

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



“IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA EMPRESA ABSCOM, S.A. GUATEMALA”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Ruth Virginia Alvarado Vásquez

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION

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 Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



ABSCOM, S.A.
Abastecimiento Comercial

Guatemala, 10 de Agosto de 2018


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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **Ruth Virginia Alvarado Vásquez** con número de carné: **199910436** y **CUI 2348 70257 0114**; 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 **04 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Implementación de un Manual Descriptor de Puestos para Fortalecer la Comunicación interna en los departamentos de Contabilidad y Finanzas de la empresa ABSCOM,S.A."** 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,


Cesar Humberto Ramos
Contador General

ABSCOM, S.A.



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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

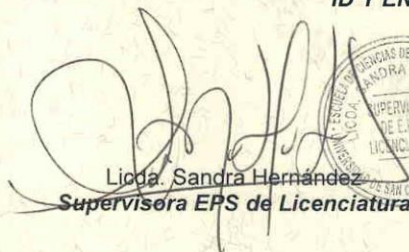
Estudiante
Ruth Virginia Alvarado Vásquez
Carné: 199910436
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

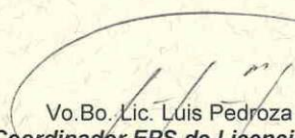
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA EMPRESA ABSCOM, S.A. GUATEMALA". El citado 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"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



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

DEDICATORIAS

A DIOS:

Porque con su Amor me lleno de sabiduría y entendimiento, para poder culminar esta etapa en mi vida.

A MIS PADRES:

Por estar a mi lado en el trayecto de este camino, mi Madre porque sé que sigue siendo mi guía desde el cielo, mi Padre quien siempre ha confiado en mí y me ha motivado a no desmayar para poder alcanzar mis objetivos.

A MIS HERMANOS:

Guillermo Rene, Edy Josué, Ema Rocío, por todo su amor, motivación y apoyo.

A MIS CUÑADAS:

Ana Orantes, Anabella Pérez, por su cariño, motivación y apoyo.

A MIS SOBRINAS:

Heissel Alejandra, Fátima Alejandra, Mishell Elizabeth, Génesis Sofía, por iluminar cada momento en mi vida, sobre todo prepararme para ser un buen ejemplo para ellas.

AGRADECIMIENTOS

A MI SUPERVISORA:

Licenciada Sandra Hernández, por su ayuda profesional y apoyo en cada proceso de mi proyecto.

A MI JEFE:

Ingeniero Frank Bickford, Director General de ABSCOM, S.A. por haberme permitido realizar mi Proyecto Comunicacional en su prestigiosa empresa.

A MI AMIGA:

Licenciada Ely Caxaj, Por su amistad incondicional, motivación y apoyo.

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPITULO I.....	1
1.DIAGNOSTICO	1
1.1. Objetivos del Diagnostico.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	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	1
1.2.3 Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4 Departamentos o dependencias.....	2
1.2.5 Misión	2
1.2.6 Visión.....	3
1.2.7 Objetivos Institucionales	3
1.2.8 Público Objetivo.....	3
1.2.9 Organigrama ABSCOM	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. Recopilación de Datos	9
1.4.1 Ficha de Entrevistas.	9

1.4.2	Resultado de las entrevistas.....	10
1.4.3	Tablas Comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados	11
1.4.4	Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	12
1.5.	Radiografía de la Institución.....	15
1.5.1	FODA.....	15
CAPITULO II.....		16
2.	Plan de Comunicación.....	16
2.1.	Antecedentes	16
2.2.	Objetivos de Comunicación.....	16
2.2.1	Objetivo General.....	16
2.2.2	Objetivos Específicos.....	16
2.3.	Público Objetivo	17
2.4.	Mensaje.....	17
2.5.	Estrategias y Acciones	18
CAPITULO III		19
3.	INFORME DE EJECUCION	19
3.1	PROYECTO DESARROLLADO	19
3.1.1.	FINANCIAMIENTO	19
3.1.2.	PRESUPUESTO EJECUTADO	20
3.1.3.	BENEFICIARIOS	20
3.1.4.	RECURSOS HUMANOS	20
3.1.5.	AREAS GEOGRAFICAS DE ACCION	20
3.2.	ESTRATEGIA Y ACCIONES	21
3.3.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	23

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	24
CONCLUSIONES.....	25
RECOMENDACIONES.....	26
GLOSARIO DE TERMINOS	27
BIBLIOGRAFÍA.....	29
EGRAFÍA.....	29
ANEXOS.	30

RESUMEN

Nombre de la Institución:

ABASTECIMIENTO COMERCIAL, SOCIEDAD ANONIMA.

Nombre del Proyecto:

“IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA EMPRESA ABSCOM, S.A. GUATEMALA”

Objetivos del Proyecto

General:

Fortalecer la comunicación interna en los departamentos de Finanzas y Contabilidad de la empresa ABSCOM, S.A.

