

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



**“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES  
LOGÍSTICOS CORPORATIVOS, SOCIEDAD ANÓNIMA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**ANA MARÍA CAMPOS SITÚN**

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 Bátres

### **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, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018047

Señor Henry Leroy Lewis Monroy  
Gerente General  
Transportes Logísticos Corporativos S.A.  
Presente.

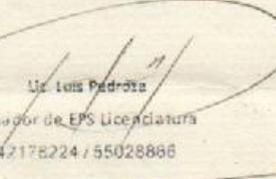
Estimado Gerente General

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epeista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Ana María Campos Sitón** con número de registro académico **200715450** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epeista 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 epeista 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 "Fray Vito 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 Padrota  
Coordinador de EPS Licenciatura  
Cel. 42178224 / 55028866



Copia: Archivo/empresa/institución/estudiante epeista.



"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



Guatemala, 16 de julio 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: **Ana María Campos Sitún** con número de **carne: 2007 15490 y CUI: 2383533890101**; el estudiante(a) 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 el departamento de contabilidad, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo al 13 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES LOGÍSTICOS CORPORATIVOS, SOCIEDAD ANÓNIMA”**, entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra **empresa**.

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**.

*Atentamente,*

  
Lic. Javier Alejandro Renato Duval Mansilla  
Director Financiero  
Transportes Logísticos Corporativos, S. A.

*Transportes Logísticos Corporativos, S.A.*  
Lote 5 Colonia El Maestro Zona 3 Bárcenas, Villa Nueva  
Teléfonos: (502) 6629-5529 / (502) 6629-3365



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante  
Ana María Campos Sitún  
Carné: 200715490  
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: "PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES LOGÍSTICOS CORPORATIVOS SOCIEDAD ANÓNIMA.". 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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

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

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por la vida, por no abandonarme nunca, por haberme permitido cumplir esta meta.

**A MI MADRE:** Enma Leticia Sitún Alvizures, por ser una madre ejemplar, por su apoyo incondicional, por estar siempre para mí en los buenos y no tan buenos momentos.

**A MI PAREJA:** Por su amor, apoyo y por creer en mí.

**A MIS HIJOS:** Santiago, Gabriel y al que aún no conozco, por ser mi motivación y llenar mi vida.

**A MIS AMIGOS Y**

**AMIGAS:** Gracias por ser parte de mi vida, gracias por compartir conmigo tantos momentos y por apoyarme cuando más lo he necesitado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme muy buenas experiencias, docentes y amigos.

Al **M.Sc. SERGIO MORATAYA**, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por su apoyo y la oportunidad de desarrollar este proyecto.

Al **LICENCIADO FERNANDO FLORES**, por su asesoría, amistad y apoyo durante todo el proceso.

A mi **FAMILIA Y AMIGOS** por creer en mí y apoyarme incondicionalmente, no solo en el desarrollo de este proyecto, sino siempre.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>II</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>III</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. DIAGNÓSTICO</b> .....	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2 LA INSTITUCIÓN .....	1
1.2.1 Nombre de la institución .....	1
1.2.2 Ubicación geográfica .....	1
1.2.3 Integración y alianzas estratégicas .....	2
1.2.4 Antecedentes o historia .....	2
1.2.5 Departamentos o dependencias .....	2
1.2.6 Misión .....	3
1.2.7 Visión .....	3
1.2.8 Valores .....	3
1.2.9 Objetivos Institucionales .....	4
1.2.10 Público Objetivo .....	4
1.2.11 Organigrama .....	5
1.3 METODOLOGÍA .....	6
1.3.1 Descripción del Método .....	6
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	6
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	7
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	8
1.4.1 Fichas de Observación .....	8
1.4.2 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	15
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA .....	18

1.5.1 Fortalezas .....	18
1.5.2 Oportunidades .....	18
1.5.3 Debilidades .....	18
1.5.4 Amenazas .....	18
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>19</b>
<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>19</b>
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	19
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	19
2.2.1. Objetivo General .....	19
2.2.2. Objetivos específicos .....	19
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	19
2.4. MENSAJE .....	20
2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PROPUESTAS .....	20
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>26</b>
<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>26</b>
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	26
3.1.1. Financiamiento .....	26
3.1.2. Presupuesto ejecutado .....	26
3.1.3. Beneficiarios .....	26
3.1.4. Recursos humanos .....	27
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	27
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	28
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	32
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	33
CONCLUSIONES .....	34
RECOMEDACIONES .....	35
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	36
BIBLIOGRAFÍA .....	38
EGRAFÍA .....	39
ANEXOS .....	40

## **RESUMEN**

### **Institución**

Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima

### **Nombre del proyecto**

Plan estratégico para mejorar la comunicación interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.

### **Objetivos del Proyecto**

#### **Objetivo General**

- ✓ Elaborar un plan de comunicación para mejorar y fortalecer los procesos de comunicación interna en la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

#### **Objetivos Específicos**

- ✓ Implementar canales de información para mejorar la comunicación interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
- ✓ Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
- ✓ Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

#### **Sinopsis:**

La implementación de mejoras en la comunicación interna en el departamento de Contabilidad de la empresa Transporte Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima, presenta estrategias que fortalecieron los procesos internos de comunicación. Para lograr los objetivos trazados se ejecutaron con los colaboradores de dicho departamento, a través de acciones que permitieron informarlos, capacitarlos, actualizarlos, fomentar su participación en cambios, realizar convivencias tanto dentro como fuera del ámbito laboral, dejando como precedente actividades viables con el equipo de trabajo.

## **INTRODUCCIÓN**

Toda empresa que requiere desarrollarse debe tener la capacidad de comunicarse principalmente dentro de la organización, establecer procesos para cada departamento que la conforma, capacitar a su personal y mantenerse en constante actualización. Un mal proceso de comunicación dentro de sus colaboradores puede afectar internamente e incluso hasta alguno de sus clientes externos.

El diagnóstico realizado en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima, permitió detectar algunas fallas en sus procesos de comunicación, por lo tanto se estableció un plan de comunicación interno que permitiera optimizar los recursos con los que contaban y establecer nuevas acciones a tomar para mejorar sus procesos.

Con este documento se deja un precedente en la empresa, que evidencia que es posible mejorar y comunicarse correctamente para desempeñar su labor, así como la importancia de trabajar en equipo y convivir más con quienes lo conforman.

## **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación dentro de una organización es de suma importancia, ya que a través de diversos medios se traslada información concerniente a actividades a desarrollarse en cada departamento que la conforman o bien nuevos procesos a implementarse.

Se realizó el diagnóstico en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima, debido a la importancia que dicho departamento representaba para la organización derivado de la naturaleza del trabajo que realizaban. Posterior a la elaboración del diagnóstico se evidenciaron varias falencias, tales como falta de información de actividades por parte de los encargados de área, mala relaciones interpersonales entre colaboradores y superiores, poca participación de los colaboradores para la mejora de procesos, entre otros.

Es por esta razón que se hizo necesaria la implementación de una estrategia de comunicación, que involucrara traslado de información hacia colaboradores en tiempo y forma, reuniones internas periódicas para actualizarse sobre procesos y temas contables, invitación a participación en mejoras de ciertas áreas, convivencias fuera del ámbito laboral. Con dichas estrategias se buscaba mejorar la comunicación interna del departamento de contabilidad y que los colaboradores desempeñarán de una mejor forma su trabajo.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico sobre comunicación formal interna desde Gerencia General hacia el departamento de Finanzas de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima”

### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 1.1.1 Objetivo General

- Diagnosticar los procesos de comunicación formal interna desde Gerencia General hacia el departamento de Finanzas en la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar la situación de la comunicación formal interna desde el departamento de Gerencia General hacia el departamento de Finanzas.
- Establecer los medios de comunicación formales e informales que utilizan actualmente.
- Proponer un plan de comunicación formal interna.

