

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



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES EXTRAURBANOS RÁPIDOS DEL SUR”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**JESICA MARIELOS MENÉNDEZ ALECIO**

Previo a optar al título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 2018.

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. Michael González Batres

### **Secretaria**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

### **Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 25 de Julio de 2018.

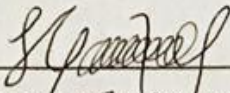
Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **Jesica Marielos Menéndez Alecio** con número de **carne: 200618366 y CUI: 2625814180101**; 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 Área Administrativa cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del *15 de Mayo* al *20 de Julio* del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Estrategias de Comunicación Interna de La Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Gerencia.

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,



Ingeniero Giovanni Contreras M.





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



Guatemala, 10 de octubre de 2018


Estudiante  
Jesica Marielos Menéndez Alecio  
Carné: 200618366  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

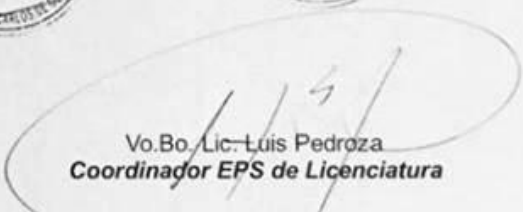
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXTRAURBANOS RAPIDOS DEL SUR". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **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"  
OLIVERO 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 la autora es responsable del contenido de este trabajo.**

## DEDICATORIA

**A:**

**DIOS:** Por la vida, la salud y sabiduría que me han permitido llegar hasta este punto de lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**MI MADRE:** Zonia Alecio de Menéndez: por ser ese pilar fundamental en mi vida, quien me enseñó que la fortaleza y el carácter se forman día a día y se debe luchar por alcanzar lo que se quiere.

**MI PADRE:** Mario Menéndez Luna: por su ejemplo de perseverancia y constancia, por su amor, entrega y dedicación a la familia. Por motivarme a salir adelante y cumplir cada uno de mis objetivos y metas, a el en especial que se desde el cielo celebra mi logro.

**MIS HERMANAS:** Karen Menéndez, Julissa Menéndez y Rocio Menéndez: Por estar en las buenas y en las malas apoyándome incondicionalmente, mi eterno agradecimiento hacia ustedes.

**MIS HIJOS:** Mario Francisco y Daniela Marianna Menéndez Alecio: A ustedes les debo tantas alegrías y buenos momentos que esto sea una motivación para que en su debido momento busquen cumplir todo lo que se propongan como su madre lo hizo.

**MIS SOBRINAS:** Allison Perez, Angie Perez, Alaia Menéndez, Irene Garcia: Las amo con todo mi corazón, espero puedan cumplir sus metas y jamás olviden que pese ante cualquier situación con la ayuda de Dios es posible seguir adelante.

## AGRADECIMIENTOS:

**A:**

Universidad de San Carlos de Guatemala: Mi Alma Mater, donde me he forjado profesionalmente y a la que le debo tantas vivencias.

Escuela de Ciencias de la Comunicación: Mi unidad academica, a los docentes que impartieron esa enseñanza primordial para mi aprendizaje.

Lic. Luis Pedroza Por la oportunidad de poder llevar a cabo mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Lic. Fernando Flores Por su apoyo incondicional y su paciencia durante el proceso.

Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur Por permitirme realizar mi Eps y brindarme todas las herramientas para llevar a cabo todo el proyecto.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III
CAPÍTULO I .....	1
1. DIAGNÓSTICO .....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1 Objetivos Generales.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas .....	2
1.2.3 Antecedentes o Historia .....	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5 Misión.....	3
1.2.6 Visión.....	3
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	4
1.2.8 Público Objetivo .....	4
1.2.9 Organigrama .....	4
1.3 METODOLOGÍA .....	5
1.3.1 Descripción del Método.....	5
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	6
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.....	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	9
1.4.1 Ficha de las entrevistas .....	9
1.4.2 Resultado de las entrevistas .....	9
1.4.3 Ficha de observación .....	10
1.4.4 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	12
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	13



CAPÍTULO II.....	14
2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	14
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	14
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	14
2.2.1 Objetivos Generales.....	14
2.2.2 Objetivos Específicos.....	14
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	15
2.4 MENSAJE .....	15
2.5 ESTRATÉGIAS Y ACCIONES .....	16
CAPÍTULO III.....	21
3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	21
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	21
3.1.1 Financiamiento.....	21
3.1.2 Presupuesto ejecutado .....	22
3.1.3 Beneficiarios.....	22
3.1.4 Recursos Humanos .....	23
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción .....	23
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIÓN .....	24
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	29
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	30
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
GLOSARIO DE TERMINOS .....	34
BIBLIOGRAFÍA .....	37
EGRAFÍA .....	38
ANEXOS .....	39

## **RESUMEN**

### **Nombre de la Institución**

Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

### **Nombre del Proyecto**

Estrategias de comunicación interna de la empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

### **Objetivos del Proyecto**

#### **Objetivo General**

- Elaborar un plan de comunicación para motivar y fortalecer la comunicación interna en la empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

#### **Objetivos Específicos**

- Establecer canales para transmitir la información y mantener la comunicación hacia los colaboradores.
- Reforzar las herramientas de comunicación brindadas a los colaboradores para la realización de cualquier proceso dentro de la empresa.
- Elaborar material informativo sobre las actividades que se realizan entre procesos.

### **Sinopsis:**

Se realizó un diagnóstico, donde se detectó la fluidez de comunicación y convivencia en el área administrativa dentro de la empresa y la claridad con la que se recibe la asignación de tareas precisas, al momento de iniciar un proceso específico y como este se logra completar de manera eficiente en pro del cliente y la empresa.

Se procedió con la elaboración del plan de comunicación, con esto se implementarían estrategias que fortalezcan a la organización, así como la planificación de diversas acciones a realizar en cada una de ellas.

Se presentó un proyecto de implementación de un boletín, una cartelera, un buzón de sugerencias y convivencias. Y por último se realizó la ejecución del mismo.

## INTRODUCCIÓN

Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur es una empresa dedicada al transporte extraurbano de pasajeros, en buses tipo pulman de primera clase, con más de cuarenta años de experiencia, conocido por los habitantes de nuestra ciudad, con seguridad, calidad y respeto a los ciudadanos, por lo que con tantos años de permanencia en el país es preciso revisar sus procesos de comunicación interna, para determinar si los mismos son efectivos.

Por las largas jornadas laborales muchas empresas o instituciones no se detienen a revisar o implementar estrategias de comunicación interna en la empresa, por lo que la información general y su propia identidad no se ejecutan con claridad.

Las empresas requieren desarrollar la capacidad de adaptarse y comunicarse dentro de la organización según los procesos definidos para cada área. La falta de comunicación o la mala comunicación que se da dentro de la organización afecta de forma directa en el desempeño de la labor de los empleados, jefes y en sí de los diferentes departamentos, incluso puede fomentar la percepción de un mal servicio hacia los clientes.

El diagnóstico a elaborar en Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur permitió detectar las fallas en la fluidez de comunicación entre cada una de las áreas que se conforman dentro de la empresa, con el objeto general de elaborar un plan de comunicación interno para la empresa, que permita determinar y llevar a cabo las adecuadas estrategias de comunicación bidireccionales que optimicen la organización interna y mejore los procesos que se maneja dentro de la Empresa.

Se presentó cada una de las etapas que conforman dicha labor que es parte del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## JUSTIFICACIÓN

El objetivo primordial de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es formar profesionales, por lo que es necesario aplicar los conocimientos adquiridos y ponerlos en práctica en instituciones u organizaciones que necesiten llegar a su público objetivo, como comunicadores, orientarlos es parte de nuestra responsabilidad.

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado se efectúa un Diagnóstico para detectar posibles problemas en la comunicación, seguido por un Plan Estratégico que sugiera las soluciones a los mismos, en el que se trabajaron 300 horas de práctica, se propuso a los Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur un diagnóstico para analizar la debilidad al comunicarse internamente en la empresa.

Dentro de una Empresa la comunicación es de suma importancia, ya que a través de ella se transmite todo tipo de información relevante para llevar a cabo cada una de las actividades designadas al personal que forma las áreas o departamentos dentro de una organización.

Por ende, por medio del diagnóstico realizado a la empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur se determinó necesario evaluar las actividades y las formas existentes de comunicación para llevar a cabo cada proceso de comunicación efectivo e implementar estrategias eficaces de comunicación organizacional necesarias, para mejorar la productividad y poder transmitir de forma correcta y sin distorsiones información importante dentro de la empresa. En la actualidad dentro de la empresa no se valoraba la importancia de implementar y fomentar una estrategia de comunicación interna. Por lo que fue necesario elaborar un plan de comunicación que beneficiara tanto a la empresa en general como a sus colaboradores.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

Estrategias de comunicación interna de la empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

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

##### **1.1.1. Objetivos General**

- Elaborar un diagnóstico de comunicación organizacional interna en el área administrativa de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

##### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual de comunicación interna analizando los canales de comunicación y si son eficaces.
- Manejar correctamente la información que se desea transmitir al resto de personal y transformarla en mensajes claros para que puedan llegar de la mejor manera a los receptores que en este caso son el personal de la empresa.
- Determinar los procesos que se deben generar en el área Administrativa al momento de elaborar un proyecto.
- Presentar un plan de comunicación organizacional interna que permita la mejora de la productividad de los procesos de Comunicación interna.