Específicos:

- Fortalecer de manera afectiva la comunicación entre los colaboradores de la empresa ABSCOM, S.A.
- Elaboración de un Manual de Atribuciones para agilizar procesos de contratación e inducción.
- Capacitar periódicamente al departamento de Recursos Humanos para la actualización de información del Manual de Atribuciones.

Sinopsis del Proyecto

ABSCOM, S.A. Es una empresa de Transporte Industrial, fundada hace 21 años, en la actualidad en su área Financiero-Contable cuenta con 10 empleados, con quienes detectamos que la principal causa del problema de comunicación es la falta de conocimiento que tienen las jerarquías sobre lo que realizan los empleados de cada departamento. La elaboración de un Manual de Atribuciones es una propuesta que se planteó para dar a conocer a cada empleado los aspectos que componen su plaza y a las jerarquías para que conozcan lo que realizan los empleados desde su contratación.

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta que la comunicación entre los integrantes de un grupo es vital para mantener buenas relaciones interpersonales, el objetivo principal de este proyecto es verificar los procesos de comunicación existentes entre los departamentos de Finanzas y contabilidad de la Empresa ABSCOM, S.A.

En las instituciones encontramos factores que benefician y fortalecen el trabajo en equipo, y hacen que los servicios prestados de la misma tengan éxito, sin embargo también encontramos elementos que debilitan los procesos y ponen en riesgo el objetivo de la institución.

Para poder determinar las debilidades de los procesos de comunicación existentes en nuestro grupo objetivo, se realizaron actividades de una forma dinámica y evolutiva a través de las personas estudiadas.

Posteriormente se plantea una estrategia de comunicación la cual soluciona el problema existente y consiste en la Implementación de un Manual Descriptor de Puestos con el fin de facilitar a los empleados el desempeño de sus labores y cumplir los objetivos de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

El presente Proyecto de Comunicación tiene como objetivo principal determinar los problemas comunicacionales que hay en el departamento Financiero-Contable de la empresa ABSCOM, S.A.

Por lo que se elaboró un Manual Descriptor de Puestos, el cual conlleva un análisis e identificación de la Jerarquía, cronograma de actividades y detalle de atribuciones por departamento.

Esto con el fin de facilitar a la Gerencia General y al departamento de Recursos Humanos el reclutamiento de personal y asignación de atribuciones según el perfil de cada puesto.

CAPITULO I

1. DIAGNOSTICO

Diagnóstico de Comunicación Interna en los Departamentos de Contabilidad y Finanzas de la empresa ABSCOM, S.A. Guatemala.

1.1. Objetivos del Diagnostico

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un Diagnóstico de Comunicación Interna para los departamentos de Finanzas y Contabilidad de la empresa ABSCOM, S.A.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar los procesos de comunicación existentes en el departamento Financiero-Contable de la Empresa ABSCOM, S.A.
- Fortalecer de manera afectiva la comunicación entre los colaboradores de la empresa ABSCOM, S.A.
- Examinar la Comunicación Organizacional.

1.2. La Institución

Transportes ABSCOM, S.A.

1.2.1 Ubicación Geográfica.

Dirección: 41 Calle 1-31, Zona 12 Colonia Monte María I

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas

No Aplica

1.2.3 Antecedentes o Historia

ABSCOM, nació el 08 de Marzo de 1,998 es una empresa con amplia experiencia en servicio y una sólida imagen corporativa, ha logrado establecerse en el mercado como una empresa que brinda servicio y eficiencia en el transporte de carga pesada y en operaciones logísticas. Interviene fuertemente en el comercio internacional más allá de la importación y la exportación, recibe el nombre de empresa multinacional. Las empresas multinacionales mueven, recursos, bienes, servicios y capacidad de trabajo más allá de las fronteras, independientemente del país en que se localicen sus oficinas corporativas.

1.2.4 Departamentos o dependencias

- Gerencia General
- Gerencia Financiera
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Operaciones
- Taller de Mecánica

Ha tenido su crecimiento de acuerdo a las necesidades del país en cuanto a la importación y exportación de productos para el comercio y de igual manera siendo productos perecederos e imperecederos.

1.2.5 Misión

Trabajar en equipo para lograr la mayor rentabilidad y el mejor servicio al cliente, para ser la empresa líder en la presentación de transporte pesado en el mercado Centro Americano.

1.2.6 Visión

Nuestra razón de ser es la satisfacción total de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en la prestación de servicios de transporte pesado en la operación Nacional e Internacional.