## 1.2 LA INSTITUCIÓN

### 1.2.1 Nombre de la institución

Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.

### 1.2.2 Ubicación geográfica

Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima se encuentra actualmente en el lote 5 Colonia El Maestro Zona 3 Bárcenas, Villa Nueva, Guatemala.

**1.2.3 Integración y alianzas estratégicas (si existen.)** La empresa no cuenta con alianzas estratégicas.

#### **1.2.4 Antecedentes o historia**

Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima es una empresa dedicada a la transportación de carga terrestre, desde la frontera de México hacia toda Centroamérica. Fundada en el año 2003, bajo el nombre de Transportes Logísticos Centroamericanos.

Cuenta con 15 años de presencia en el mercado de transporte pesado en territorio guatemalteco, sin embargo, su mayor parte de clientes se encuentran en México y Centroamérica. Se rige bajo principios cristianos, buscando siempre innovar en su sector para lograr atraer más clientes y conservar los actuales.

Actualmente es una de las empresas con una de las flotillas propias más amplias en Guatemala (154 cabezales, 214 furgones secos, 4 furgones refrigerados de última generación y 15 plataformas) lo cual permite cubrir y solventar las necesidades de los clientes.

#### **1.2.5 Departamentos o dependencias**

Es una empresa que cuenta con un total de 239 empleados, distribuidos en sus 4 sedes ubicadas en Pajapita, San Marcos; León, Nicaragua; Santa Ana, El Salvador y las oficinas centrales localizadas en Villa Nueva, Guatemala.

Los departamentos que la conforman son los siguientes: Gerencia general, departamento de operaciones, el departamento de Finanzas y departamento de Recursos Humanos.

**1.2.5.1 Departamento de Operaciones:** este departamento es el encargado de dirigir todas las operaciones logísticas de traslados de carga, desde el momento en que se recibe la solicitud de los clientes hasta llevar la carga a su destino final. Tiene bajo su supervisión las áreas de taller en los predios que le conforman, así como la coordinación de operación en cada movimiento, también supervisa el área de monitoreo GPS y el área de seguridad.

**1.2.5.2 Departamento de Finanzas:** se ocupa de la gestión financiera de los clientes y de los de los pagos a los colaboradores y proveedores, encargado de establecimiento de reglas y políticas financieras. Este departamento se subdivide en dos áreas que son Tesorería y Contabilidad.

**1.2.5.3 Departamento de Recursos Humanos:** se encarga de realizar todas las gestiones pertinentes al personal, tales como reclutamiento y selección de personal, servicio al cliente interno, capacitación al personal, entre otros.

## **1.2.6 Misión**

Ser una empresa especializada en brindar soluciones de transporte de carga terrestre para las distintas actividades/industrias en nuestro país y Centroamérica.

## **1.2.7 Visión**

Ser una empresa basada en valores cristianos que innova el mercado de transporte terrestre en servicios de calidad y equipo de vanguardia a nivel nacional y centroamericano.

## **1.2.8 Valores**

### **1.2.8.1 Honestidad**

Actuamos para construir con nuestros clientes relaciones que inspiren confianza y seguridad brindando información relevante de manera oportuna.

“Procurando hacer las cosas honradamente no sólo delante del Señor, sino que también delante de los hombres”.

2da. Corintios 8:21

### **1.2.8.2 Respeto**

Estamos conscientes del valor que tiene cada persona a nuestro alrededor, por lo que tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.

### **1.2.8.3 Pasión**

Nos gusta lo que hacemos, disfrutamos lo que hacemos, es por esta razón que estamos constantemente buscando la calidad y la excelencia en nuestros servicios para atender a nuestros clientes.

#### **1.2.8.4 Trabajo en Equipo**

Para alcanzar nuestras metas y cumplir con nuestra misión, la cooperación y la colaboración entre nuestros colaboradores es esencial para aprovechar al máximo el potencial que cada uno posee.

#### **1.2.8.5 Proactividad**

Creemos firmemente en que cada colaborador que forma parte de nuestra compañía tiene el pleno control de su conducta, lo que le permite tomar iniciativa para el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras con impacto positivos en nuestros colaboradores y clientes.

### **1.2.9 Objetivos Institucionales**

#### **General**

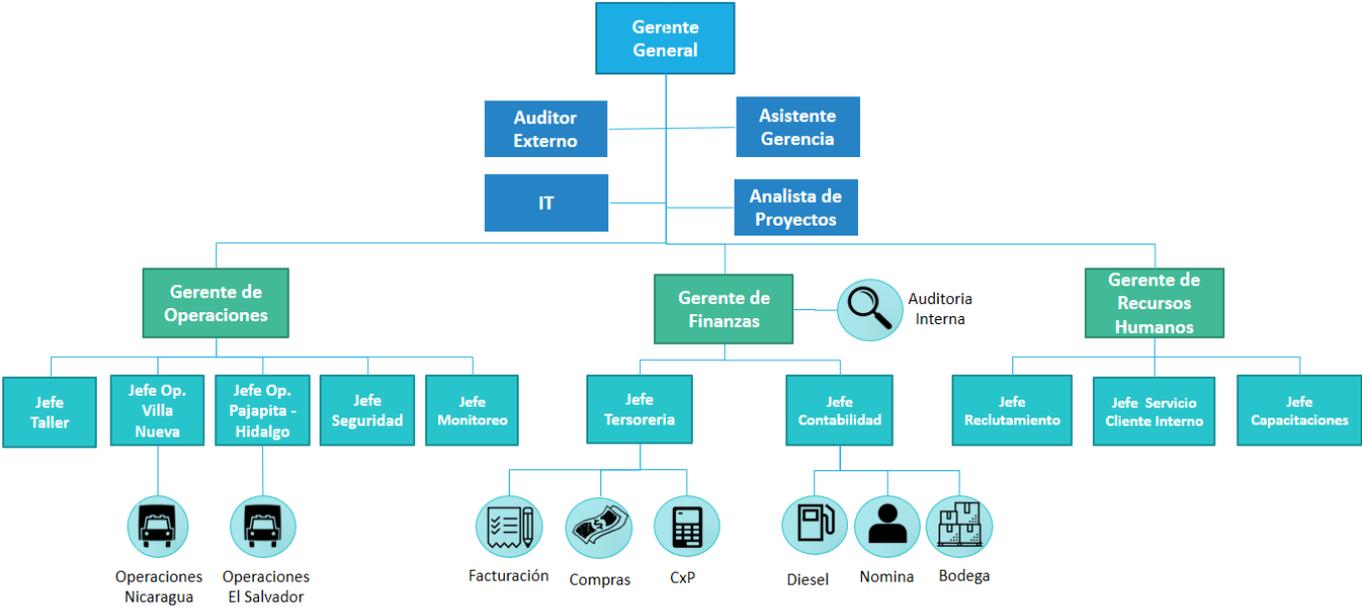
- ✓ Proveer soluciones óptimas en el servicio eficiente de transporte en Centroamérica, garantizando la calidad, confianza y compromiso de satisfacción total de nuestros clientes, a través de nuestro talento humano, quienes nos permiten alcanzar el éxito, del que hoy en día gozamos.

#### **Específicos**

- ✓ Alcanzar el liderazgo en el mercado de la región a través de la mejora continua.
- ✓ Garantizar que nuestros servicios satisfagan los requisitos, expectativas y exigencias de nuestros clientes.
- ✓ Gestionar nuestro talento humano, considerando que ha hecho y seguirá haciendo de nosotros, una organización competitiva.

