de múltiples formatos de contenido se amplifican las opciones de contacto con el público objetivo y aumentan las oportunidades de conversión en las redes sociales.

Metodología: Conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos.

Molino: Maquinaria que sirve para moler utilizando una energía, sea la fuerza del viento o del agua; o un motor, sea térmico o eléctrico. Cuenta con la más alta tecnología, eficiencia, rendimiento, con procesos continuos y monitoreados, para consumir menos energía y obtener la mayor calidad en el producto final.

Monitorear: Controlar el desarrollo de una acción o un suceso.

Periódicamente: Que sucede, aparece o se realiza con intervalos regulares de tiempo o con cierta frecuencia.

Plan de comunicación: es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Contar con uno ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo.

Producción: Actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicio.

Proceso de comunicación: es un proceso mediante el cual un sistema transmite información a otro sistema que es capaz de recibirla.

Público Objetivo: Se trata del público al que diriges tus acciones de comunicación y/o al que quieres venderle tu producto o servicio.

Redes Sociales: Las redes sociales en internet son aplicaciones web que favorecen el contacto entre individuos. Estas personas pueden conocerse previamente o hacerlo a través de la red.

Taller: Es una modalidad de enseñanza-aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el instructor expone los fundamentos teóricos y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente.

Trigo: Es uno de los tres granos más ampliamente producidos en el Mundo, junto al maíz y el arroz, a partir de los cuales una vez triturados, se obtiene la harina. Es el más ampliamente consumido por el hombre en la civilización occidental desde la Antigüedad. El grano del trigo es utilizado para hacer harina, harina integral, sémola, cerveza y una gran variedad de productos alimenticios.

BIBLIOGRAFIA

Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen, Campeche, México.

García De Serrano, I. (1969). *Manual para la preparación de informes y tesis*. Puerto Rico. Editorial Universitaria de Puerto Rico.

Hernández Sampieri, F. C. (2003). *Metodología de la investigación*. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández Sampieri, F. C. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Movimiento de Granos, S.A. (1985) *Memoria de Labores*. Guatemala, Guatemala.

Rodas Villagrán, E. J. (2017). *Comunicación efectiva y Trabajo en equipo* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Tesis de Investigadores. (2011). *Método y Metodología*. Aragua, Maracay, Venezuela.

Tamayo, M. (2002): *El proceso de la investigación científica* México, D.F. Limusa.

Toro Suarez, L.Y. (2015). *La importancia del Trabajo en equipo en las organizaciones actuales* (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

E-GRAFIA

Ferrer, J. (2010). *Técnicas de investigación*. Disponible en: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Giraldo (2013). *Metodología de la investigación. Marco metodológico*. Disponible en: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

González, C. (23 de abril de 2018). *5 Consejos para mejorar la Comunicación dentro de un Equipo de trabajo* [Entrada en un blog]. Recuperado de <https://www.emagister.com/blog/5-consejos-mejorar-la-comunicacion-dentro-equipo-trabajo/>

González, M.A. (2004). *La producción de trigo "Experiencia a recordar" y el T.L.C.* Disponible en: <http://www.albedrio.org/htm/articulos/m/mag-005.htm>

Nuñez, V. (04 de junio 2018) *El Newsletter: Qué es y cuáles son sus utilidades en marketing* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://vilmanunez.com/que-es-newsletter/>

Pereira Gómez, B. (s.f). *10 claves del trabajo en equipo*. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/267144>

Universidad de Chile (2008). *Diseño de entrevista*. Disponible en: http://seminariografica.uchilefau.cl/?attachment_id=2089

Ventura, J. (2013). *Diagnostico situacional*. Disponible en: <https://prezi.com/ejacvmsjvxjn/diagnostico-situacional/>

ANEXOS

Transcripción completa de las entrevistas

Gerente de Servicio al Cliente: Lic. Diana Ocaña.

1. ¿La comunicación dentro de la empresa responde a un plan establecido?

Claro, sin embargo nuestro proceso de comunicación es tan dinámico que nuestro plan, políticas y procedimientos deben actualizarse constantemente.

2. ¿Cree usted que los medios o canales de comunicación que se utilizan para transmitir información internamente son efectivos?

Tenemos muchas oportunidades de mejora en cada medio o canal, para asegurar que la información esté disponible a lo largo de toda la organización.

3. ¿La comunicación interna se adapta a las nuevas estructuras horizontales (no jerárquicas)? En ocasiones no se adapta totalmente, por información que no llega oportunamente.

4. ¿Conoce usted algún inconveniente que se haya generado por alguna falta de comunicación dentro de la empresa?

Sí, debemos mejorar nuestra eficacia en las comunicaciones para que los colaboradores estén bien informados de los cambios de la empresa y así responder de mejor manera a nuestros consumidores.

5. ¿Qué porcentaje de información considera que maneja de todos los procesos, productos, servicios y políticas de la empresa? 90%

6. Según su criterio y experiencia en la empresa, ¿Conoce usted algún punto de mejora referente a la comunicación interna, que requiera mayor atención?

Creación de nuevos canales de comunicación y cumplimiento de procedimientos.

Gerente de Recursos Humanos: Lic. Doris Cotto.

1. ¿La comunicación dentro de la empresa responde a un plan establecido?

Sí, tenemos un manual de cómo debe ser la comunicación interna y como estamos registrados en el FSSC 22000, ese esquema nos pide tener procedimientos. Y está bajo el código PR-GG002

2. ¿Cree usted que los medios o canales de comunicación que se utilizan para transmitir información internamente son efectivos?

Siento que habría que implementar otro porque nosotros manejamos los correos, si podemos mejorar porque ahorita la única comunicación sólo la enviamos por esa vía o por escrito en papel.