#### **1.2. LA INSTITUCIÓN: Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.**

##### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La Empresa se encuentra ubicada en 20 calle 8-55 zona 1, Ciudad Capital, Guatemala.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur cuenta con el apoyo de más de 5,000 usuarios de servicio, los cuales poseen una estrecha relación derivada de un servicio de calidad que se brinda. El usuario cuenta con todo el apoyo y colaboración ya que año con año innovan sus servicios y capacitan a su personal.

### **1.2.3. Antecedentes o Historia**

La empresa de transportes Extraurbanos Rápidos del Sur fue fundada en el año de 1964, es una de las mejores empresas de transporte de pasajeros en Guatemala, producto de la visión de un hombre emprendedor, y de la astucia e inteligencia administrativa de su esposa, a su corta edad esta pareja de esposos inician con el sueño de tener su propia empresa, como suele suceder pasaron penas económicas, desperfectos mecánicos y un sin fin de situaciones pero su perseverancia e inteligencia les permitió seguir adelante y crecer como empresa.

En sus inicios no existían las actuales carreteras, ni autopistas, y los viajes podían tardar el triple de lo que se hacen ahora. Un trayecto de pocos kilómetros podía suponer toda una aventura para quienes viajaban, que debían someterse a los continuos vaivenes de un camino, que en su mayor parte era de tierra.

Durante los años siguientes, la Empresa Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur fue ampliando su flota, estableciendo una red de apoyo de personal administrativo, asistentes, recepcionista, pilotos, ayudantes y talleres mecánicos en los principales puntos de sus líneas, y centralizando toda la gestión administrativa en sus instalaciones ubicadas en la 20 calle 8-55 zona 1.

Las importantes mejoras en la infraestructura de las carreteras de nuestro País no hicieron sino facilitar las comunicaciones entre muchas de las localidades por las que transcurrían las líneas de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

Esto en cierto modo, permitió aumentar las frecuencias, reducir los tiempos de recorrido y establecer periodos de renovación de flota más frecuentes.

53 años después la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur sigue siendo un negocio familiar con éxito gracias a que los hijos heredaron la perseverancia y la sabiduría de los padres.

Los Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur son altamente reconocida a Nivel Nacional, con experiencia en la administración de una empresa de transporte de pasajeros extraurbano y con el fin de ofrecer servicios de transporte personalizado, actualmente cuenta con unidades de bus tipo pullman, con capacidad de 47 y 56 pasajeros, asientos tipo butaca reclinables, con cortinas en la ventanas, servicio de sanitario, y aire acondicionado. Exclusivamente para realizar viajes directo a cualquier lugar de la República de Guatemala con pilotos capacitados y con amplia experiencia en manejo en carreteras y accesos a los diferentes puntos turísticos del país

#### **1.2.4. Departamentos o Dependencias:**

Gerencia General, Gerencia Operativa, Administrativo-Contable y Operaciones.

#### **1.2.5. Misión:**

Somos una empresa de transporte terrestre de pasajeros dedicados a proporcionar un servicio personalizado, de primera, que brinda confianza y seguridad, ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes, una fuente estable de empleo beneficio para el desarrollo social y económico haciendo de Guatemala un mejor País.

#### **1.2.6. Visión:**

Seguir creciendo y expandiendo nuestros servicios, posicionándonos como una empresa líder de transporte que busca constantemente la excelencia.

### 1.2.7. Objetivos Institucionales:

Prestar un servicio de calidad, brindando seguridad con gente profesional y altamente calificada teniendo la mayor comodidad en nuestros buses de primera clase.

### 1.2.8. Público Objetivo:

La empresa va dirigida para todo tipo de público ya que es un transporte familiar.

### 1.2.9. Organigrama



Fuente: Coordinador de Contabilidad, Elaboración: Jesica Menéndez



## **1.3.METODOLOGÍA**

### **1.3.1. Descripción del Método**

La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Por ahora, enunciamos una idea de un ejemplo de esta clase de investigación.

En los siguientes capítulos se profundiza en las características y diseños del proceso mixto y se incluyen diversos ejemplos (entre ellos el siguiente sobre la moda), al igual que en el capítulo 12 del centro de recursos en línea: “Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos” (en Material complementario, capítulos adicionales). (Roberto, 2014).

Por lo tanto, el método utilizado en el presente diagnóstico es Investigación Mixta ya que se busca detectar, analizar e identificar cada proceso, de esta manera poder plantear una solución precisa en lo esencial del proceso principal de la organización entre las áreas involucradas.

- **Metodología Cuantitativa**

La metodología cuantitativa es aquella empleada por las ciencias naturales o fácticas, que se vale de datos cuantificables a los cuales accede por observación y medición. Para su análisis, procede mediante la utilización de las estadísticas, la identificación de variables y patrones constantes. Su método de razonamiento es deductivo, para lo cual trabaja con base en una muestra representativa del universo estudiado.

- **Metodología Cualitativa**

La metodología cualitativa es aquella empleada para abordar una investigación dentro del campo de las ciencias sociales y humanísticas. Como tal, se enfoca en todos aquellos aspectos que no pueden ser cuantificados, es decir, sus resultados no son trasladables a las matemáticas, de modo que se trata de un procedimiento más bien interpretativo, subjetivo, en contraposición con la metodología cuantitativa.

Su método de razonamiento es inductivo: va de lo particular a lo universal. En su caso, se accede a los datos para su análisis e interpretación a través de la observación directa, las entrevistas o los documentos.

Por medio de la observación y valiéndose de varios elementos que esta la conformar se tomara de referencia cada modalidad para llevar a cabo el diagnóstico comunicacional para evaluar las fallas que como institución están teniendo y que con el presente diagnóstico busca darle solución a dicho problema y arrojar resultados que sean de beneficio para la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, de la misma manera partiendo de entrevistas de profundidad para que sirvan como puntos clave para especificar las fallas que se ha tenido en el manejo de la información.

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

- **Observación Directa:**

En la investigación necesitamos estar entrenados para observar. La Observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos. (Roberto Hernández Sampieri, página 399, año 2014).

- **Entrevista de Profundidad:**

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Roberto Hernández Sampieri, página 403, año 2014).

Como medio de recolección de datos cualitativos, que permite conocer la perspectiva personal de los consultados. (Kavale, España)

Se realizaron entrevistas de profundidad a cuatro pilares fundamentales dentro de la empresa encargados de emitir y transmitir la información todo esto para crear un panorama sobre el manejo y la continuidad que se le daba a los temas relacionados a la Empresa

### Quantitativa y Cualitativa

TECNICA	INSTRUMENTO
Observación	Ficha de Observación
Entrevista	Cuestionario de Entrevistas

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

#### EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS) – LICENCIATURA

Actividades	Enero 2018							Febrero 2018								
	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	3 0	3 1	1	4	5	7	9	1 0	1 1	1 2	1 6
1 Inicio de Propedéutico inductivo de EPS																
2 Entrega de formulario para emisión Carta de Solicitud de EPS a la Empresa Rapidos del Sur.																
3 Entrega de formulario para Carta de Aceptación a la Oficina de EPS																
4 Inicio de Diagnóstico en la Oficina encargada de la Empresa Rapidos del Sur																
5 Aplicación de Instrumento de Observación, Recolección de Información, de Datos de La Empresa Rapidos del Sur																
6 Realización de Entrevistas en la Empresa Rapidos del Sur																
7 Realización de Radiografía(FODA)																
8 Análisis e Interpretación de Datos para Diagnóstico																
9 Entrega de Diagnóstico en la Oficina de EPS, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación																

## 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1. Ficha de Entrevistas

Las personas que se entrevistaron son las que mantienen mayor contacto con el personal de la Empresa.

No.	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	PUESTO	DIA	HORA	TEMA
1	Ingeniero Giovanni Contreras	Director	05-02-18	09:00am	Comunicación Interna
2	Hugo Contreras	Gerente de operaciones	05-02-18	11:00am	Comunicación Interna
3	Sergio Ordoñez	Supervisor de Trafico y Control	05-02-18	01:00pm	Comunicación Interna
4	Gladys Pérez	Recepcionista	05-02-18	03:00pm	Comunicación Interna

### 1.4.2. Resultados de las Entrevistas

En este espacio se dan a conocer los resultados de las entrevistas realizadas, dichas entrevistas se le realizaron a las personas que distribuyen nformación en las áreas que laboran y las cuales son encargados de cierto número de empleados los cuales tiene contacto diariamente, obteniendo los siguientes resultados:

- La empresa es conocida ya que tiene más de 50 años en el mercado y está posicionada por los clientes, pero no existe una buena comunicación interna que permita registrar mayores resultados.