**1.2.10 Público Objetivo (de la institución):** Empresarios, Gerentes o directivos de alto perfil, Nivel Socioeconómico AB, que nos puedan brindar opción de carga en Guatemala o Centroamérica.

### 1.2.11 Organigrama



Fuente: Gerente de Operaciones, Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.

## **1.3 METODOLOGÍA**

### **1.3.1 Descripción del Método**

#### **Metodología Mixta**

Para realizar el diagnóstico se utilizará la metodología mixta, se realizará una observación en el lugar, aplicando el método cualitativo, que utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. (R. Sampieri, Metodología de la investigación, México, 2003, pág. 7).

Posteriormente se realizará una encuesta aplicando el método cuantitativo, que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (R. Sampieri, Metodología de la investigación, México, 2003, pág. 6).

### **1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección**

#### **Instrumentos de la investigación**

Son las herramientas utilizadas por el investigador en la recopilación de los datos, los cuales son seleccionadas conforme a las necesidades de la investigación, en función de la muestra elegida, y se aplican tanto para hacer acopio de los antecedentes como para la observación del fenómeno, la experimentación de los elementos de la encuesta, etcétera. (Muñoz, Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, México, 1998, pág. 81)

#### **Observación**

Para la realización del presente diagnóstico se utilizará como primer instrumento la observación, la cual se puede definir como el examen atento de los diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus características y comportamiento dentro del medio donde se desenvuelve éste. La observación directa de un fenómeno ayuda a realizar el planeamiento adecuado de la problemática a estudiar. Adicionalmente, entre muchas otras ventajas, permite hacer la formulación global de la

investigación, incluyendo sus planes, programas, técnicas y herramientas a utilizar. (Muñoz, Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, México, 1998, pág. 215)

En tal sentido se observará cómo interactúan las personas y como se comunican por la vía formal y la informal, qué medios de comunicación son los que más utilizan y cómo se percibe el ambiente general del lugar.

### Encuesta

Como siguiente paso se realizarán encuestas a las trece personas que conforman Gerencia General y Departamento de Finanzas, que es donde se va a realizar el diagnóstico. La encuesta, es la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer el comportamiento de las tendencias del público sobre el hecho o fenómeno por estudiar (Muñoz, Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, México, 1998, pág. 82)

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividad	ENERO			FEBRERO	
	S1	S2	S3	S4	S5
Propedéutico Diagnóstico					
Observación					
Recopilación de información					
Elaboración de instrumentos					
Aplicación de Instrumentos					
Levantado y análisis de datos de datos					
Elaboración de Informe					
Entrega de diagnóstico					

Elaboración: Epesista Ana María Campos Sitún

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Fichas de Observación

#### Ficha de Observación No. 1

**TEMA:** “Diagnóstico sobre procesos de comunicación formal interna desde Gerencia General hacia el Departamento de Finanzas de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima”

**Lugar:** Lote 5 Colonia El Maestro zona 3 Bárcenas Villa Nueva, Oficinas centrales de Transportes Logísticos Corporativos Sociedad Anónima.

**Nombre de investigador:** Ana María Campos Sitún

**Departamento o sección en la que se realizó la observación:** Departamento de Finanzas, área de contabilidad

**Fecha:** 23 de enero de 2018

#### Observación

Se visitó las instalaciones de la empresa en mención para realizar una observación sobre procesos de comunicación interna en el área de contabilidad de esta, sin embargo, se obtuvo información fuera del contexto comunicacional, pero es importante mencionarlo como precedente en la presente ficha.

En base a la observación realizada y a conversaciones informales sostenidas con el personal que labora en el área, se pudo encontrar que no cuentan con procedimientos establecidos tanto para comunicarse internamente como para la realización de sus labores cotidianas.

Los medios de comunicación formal que utilizan actualmente dentro del departamento son: comunicación verbal y correo electrónico.

Medios escritos impresos en papel no utilizan internamente (Memorandos / Circulares).

Utilizan como medio de comunicación informal WhatsApp y también tienen un grupo del área, pero es propiamente para ocio no lo utilizan para nada laboral.

Cuando el teléfono de la sección timbra, si no está la persona en el lugar nadie responde la extensión, no se posee un saludo por teléfono estandarizado, por ejemplo: “Contabilidad buen día”.

Uno de los inconvenientes que indican los colaboradores es que el trabajo no fluye correctamente ya que la falta de un líder en el área y esto implica que no tengan quien les resuelva dudas o inconvenientes en el desarrollo de su labor.

Otro detalle que indican es que cuando han tenido jefe de área, hay un mal filtro de comunicación pues se le entregan instrucciones por parte de Gerencia General y no es transmitida a los colaboradores como consecuencia de esto no se hacen los procesos correctamente.

Cuando se realizan depósitos o pagos no se informa oportunamente para el registro de estos y se atrasa el proceso en la conciliación bancaria, el día que se realizó la visita la persona encargada paso toda la mañana localizando quien había realizado unos depósitos y no encontraba la información para hacer los registros.

Mencionan que el desorden en los procesos y la falta de comunicación ocasionan que muchas veces tengan que salir a las 10.00 de la noche y algunos no cuentan con transporte propio.

Cuando el personal es contratado, no recibe ningún tipo de introducción a la empresa (misión, visión, valores). No hay proceso de entrega de puestos al momento de contratar a alguien, ni al momento de salir del puesto. No se realizan evaluaciones de desempeño semestralmente.

Por el momento no cuentan con un jefe de departamento físicamente, aunque si figura en el organigrama de la empresa.

Se pudo observar que las personas poseen las herramientas necesarias para realizar su trabajo (computadoras, calculadoras, insumos de oficina, entre otros, otro detalle es que el personal posee uniforme informal.

En el departamento no cuentan con un espacio apropiado para colocar objetos personales (Bolsas o Loncheras).

En su mayoría coinciden que es realmente urgente contar con un jefe de área que pueda reordenar los procedimientos.

Dentro de algunas de las actividades que realizan se encuentran las siguientes:

- Conciliaciones bancarias en dólares o quetzales.
- Facturas entre transferencias.
- Cuentas por cobrar (rebaja las cuentas por cobrar).
- Declaraciones de impuestos.
- Ingresos liquidación de viáticos, da seguimiento a las liquidaciones.
- Reintegros de dinero a mensajería, trámite de cheques.
- Control de cuentas por pagar
- Ingreso de facturar al sistema (gasolina, custodios, servicios, lo que no ingresa son las facturas de productos que son recibidos en el área de bodega).
- Emisión de retenciones.
- Emisión de cheques.
- Pagos a proveedores.
- Depósitos Varios.
- Liquidaciones de caja chica.
- Facturación de pequeños contribuyentes, pilotos (despachos de monitoreo, reajustes).
- Planillas
- Viáticos a personal administrativo.
- Gestión de anticipos para el personal.
- Gestión de préstamos para el personal.
- Descuentos a personal.
- Pago de horas extras.
- Liquidación e indemnización laboral.

## **Ficha de Observación No. 2**

**TEMA:** “Diagnóstico sobre procesos de comunicación formal interna desde Gerencia General hacia el Departamento de Finanzas de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima”

**Lugar:** Lote 5 Colonia El Maestro zona 3 Bárcenas Villa Nueva, Oficinas centrales de Transportes Logísticos Corporativos Sociedad Anónima.

**Nombre de investigador:** Ana María Campos Sitún

**Departamento o sección en la que se realizó la observación:** Departamento de Finanzas / Área de Bodega

**Fecha:** 24 de enero de 2018

### **Observación**

Se visitó por segunda ocasión las instalaciones de la empresa en mención para realizar una observación sobre procesos de comunicación interna en el área de bodega de esta, sin embargo, se obtuvo información fuera del contexto comunicacional, pero es importante mencionarlo como precedente en la presente ficha.