3. ¿La comunicación interna se adapta a las nuevas estructuras horizontales (no jerárquicas)? Tal vez no.

4. ¿Conoce usted algún inconveniente que se haya generado por alguna falta de comunicación dentro de la empresa?

Sí, ha habido varios por no tener una buena comunicación entre departamentos. Hubo una ocasión que afectó mis labores porque no se me informó previamente un proceso.

5. ¿Qué porcentaje de información considera que maneja de todos los procesos, productos, servicios y políticas de la empresa?

Yo diría que un 10%, por ejemplo en la trivia del convivio del año pasado casi nadie conocía los productos o procedimientos de un departamento diferente al suyo.

6. Según su criterio y experiencia en la empresa, ¿Conoce usted algún punto de mejora referente a la comunicación interna, que requiera mayor atención?

Conocimiento de los objetivos de la empresa, de hecho Lic. Diana está trabajando en cursos introductorios para que todos conozcan los productos.

Gerente de Comercialización: Lic. Fernando Lara

1. ¿La comunicación dentro de la empresa responde a un plan establecido?

No, es que tal vez dentro de un mismo departamento sí... es que entre todos no, no están alineados entre departamentos.

2. ¿Cree usted que los medios o canales de comunicación que se utilizan para transmitir información internamente son efectivos? No sé si hay.

3. ¿La comunicación interna se adapta a las nuevas estructuras horizontales (no jerárquicas)? Tal vez no.

4. ¿Conoce usted algún inconveniente que se haya generado por alguna falta de comunicación dentro de la empresa?

Sí, desde el inicio. En una ocasión tuvimos inconveniente por falta de involucramiento entre departamentos para realizar actividades con los clientes.

5. ¿Qué porcentaje de información considera que maneja de todos los procesos, productos, servicios y políticas de la empresa?

Por medio de la comunicación interna ninguno, a mí personalmente no me han entregado ninguna información de ese tipo.

6. Según su criterio y experiencia en la empresa, ¿Conoce usted algún punto de mejora referente a la comunicación interna, que requiera mayor atención?

Lo más importante que todo el mundo conozca... que todos y cada uno de los colaboradores conozcan los objetivos anuales de la empresa, porque si todos conocen cuales son los objetivos cada uno va a entender para ayudar al logro de los objetivos. Y todo mundo debería conocer cuál es el objetivo de este año y cuando se trabaja así es mejor.

4.2 Modelo de la encuesta

Encuesta Movimiento de Granos, S.A.

Esta encuesta tiene como fin, obtener información acerca del proceso de comunicación interna. De antemano gracias por su tiempo y atención.

1. ¿Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es importante para el desarrollo de sus labores?

Sí No

2. ¿Considera usted que la comunicación dentro de la empresa se transmite oportunamente?

Sí No

3. Según su experiencia ¿considera que la comunicación dentro de la empresa se organiza por medio de una planificación?

Sí No De vez en cuando

4. ¿Considera usted que la comunicación interna actual le ayuda a conocer los procesos, productos, servicios y políticas de una mejor manera? Valore según su criterio valore de 1 a 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima.

1 2 3 4 5

5. De acuerdo a su experiencia, ¿usted ha tenido algún inconveniente debido a la falta de comunicación dentro de la empresa?

Sí No

¿Por qué? _____

6. Según su criterio, valore de 1 a 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima, la manera en que se desenvuelve la comunicación dentro de la empresa.

Insatisfecho Satisfecho
1 2 3 4 5

4.3 Matriz o Vaciado de las encuestas

Pregunta 1	Si	No	Total
¿Considera usted que la comunicación dentro de la empresa es importante para el desarrollo de sus labores?	12	0	12
Porcentaje	100%	0%	100%

Pregunta 2	Si	No	Total
¿Considera usted que la comunicación dentro de la empresa se transmite oportunamente?	1	11	12
Porcentaje	8.34%	91.66%	100%

Pregunta 3	Si	No	De vez en cuando	Total
Según su experiencia ¿considera que la comunicación dentro de la empresa se organiza por medio de una planificación?	2	5	5	12
Porcentaje	16.68%	41.66%	41.66%	100%

Pregunta 4	1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que la comunicación interna actual le ayuda a conocer los procesos, productos, servicios y políticas de una mejor manera? Valore según su criterio valore de 1 a 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima.	3	5	2	0	2	12
Porcentaje	24.98%	41.66%	16.68%	0%	16.68%	100%

Pregunta 5	Si	No	Total
De acuerdo a su experiencia, ¿usted ha tenido algún inconveniente debido a la falta de comunicación dentro de la empresa?	10	2	12
Porcentaje	83.3%	16.7%	100%

Pregunta 6	1	2	3	4	5	Total
Según su criterio, valore de 1 a 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima, la manera en que se desenvuelve la comunicación dentro de la empresa.	1	6	4	1	0	12
Porcentaje	8.3%	50%	33.43%	8.3%	0%	100%

Bocetos o Artes:

Elaborados por Epesista Andrea Vásquez



Portada Boletín Mensual

Contenido de boletín mensual por secciones:

NUESTROS VALORES

SOLIDARIDAD

La solidaridad es un valor por excelencia, que se caracteriza por la colaboración mutua que existe entre los individuos y cuando ésta se da entre los seres vivos permite resistir las adversidades que se presentan a lo largo de la vida.

La persona solidaria no duda en colaborar y apoyar a todos aquellos individuos que se encuentran en situaciones desfavorecidas, eso es lo que le permite distinguirse de las personas indiferentes o egoístas antes los demás.