- La empresa maneja correo electrónico dentro del área administrativa, pero en el área operativa dado que trabajan pilotos, ayudantes y mecánicos no se les puede contactar vía correo electrónico y se tienen que buscar otras vías para poder informarles respecto a actividades que se realizaran o para solicitarles papelería que se necesite en recursos humanos.
- La mayoría de información se traslada vía telefónica, se podría decir que es una cadena con mala recepción de área a área, la mayoría de veces tarda días en que la persona reciba el mensaje.
- Existen 3 lugares vitales que todos los empleados frecuentan que se podrían utilizar para colocar información pero nadie los utiliza adecuadamente

### **1.4.3. Ficha de Observación**

Se evidencia la misma por medio de la rutina y diaria del comportamiento de las personas, así mismo como de la forma en que transmiten y ejercen sus labores diarias y de qué forma fluye más la información y la fuente de donde la obtienen, se observaron de manera breve los canales que utilizan.

Objetivo: Observar y evaluar la comunicación así como el desempeño del equipo de trabajo, enfocada en la comunicación interna dentro de la Empresa de Transportes Rápidos del Sur.

ASPECTOS A EVALUAR	OBSERVACION
1. IMAGEN DE LA EMPRESA	La empresa esta poscionada y es recomendada ya que tiene trayectoria y estabilidad.
2. COMUNICACIÓN INTERNA	No hay comunicación Interna es dificil difundir informacion dentro de la empresa, parece una cadena que va pasando de uno en uno y muchas veces no se da de manera correcta el mensaje deseado.
3. CLIMA LABORAL	En la empresa no se vive buen clima laboral, se necesita con urgencia la elaboracion de material informativo, mensajes motivacionales, actividades, etc.
4. MATERIAL DIDÁCTICO	La empresa cuenta con equipo computación, impresoras, etc, pero no cuenta con persona encargada de realizar material informativo, fechas importantes de celebración o felicitaciones de Cumpleaños, notas de duelo y no cuenta con un lugar o fuente en donde colocar información para ser difundida, existen puntos de encuentro claves que se podrian utilizar pero no son utilizados.
5. DISPONIBILIDAD	La empresa tiene disponivilidad y estan habiertos a sugerencias para la mejora de la comunicación interna y clima laboral de la empresa.
6. DESEMPEÑO Y ACCESIBILIDAD DEL PERSONAL	El personal es accesible, podemos encontrar diversidad de personas pero todas dispuestas a mejorar.
7. MOTIVACIÓN	No hay ningun tipo de motivacion hacia el personal siendo esta fundamental dentro de una empresa.

### 1.4.4. Tablas Comparativas entre entrevistados

INDICADORES	DIRECTOR	GERENTE DE OPE	SUPERVISOR	RECEPCIÓN
Tiene conocimiento acerca de la Comunicación interna dentro de la empresa.	La comunicación es base fundamental dentro de una empresa.	La comunicación interna dentro de una empresa, se podrían decir que es la forma en como nos relacionamos.	Si, es como me comunico con mis compañeros.	Es la relación que tenemos con nuestros compañeros diariamente.
Existe comunicación interna dentro de la empresa.	Si hay comunicación dentro de la empresa pero no con un buen medio.	Muy poca.	Es difícil por las personas con las que trabajo.	No hay.
Desde que ingreso a la empresa, que tipo de comunicación interna a observado.	La que he visto que mas fluye es la de boca a boca y por telefono el correo electronico con algunas personas	Comunicación directa y telefonica.	Me comunico por telefono o en persona.	La mayor parte es via telefonica.
Considera que la comunicación interna se desarrolla como una actividad plenamente planificada y organizada.	En algunas ocasiones	No	No	No
Que cambiaría o Implementaría según sus conocimientos para mejorar la comunicación interna de la empresa.	Un boletin informativo para dar a conocer las actividades.	Me gustaria que cambiara el ambiente que se vive dentro de la empresa, capacitar mas a las personas.	Me gustaria que implementaran un buzón de sugerencias, hay que mejorar.	Cambiaría el canal por el cual se transmite la comunicación.
De que forma ayuda la Comunicación interna dentro de la empresa y en que beneficiaría a sus compañeros	Ayudaría en todo y en beneficio de los trabajadores y de la empresa.	Viendolo desde el punto de mi puesto ayudaria a que mis compañeros esten informados sobre sus beneficios y sobre sus labores para poder realizarlas bien.	La buena comunicación interna es de beneficio para todos como familia empresarial ya que es vital para poder llevarnos bien y crecer.	La Comunicación es sumamente importante para todo ser humano y principalmete en el trabajo ya que pasamos el mayor tiempo del día aquí necesitamos crear un lugar ameno.
Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría	Campaña de sensibilización y Motivación fortalecimiento de comunicación interna	fortalecimiento de comunicación interna	fortalecimiento de comunicación interna	fortalecimiento de comunicación interna



## 1.5. RADRIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

Para realizar la estructuración del FODA también se utilizó la técnica de la observación ya que la Empresa no realiza esta evaluación.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● La comunicación es abierta, libre y directa.</li> <li>● Apertura de comunicación entre Jefes y subordinados.</li> <li>● Comunicación constante dentro de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Apertura del personal para adaptarse a cambios y seguir procesos.</li> <li>● Prevalece el liderazgo participativo, por lo que facilita la comunicación y apoyo por parte de las gerencias.</li> <li>● Es una empresa bien posicionada.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de conocimiento de la herramienta de comunicación interna.</li> <li>● Carencias en el área de comunicación interna.</li> <li>● No utilizan canales adecuados para comunicarse.</li> <li>● Falta de comunicación con los jefes.</li> <li>● Debilidad en el canal de comunicación que utiliza el equipo administrativo.</li> <li>● Falta de constancia en la comunicación interna.</li> <li>● Falta de preparación, organización y actualización en la comunicación interna.</li> <li>● Información incompleta en los comunicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los clientes esperan mucho tiempo para que les envíen cotizaciones.</li> <li>● La planta telefónica no funciona, y la recepcionista en la mayoría de veces no contesta bien el teléfono.</li> <li>● No comunican objetivos o reestructuraciones.</li> <li>● Cuenta con pagina de facebook a la que no le dan seguimiento.</li> <li>● Necesitan modernizarse en el modo de publicitarse.</li> <li>● No cuentan con departamento de Comunicación.</li> <li>● Falta de seguimiento al clima organizacional y comunicacional dentro de la empresa.</li> <li>● La falta de interés del personal por utilizar las herramientas de comunicación interna de la empresa.</li> </ul>

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

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

A la fecha no se evidencian proyectos en la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

#### **2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN**

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

- Elaborar un plan de comunicación para motivar y fortalecer la comunicación interna en la empresa Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

##### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Establecer canales para transmitir la información y mantener la comunicación hacia los colaboradores.
- Reforzar las herramientas de comunicación brindadas a los colaboradores para la realización de cualquier proceso dentro de la empresa.
- Elaborar material informativo sobre las actividades que se realizan entre procesos.

### 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Personal interno que labora en la oficina de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, profesionales en los niveles de licenciatura, Ingenieros, Gerentes, Jefes, secretarias y personal Operario.

DEMOGRÁFICOS	Sexo femenino y masculino, entre las edades comprendidas de 22 a 65 años.
PSICOGRÁFICOS	Personas introvertidas y extrovertidas con actividades sedentarias, respetuosos, con buena educación académica y con estilo de vida perteneciente a la clase media.
SOCIOECONÓMICOS	Grupo de personas que trabajan en una Empresa privada, realizando actividades administrativas, obteniendo un salario arriba del mínimo que se maneja en el país.
GEOGRÁFICO	Las personas residen en el departamento de Guatemala, Guatemala.

### 2.4. MENSAJE

“Comunicación, compromiso y experiencia de la mano a un buen trabajo en equipo”.

La buena comunicación es la llave al éxito de cualquier actividad que realicemos en la vida, siendo un compromiso fundamental realizar bien toda actividad propuesta día a día, ganando experiencia que forja lo aprendido, todo esto va de la mano para realizar un buen trabajo en equipo, ayudandonos a desarrollar correctamente nuestro papel tanto personal como profesional.

## 2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Implementación de canales viables para la distribución de información interna de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

Esto con motivo de fortalecer la comunicación interna de manera eficaz por medio de la transmisión óptima de la información, por medio de canales con fácil acceso para el personal de la empresa; como lo son el correo electrónico, boletines informativos, mural informativo y capacitaciones personalizadas a jefes inmediatos de área para que conozcan como utilizar con fluidez los canales de comunicación y demás actividades realizadas por cada departamento.

- Optimizar el clima laboral de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

Mejorar el ambiente de trabajo entre los colaboradores, motivándolos con actividades recreativas que de lugar a una linda convivencia entre el personal, tomar fechas importantes como lo son día de la madre, día del padre, día de los abuelitos, felicitaciones de cumpleaños, etc. Así mismo lanzar por medio del correo electrónico y mural informativo mensajes que motiven al trabajo en equipo y que refuercen la importancia de mantener una comunicación abierta.

- Incentivar la mejora de la comunicación interna de Rápidos del Sur de colaboradores hacia las gerencias.

A través de la implementación de un buzón de sugerencias motivar a los empleados a transmitir sus ideas y puntos de mejora, entre los empleados y gerencia, motivaron a hacer uso del mismo por medio de envío de mensajes por correo electrónico y colocando afiches en los murales, con el mensaje “Tu opinión es Importante”.