En base a la observación realizada y a conversaciones informales sostenidas con el personal que labora en el área, se pudo encontrar que no cuentan con procedimientos establecidos para comunicarse con otros departamentos.

Los medios de comunicación formal que utilizan actualmente dentro del área son: comunicación verbal y correo electrónico.

Utilizan como medio de comunicación informal WhatsApp.

Algunos inconvenientes que se presentan son por la falta de comunicación con el área de contabilidad y ocasiones no hay asesoría idónea para la toma de decisiones.

También se presentan algunos problemas con la forma en que el personal de taller llena los formularios de requisición de repuestos, esto por falta de comunicación entre los mecánicos y el jefe de taller.

Conversando con el personal del área indican que no existe una supervisión constante por parte del área de contabilidad con relación al tema de inventarios o bien seguimiento a correcciones realizadas en procesos.

Tienen relación constante también con el área de taller (mecánicos), área de compras (repuestos y accesorios).

Se pudo observar bastante movimiento durante la mañana, se acercan constantemente los mecánicos a realizar solicitudes de repuestos y accesorios para mantenimiento de unidades en las instalaciones.

Algunos de los trabajos que realizan son:

- Revisión de requisiciones
- Control de stock
- Control de traslados predios
- Revisión de solicitud de otros predios
- Descargas en el inventario
- Ingreso de Facturas

### **Ficha de Observación No. 3**

**TEMA:** “Diagnóstico sobre procesos de comunicación formal interna desde Gerencia General hacia el Departamento de Finanzas de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima”

**Lugar:** Lote 5 Colonia El Maestro zona 3 Bárcenas Villa Nueva, Oficinas centrales de Transportes Logísticos Corporativos Sociedad Anónima.

**Nombre de investigador:** Ana María Campos Sitún

**Departamento o sección en la que se realizó la observación:** Departamento de Finanzas / Área de Compras y Facturación

**Fecha:** 25 de enero de 2018

#### **Observación**

Se visitó por tercera ocasión las instalaciones de la empresa en mención para realizar una observación sobre procesos de comunicación interna en el área de compras y facturación de esta.

En base a la observación realizada y a conversaciones informales sostenidas con el personal que labora en el área de compras se pudo encontrar que existen problemas de comunicación con el área de contabilidad, falta de seguimiento a solicitudes.

En ocasiones se realizan solicitudes de pagos a proveedores por productos que son urgentes para no detener la operación, sin embargo, se hace caso omiso a las peticiones y esto genera atrasos a otras áreas, tal es el caso de taller.

También indican que hay problemas de seguimiento a las cuentas por pagar lo cual ocasiona desfase en el control de pagos pendientes, hay falta de procedimientos y falta liderazgo.

Con relación al área de facturación, se pudo observar que la mayoría de las situaciones se encuentran bajo control y hay pleno conocimiento del trabajo que se realiza.

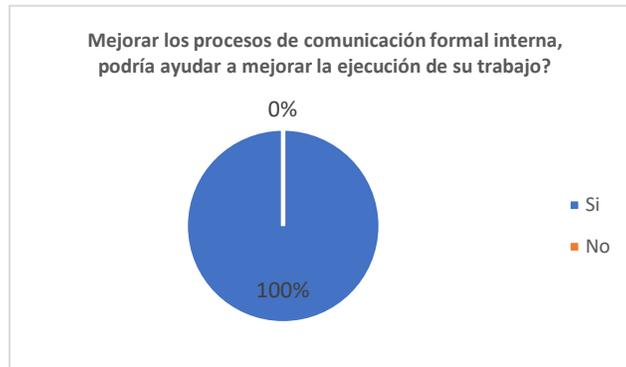
Su mayor relación es con el departamento de operaciones por cuestiones de asignación de viajes y el área de atención al cliente en Pajapita, San Marcos.

Los medios de comunicación formal que utilizan actualmente en ambas áreas son: comunicación verbal y correo electrónico.

Utilizan como medio de comunicación informal WhatsApp.

## 1.4.2 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

### Pregunta No. 1

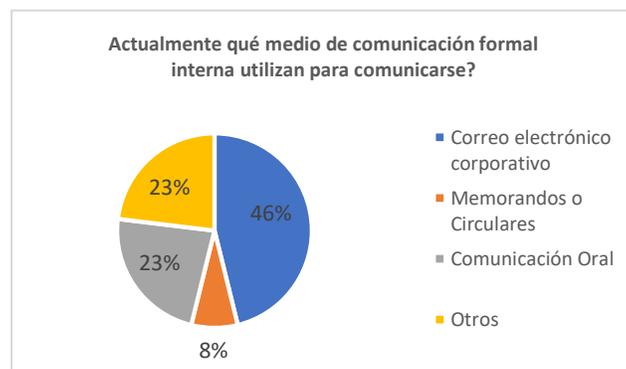


Interpretación:

Fuente: Ana María Campos

El 100% de los colaboradores respondieron que mejorar los procesos de comunicación formal interna, ayudaría a mejorar la ejecución de su trabajo. En base a los resultados de la encuesta se ve la necesidad clara de implementar procesos de comunicación formal interna ya que se carece de ellos en la empresa y esto ocasiona inconvenientes en el desarrollo de las labores que realizan.

### Pregunta No. 2

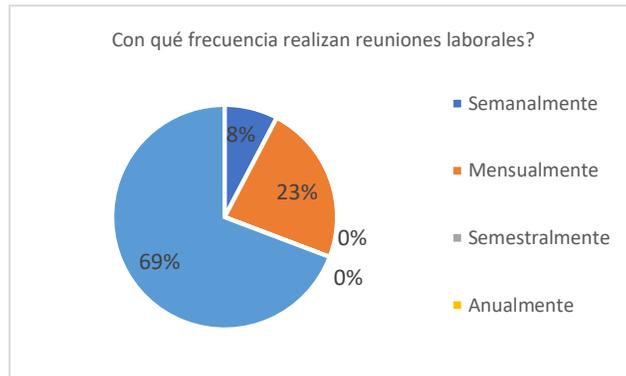


Interpretación:

Fuente: Ana María Campos

El 46% de colaboradores utiliza como medio de comunicación formal interna, el correo electrónico, mientras que un 23% utiliza memorandos o circulares y otro 23% utiliza comunicación oral, el 8% restante utiliza otras vías de comunicación. Con relación a estas respuestas se considera importante explotar el medio de comunicación que actualmente utilizan como formal, el correo electrónico, ya que se contribuye a disminuir los costos de operación (consumos de papel, tinta, impresoras, etcétera) y ser activos en el tema de preservación del medio ambiente.

### Pregunta No. 3

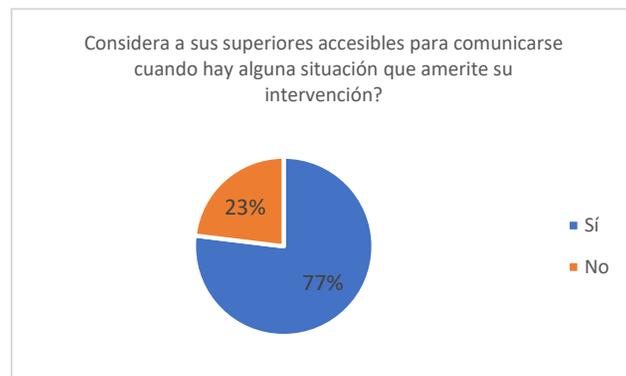


Interpretación:

Fuente: Ana María Campos

El 69% de colaboradores coinciden en que no realizan reuniones laborales, mientras que un 23% indica que las realizan mensualmente y un 8% semanalmente. Otra actividad a implementarse en base a esta pregunta es la calendarización y ejecución de reuniones quincenales, ya que la falta de contacto personal entre las partes involucradas en el proceso de comunicación interfiere en la realización de las labores.