En Movisa nos unimos, no para estar juntos, sino para HACER cosas juntos.

En ésta ocasión organizamos un pequeño Centro de Acopio, para los damnificados por el Volcán de Fuego y todos colaboraron con variedad de insumos.



A esta causa también se sumó el departamento de Ventas, que con apoyo de algunos de nuestros clientes recaudó variedad de pan, y apoyados por la Escuela de Panificación que horneó más; el cual fue entregado en los distintos centros de acopio.



NUEVOS TALENTOS

El talento humano es el factor decisivo en la productividad de una empresa y en Movimiento de Granos, S.A. contamos con nuevos compañeros que queremos que Conozcas:



MARVIN FIGUEROA
Auxiliar de Laboratorio
Vela por el cumplimiento de los estándares de calidad.



MARIO GUTIERREZ
Operador de Limpieza
Responsable de la limpieza del edificio de Producción.



OTTO HERNANDEZ
Operador de Limpieza
Responsable de la limpieza del edificio de Producción.



DAVID QUIEJ
Operador de Limpieza
Responsable de la limpieza del edificio de Producción.



ESDRAS SANTOS
Operador de Báscula
Responsable de velar por el ingreso de materia prima y egreso del producto.

Sean bienvenidos a nuestro equipo de trabajo.

METAS Y LOGROS

Los catálogos de productos son herramientas adecuadas que permiten la presentación detallada de los productos y/o servicios que ofrece una empresa. Estos son de gran beneficio, porque es sencillo de utilizar, puede ser transportado con facilidad y ser consultado por varias personas simultáneamente; además el catálogo impreso es la mejor y más próxima herramienta de ventas del equipo comercial.

Hoy en día, gracias al apoyo y entusiasmo del nuevo Gerente de Comercialización Lic. Fernando Lara, ya contamos con nuestro catálogo de productos; el cual estaremos presentando oportunamente para que lo conozcas a detalle.





CAMPEONATO 2018

Con el fin de facilitar las relaciones interpersonales e incentivar a mejorar su salud física y mental, cada año se llevan a cabo dos campeonatos de fútbol entre los colaboradores; uno de apertura y uno de clausura.

Se utiliza la cancha dentro de nuestras instalaciones, la cual se está ubicada a un costado del área de producción y los partidos se realizan en horario de la tarde al finalizar la jornada laboral.

Este año en el de apertura se inscribieron 8 equipos y se inició con la jornada en el mes de febrero. Se vivieron momentos de alegría y compañerismo, se disfrutó con la intensidad que se vive el fútbol.

La gran final se celebró el pasado viernes 06 de julio, en donde por medio de Recursos Humanos se premió al tercer, segundo (Subcampeón) y primer lugar (Campeón), además de otros premios.



Goleador:
Ciany Omar Velásquez



Portero menos vencido:
Selvin Ottoniel Pérez



Campeón:
Deportivo Barcelona



Equipo Subcampeón:
Producción



Tercer Lugar:
Administración

Agradecemos a todos por su participación y entusiasmo.

CUMPLEAÑEROS DEL MES



COLABORADOR	DEPARTAMENTO	DIA
DANILO TORRES	BODEGA HARINAS PREPARADAS	3
EDGAR CHUB	REPARTO	5
JUAN JERONIMO	EMPAQUE TRIGO	10
JOSUE ESTEBAN MORALES	BODEGA NO. 2	13
ANA PATRICIA SAENZ	PRESIDENCIA	13
WILIAN FRANCO	REPARTO	14
JOSE CARLOS DARDON	INFORMATICA	17
CAMILO QUIÑONEZ	MOLIENDA TRIGO	18
ANGEL HIGUEROS	BODEGA TECPAN	19
OSMAN NAVAS	GERENCIA GENERAL	20
RICARDO ALVAREZ	REPARTO	25
ROSA ORDOÑEZ	ADMINISTRACION	25
MIGUEL SIAN	SEGURIDAD	28
ERICK PEREZ	COMPRAS	29

*Deseamos que celebren plenamente ese día tan especial,
¡ FELICIDADES !*

MOVISA

MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.

Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrea Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocerentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocerentia.com o a ejecutivo@grupocerentia.com



Portada Boletín Mensual

Contenido de boletín mensual por secciones:

NUESTROS VALORES

TRABAJO EN EQUIPO

Es el esfuerzo hecho por varios individuos, donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo en común.

En la actualidad, el concepto está relacionado con las dinámicas grupales realizadas en las diferentes áreas y su importancia radica en que mientras más personas se unan de manera comprometida para la realización de una actividad, mejores serán los resultados.

***En Movisa combinamos nuestros esfuerzos,
para lograr resultados sobresalientes.***

Este mes se impartió un taller de Trabajo en equipo y Comunicación, para fomentar la construcción de un entorno saludable como un encuentro interpersonal en el cual pudimos conocer herramientas útiles que nos permitirán desarrollar de mejor manera nuestras actividades para lograr el desarrollo de objetivos comunes.



Te invitamos a poner en práctica lo aprendido, no sólo en tus labores diarias sino en todo tu entorno para que en todo lo que emprendas puedas contribuir en la construcción de un ambiente saludable.



REFLEXIONANDO...

EL HÁBITO DE LECTURA

Leer es una de las grandes aventuras de la vida, se aprende del mundo, nos hace vivir diferentes situaciones, aumenta nuestro vocabulario, mejora la redacción, ortografía y sobre todo nos entretiene.

Sin embargo, muchas personas no desean tener nada que ver con el mundo de las letras, hay quienes apenas leen. La mayoría visita revistas y si se acercan a algún libro lo hacen por mera curiosidad, lo cual no está del todo mal, pues estimula y satisface la curiosidad no sólo intelectual sino científica.