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
<b>A qué estrategia responde la acción.</b>	Implementación de canales viables para la distribución de información interna de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.
<b>Problema</b>	Mejorar y validar de la recepción efectiva de información interna entre el personal de la empresa.
<b>Producto</b>	Boletín Informativo Digital.
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre las actividades internas y externas de la empresa.</li> <li>• Informar sobre capacitaciones, comunicados, actualizaciones, fechas conmemorables, etc.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados de la oficina de Rápidos del Sur
<b>Medio de difusión</b>	Formato digital. Envío por medio de correo electrónico y colocación en cartelera
<b>Periodicidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigente durante 3 meses, envío mensual.</li> <li>• Envío 1: 15 Junio del 2018</li> <li>• Envío 2: 16 Julio del 2018</li> <li>• Envío 3: 15 Agosto del 2018</li> </ul>
<b>Contenido:</b>	<p>El boletín estará compuesto de 4 secciones y 2 páginas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de actividades externas de la empresa: Participación en eventos, actividades, información destacada.</li> <li>• Capacitaciones del mes: por medio del encargado de Recursos Humanos temas y fechas de capacitaciones.</li> <li>• Segmento de tendencias: Artículo de relevancia de sumo interés para los colaboradores de la oficina.</li> <li>• Mente Cambiante: Artículo con mensaje motivacional en donde incluiremos testimonios que sean de motivación para los colaboradores.</li> </ul>
<b>Encargado de redacción:</b>	Epesista Jesica Menéndez
<b>Lista de Distribución:</b>	Personal de oficina de la Empresa Rápidos del Sur. 10 personas.

<b>Acción 2</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Implementación de canales viables para la distribución de información interna de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.
<b>Problema</b>	Mejorar la difusión de la información interna entre el personal de la empresa.
<b>Producto</b>	Cartelera Informativa
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar eventos importantes.</li> <li>• Comunicar actualizaciones, comunicados internos de la Empresa.</li> <li>• Cumpleaños del mes.</li> <li>• Fechas especiales día de la madre, padre, etc.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados de la oficina de Rapidos del Sur
<b>Medio de difusión:</b>	Impreso.
<b>Ciclo de renovación:</b>	Actualización quincenal.
<b>Contenido:</b>	<p>Información a colocar en la cartelera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de cumpleaños.</li> <li>• Calendario de actividades del mes: fechas y horarios de reuniones.</li> <li>• Compartir comunicados internos: cambios en sistema, en la organización.</li> </ul>
<b>Material / Diseño:</b>	Tipo pizarra, cuadro elaborado con cartoncillo, con marco; que permita escribir y pegar el material que sea necesario. Medidas: 90 cms. de ancho por 60 cms. de ancho.
<b>Encargado de redacción:</b>	Epesista Jesica Menéndez
<b>Área donde se solicitará su uso:</b>	Administración.
<b>Ubicación:</b>	Colocado a la vista del personal en la pared atrás de la recepción. Área de corredor.

<b>Acción 3</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Optimización del clima laboral de Transportes Extraurbanos Rápidos del sur.
<b>Problema</b>	Mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales, así como la convivencia entre el personal de la empresa.
<b>Producto</b>	Reuniones internas mensuales.
<b>Objetivo comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la relación y convivencia entre los empleados.</li> <li>• Motivar y mejorar el trabajo en equipo y comunicación entre departamentos.</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo e inductivo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados de la oficina de Rápido del Sur.
<b>Medio de difusión:</b>	Presencial.
<b>Ciclo de renovación:</b>	Mensual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera reunión: 22 de Junio, con el personal en general. Desayuno. Recreativa.</li> <li>• Segunda reunión: 30 de Julio convivencia equipo, capacitación corta tema uso del Celular en la actualidad y refacción.</li> <li>• Tercera reunión: 17 Agosto, Jefaturas resultados alcanzados.</li> </ul>
<b>Contenido:</b>	Reuniones programadas con la finalidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar temas generales de procesos, clientes, seguimiento a casos.</li> <li>• Resultados trimestre.</li> <li>• Proyectos a finalizar.</li> <li>• Recreación y convivencia.</li> <li>• Capacitación: con la finalidad de impartir capacitaciones cortas personalizadas con temas específicos.</li> </ul>
<b>Material:</b>	Impreso
<b>Encargado:</b>	Jefe de cada área: comercial, mercadeo y operaciones.
<b>Ubicación:</b>	Oficina de Rápidos del Sur, y un restaurante a elección.

<b>Acción 4</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Incentivar la mejora de la comunicación interna de Transportes Extraurbanos Rápidos del sur de colaboradores hacia las gerencias
<b>Problema</b>	Fortalecer del desenvolvimiento y participación del empleado en el desarrollo y crecimiento de la empresa.
<b>Producto</b>	Buzón de Sugerencias.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Motivar al empleado a transmitir sus ideas, creatividad y puntos de mejora internos.
<b>Tipo de mensaje</b>	Inductivo
<b>Público objetivo</b>	Interno, empleados de la oficina de Rápidos del Sur
<b>Medio de difusión:</b>	Físico. Un buzón de sugerencias para todos los empleados de Rápidos del Sur Comunicados por medio de correo electrónico sobre los temas de cada mes.
<b>Periodicidad de monitoreo:</b>	Revisión mensual. Vigencia 3 meses
<b>Contenido:</b>	<b>Mes Junio– Tema Innovación:</b> Sugerencias para cambios internos en cuanto a mejora de procesos y del sistema en general. <b>Mes Julio – Tema Instalaciones:</b> Sugerencias sobre cambios que son necesarios realizar en la oficina en cuanto a estructura e insumos. <b>Mes Agosto – Tema Tu opinión es Importante :</b> Sugerencias y comentarios sobre los cambios y mejoras en la comunicación que se vayan estructurando. .
<b>Material:</b>	Físico impreso.
<b>Logística de uso:</b>	La persona se acerca y coloca en una boleta su sugerencia, idea, etc.
<b>Encargado:</b>	Área administrativa.
<b>Ubicación:</b>	Área de operaciones.



## **CAPÍTULO III**

### **3. INFORME DE EJECUCIÓN**

#### **3.1. PROYECTO DESARROLLADO**

Plan estratégico para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur.

##### **3.1.1. Financiamiento:**

Los recursos obtenidos para la ejecución del presente proyecto de comunicación para la empresa Rápidos del Sur, fueron invertidos el 60% por parte del epesista, contribuyendo con su asesoría, conocimiento, trabajo y dedicación para llevar a cabo cada una de las actividades planteadas. Un 30% fue brindado e invertido por la empresa Rápidos del Sur, el 10% restante obtenido de un patrocinio a través de 1 proveedor.

### 3.1.2. Presupuesto ejecutado:

Detalle de Presupuesto					
Mayo-Agosto 2018					
CANT	RUBRO	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO	
1	Gastos de Comunicación y RRPP	Q,6,600.00	Q.6,600.00	Epesista	
200hrs	Diagnóstico y asesoría profesional	Q.30.00	Q.6,000.00	Epesista	
	Conceptos de creatividad y diseño gráfico para material digital	Q.600.00	Q. 600.00	Rapidos del Sur	
2	Creatividad y Diseño	Q. 450.00	Q. 850.00	Epesista	
3	Elaboración de Boletín	Q. 150.00	Q. 450.00	Epesista	
3	Elaboración de Artes	Q. 100.00	Q. 300.00	Rapidos del Sur	
1	Elaboración de Buzón	Q. 100.00	Q. 100.00	Patrocinio	
1	Elaboración de Cartelera	Q. 50.00	Q. 50.00	Patrocinio	
				Epesista	Q 13,900.00
				Empresa	Q 900.00
				Patrocinio	Q 150.00
				SUMA T.	Q14,950.00

### 3.1.3. Beneficiarios

BENEFICIARIO	BENEFICIO
<b>Primarios:</b> Jefaturas y encargados de las áreas administrativas y operaciones de la empresa Rápidos del sur.	El beneficio para este grupo de personas se basa en la mejora de comunicación entre procesos y así tener un mejor y más claro conocimiento de lo que se está llevando a cabo dentro de la empresa.
<b>Secundarios:</b> Personal administrativo y de operaciones.	El beneficio para este grupo de personas se basa en la mejora y la fluidez de información entre cada una de las áreas involucradas en cada proceso, así como la obtención de vías viables de información y retroalimentación. Así mismo mejora en el trabajo en equipo y la convivencia con el personal de la empresa.

### 3.1.4. Recursos Humanos

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD
Ing. Giovanni Contreras M.	Director	Información general de la empresa. Colaborador directo del proyecto de comunicación.

### 3.1.5. Areas Geográficas de Acción

El plan se llevó a cabo en las instalaciones de la Empresa de Transportes Entourbanos Rápidos del Sur, ubicada en la dirección 20 calle 8-55 Zona 1 Ciudad Capital.