### Pregunta No. 4



Interpretación:

Fuente: Ana María Campos

El 77% de encuestados considera que sus superiores son accesibles para comunicarse cuando hay alguna situación que amerite su intervención, sin embargo, un 23% considera que no son accesibles. Con relación a esta pregunta es necesario establecer que los jefes de área son accesibles, entonces la comunicación debe de fluir favorablemente, lo que se busca implementar son procesos apropiados de comunicación formal y informal tanto descendente como ascendente.

## Pregunta No. 5



Interpretación:

Fuente: Ana María Campos

El 39% de encuestados marcó como medio de comunicación informal la opción **otros**, sin embargo al hacer la revisión detallada que anotaron coincidieron en que lo hacen oral e informalmente, por otro lado un 31% de los colaboradores se comunica por medio de mensajes de WhatsApp, un 15% lo hace a través de reuniones informales y otro 15% lo hace con comentarios y sugerencias. Con relación a esta pregunta los encuestados estuvieron de acuerdo en que uno de los medios informales utilizados frecuentemente es el WhatsApp, por lo cual se trabajará en base a esto algunos procesos de comunicación que necesiten ser reforzados por la vía informal, apoyados siempre por la comunicación oral.

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1 Fortalezas**

1. Equipos y herramientas necesarias para la realización de labores del personal.
2. Accesibilidad de mandos superiores.
3. Disponibilidad de recursos económicos y humanos para implementar cambios.
4. Estabilidad laboral (si el colaborador cumple con sus labores).
5. Prestaciones de Ley (en el gremio de transporte es poco común).

### **1.5.2 Oportunidades**

1. Mejora en eficiencia de procesos a través de una comunicación efectiva.
2. Personal más satisfecho con su trabajo.
3. Crear compromiso y sentido de responsabilidad en cada colaborador.
4. Capacitar al personal.
5. Incrementar la productividad del personal.
6. Poder replicarlo en otros departamentos.

### **1.5.3 Debilidades**

1. Inexistencia de procedimientos comunicacionales.
2. Falta de definición de puestos.
3. Falta de capacitación del personal.
4. Poca orientación de las jefaturas respecto a las labores a realizar.
5. Malas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

### **1.5.4 Amenazas**

1. Empresas reconocidas de transporte en Guatemala.
2. Pérdida de recursos materiales o financieros por falta de comunicación.
3. Pérdida de Recursos Humanos y económicos debido a la rotación de personal.
4. Clima organizacional.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 Antecedentes Comunicacionales**

Según información proporcionada por colaboradores antiguos, en la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A. no han realizado ningún proyecto de comunicación, por lo cual el presente estudio ha sido muy bien aceptado pues ven la necesidad de mejorar los procesos de comunicación interna y este proyecto será enfocado en el Departamento de Finanzas.

Derivado de la carga de trabajo que manejan en dicho departamento ha pasado a segundo plano el tema de implementar procesos comunicacionales y eso ha ocasionado inconvenientes en el cumplimiento de metas.

#### **2.2 Objetivos de Comunicación**

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

- ✓ Elaborar un plan de comunicación para mejorar y fortalecer los procesos de comunicación interna en la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

##### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Implementar canales de información para mejorar la comunicación interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
- ✓ Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
- ✓ Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

#### **2.3 Público Objetivo**

El público interno hacia el que está dirigido este proyecto son miembros que laboran en el departamento de Finanzas y Gerencia General de la Empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A., hombres y mujeres entre 19 a 46 años de edad, guatemaltecos y guatemaltecas.

## 2.4 El Mensaje

- ✓ *“Trabajando en equipo, somos más fuertes”*. El objetivo del mensaje es transmitirle a cada colaborador la importancia de trabajar en conjunto, ya que cada uno forma parte de los procesos en la empresa. Se busca hacer de la comunicación parte de la cultura de los colaboradores para mejorar el desarrollo de sus actividades.
- ✓ *“Todos tenemos algo valioso que aportar”*. El objetivo del mensaje es darle valor a la labor que realiza cada uno de los colaboradores, crearles sentido de responsabilidad e importancia de su opinión en algún proceso o decisión a tomar en beneficio del trabajo que realizan.

## 2.5 Estrategias y acciones propuestas

- ✓ Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

A través de este punto se busca fortalecer la comunicación interna, transmitiendo información por medio de canales con fácil acceso al personal, tal es el caso del correo electrónico (envío de boletín informativo), mural informativo y reuniones quincenales para revisar la situación de procesos o bien resultados de las actividades realizadas en el departamento.

- ✓ Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

Se buscar mejorar el ambiente de trabajo entre los colaboradores del departamento, realizando actividades que motiven la convivencia entre el personal. También apoyado de envío de correos electrónicos con mensajes que refuercen el trabajo en equipo y la importancia de la comunicación interna.

- ✓ Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

Se busca implementar un buzón de sugerencias para que los colaboradores puedan brindar sus aportes en ciertas áreas de mejora, ya sea con los mismos compañeros de trabajo o bien Gerencia General. Esto se haría mensualmente enfocándose en un tema específico, solicitando su opinión por medio de un correo electrónico y reforzándolo en el mural informativo, bajo el mensaje *“Todos tenemos algo valioso que aportar”*.

## 2.6 Acciones de Comunicación

<b>Acción 1</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Problema</b>	Traslado de información a colaboradores sobre actividades relevantes durante el mes
<b>Producto</b>	Boletín Informativo Digital
<b>Objetivo comunicacional</b>	Informar sobre actividades relevantes en el departamento durante el mes en curso
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Medio de difusión</b>	Formato digital vía correo electrónico (Apoyado por la instalación del material impreso en el mural informativo)
<b>Periodicidad</b>	Mensual
<b>Contenido</b>	Noticias o información relevante a colaboradores del mes en curso
<b>Encargado de redacción</b>	Director de Finanzas
<b>Lista de Distribución</b>	Personal que conforma el departamento de contabilidad, 10 personas

<b>Acción 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Problema</b>	Difundir información a los colaboradores
<b>Producto</b>	Mural Informativo
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar sobre eventos o actividades a realizarse en el mes</li> <li>✓ Posibles capacitaciones al personal</li> <li>✓ Cumpleañeros del mes</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Medio de difusión</b>	Impreso
<b>Periodicidad</b>	Mensual
<b>Contenido</b>	<p>¿Qué es lo que se colocará?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumpleañeros del departamento</li> <li>✓ Calendario de actividades del mes, fechas y horarios de reuniones</li> <li>✓ Comunicados Internos con información general emitida por otros departamentos</li> </ul>
<b>Material / Diseño</b>	Pizarrón de corcho con marco de metal. Se utilizará para pegar la información impresa detallada anteriormente. Medidas 60 x 90 centímetros.
<b>Encargado de redacción</b>	Director de Finanzas con el apoyo de Gerencia General
<b>Área donde se utilizará</b>	Edificio de Administración, Lote 52
<b>Ubicación</b>	Se colocará en el área más frecuente de paso en el departamento de contabilidad.

<b>Acción 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Problema</b>	Relaciones interpersonales entre los colaboradores y fomentar convivencia fuera del ámbito laboral entre ellos.
<b>Producto</b>	Reuniones de trabajo quincenales
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la interacción entre los colaboradores.</li> <li>✓ Trazar metas a cumplir en dicho plazo.</li> <li>✓ Tener un mejor seguimiento de los procesos en curso.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo, persuasivo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Medio de difusión</b>	Presencial, aunque se enviará una invitación previa por correo electrónico
<b>Periodicidad</b>	Quincenal
<b>Contenido</b>	<p>Se realizará reuniones quincenales con el fin de tratar temas generales concernientes al departamento de contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trazar de metas y evaluación de resultados de la quincena.</li> <li>✓ Proyectos pendientes y que se deben finalizar.</li> <li>✓ Programación de posibles capacitaciones al personal.</li> <li>✓ Tiempo para exposición de dificultades que se han presentado en la realización de su trabajo.</li> <li>✓ Programación de reuniones informales posteriores.</li> <li>✓ Finalizando siempre con una refacción sencilla.</li> </ul>
<b>Tipo de Material</b>	Audiovisual
<b>Encargado</b>	Director de Finanzas
<b>Ubicación</b>	Instalaciones del Lote 52, oficina de contabilidad

<b>Acción 4</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Problema</b>	Fortalecer la participación de los colaboradores en beneficio de su desempeño como colaborador y como consecuencia hacia la empresa.
<b>Producto</b>	Buzón de sugerencias.
<b>Objetivo comunicacional</b>	✓ Incentivar al personal a transmitir sus ideas y puntos de mejora sobre ciertos temas relevantes en la empresa.
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.
<b>Medio de difusión</b>	Físico, un buzón de sugerencias colocado en punto estratégico en las instalaciones de la empresa se enviará vía correo electrónico el tema a tratar cada mes.
<b>Periodicidad</b>	Revisión Mensual
<b>Contenido</b>	<p>Primer mes</p> <p>Mejoras en procesos internos, pregunta: ¿Desde tu punto de vista qué procesos deben mejorarse en tu área de trabajo?</p> <p>Segundo mes</p> <p>Mejoras en instalaciones donde trabajan: Qué necesitan para que su desempeño sea mejor, mobiliario, insumos.</p> <p>Tercer mes</p> <p>Opinión sobre avances que se han dado y qué otras áreas de mejora se consideran.</p>
<b>Tipo de Material</b>	<p>Buzón de acrílico tamaño mediano</p> <p>Medidas: 21.5 cms de ancho, 20 cms de alto</p> <p>21.5 cms de profundidad</p>
<b>Encargado</b>	Director de Finanzas
<b>Ubicación</b>	Área administrativa, oficina de contabilidad.

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Plan estratégico para mejorar la comunicación interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.

##### 3.1.1. Financiamiento

Los recursos obtenidos para la ejecución del presente proyecto de comunicación para la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima fueron invertidos el 95% por parte del epesista y un 5% brindado e invertido por la empresa.

##### 3.1.2. Presupuesto ejecutado

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
300 horas	Diagnóstico y asesoría	Q 5,000.00	Q 5,000.00	Epesista
1	Creatividad y diseño para materiales gráficos, digitales	Q 500.00	Q 500.00	Epesista
2	Elaboración de boletín informativo	Q 150.00	Q 300.00	Epesista
2	Elaboración de invitación a participar en Buzón de Sugerencias	Q 150.00	Q 300.00	Epesista
3	Elaboración de invitación a reuniones de Estatus	Q 150.00	Q 450.00	Epesista
1	Colocación de buzón acrílico	Q 125.00	Q 125.00	Epesista
1	Elaboración de cartelera (pizarrón de corcho)	Q 329.00	Q 329.00	Empresa TLC, S.A.
GRAN TOTAL			Q 7,004.00	

Epesista	Q 6,675.00
Empresa TLC, S.A.	Q 329.00

##### 3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
<b>Primarios:</b> Encargados del departamento de contabilidad	El beneficio principal para este grupo de personas se basa en la mejora de comunicación entre procesos contables, así como la capacitación de los colaboradores que conforman el departamento
<b>Secundarios:</b> Colaboradores del departamento de contabilidad	El beneficio secundario para este grupo de colaboradores se basa en la mejora de procesos internos del departamento, la optimización de recursos, la viabilidad de la comunicación, así como la retroalimentación. También la capacitación en conocimientos contables y la convivencia entre el personal, fomentan un mejor clima laboral.

### 3.1.4. Recursos humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciado Javier Duval	Director Financiero	Información general de la empresa. Colaborador directo del proyecto de comunicación.
Licenciada Silvia De León	Contadora General	Apoyo en el proyecto de comunicación.

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

El plan se llevó a cabo en las instalaciones de la oficina de contabilidad ubicada en Lote 52 Colonia El Maestro, Zona 3 Bárcenas Villa Nueva, Guatemala.

### 3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

- Estrategia de Comunicación:

Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

- Objetivo Comunicacional:

Informar sobre actividades relevantes en el departamento durante el mes en curso.

- Descripción:

Se diseñaron dos boletines informativos de una página, conteniendo información relacionada a reuniones internas, capacitaciones del mes, comunicados generales internos y sección motivacional.

- Acciones desarrolladas:

- Elaboración del diseño de boletín



Boletín Número 1, ver anexos



Boletín Número 2, ver anexos

- b) Envío de boletín a colaboradores, vía correo electrónico.
- c) Instalación y preparación de cartelera informativa



Fotografía: Colocación de mural informativo, ver anexos

- Estrategia de Comunicación:

Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

- Objetivo Comunicacional:

- Mejorar la interacción entre los colaboradores.
- Trazar metas a cumplir en dicho plazo.
- Tener un mejor seguimiento de los procesos en curso.

- Descripción:

Se realizó una programación de reuniones quincenales en la oficina de contabilidad, con la finalidad de dar a conocer los avances obtenidos durante dicho periodo, así como retroalimentación de procesos en curso.

Así mismo se programaron reuniones informales mensuales con la finalidad de mejorar la convivencia y relación entre los colaboradores del departamento.

- Acciones desarrolladas:

- a) Se coordinó fecha y horario para las reuniones del equipo con el Director Financiero y Contadora General.
- b) Se reunió al personal en la Oficina de Contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.



Fotografía: Primera reunión realizada con equipo de Contabilidad, participantes: Yessenia López, Teresa Ramírez, Nery Pérez, Sandy Martínez, Jennifer Gómez, Yoselin Ramos, Kenny López, Jennifer Figueroa y los encargados, Javier Duval y Silvia De León.

- c) En las reuniones recreativas se programaron fuera de oficina para convivir con el personal.



Fotografía: Reunión recreativa con el equipo de trabajo y epesista.

- Estrategia de Comunicación:

Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.

- Objetivo Comunicacional:

Incentivar al personal a transmitir sus ideas y puntos de mejora sobre ciertos temas relevantes en la empresa.

- Descripción:

Se instaló un buzón de acrílico en donde cada colaborador podía depositar su sugerencia con relación al tema discutido en el mes, dicho tema fue enviado por correo electrónico a los colaboradores.

- Acciones desarrolladas:

a) Instalación del buzón en el área seleccionada, por los encargados del departamento.



Fotografía: Buzón de sugerencias colocado en oficina de Contabilidad

b) Envío de email con información del tema a tratar durante el mes.

c) Revisión de sugerencias colocadas y programación de reunión con las partes involucradas para resolución.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	MAYO			JUNIO				JULIO	
	S 1	S 2	S 3	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2
Diseño de materiales digitales									
Reproducción de materiales a utilizar (Boletín informativo, buzón y muro)									
Instalación de materiales									
Primera reunión quincenal									
Envío de boletín informativo, mayo									
Primer comunicado para informar sobre la colocación de buzón de sugerencias									
Colocación de información en muro informativo									
Segundo comunicado para incentivar a la participación en el buzón de sugerencias									
Primera convivencia mensual									
Segunda reunión quincenal									
Envío de boletín informativo, junio									
Actualización de información en muro informativo									
Tercera reunión quincenal									
Envío de boletín informativo, julio									
Actualización de información en muro informativo									
Tercer comunicado para incentivar a la participación en el buzón de sugerencias									
Segunda convivencia mensual									
Cuarta reunión quincenal									
Envío de boletín informativo, julio									

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.</p> <p><b>Objetivo:</b> Elaborar un boletín informativo para dar a conocer actividades relevantes en el departamento durante el mes en curso.</p>	<p>El boletín fue enviado vía correo electrónico a 10 personas del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.</p>	<p>Se solicitaron los comentarios de dos personas, a lo cual respondieron:</p> <p>-Me parece bien ya que la corta cantidad de texto facilita la lectura. Una muy buena iniciativa. Sandy Martínez, encargada de nóminas.</p> <p>-Excelente para mantenernos informados de las actividades, sugiero que se haga periódicamente. Yoselyn Ramos, asistente contable.</p>
<p>Implementación de canales accesibles de información interna en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.</p> <p><b>Objetivo:</b> Colocar una cartelera informativa en donde se daría a conocer eventos o actividades a realizarse en el mes, posibles capacitaciones al personal, cumpleaños del mes.</p>	<p>La cartelera fue conocida por el 100% del personal de Contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.</p>	<p>Se solicitó la opinión a dos personas sobre la implementación de la cartelera.</p> <p>-Me agrada la idea y la ubicación nos facilita ver en algún momento del día las noticias recientes. Jennifer Gómez, asistente contable.</p> <p>-Nos sirve como recordatorio de las actividades, mejor si es conjunto con gerencia para depurar más la información que nos comparten. Jennifer Figueroa, asistente contable.</p>
<p>Mejorar el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, S.A.</p> <p><b>Objetivo:</b> Coordinar reuniones internas en la oficina con periodicidad quincenal, así como reuniones recreativas cada mes fuera de oficina.</p>	<p>En la primera reunión en la oficina se contó con el 100% de participación de colaboradores del departamento de contabilidad.</p> <p>En la primera reunión recreativa fuera de oficina se contó con la participación de 6 personas de dicho departamento.</p>	<p>Con relación a la mejora de clima laboral dos personas opinaron:</p> <p>- Estas actividades sirven para tener una mejor retroalimentación de los procesos que se están realizando. Nery Pérez, auditor interno.</p> <p>- Es importante capacitar al personal que conforma el departamento, el conocimiento nos hace más fuertes como equipo. Silvia De León, jefe de contabilidad.</p>
<p>Impulsar la mejora de la comunicación interna de los colaboradores hacia Gerencia General de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.</p> <p><b>Objetivo:</b> Colocar un buzón de sugerencias para incentivar al personal a transmitir sus ideas y puntos de mejora sobre ciertos temas.</p>	<p>El buzón de sugerencias fue conocido por el 100% del personal del departamento de contabilidad.</p> <p>En la primera participación que se solicitó, hubo una colaboración del 60 por ciento del grupo.</p>	<p>Con respecto a la implementación del buzón de sugerencias, dos personas opinaron:</p> <p>-Poder transmitir nuestras ideas y proponer posibles cambios nos motiva a participar. Sandy Martínez, encargada de nómina.</p> <p>-Esperamos realmente sean tomadas en cuenta nuestras solicitudes, tanto por el equipo como por Gerencia. Javier Duval, director financiero.</p>

## CONCLUSIONES

- La implementación de nuevos procesos de comunicación en el departamento de contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima, motivó a los colaboradores a comunicarse y estar informados constantemente.
- Entendiendo que la comunicación es parte vital, los colaboradores se adaptaron a los pequeños cambios realizados, fortaleciendo los canales de comunicación establecidos, mediante su uso apropiado.
- Con la finalidad de mejorar la convivencia con el equipo de trabajo fue totalmente necesario realizar actividades que involucraran a todo el personal del departamento y compartir fuera de las actividades laborales del día a día para mejorar la relación interpersonal de los colaboradores.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar la comunicación entre los colaboradores de la organización incluyendo todos los departamentos que la conforman, ya que al tener fluidez en la comunicación serán capaz de desarrollarse y ser más competitivos

Los procesos de comunicación implementados en el departamento de Contabilidad, son herramientas básicas y fáciles de realizarse, con lo cual pueden replicarse en otros departamentos de la empresa para mejorar la comunicación general de la empresa.

- Mantener los canales viables de comunicación establecidos, ayudarán al departamento de Contabilidad a mejorar su procesos. La constancia hace la diferencia entre ser mejores o seguir cometiendo los mismos errores.
- Las relaciones interpersonales entre los colaboradores son indispensables para un sano clima laboral, es necesario fomenten más convivencias entre sus equipos de trabajo.
- La participación activa de los colaboradores en áreas de mejora es necesaria para que se sientan identificados y parte del cambio, es importante tomar en cuenta las solicitudes realizadas y evaluarlas.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acción:** Ejercicio de la posibilidad de hacer.

**Amenazar:** Dicho de una cosa; Dar indicios de ir a sufrir algo malo o dañino.

**Antecedentes:** Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

**Área:** Espacio de tierra comprendido entre ciertos límites.

**Beneficiario:** Dicho de una persona: Que resulta favorecida por algo.

**Comunicación:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Contabilidad:** Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares.

**Cronograma:** Calendario de trabajo.

**Debilidad:** Carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.

**Dependencia:** Oficina pública o privada, dependiente de otra superior.

**Diagnosticar:** Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Evaluar:** Estimar, apreciar, calcular el valor de algo

**Financiar:** Sufragar los gastos de una actividad, de una obra, etc.

**Fortaleza:** Defensa natural que tiene un lugar o puesto por su misma situación.

**Instrumento:** Objeto fabricado, relativamente sencillo, con el que se puede realizar una actividad.

**Mensaje:** Recado que envía alguien a otra persona.

**Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**Objetivo:** Pertenciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

**Oportunidad:** Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

**Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

**Presupuesto:** Cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación.

**Propuesta:** Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin

**Proyecto:** Designio o pensamiento de ejecutar algo.

**Público:** Conjunto de personas que forman una colectividad.

**Recopilación:** Compendio, resumen o reducción breve de una obra o un discurso.

**Recurso:** Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

**Resultado:** Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

**Seguimiento (Seguir):** Acción y efecto de seguir o seguirse. Ir en busca de alguien o algo; dirigirse, caminar hacia él o ello.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Sampieri, Roberto (2003) Metodología de la investigación, Editorial MC GRAW HILL.
- Muñoz Razo, Carlos (1998) Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Andrade De La Cruz Josue Othoniel (2017) Informe Final de ejercicio profesional supervisado, “Implementación de la Plataforma Electrónica Classroom en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.
- Coronado López Whendy Marisol (2017) “Plan y Estrategias de Comunicación para fortalecer el Departamento de Mercadeo de CELISA”.

## **EGRAFÍA**

- Misión y Visión de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima. (Fecha de consulta: febrero de 2018). Disponible en: <http://tlc-sa.com/mision/>
- Diccionario de la Real Academia Española (Fecha de consulta: julio de 2018). Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=0KZwLbE>

## ANEXOS

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS

Pregunta 1

Mejorar los procesos de comunicación formal interna, podría ayudar a mejorar la ejecución de su trabajo?

Si	13
No	0
<b>Total Muestra</b>	<b>13</b>

Pregunta 2

Actualmente qué medio de comunicación formal interna utilizan para comunicarse?

Correo electrónico corporativo	6
Memorandos o Circulares	1
Comunicación Oral	3
Otros	3
<b>Total Muestra</b>	<b>13</b>

Pregunta 3

Con qué frecuencia realizan reuniones laborales?

Semanalmente	1
Mensualmente	3
Semestralmente	0
Anualmente	0
No realizamos reuniones	9
<b>Total Muestra</b>	<b>13</b>

Pregunta 4

Considera a sus superiores accesibles para comunicarse cuando hay alguna situación que amerite su intervención?

Sí	10
No	3
<b>Total Muestra</b>	<b>13</b>

Pregunta 5

Qué medio de comunicación informal utilizan actualmente para comunicarse?

Mensajes por WhatsApp	4
Mensajes por Facebook	0
Reuniones informales	2
Comentarios y Sugerencias	2
Eventos sociales	0
Otros	5
<b>Total Muestra</b>	<b>13</b>

**Soporte de Encuestas Realizadas electrónicamente vía [www.onlineencuesta.com](http://www.onlineencuesta.com)**

## Listado de correos electrónicos de los participantes

No.	Correo electrónico
1	nominarrhh@lbusinessgroup.com
2	facturacion@transporteslogisticos.com
3	nery.perez@lbusinessgroup.com
4	auxconta3@tlc-sa.com
5	auxconta2@tlc-sa.com
6	auxconta1@tlc-sa.com
7	josueshz2015@gmail.com
8	bodega@transporteslogisticos.com
9	auxconta@taskgt.com
10	bodega@tlc-sa.com
11	asistente.gerencia@transporteslogisticos.com
12	compras@transporteslogisticos.com
13	erick.juarez@transporteslogisticos.com

# BOLETÍN INFORMATIVO



## PIERDE ESTOS 12 HÁBITOS Y CONVIÉRTETE EN MILLONARIO

El éxito es una forma de pensar. Para tener éxito, debes comprometerte a planear tu vida alrededor de esa meta. Antes de dar ese gran salto de fe, hay ciertas cosas que debes recortar de tu vida para que puedas estar preparado cuando surja la oportunidad de alcanzar el éxito.

Dejar estos hábitos no solo te hará exitoso en los negocios, sino que te ayudará a estar más presente con tus amigos y familiares, y a largo plazo te hará más feliz. A continuación enlistamos dichos hábitos:

1. Deja de perseguir metas de bajo perfil.
2. Deja de ser multitasking y concéntrate.

3. Deja de revisar las redes sociales mientras trabajas.
4. No te compares con nadie.
5. Deja de perder el tiempo con personas negativas.
6. No más excusas.
7. No seas un perfeccionista.
8. No más quejas.
9. Deja de pensar que todo es por ti.
10. No cargues todo el peso sobre tu espalda.
11. Deja de hacer que las reuniones sean una prioridad.
12. Deja de usar listas de pendientes.

Fuente: <https://www.entrepreneur.com/Article/308623>



## REUNIÓN DE ESTATUS QUINCENAL

A partir del día lunes 28 de mayo, se estarán realizando reuniones quincenales con el personal del departamento de Contabilidad, en dicha reunión estaremos revisando avances o atrasos en procesos, entre otros.

## BUZÓN DE SUGERENCIAS

Estaremos colocando un nuevo buzón de sugerencias en esta oficina, por medio de correo electrónico solicitaremos tu opinión, la cual deberás depositarla en el buzón de manera anónima y posteriormente se estará informando sobre las acciones a tomar en ciertas áreas de mejora. Tu opinión es muy importante para nosotros, únete y sé parte del cambio.

# Boletín Informativo

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD / EDICIÓN JUNIO 2018/ TLC, S.A.



## ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA

- A partir de este punto se reflejarán los depósitos a plazos por sí mismos desde los órdenes.
- También se harán cargas automáticas para actualizar el módulo bancario.
- Los órdenes al inventario la cuenta contable "Servicios por liquidar" y a la vez a la partida en el rubro de bonificaciones.
- Se hará una partida manual para bajar la bonificación y cargar servicio logístico con su respectivo CC.

## ATENCIÓN A PROVEEDORES

El último día para recibir facturas a proveedores es el **28 de junio** de la fecha en curso, posterior a esta fecha por ningún motivo se recibirán hasta el siguiente mes.



## CONSEJALÍA AL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

- El departamento de operaciones ya no estará a contabilidad un rubro adicional para cuadrar los depósitos por sí mismos.
- El departamento de operaciones es responsable 100% que todos los gastos queden registrados en los ORD's tanto para cubrir el cliente como para absorberlo la empresa.

## CAPACITACIONES INTERNAS

Como parte del quinto día de capacitación del personal de Contabilidad, se realizará capacitación solo el **15 de junio** de la fecha en la oficina del Lote 52, te esperamos.



## ACTUALIDAD / 4 GENERACIONES BAJO EL MISMO TECHO

Hoy conviven en varias empresas, fábricas y organizaciones, 4 generaciones y la clave es lograr que entre ellas exista la paz, el trabajo en equipo y que cada una se sienta respaldada y valorada desde su lugar.

**"TRADICIONALISTAS"** Nació en las décadas del 50 y 60.

**"BABY BOOMERS"** Surgieron en la posguerra, entre 1946 y 1964. Su nombre proviene justamente porque luego de la Segunda Guerra, una vez que el mundo estuvo en relativa paz, las familias y los hijos comenzaron a multiplicarse.

**"GENERACIÓN X"** Marca 1970 Y 1980 principalmente, que ya nacieron con la tele y la computadora como aliados.

**"GENERACIÓN Y-O MILLENIALS"** Nació a partir de 1980 en adelante, lo llamamos nativos digitales.



## Tendencias del trabajo en el futuro

**Trabajo Remoto**  
Gracias a las nuevas tecnologías, muchas tareas desde otros lugares (casa, café, oficinas compartidas) o desde cualquier lugar del planeta.

**Balances entre Trabajo y vida personal**  
Los nuevos generaciones quieren disfrutar de la vida, además de trabajar, jugar, llevar a sus hijos al jardín, hacer deportes, estudiar.

**Trabajo exitoso**  
Los trabajos exitosos en el futuro serán aquellos que permitan al trabajador por su propia iniciativa o en colaboración, además de ser un agente de cambio social, además de ser un agente de cambio social, además de ser un agente de cambio social, además de ser un agente de cambio social.

Fuente: *El Financiero*, *Movilidad Regional*



Imagen de Referencia: Boletín Número 2, enviado vía correo electrónico.



Cartelera informativa colocada en la oficina de Contabilidad de la empresa Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima.



Reuniones internas con los colaboradores.



Reuniones recreativas con los colaboradores.



Buzón de sugerencias, colocado en oficina de contabilidad.



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

**Nombre del Alumno (a):** Ana María Campos Sitún  
**No. Carné y DPI:** 200715490 / 2383533890101  
 Licenciado en Administración de Empresas, Javier Alejandro Renato  
**Jefe o Encargado (a):** Duval Mansilla, Director Financiero  
**Institución o Empresa:** Transportes Logísticos Corporativos, Sociedad Anónima  
**Supervisor de EPSL:** Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 19	Mayo	7	7	7	7	7	X	35 horas
2	Del: 21 / Al: 26	Mayo	6	6	6	6	6	X	30 horas
3	Del: 28 / Al: 31	Mayo	6	6	6	6	--	X	24 horas
4	Del: 01 / Al: 02	Junio	--	--	--	--	6	X	6 horas
5	Del: 04 / Al: 09	Junio	7	7	7	7	7	X	35 horas
6	Del: 11 / Al: 16	Junio	6	6	6	6	6	X	30 horas
7	Del: 18 / Al: 23	Junio	7	7	7	7	7	X	35 horas
8	Del: 25 / Al: 30	Junio	7	7	7	7	7	X	35 horas
9	Del: 02 / Al: 07	Julio	6	6	6	6	6	X	30 horas
10	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									300 horas

(f)   
 Lic. Javier Alejandro Renato Duval Mansilla  
 Transportes Logísticos Corporativos, S. A.

(f)   
 Lic. Fernando Flores / Supervisor EPSL