El hábito de la lectura es algo que se aprende con el tiempo, nadie nace siendo lector y leer debe formar parte fundamental de nuestra vida, debe ser un hábito personal para enterarnos de qué pasa en el mundo.

La lectura es una herramienta extraordinaria de trabajo, desarrolla la creatividad y nos ayuda a desarrollar habilidades.

Es por ello que te invitamos a leer, toma en cuenta que la lectura nos vuelve más tolerantes, menos prejuiciosos, más libres y resistentes al cambio, nos hace más universales y más cultos.



¿SABÍAS QUE?

PANIFICACIÓN

Estamos realizando campañas de promoción con duración de un día, visitando panaderías y pizzerías con la Unidad Móvil del Centro de Capacitación, con el objetivo de apoyarlos en un plan de crecimiento personalizado, elaborando nuevos productos y variedades de pan que llamen la atención de sus clientes.

Iniciamos haciendo una actividad por semana en el área metropolitana y próximamente iniciaremos una segunda fase en el área departamental.



Actividad realizada con cliente JUAN MIJANGOS el pasado 03 de agosto.

NUEVOS TALENTOS

El talento humano es el factor decisivo en la productividad de una empresa y este mes en Grupo Centia también contamos con nuevos compañeros que queremos que conozcas:



EDUARDO CARRERA:
Reparto
Responsable de ser la cara amable de la empresa, al entregar producto a los clientes.



CARLOS GIL
Reparto
Responsable de ser la cara amable de la empresa, al entregar producto a los clientes.



MARVIN DÍAZ
Operador Montacarga
Velar por el buen despacho de nuestros productos.



MELVIN SOLIS
Operador de Bodega
Responsable del buen manejo de producto dentro de las bodegas.



LUIS SINAY
Operador de Bodega
Responsable del buen manejo de producto dentro de las bodegas.



JOSE ARCHILA
Reparto Teculután
Responsable de entregar nuestro producto a clientes de nororiente.

Sean bienvenidos a nuestro equipo de trabajo.

METAS Y LOGROS

El pasado 9 de julio tuvimos la auditoria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social al molino de Trigo; visita en la cual obtuvimos una nota de 92 puntos.

Por lo que felicitamos a todo el equipo por el compromiso que hemos tenido con el cumplimiento de la inocuidad, y te exhortamos a seguir cumpliendo con las buenas prácticas de manufactura.

*Recuerda que es de suma importancia cumplir con estas normas de inocuidad dentro de las instalaciones:



- *Prohibido sentarse en los muelles o en el suelo con uniforme.*
- *Prohibido escupir en las áreas.*
- *Tirar la basura en su lugar.*



CONVIVENCIA

El pasado martes 14 de agosto, con el fin de fomentar la unión, incentivar a los colaboradores y mejorar el ambiente, se realizó una convivencia en el edificio administrativo.

Se inició con palabras de nuestro Gerente General Lic. Mario Salazar, seguido del presidente del consejo administrativo Lic. Luis Enrique Gonzalez, quien invitó a los diferentes departamentos para seguir mejorando e hizo énfasis en la próxima implementación de una Humificadora con la cual se mejorará temas de calidad.



Y se aprovechó para darle la despedida a el Ingeniero Osman Navas quien se ha iniciado en capacitación durante un período de entrenamiento de 8 meses en Suiza con el fin de mejorar el equipo.



Posteriormente se ofreció por parte de presidencia un almuerzo, bebidas y un delicioso pastel a todo el personal administrativo.



CUMPLEAÑEROS DEL MES



COLABORADOR	DEPARTAMENTO	DIA
CARLOS CORDERO	AUDITORIA INTERNA	01
ALEXANDER CABRERA	REPARTO	01
HECTOR VASQUEZ	BODEGA NO. 2	03
ELMER MARTINEZ	CADENA DE ABASTOS	04
LUIS AGUILAR	BODEGA NO.	28
RAFAEL AC TZALAM	BODEGA NO. 1	13
JORGE XUYA	BODEGA TECPAN	14
RUFINO ELIAS	EMPAQUE TRIGO	18
IVAN CARDONA	CONTABILIDAD	20
ARMANDO SOSA	BODEGA TECULUTAN	21
LESBIA RAMIREZ	GERENCIA GENERAL	23
MAXIMINO VARGAS	HIGIENE	23
RODOLFO ARRIAZA	LOGISTICA	28
LUIS SANCHEZ	BODEGA MAZATENNANGO	29
JUAN CARLOS LARIOS	MOLIENDA MAIZ	30
ALVARO PEREZ	MANTENIMIENTO	30
ELMER RODAS	MOLIENDA MAIZ	30

*Les deseamos un año más de vida lleno de éxitos,
¡ FELICIDADES !*

MOVISA

MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.



Copyright © 2018 Grupo Centia, Todos los derechos reservados.
Especialista Andrés Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivoproyectos@grupocentia.com

Boletines cortos:

Un padre es el primer héroe de un hijo y el primer amor de una hija.

Nadie se los dice, pero cuando tienen un hijo aprenden rápidamente que ser padre significa amar a alguien más que a sí mismo.

"Ser padre es la única profesión en que primero se otorga el título y luego se cursa la carrera"

Y puede que no de a luz, pero desde que le dicen que va a ser papá, su hijo empieza a crecer en su corazón.

Padre es quien nos enseña a cumplir nuestros sueños, a lograr nuestras metas, nos rescata de las peores experiencias, es nuestro héroe sin capa.



Movisa les desea,
Feliz día del Padre

MOVISA
MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.



Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrea Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivoproyectos@grupocentia.com

Ingreso a nuestras Instalaciones

Con el fin de mejorar nuestros controles de seguridad y según nuestro *Plan de defensa de los Alimentos* queremos darte a conocer los siguientes lineamientos:

8.2.1.2.1 Visitantes y Proveedores

a) Los visitantes o proveedores deben informar al encargado de ingresos y egresos o al personal de seguridad contratado ubicado en la garita, el motivo de la visita.



b) El encargado de ingresos y egresos indica al visitante o proveedor que debe dirigirse a recepción; durante este trayecto, es vigilado por el personal de seguridad, para verificar que no se dirija a otra área no autorizada (en caso de esto suceda, procede de inmediato a detenerlo y reorientarlo).



c) La recepcionista informa, vía teléfono o coordina que se localice a la persona por medio de radio.



d) En caso sea necesario su desplazamiento dentro de las instalaciones y/o edificio administrativo, debe estar acompañado por una persona responsable del área visitada, durante todo el recorrido de la visita.



e) Luego de terminada la reunión, el colaborador es responsable de asegurarse que la visita o proveedor se retire de las instalaciones, acompañándolos a recepción, de donde deberán de dirigirse a la garita.

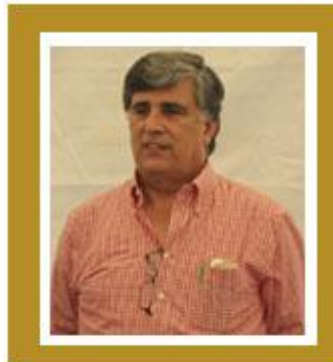


Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrés Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivo@proyectos@grupocentia.com

*En este día tan especial,
queremos desearle a nuestro
Gerente General*



Lic. Mario Salazar

Que el día de hoy sea un día de celebración, reciba muchos saludos y el afecto de quienes lo apreciamos.

Los cumpleaños son pequeñas ocasiones que tenemos para mostrar a nuestros seres queridos que nos importan. No es sólo un guía, sino un mentor y sobre todo un amigo.

Deseamos que su vida sea premiada con salud, mucha felicidad y sobre todo que sus sueños se cumplan.

Y que la vida le dé lo mejor durante otro grandioso año, tanto en su vida personal como profesional.

!Feliz Cumpleaños!

le desea,

MOVISA

MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.



Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrés Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivo@proyectos@grupocentia.com

Bioseguridad

Con el fin de mejorar nuestros controles de seguridad y según nuestro *Plan de defensa de los Alimentos* queremos darte a conocer los siguientes lineamientos:

8.3.3.1 Accesos Restringidos

8.3.3.1.1 Las áreas restringidas se encuentran listadas a continuación:

- a) Silos: las compuertas y accesos a los silos tienen candados.
- b) Bodegas de Producto Terminado: El ingreso a éstas áreas se encuentran cerradas cuando no se están realizando despachos y cualquier ingreso debe ser realizado en compañía del jefe de la bodega. Se debe registrar el ingreso en la bitácora de control correspondiente.
- c) Cisternas: cuenta con candado; las llaves son administradas por los auxiliares de limpieza y el jefe de control de calidad.
- d) Área de seguridad (empresa externa)
- e) Garitas 1 y 2
- f) Oficina de asesoría de seguridad
- g) Área de producción: En este punto solamente tiene acceso el personal de producción mediante huella digital.
- h) Edificio administrativo: En este punto solamente tiene acceso personal administrativo mediante huella digital, el acceso a personal operativo es restringido. Se permite el acceso únicamente a jefes y/o supervisores de proceso. El personal operativo que necesite ingresar a recursos humanos u otra gerencia debe de solicitar el acceso o anunciarse por medio de la recepción.



ÁREA
RESTRINGIDA



1.1.1.1.2 El personal debe informar a su jefe o encargado inmediato de cualquier sospecha de alteración, o daño al producto, sea accidental o provocado.

MOVISA
MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.

Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrea Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivo@grupocentia.com

Normas de Seguridad Industrial

El personal debe cumplir con las siguientes normas:

Debes estacionar tu vehículo únicamente en los sitios permitidos, según te haya sido asignado y en posición de salida (retroceso).



La velocidad máxima de tránsito autorizada dentro de las instalaciones es de 10 km/h. lo cual es aplicable a todo tipo de vehículos (motos, carros, camiones, graneleras y otros).

Evitemos accidentes



MOVISA

MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.



Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrea Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación


Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o ajejecutivoproyectos@grupocentia.com

Buzón interno de Sugerencias

Es una herramienta con la que los colaboradores pueden ser escuchados. En el puedes colocar tus propuestas, recomendaciones, ideas, quejas concretas y felicitaciones que consideres oportunas.

Toda la información que deposites será analizada para generar acciones de mejora continua en la comunicación interna de la empresa.



Ahora contamos con un buzón interno de sugerencias para que puedas expresarte y ayudarnos a encontrar puntos de mejora.

Este se encuentra ubicado en el pasillo del área de ventas en el segundo nivel del edificio administrativo.

*Cada semana solicitaremos tu apoyo respecto a un tema específico.

Tu Opinión es Importante.

MOVISA
MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A.
Guatemala, Guatemala, C. A.

Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Ejecuta Andrés Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivoproyectos@grupocentia.com

Canales de Atención al Colaborador



Copyright © 2018 Movimiento de Granos, S.A. Todos los derechos reservados.
Especialista Andrea Vásquez - Escuela de Ciencias de la Comunicación

Nuestra dirección de correo es:
noticias@grupocentia.com

¿Quieres seguir recibiendo nuestros e-mails?
Envíanos tus sugerencias a noticias@grupocentia.com o aejecutivoproyectos@grupocentia.com

De: Ingrid Manzo [mailto:generalista@grupocentia.com]
Enviado el: jueves, 19 de julio de 2018 3:12 p. m.
Para: 'Andrea Vásquez' <aejecutivoproyectos@grupocentia.com>
Asunto: Excelente Trabajo

Hola Andrea

Muchas gracias por tu apoyo en los boletines están excelentes...Felicidades....!

Saluditos..!

Ingrid Manzo
Generalista de Recursos Humanos
Movisa, S.A.
PBX: (502) 2383-1111 EXT. 1104

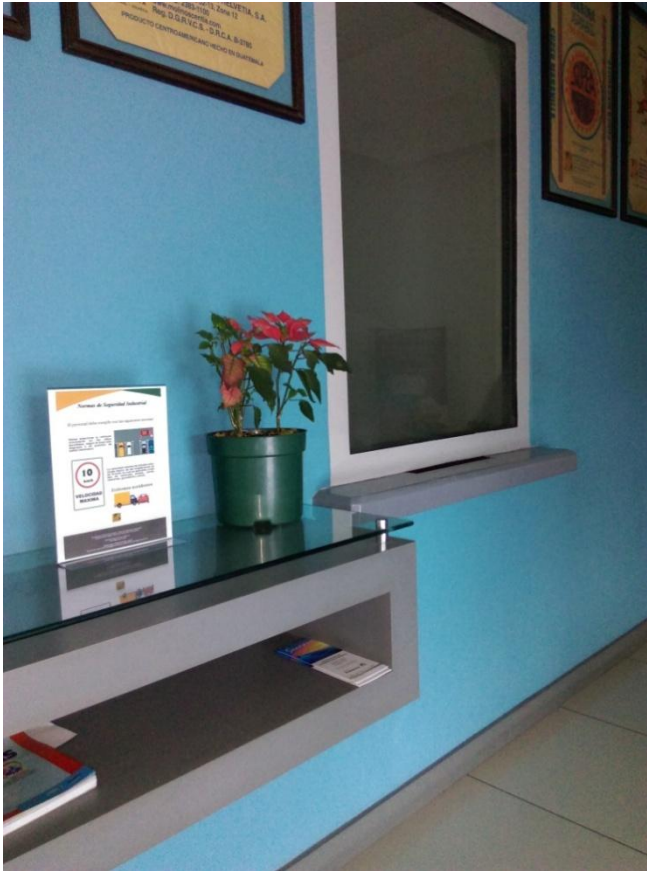
Este correo y cualquier archivo adjunto son para uso exclusivo del destinatario
y pueden contener información confidencial y/o privilegiada. Si usted recibió
este correo por error, favor notifique al remitente y elimínelo.

Captura de pantalla de retroalimentación recibida respecto a los boletines informativos.

Fotografías:



Personal administrativo de Movisa leyendo uno de los boletnes enviados.



Boletín corto en Exhibidor acrílico, colocado en el área de Lobby de la empresa Movisa.



Buzón interno de sugerencias implementado por Epesista Andrea Vásquez



Personal administrativo de la empresa Movimiento de Granos, S.A. depositando sugerencias al buzón interno implementado.



Talleres de Trabajo en Equipo y Comunicación impartido por Epesista Andrea Vásquez.





Dinámicas Taller de trabajo en equipo y Comunicación por Epesista Andrea Vásquez.





Dinámicas realizadas durante los talleres, dirigidas por Epesista Andrea Vásquez.



Otros:

Listas de Asistencia a talleres

MOVISA <small>MOVIMIENTO DE GRANOS, S. A. Guatemala, Guatemala, C. A.</small>	Asistencia a Actividades de Capacitación	Código: FO-RH-014
RECURSOS HUMANOS		Fecha de Emisión: 29-06-16
		Versión: 01
		Página: 1 de 2

Título del Tema o Actividad de Capacitación: <i>Trabajo en Equipo y Comunicación</i>	Fecha de realización: <i>09/08/2018</i>
Nombre del Facilitador(es) o Expositor(es): <i>Andrea Lorena Vásquez</i>	Firma del Facilitador(es) o Expositor(es):
Empresa u Organización que lo imparte: <i>Episista Escuela de Ciencias de la Comunicación (ESCC)</i>	Hora de inicio: <i>7:00am.</i> Hora de finalización: <i>8:00am.</i>

Instrucciones: Por favor en el siguiente espacio, llene todos los datos que se le solicitan.

No	NOMBRE	DEPARTAMENTO	PUESTO	FIRMA
1	<i>Julio Citaleu</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>Contador G</i>	
2	<i>Milton Corado</i>	<i>SAP</i>	<i>SAP</i>	
3	<i>Diamantina Lopez</i>	<i>Administración</i>	<i>Recepcion</i>	
4	<i>Abner Castillo</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>Caja General</i>	
5	<i>Jose Garcia</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>Asist Contad G</i>	
6	<i>Emerson Palencia</i>	<i>Cadena de Sembrados</i>	<i>compras</i>	
7	<i>FRANKLIN RODRIGUEZ FERRAR</i>	<i>TIPOGRAFICA</i>	<i>HECTORIADE</i>	
8	<i>Alvaro Muñoz Alvarez</i>	<i>Marketing Promocional</i>	<i>Jefe</i>	
9	<i>Jeana Raquel Orta</i>	<i>Centro al Cliente</i>	<i>Gerente</i>	
10	<i>Melvin Kuman</i>	<i>Almacén Repuestos</i>	<i>Auxiliar</i>	
11	<i>Wilder Ramirez</i>	<i>Informática</i>	<i>Asistente</i>	
12	<i>Astrid Fabiola Orantes Lebrón</i>	<i>Control de Calidad</i>	<i>Jefe.</i>	
13	<i>Sticsson German Asturias</i>	<i>Higiene</i>	<i>supervisor</i>	
14	<i>Liba Palencia</i>	<i>Administración</i>	<i>Gerente</i>	
15	<i>Julio Ordoñez</i>	<i>Molino</i>	<i>Gerente</i>	
16	<i>Cristian Rosendo Gomez</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>AUXILIOS</i>	
17	<i>Rudy Lopez</i>	<i>Creditos</i>	<i>Asistentes</i>	
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