### **3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS**

#### **Primera Estrategia de Comunicación: Implementación de canales viables de información interna de Transportes Rápidos del Sur.**

- **Objetivo Comunicacional:**

- Informar sobre las actividades externas e internas de la empresa.
- Informar sobre capacitaciones, comunicados, actualizaciones, etc.

- **Descripción:**

- Se diseñó un boletín informativo de 2 páginas dividido en 4 secciones: Información de actividades externas de la Empresa, capacitaciones del mes, comunicados generales internos y sección de entretenimiento sobre actividades que se realizan u otras actividades o información de interés.

- **Acciones desarrolladas:**

- Elaboración del diseño de boletín
- Envío de boletín a los colaboradores de Rápidos del sur vía digital.
- Elaboración de cartelera informativa
- Colocación de cartelera informativa en área del corredor.

**Comunicado,**  
A todos nuestros colaboradores en general.  
Se les informa:

Con respecto a las Publicaciones hechas por la Dirección General de Transportes Gretepa, se están haciendo las gestiones pertinentes ante las autoridades correspondientes y considerando las acciones convenientes en defensa y beneficio del gremio.

De lo anterior se estará informando en asamblea general, próxima a realizarse. Mientras tanto se solicita calma informarse y evitar multiplicar información alejada de la realidad que contribuye a incitar los ánimos y la división gremial empresa y nuestro país.

Agradeciendo la atención a la presente,  
Atentamente  
Rápidos del Sur

**Felicidades a los padres,**  
El día padre es un momento muy importante para cualquier familia, ya sea para pasar el día con papá o para recordarlo si ya no está entre nosotros. En Rápidos del Sur queremos desearles un feliz día a todos los padres en su día.

Teléfono (02) 2397 7255  
20 Calle # 53 Zona 1 Guatemala, Guatemala

**Transportes Extraurbanos RAPIDOS DEL SUR**



**Celebrando 54 Aniversario**  
Junio, 2018

**Historia,**  
fue fundada en el año de 1964, es una de las mejores empresas de transporte de pasajeros en Guatemala, producto de la visión de un hombre emprendedor, y de la astucia e inteligencia administrativa de su esposa, a su corta edad esta pareja de esposos inician con el sueño de tener su propia empresa, en sus inicios y como suele suceder pasan por penas económicas desperfectos mecánicos y un sin fin de situaciones pero su perseverancia e inteligencia les permitió seguir adelante y crecer como empresa.

En sus inicios no existían las actuales carreteras ni autopistas, y los viajes podían tardar el triple de lo que se hacen ahora. Un trayecto de pocos kilómetros podía suponer toda una aventura para quienes viajaban que debían someterse a los continuos vaivenes de un camino, que en su mayor parte era de tierra.

**Rápidos del Sur**  
Los Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur son altamente reconocidos a Nivel Nacional con experiencia en la administración de una empresa de transporte de pasajeros extraurbano y con el fin de ofrecer servicios de transporte personalizado.

**Futuro y crecimiento**  
Durante los años siguientes, la Empresa Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur fue ampliando su flota, estableciendo una red de apoyo de personal administrativo, asistentes, recepcionistas, Pilotos, ayudantes y talleres mecánicos, en los principales puntos de sus líneas, y centralizando toda la gestión administrativa en sus instalaciones ubicadas en la 20 calle 8-55 zona 1.

Las importantes mejoras en la infraestructura de las carreteras de nuestro País no hicieron sino facilitar las comunicaciones entre muchas de las localidades por las que transcurrían las líneas de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, esto en cierto modo, permitió aumentar las frecuencias, reducir los tiempos de recorrido y establecer periodos de renovación de flota más frecuentes.

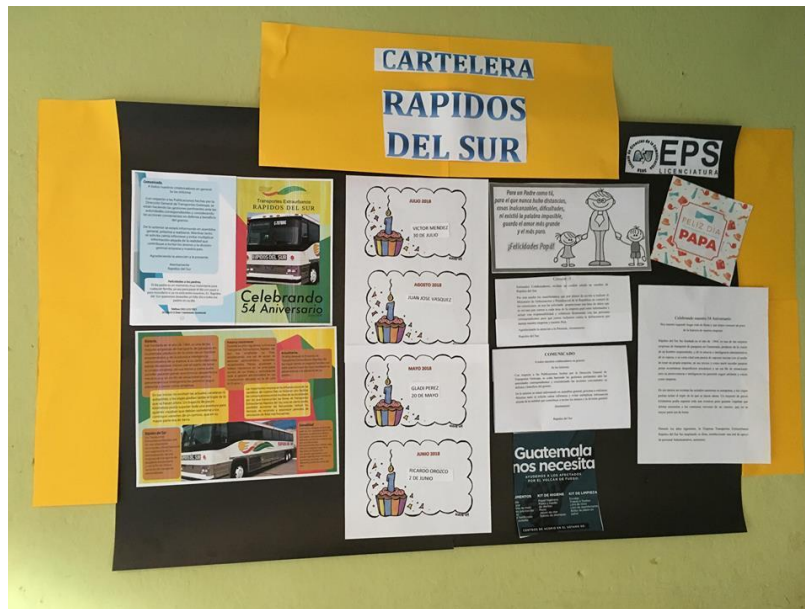
**Actualmente,**  
54 años después la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur sigue siendo un negocio familiar con éxito gracias a que los hijos heredaron la perseverancia y la sabiduría de los padres.

**Comodidad**  
Cuenta con unidades de buen tipo pullman, con capacidad de 42 y 56 pasajeros, asientos tipo butaca reclinables, con confort en la ventanilla, servicio de catering, con aire acondicionado.

Exclusivamente para realizar viajes dentro o cualquier lugar de la República de Guatemala con puntos cuarentenados y con amplia experiencia en viajes en carretera y acceso a los diferentes puntos turísticos del país.



Boletín Informativo: Hoja 1. Sección 1 y 2. Hoja 2. Sección 3 y 4.



Cartelera colocada en corredor principal de Transportes Rápidos del Sur. Ref. Anexo Página No.53

## **Segunda estrategia de comunicación: Optimización del clima laboral de Rápidos del Sur.**

- **Objetivo Comunicacional:**

- Fortalecer la relación y convivencia entre los empleados.
- Motivar a mejorar el trabajo en equipo y comunicación entre departamentos

- **Descripción:**

- Se realizó una programación de reuniones con la finalidad de mejorar la convivencia y relación entre los empleados de cada área de Rápidos del Sur.

- **Acciones desarrolladas:**

- Se programó una agenda de guía para la reunión.
- En las reuniones recreativas se compró una refacción y se programaron diversas actividades.



Foto: Jesica Menéndez/Epesista en reunión de convivencia con el Personal de la Empresa.

**Tercera estrategia de comunicación: Incentivar la mejora de la comunicación interna de Rápidos del Sur de colaboradores hacia las gerencias.**

- **Objetivo Comunicacional:**

- Motivar al empleado a transmitir sus ideas, creatividad y puntos de mejora internos

- **Descripción:**

- Se elaboró un buzón donde cada uno de los empleados podían colocar cada una de sus sugerencias, para motivar a la realización de esta actividad se envió un mail informativo sobre un tema en específico y se indicó fechas en las que podían tener la oportunidad de acercarse y colocar sus comentarios, sugerencias y cambios.

- **Acciones desarrolladas:**

- Elaboración del buzón y colocación el área seleccionada como adecuada para su ubicación.
- Envío de email con información del tema a tratar durante el mes y motivar la utilización de este medio.
- Revisión de sugerencias colocadas y luego programación de reunión con las personas involucradas para la resolución y validación de las sugerencias recibidas.



Foto: Buzón de Sugerencias colocado en el area de recepción de la empresa.



### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	Mayo 2018				Junio 2018				Julio 2018				Agosto 2018				Sep 2018				
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Actividades																					
Coordinación de actividades																					
Diseño de materiales digitales																					
Reproducción de materiales a utilizar (Boletín, buzón y cartelera)																					
Colocación de materiales																					
Primera reunión mensual																					
Envío de boletín																					
Primer comunicado para incentivar sugerencias en buzón																					
Colocación de cartelera																					
Segunda reunión mensual																					
Envío de boletín																					
Actualización cartelera																					
Segundo comunicado para incentivar sugerencias en buzón																					
Tercera reunión mensual																					
Envío de boletín																					
Actualización cartelera																					
Tercer comunicado para incentivar sugerencias en buzón																					
Cuarta reunión mensual																					
Envío de boletín																					

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p><b>Implementación de canales viables de información interna de Transportes Rápidos del Sur</b></p> <p><b>Objetivo: elaborar un boletín informativo, que dé a conocer las actividades internas y externas de la empresa.</b></p>	<p>El boletín fue enviado vía electrónica por medio de email a 10 personas de Transportes Rápidos del Sur.</p>	<p>Se solicitaron los comentarios de dos personas, a lo cual respondieron:</p> <p>-Una muy buena iniciativa. Considera necesario que se realice constantemente. Ing. Giovanni Contreras   Director.</p> <p>-Excelente que sea un comunicado corto y conciso ya que así facilita su lectura y se mantienen informados de las principales actividades. Hugo Contreras – Gerente de Operaciones</p>
<p><b>Implementación de canales viables de información interna de Transportes Rápidos del Sur.</b></p> <p><b>Objetivo: Crear una cartelera Informativa, donde se den a conocer la agenda del mes, eventos, actualizaciones y comunicados internos.</b></p>	<p>La cartelera fue conocida por el 100% del personal de la empresa Transportes Rápidos del Sur, área comercial, administrativa y operaciones.</p>	<p>Se solicitó la opinión a dos personas sobre la implementación de la cartelera.</p> <p>Muy buena iniciativa, se puede ver de forma más inmediata las noticias recientes. Sugiere variar la información cada 15 días. Ingrid Rosales   Facturación</p> <p>Ayuda como recordatorio de las actividades que se están llevando a cabo. Sugirió mejorar la información que sea colocada y la forma. Gladi Pérez   Recepcionista.</p>