Observaciones: _____

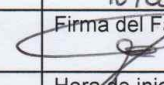
Responsable: **Asistente de Recursos Humanos**

Vo.Bo.: **Gerente de Recursos Humanos**

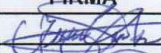

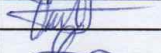




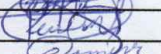

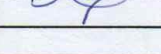
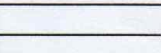
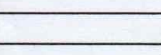
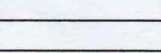


Firma

Firma

MOVISA MOVIMIENTO DE GRANOS, S.A. Guatemala, Guatemala, C.A.	Asistencia a Actividades de Capacitación	Código: FO-RH-014
		Fecha de Emisión: 29-06-16
RECURSOS HUMANOS		Versión: 01
		Página: 1 de 2

Título del Tema o Actividad de Capacitación: <i>Trabajo en Equipos y Comunicación</i>	Fecha de realización: <i>10/08/2018</i>
Nombre del Facilitador(es) o Expositor(es): <i>Andrea Lorena Vásquez</i>	Firma del Facilitador(es) o Expositor(es): 
Empresa u Organización que lo imparte: <i>EPRESSTA Escuela de Ciencias de la Comunicación (OSAV)</i>	Hora de inicio: 7:00am. Hora de finalización: 8:00am.

Instrucciones: Por favor en el siguiente espacio, llene todos los datos que se le solicitan.

No	NOMBRE	DEPARTAMENTO	PUESTO	FIRMA
1	<i>Iván Cardona Santos</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>Auxiliar</i>	
2	<i>Lidia Otey</i>	<i>Innovidad</i>	<i>gerente</i>	
3	<i>Carlos Anderson</i>	<i>Auditoria</i>	<i>Auditor</i>	
4	<i>Osman Navas</i>	<i>Presidencia General</i>	<i>Asistente</i>	
5	<i>José Luis López Vásquez</i>	<i>Bodega Mat.EMP.</i>	<i>encargado</i>	
6	<i>Helberth Gomez</i>	<i>Bodega H.T.</i>	<i>sefe</i>	
7	<i>Enok Pérez</i>	<i>Compras</i>	<i>sepe</i>	
8	<i>José Ovidio</i>	<i>SAP</i>	<i>Asistente</i>	
9	<i>Elmar Martínez</i>	<i>Compras</i>	<i>Asistente</i>	
10	<i>Bruno Pacheco</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>facturación</i>	
11	<i>Pablo Jerez Hernández</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>auxiliar c.</i>	
12	<i>Pablo García Gasquez</i>	<i>creditos</i>	<i>JFC</i>	
13	<i>Paola David Méndez</i>	<i>Contabilidad</i>	<i>Auxiliar</i>	
14	<i>Isabella de Herrera</i>	<i>creditos</i>	<i>Auxiliar</i>	
15	<i>Haydée Cotto</i>	<i>Recursos H.</i>	<i>HR</i>	
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

Observaciones: _____

Responsable: *Lidia Otey*
Asistente de Recursos Humanos

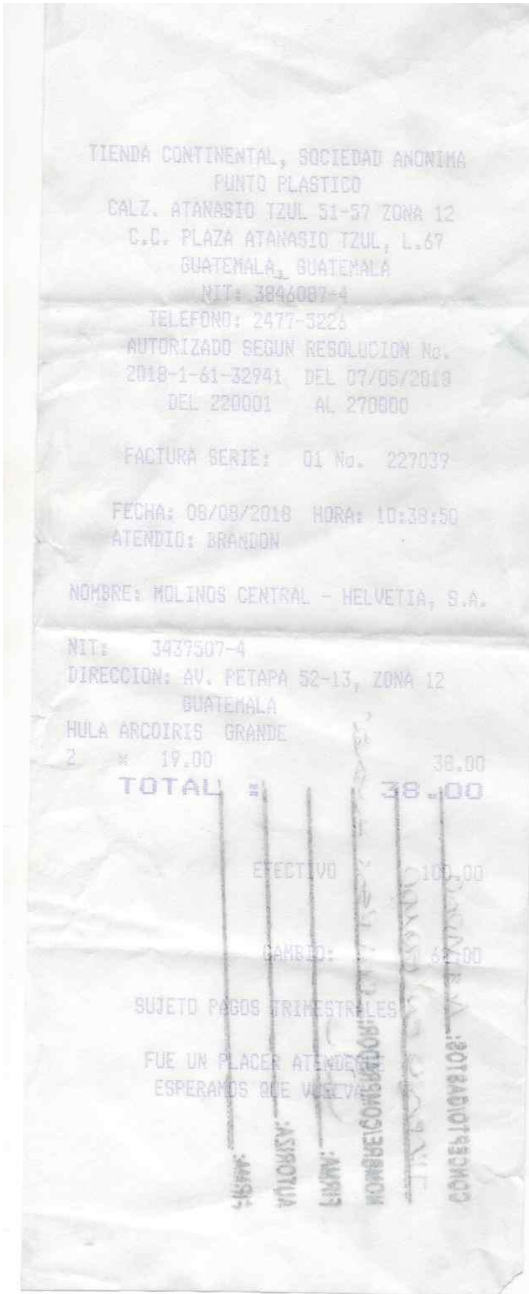
Vo.Bo.: *Haydée Cotto*
Gerente de Recursos Humanos




Firma


Firma

Facturas:



CANTIDAD		CODIGO	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
1x		DIS-ACR-BUZO-MEDI	BUZON MEDIANO DE ACRILICO	159.00000	159.00
1x		DIS-ACR-T-CARTA	EXHIBIDOR DE ACRILICO TAMAÑO CARTA 8.5" X 11" AVENIDA PETAPA 52-13 ZONA 12----- refacturacion ...	22.50000	22.50
** SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES **					
TOTAL EN LETRAS: ** CIENTO OCHENTA Y UN CON 50/100 **				TOTAL...: Q.	181.50

EL TOTAL DE ESTA FACTURA DEBERA HACERSE EFECTIVO EL 25/07/2018 SI EL COMPRADOR INCURRIERA EN UN ATRASO, ACEPTA UN CARGO DE INTERES DEL 3% MENSUAL; LA FALTA DE PAGO A LA FECHA CONVENIDA DARA POR VENCIDO EL PLAZO A FAVOR DEL COMPRADOR Y HARA EXIGIBLE EL SALDO DE LA OBLIGACION. EL ACEPTANTE COMPRADOR Y ANALISTA POR EL CARACTER DE FACTURA CAMBIARIA ACEPTA LAS CONDICIONES DE ESTA FACTURA

RECIBI CONFORME _____ ENTREGUE CONFORME _____

NOBRE _____ NOBRE _____

CAE: Q1eUp2SxwZ8DD3yV7Yg9+SDyHrQO+KzZY6t9d95uCG8Rw==

Documento Tributario Electronico Segun Resolucion SAT: 2018-5-20222-6189 Del 1.00 Al 100,000.00 Serie CCL3- GFACE: GAS DOCUMENTA, S.A. NIT 60010207-0

CANTIDAD		CODIGO	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
1x		DIS-ACR-T-CARTA	EXHIBIDOR DE ACRILICO TAMAÑO CARTA 8.5" X 11" AVENIDA PETAPA 52-13 ZONA 12----- enviar es nota de credito fac cc-311. se quitera el tipo E 5x7 y se agrego otro tipo carta T	22.50000	22.50
** SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES **					
TOTAL EN LETRAS: ** VEINTIDOS CON 50/100 **				TOTAL...: Q.	22.50

EL TOTAL DE ESTA FACTURA DEBERA HACERSE EFECTIVO EL 24/07/2018 SI EL COMPRADOR INCURRIERA EN UN ATRASO, ACEPTA UN CARGO DE INTERES DEL 3% MENSUAL; LA FALTA DE PAGO A LA FECHA CONVENIDA DARA POR VENCIDO EL PLAZO A FAVOR DEL COMPRADOR Y HARA EXIGIBLE EL SALDO DE LA OBLIGACION. EL ACEPTANTE COMPRADOR Y ANALISTA POR EL CARACTER DE FACTURA CAMBIARIA ACEPTA LAS CONDICIONES DE ESTA FACTURA

RECIBI CONFORME _____ ENTREGUE CONFORME _____

NOBRE _____ NOBRE _____

CAE: BV9Y0V95ZASZw00D8KcNFSd8z2DfHyTP+kgBfOLjU-02Iq==

Documento Tributario Electronico Segun Resolucion SAT: 2018-9-20222-6189 Del 1.00 Al 100,000.00 Serie CCL3- GFACE: GAS DOCUMENTA, S.A. NIT 60010207-0



EPS
LICENCIATURA

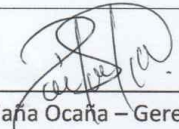
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Andrea Lorena Vásquez Dávila.
No. Carné y DPI: 200418750 - 2369959280101
Jefe o Encargado (a): Licenciada Diana Ocaña Gerente de Servicio al cliente.
Institución o Empresa: Movimiento de Granos, S.A.
Supervisor de EPSP: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS							Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
2	Del: 14 / Al: 19	mayo	5	4	4	4	5	0	22 hrs.	
3	Del: 21 / Al: 26	mayo	5	4	4	4	5	4	26 hrs.	
4	Del: 28 / Al: 02	junio	5	4	3	5	4	2	23 hrs.	
5	Del: 04 / Al: 09	Junio	4	4	5	5	4	3	25 hrs.	
6	Del: 11 / Al: 16	junio	5	5	4	4	3	2	23 hrs.	
7	Del: 18 / Al: 23	junio	4	5	4	3	2	3	21 hrs.	
7	Del: 25 / Al: 30	junio	5	4	4	4	3	2	22 hrs.	
8	Del: 02 / Al: 07	julio	5	5	4	3	3	2	22 hrs.	
9	Del: 09 / Al: 14	Julio	4	4	4	3	4	2	21 hrs.	
10	Del: 16 / Al: 21	julio	5	5	4	3	3	2	22 hrs.	
11	Del: 23 / Al: 28	julio	4	4	5	5	4	4	26 hrs.	
12	Del: 30 / Al: 04	agosto	5	4	4	5	3	2	23 hrs.	
13	Del: 06 / Al: 10	agosto	5	4	5	5	5	0	24 hrs.	
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.	

(f) 
Lic. Diana Ocaña – Gerente de Servicio al Cliente



(f) 
Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSP