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Incentivar la mejora de la comunicación interna de Rápidos del Sur de colaboradores hacia las gerencias</p> <p><b>Objetivo: Colocar un buzón de sugerencias, que funcione como canal viable de comunicación interna hacia los superiores, así como innovación y participación del personal.</b></p>	<p>El buzón de sugerencias será conocido por el 100% del personal de la empresa Rápidos del Sur.</p>	<p>Con respecto a la implementación del buzón de sugerencias, dos personas opinaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicitaciones por colocar el buzón. Dieron la sugerencia de revisarlo constantemente y poder hacer reuniones para evaluar esas sugerencias y llevar a cabo las que fueran posibles hacer de inmediato. Sergio Ordoñez   Supervisor.</li> <li>-Excelente trabajo será de gran beneficio seguir con la iniciativa. Cesar Contreras O   Propietario .</li> </ul>
<p>Optimización del clima laboral de Rápidos del Sur.</p> <p><b>Objetivo: Coordinación de reuniones internas con fines de convivencia y recreación.</b></p>	<p>A la primera reunión realizada asistieron el 100% del personal de la empresa, siendo un éxito la actividad.</p>	<p>El comentario sobre esta actividad de uno de los asistentes fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Interesante y bonito que realicen este tipo de actividades ya que nos ayudan a conocernos más y convivir como equipo. Vilma de Contreras   Administración.</li> <li>-El realizar reuniones como esta le permite a los empleados la mejora en el ambiente laboral así como la oportunidad de convivir con cada uno de los compañeros de cada área. Giovanni Contreras M.   Director</li> </ul>

## CONCLUSIONES

- La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para un buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y la motivación, compromiso, responsabilidad y participación de sus integrantes y un clima integrador de trabajo.
- Transportes Extra Urbanos Rápidos del Sur es una empresa que se encuentra posicionada y en constante crecimiento, la empresa ha tenido dificultades de comunicación debido a la cierta dependencia que se tiene con las forma de trabajar en los inicios de la empresa, por lo que resulto evidente la necesidad de optimizar los canales de comunicación y trabajo en equipo.
- La fluidez de comunicación y recepción de información tenía carencias, ya que los mensajes no eran trasladados por un medio adecuado a cada uno de los empleados; ya que no se contaba con un plan de comunicación interno, que al implementarse se lograron plantear estrategias efectivas para mejorar la comunicación bidireccional interna de la empresa.
- La implementación de nuevos canales viables de comunicación permitió optimizar la comunicación entre las áreas y del personal de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, permitiendo mejorar los procesos.
- Se detecto la necesidad de optimizar el clima laboral dentro de Rápidos del Sur, debido a la falta de comunicación y retroalimentación del desarrollo de los procesos entre cada una de las áreas de la empresa.
- Con la finalidad de mejorar la convivencia con el equipo de trabajo fue necesario realizar actividades que involucraran a todo el personal y compartir fuera de las actividades laborales con la finalidad de mejorar la relación interpersonal de los colaboradores. Para lograr un crecimiento constante como institución es importante la incidencia en la comunicación y su actualización constante.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa mantener, continuar y actualizar periódicamente las estrategias propuestas en el plan de comunicación presentado e ir adaptándolo a las necesidades que se vayan presentando en el transcurso del tiempo.
- Continuar con la iniciativa de enfatizar a los empleados la filosofía de trabajo en equipo y la necesidad de mantener buenas relaciones interpersonales, para así mejorar la fluidez de comunicación a nivel general.
- Mantener actualizados los canales de comunicación con la información de actualidad, gestiones, generalidades, etc. que van surgiendo dentro de la empresa y darle el seguimiento adecuado a la recepción de la información que se traslade.
- Poner atención a la iniciativa del buzón de sugerencias, de esta manera se puede motivar al empleado a compartir sus opiniones, sugerencias y comentarios a nivel general, que además de hacerlo sentir un elemento importante para la mejora de procesos, le genera un valor adicional a su labor en el día a día promoviendo la creatividad e innovación del personal de la empresa.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Antecedentes:** Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar).
- **Asesoría:** Dentro de la empresa es el órgano cuyo objeto básico es orientar, aconsejar, sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización.
- **Boletín Informativo:** es una publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones y negocios para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados del mismo plantel.
- **Buzón de Sugerencias:** es una propuesta interesante y atemporal que invita a los trabajadores a poder presentar sus propuestas y recomendaciones. La comunicación es la clave del éxito en una empresa, el diálogo es la esencial para un equipo.
- **Carteleras:** Son conocidas y comunes en espacios en los que se vierte información y se invita o solicita a los que pasan por el lugar que se informen al respecto de diferentes datos.
- **Comunicación:** Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.
- **Comunicación Interna:** Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa, por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella.
- **Comunicación Organizacional:** Conocida también como comunicación corporativa cuando se trata de una empresa, o comunicación institucional cuando se trata de una institución pública.
- **Cronograma:** Calendario de trabajo.

- **Diagnóstico:** Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza
- **Encuesta:** Técnica de recogida de datos para la investigación social. La palabra proviene del francés enquête, que significa "investigación".
- Correo electrónico (e-mail) Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos
- **Fichas de Registro:** Se les denomina así porque recopilan los datos de las fuentes consultadas en los diversos recintos (bibliotecas, hemerotecas, videotecas, etc.).
- **FODA:** Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro
- **Guía:** Es algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo.
- **Indicadores Cualitativos:** La opinión y percepción de la gente sobre un determinado tema, tal como el grado de confianza en sí mismas
- **Indicadores Cuantitativos:** Los indicadores cuantitativos se definen como medidas de cantidad.
- **Integración:** La integración, que no tiene un significado unívoco, es un proceso por el cual alguien o un elemento se incorpora para completar un todo, pudiendo referirse a distintos ámbitos como la integración regional, laboral, social, energética, económica, etc. Antagónicamente, la separación o disgregación de las partes de un todo desintegra la unidad primigenia.
- **Metodología:** Es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de la investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.
- **Objetivo:** Pertenciente al objeto en sí y no a nuestra manera de pensar o sentir.
- **Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- **Planificar:** Hacer plan o proyecto de alguna acción.
- **Presupuesto:** Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

- **Proyectar:** Idear, trazar, disponer o proponer.
- **Trabajo en Equipo:** se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Un grupo de personas se transforma en equipo en la medida en que alcanza cohesión.



## BIBLIOGRAFÍA

- Rene, Díaz, Mencos. (2011). Comunicación Institucional Plan de Comunicación y administración. Navarra, España
- Roberto, Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación ( 6ta edición) McGRANW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, Mexico.
- R.H, Sampieri. (2015). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Silva, Castillo. (2015). Tesis Plan De Comunicación Interna Para Mejorar El Ambiente Laboral, A Través Del Reconocimiento Mensual De Los Trabajadores De La Empresa Elektra De Guatemala, S.A. Guatemala.

## E-GRAFIAS

- <https://es.slideshare.net/arthurito20/ficha-de-entrevista-de-personal-docente>
- <http://definicion.de/metodo-inductivo/>
- <http://normasapa.com/normas-apa-2016-cuestiones-mas-frecuentes/>
- <https://postcron.com/es/blog/como-crear-un-calendario-de-contenido/>
- <https://postcron.com/es/blog/como-crear-un-calendario-de-contenido/>



## ANEXOS

### MODELO DE ENTREVISTA

### GUÍA DE ENTREVISTA



Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Esta entrevista tiene como principal enfoque la comunicación Interna de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, ya que es el punto de partida dentro del diagnóstico que se está realizando.

1 ¿Para usted que es la comunicación interna?

2 ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en la Empresa Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur y porque?

3 ¿Desde que usted ingreso a la Empresa, como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

4 ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

5 ¿Considera que la comunicación interna en Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

6 ¿Qué cambiaría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la Comunicación interna de la Empresa?

7 ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

8 ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

- a) Campaña de sensibilización y Motivación
- b) Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
- c) Fortalecimiento de comunicación interna
- d) Todas las anteriores

9 ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

## ANEXOS

### Transcripción completa de las entrevistas

#### Entrevista 1



#### GUÍA DE ENTREVISTA



Nombre: Ingeniero Giovanni Contreras

Cargo: Director

Fecha: 5 de Febrero del 2018

Esta entrevista tiene como principal enfoque la comunicación Interna de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, ya que es el punto de partida dentro del diagnóstico que se está realizando.

1. Para usted que es la comunicación interna?

R// La comunicación interna dentro de una empresa es parte fundamental ya que debido a su buen desempeño se logra el éxito.

2. ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en la Empresa Transportes Rápidos del Sur y porque?

R// Si existe buena comunicación pero siento que debería de mejorar, pienso que le falta un buen medio o método para poder comunicarnos mejor en mi caso el factor del tiempo es algo que afecta.

3. ¿Desde que usted ingreso a la Empresa, como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R// en el caso de algunos trabajadores correo electrónico, y para la mayoría vía telefónica o verbal.

4. ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R// Honestamente no, nos falta todavía mucho.

5. ¿Considera que la comunicación interna en Transportes Rápidos del Sur se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R// En algunas ocasiones.

6. ¿Qué cambiaría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la Comunicación interna de la Empresa?

R// Un boletín informativo podría ser para informados a los compañeros constantemente de las actividades, fechas importantes, etc.

7. ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R// ayudaría en todo ya que es de beneficio tanto de la empresa como de los colaboradores.

8. ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R// lo que mas me gustaría sería Campaña de sensibilización ya que vivimos en un mundo donde todos vivimos sumergidos en el estrés, miedo por delincuencia y Motivación porque día a día asistimos al trabajo pasamos el mayor tiempo de nuestro día aquí debemos de tener un ambiente tranquilo y sano, Procedimiento o implementación de departamento de comunicación fortalecimiento de comunicación interna.

9. ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R// Si sería muy bueno ya que en estos tiempos tan tecnológicos es muy necesario.

## Transcripción completa de las entrevistas

### Entrevista 2



#### GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre: Hugo Contreras O.

Cargo: Gerente de Operaciones

Fecha: 5 de Febrero del 2018

Esta entrevista tiene como principal enfoque la comunicación Interna de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, ya que es el punto de partida dentro del diagnóstico que se está realizando.

1. Para usted que es la comunicación interna?

R// La comunicación interna dentro de una empresa, se podrían decir que es la forma en como nos relacionamos diariamente tanto laboral como personal.

2. ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una Compañía, considera que existe este tipo de comunicación en la Empresa Transportes Rápidos del Sur y porque?

R// es muy poca, se necesita mejor mucho en ese aspecto.

3. ¿Desde que usted ingreso a la Empresa, como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R// mire la comunicación que yo mas utilizo es la verbal la mayoría de veces que yo necesito algo hablo con la persona o le llamo por teléfono.

4. ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a Mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R// son muy poco efectivos

5. ¿Considera que la comunicación interna en Transportes Rápidos del Sur se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R// No

6. ¿Qué cambiaría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la Comunicación interna de la Empresa?

R// Me gustaría que cambiara el ambiente que se vive dentro de la empresa, capacitar un poco mas a las personas.

7. ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R// Viendolo desde el punto de mi puesto me ayudaría a que mis compañeros siempre esten informados sobre sus beneficios y sobre sus labores para poder realizarlas bien y a gusto.

8. ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R// mas que todas el Fortalecimiento de Comunicación interna aquí en la empresa.

9. ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R// si claro es sumamente importante.

## Transcripción completa de las entrevistas

### Entrevista 3



#### GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre: Sergio Ordoñez

Cargo: Supervisor de Trafico y Control

Fecha: 5 de Febrero del 2018

Esta entrevista tiene como principal enfoque la comunicación Interna de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, ya que es el punto de partida dentro del diagnóstico que se está realizando.

1. Para usted que es la comunicación interna?

R// Mas que todo es la forma como me comunico con mis compañeros.

2. ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en la Empresa Transportes Rápidos del Sur y porque?

R// Es muy difícil por el lugar en donde trabajo, pienso que no es 100% buena el medio de comunicación, no es eficaz, no tenemos buena relacion entre compañeros.

3. ¿Desde que usted ingreso a la Empresa, como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R//mas que todo telefonicamente o personalmente.

4. ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R// No son muy buenos pienso que nos falta mucho, viendolo desde mi punto de vista existe una intension por factor tiempo aveces se dificulta.

5. ¿Considera que la comunicación interna en Transportes Rápidos del Sur se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R// definitivamente no, es muy rara la vez en la que se realizan actividades organizadas puede ser porque no hay en si una persona encargada.

6. ¿Qué cambiaría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la Comunicación interna de la Empresa?

R// Me gustaria que implementaran un buzón de sugerencias, se que muchos tiene un punto de vista que dar pero les da pena por miedo a represarias, hay mucho que hay que mejorar.

7. ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R// La buena comunicación interna es de beneficio para todos como familia empresarial ya que es vital para poder llevarnos bien y crecer.

8. ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R// El mas importante sería el Fortalecimiento de Comunicación Interna de allí se desglosa todo.

9. ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional? R// Por su puesto

## Transcripción completa de las entrevistas

### Entrevista 4



#### GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre: Glady Perez

Cargo: Recepcionista

Fecha: 5 de Febrero del 2018

Esta entrevista tiene como principal enfoque la comunicación Interna de la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, ya que es el punto de partida dentro del diagnóstico que se está realizando.

1. Para usted que es la comunicación interna?

R// Es la relación que tenemos con nuestros compañeros diariamente, es como nos expresamos ya sea en lo laboral como en lo social.

2. ¿La comunicación interna es un recurso vital para el buen funcionamiento de una compañía, considera que existe este tipo de comunicación en la Empresa Transportes Rápidos del Sur y porque?

R// digamos que si se cumple en un 50%

3. ¿Desde que usted ingreso a la Empresa, como colaborador, que tipo de comunicación interna es la que ha podido darse cuenta que existe?

R// tengo aproximadamente 10 años aquí y la mayoría de veces llamo por telefono y con pocas personas personalmente, aquí donde yo estoy viene y un 40% de los trabajadores el resto a la zona 11 pero en muchas ocasiones no hay jefe que pueda asistir en el momento y los trabajadores andan llamando para pesir informacion.

4. ¿Considera que los flujos de comunicación interna actuales son efectivos, tienden a mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores/compañeros como a sí mismo?

R// No

5. ¿Considera que la comunicación interna en Transportes Rápidos del Sur se desarrolla como una actividad permanente, planificada y organizada?

R// No

6. ¿Qué cambiaría o implementaría según sus conocimientos para mejorar la Comunicación interna de la Empresa?

R// Cambiaría el canal por el cual se transmite la comunicación muchas veces tarda mucho poder darle los datos a los compañeros.

7. ¿De qué forma ayuda la comunicación interna dentro de la compañía y en que beneficiaría a sus colaboradores/compañeros?

R//Ayudaría en todo en estos tiempos tan tecnologicos seria importante podernos comunicar utilizando la tecnologia, o bueno existen muchas cosas que se pueden utilizar.



8. ¿Qué tipo de actividades de comunicación interna apoyaría?

1. Campaña de sensibilización y Motivación
2. Procedimiento o implementación de departamento de comunicación
3. Fortalecimiento de comunicación interna
4. Todas las anteriores

R// Fortalecimiento de comunicación interna

9. ¿Considera que en un futuro sea importante la implementación de un departamento o una posición de encargado de Comunicación, tanto interna como externa para fortalecer las políticas, valores, estrategia, líneas de trabajo y posicionamiento de marca en el mercado nacional?

R// si seria buenísimo, mejoraría todo aquí.

## FOTOGRAFIAS

**Comunicado,**  
A todos nuestros colaboradores en general.  
Se les Informa:

Con respecto a las Publicaciones hechas por la Dirección General de Transportes Gretexpa, se están haciendo las gestiones pertinentes ante las autoridades correspondientes y considerando las acciones convenientes en defensa y beneficio del gremio.

De lo anterior se estará informando en asamblea general, próxima a realizarse. Mientras tanto se solicita calma informese y evitar multiplicar información alejada de la realidad que contribuye a incitar los ánimos y la división gremial empresa y nuestro país.

Agradeciendo la atención a la presente,

Atentamente  
Rápidos del Sur



**Transportes Extraurbanos  
RAPIDOS DEL SUR**



**Celebrando  
54 Aniversario**  
Junio, 2018

**Felicidades a las padres,**  
El día padre es un momento muy importante para cualquier familia, ya sea para pasar el día con papá o para recordarlo si ya no está entre nosotros. En Rápidos del Sur queremos desearles un feliz día a todos los padres en su día.

Teléfono (502) 2392 7025  
20 Calle 8-55 Zona 1 Guatemala, Guatemala

Boletín Informativo No 1. Hoja 1. Sección 1 y 2. Información de temas generales de la Empresa, Comunicados de prensa, y fechas especiales.

**Historia,**  
fue fundada en el año de 1964, es una de las mejores empresas de transporte de pasajeros en Guatemala, producto de la visión de un hombre emprendedor, y de la astucia e inteligencia administrativa de su esposa, a su corta edad esta pareja de esposos inician con el sueño de tener su propia empresa, en sus inicios y como suele suceder pasaron penas económicas desperfectos mecánicos y un sin fin de situaciones pero su perseverancia e inteligencia les permitió seguir adelante y crecer como empresa.

En sus inicios no existían las actuales carreteras ni autopistas, y los viajes podían tardar el triple de lo que se hacen ahora. Un trayecto de pocos kilómetros podía suponer toda una aventura para quienes viajaban que debían someterse a los continuos vaivenes de un camino, que en su mayor parte era de tierra.

**Futuro y crecimiento**  
Durante los años siguientes, la Empresa Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur fue ampliando su flota, estableciendo una red de apoyo de personal administrativo, asistentes, recepcionista, Pilotos, ayudantes y talleres mecánicos en los principales puntos de sus líneas, y centralizando toda la gestión administrativa en sus instalaciones ubicadas en la 20 calle 8-55 zona 1.

Las importantes mejoras en la infraestructura de las carreteras de nuestro País no hicieron sino facilitar las comunicaciones entre muchas de las localidades por las que transcurrían las líneas de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur, esto en cierto modo, posibilitó aumentar las frecuencias, reducir los tiempos de recorrido y establecer periodos de renovación de flota más frecuentes.

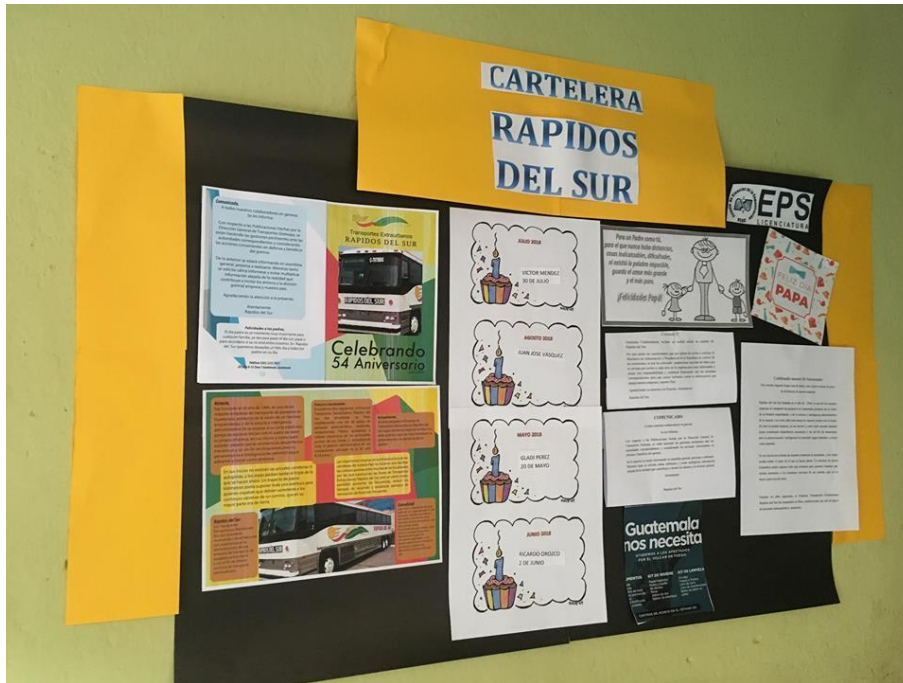
**Actualmente,**  
54 años después la Empresa de Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur sigue siendo un negocio familiar con éxito gracias a que los hijos heredaron la perseverancia y la sabiduría de los padres.

**Rápidos del Sur**  
Los Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur son altamente reconocida a Nivel Nacional, con experiencia en la administración de una empresa de transporte de pasajeros extraurbano y con el fin de ofrecer servicios de transporte personalizado.

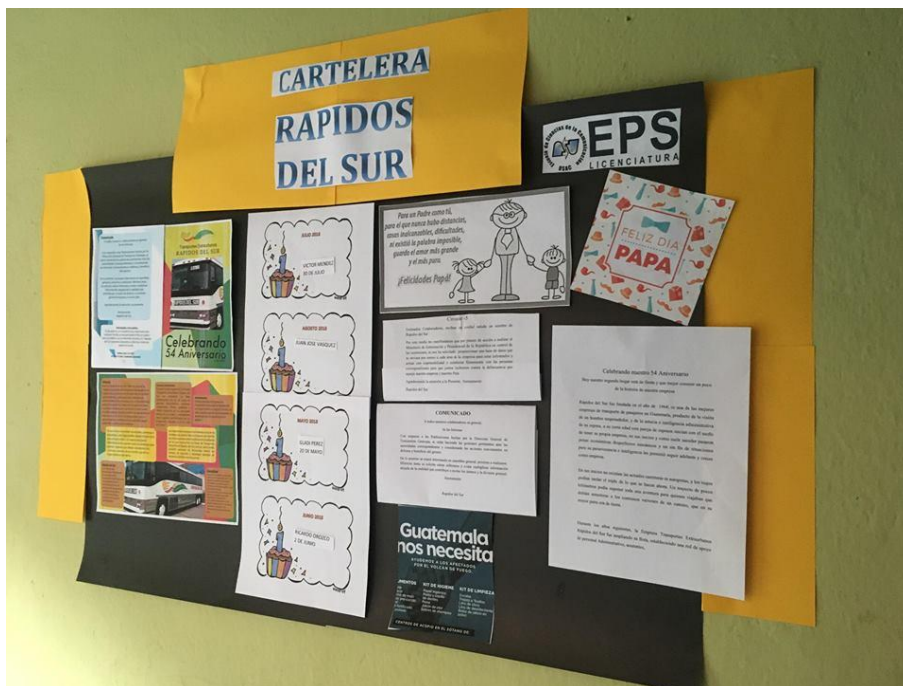


**Comodidad**  
Cuenta con unidades de bus tipo pullman, con capacidad de 47 y 56 pasajeros, asientos tipo butaca reclinables, con corinas en las ventanas, servicio de sanitario, con aire acondicionado. Exclusivamente para realizar viajes directo a cualquier lugar de la República de Guatemala con pilotos capacitados y con amplia experiencia en manejo en carreteras y accesos a los diferentes puntos turísticos del país.

Boletín Informativo No.1 hoja 2. Secciones 3 y 4. Información importante sobre la empresa, capacitaciones, participación en eventos.



Cartelera colocada en corredor principal de Rapidos del Sur, Información importante sobre la empresa, Comunicados, Circulares, Cumpleaños del Mes, Festividades especiales, eventos, información importante a Nivel Nacional.



Cartelera colocada en corredor principal de la Empresa.



Foto: Jesica Menéndez /Epesista en reunión de socialización con el personal de la Empresa, la actividad se llevo en las instalaciones de la Empresa y se sentia el agrado de los compañeros.



Foto: Jesica Menéndez/ Epesista en reunión de Socialización con el personal de la Empresa, se realizaron actividades varias acompañadas de una charla motivacional y una refacción.





Foto: Jesica Menéndez/ Epesista en reunión de Socialización con el personal de la Empresa.



Foto: Buzón de sugerencias colocado en la recepción de la empresa.

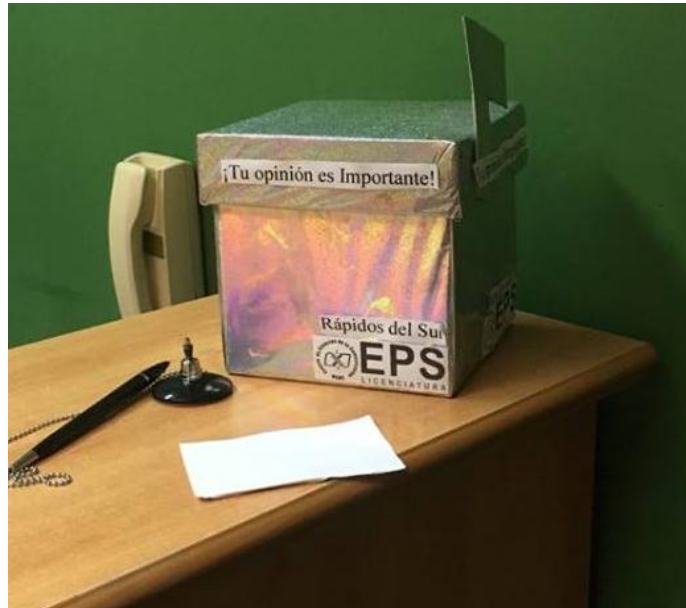


Foto: Buzón de sugerencias colocado en la recepción de la empresa.

## Ficha de horas de prácticas supervisadas



**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):** Jesica Marielos Menéndez Alecio  
**No. Carné y DPI:** 200618366/ 2625-81418-0101  
**Jefe o Encargado (a):** Ingeniero Giovanni Contreras M.  
**Institución o Empresa:** Transportes Extraurbanos Rápidos del Sur  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 15 / Al: 18	Mayo	X	5	5	5	8	X	23 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	5	5	5	5	8	X	28 hrs.
3	Del: 28 / Al: 31	Mayo	5	5	5	8	X	X	23 hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	5	5	5	5	8	X	28 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	5	5	5	5	8	X	28 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	5	5	5	5	8	X	28 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	5	5	5	5	8	X	28 hrs.
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	5	5	8	8	8	X	34 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
10	Del: 16 / Al: 20	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

(f)   
Ingeniero Giovanni Contreras Ortega



(f)   
Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSL