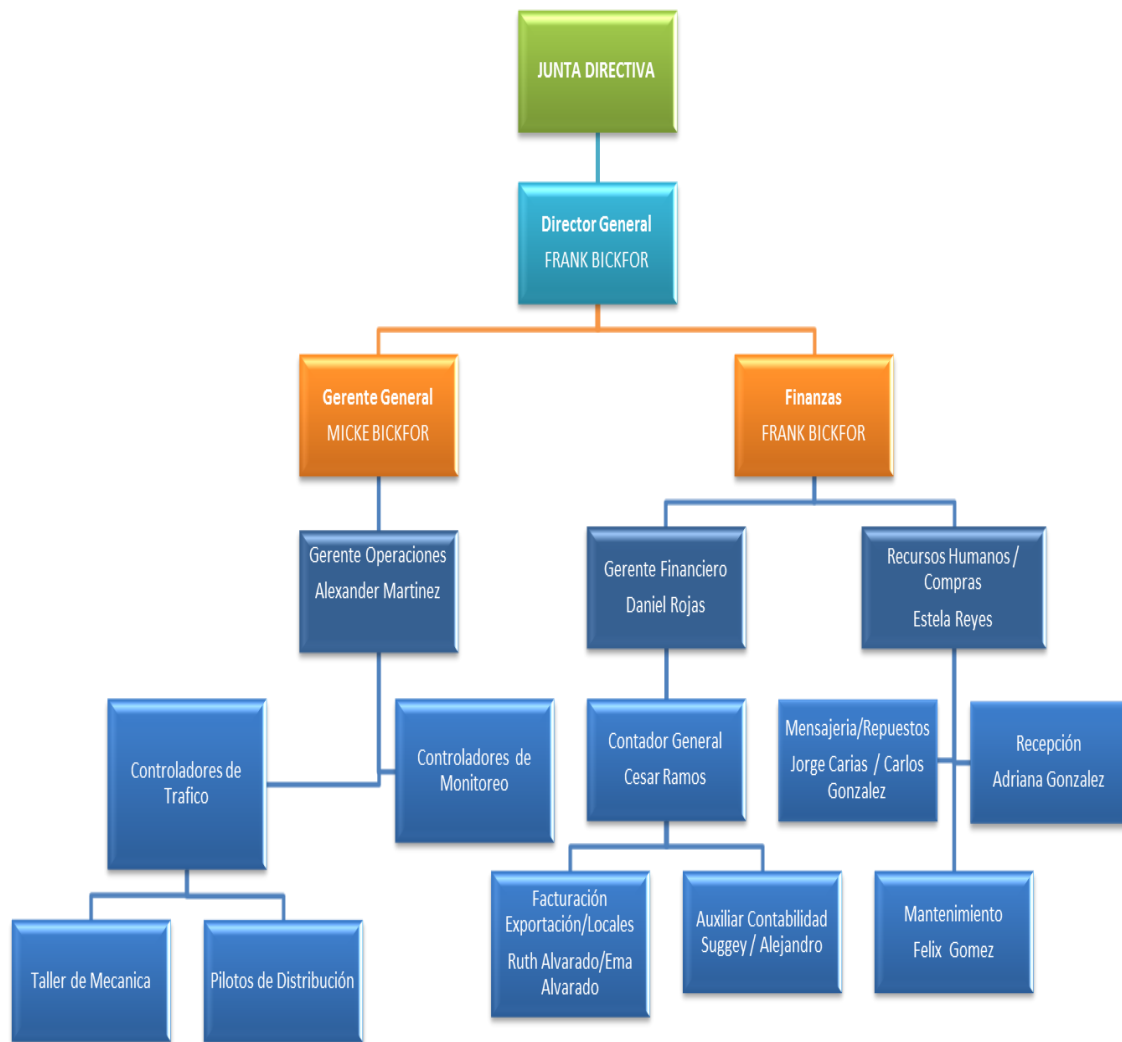
1.2.7 Objetivos Institucionales

- Enfoque en Servicio
- Políticas de Calidad
- Llegadas a tiempo
- Atención al Cliente
- Seguridad
- Rentabilidad
- Costo por Kilometro

1.2.8 Público Objetivo

Bodegas y Agencias en todos los departamentos del país para llevar sus productos en el tiempo establecido.

1.2.9 Organigrama ABSCOM



Fuente: Contador General

1.3. Metodología

1.3.1 Descripción del Método

Método Científico.

(Sampieri, 2014) “El método científico se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual”.

(Sampieri, 2014) En lo que respecta a la forma cuantitativa o modo tradicional, “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende generalizar y normalizar resultados”.

(Sampieri, 2014) “La investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. La forma cuantitativa, es la más común en la comprobación de las características de los fenómenos, aunque tiende a generalizar los resultados”.

Para efectos de este estudio es indispensable utilizar una metodología que al aplicarla a nuestro objetivo se puedan realizar los procesos de forma sistemática, por esa razón se utilizó el Método Científico, para realizar una investigación dinámica y evolutiva a través de las personas estudiadas.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.

(Centty Villafuerte, 2010) Las Técnicas tienen ventajas y desventajas al mismo tiempo, y ninguna de ellas puede garantizar y sentirse más importante que otras, ya que todo depende del Nivel del problema que se investiga y al mismo tiempo de la capacidad del investigador para utilizarlas en el momento más oportuno. Esto significa entonces que las técnicas son múltiples y variables que actúan para poder recoger información de manera inmediata.

(Centty Villafuerte, 2010) Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio, obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación.

En opinión de (Sampieri, 2014) las técnicas a utilizar en este estudio son: La Observación y Entrevista

- Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica.

- Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

Empleo De La Entrevista

- a. Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.
- b. Cuando la población o universo es pequeño y manejable.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividades del Diagnóstico	INICIO	FINAL	15-ene	16-ene	17-ene	18-ene	19-ene	24-ene	30-ene	5-feb	7-feb	9-feb	12-feb	13-feb	14-feb	15-feb	16-feb
Propedéutico de EPSL 2,018	15-ene	19-ene															
Entrega de Formulario para Solicitud de Práctica	22-ene	26-ene															
Solicitud de práctica Verbal en lugar de trabajo	29-ene	2-ene															
Reunión con Asesora EPSL y Recopilación de datos	5-feb	9-feb															
Entrevista a trabajadores de Institución y entrega de Diagnostico	12-feb	16-feb															

https://www.ecured.cu/Diagrama_de_Gantt

1.4 Recopilación de Datos

1.4.1 Ficha de Entrevistas.



Tipo de Entrevista: Estructurada de respuestas abiertas.

Objetivo de La Entrevista: Comunicacional

Nombre: _____ Edad: _____

Puesto que ejerce: _____ Fecha: _____

¿Le afecta en su trabajo la falta de comunicación con su Jefe inmediato?

¿Considera usted que la falta de comunicación genera descontento en el área contable como en el área financiera?

¿La desconfianza es un factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre el Departamento Financiero y Gerencial de la empresa ABSCOM, S.A.?

¿Cuáles son las deficiencias que a su criterio existen entre el departamento financiero y de contabilidad?

¿El choque de criterios y la falta de comunicación entre los jefes de ambos departamentos contribuyen a la falta de comprensión y tolerancia entre los dos grupos de personas trabajadoras de la empresa?

1.4.2 Resultado de las entrevistas

Entrevista No. 1 (Contador General)

El Contador General manifestó; que las dificultades que hay en cuanto a la falta de comunicación con su jefe inmediato, se debe a que las partes involucradas no se encuentran en la misma vía de comunicación.

El entrevistado determino que los procesos en el área contable financiera indican un alto descontento o inconformidad por la falta de comunicación ya que no se encuentra armonía y unificación en ambas áreas. Estos elementos contribuyen a la desconfianza tanto en las relaciones laborales como interpersonales de la empresa ya que es un elemento básico para el buen desempeño laboral.

El entrevistado indicó que la comunicación y la jerarquía son las deficiencias más importantes dentro del departamento financiero contable. Todos los aspectos antes mencionados que afectan la falta de comunicación también son determinantes para indicar que hay una falta de comprensión y tolerancia entre los jefes de los departamentos antes mencionados.

Entrevista No. 2 (3 Auxiliares Contables)

Los Entrevistados indicaron que efectivamente la falta de comunicación con sus jefes inmediatos es un grave problema para realizar sus labores en el área contable y financiera, afirmando que genera descontento dicha falta de comunicación ya que la información no llega en forma adecuada, afectando la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

Se determinó que la desconfianza es un gran factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre departamentos.

Los entrevistados indicaron las deficiencias que existen entre los departamentos financiero y contable, siendo las siguientes:

- Falta de Comunicación
- Desconfianza
- No existe un esquema ni capacitación de los procesos de cada puesto
- Falta de Liderazgo

1.4.3 Tablas Comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

Preguntas	Puntos de Encuentros	Disensos
Falta de Comunicación	El Jefe y los auxiliares indican que el trabajo que se realiza es deficiente	El Jefe indica que no todos se encuentran en la misma sintonía mientras que los auxiliares mencionan la falta de instrucciones
Descontento en área Contable	Ambas partes indican que se debe a la falta de Comunicación	El Jefe inmediato indica que el problema se encuentra por departamento y los auxiliares indican que no hay trabajo en equipo
Desconfianza en área Contable	Indican que la confianza es un elemento fundamental	Indican que la desconfianza se encuentra entre departamentos
Deficiencias entre departamentos Financiero y Contable	No existe un esquema ni capacitación de los procesos de cada puesto	Falta de liderazgo de los jefes inmediatos
Falta de Comprensión y Tolerancia entre departamentos	Ambas partes están de acuerdo con que no hay unificación de criterios	Algunos se sienten con incapacidad de realizar sus actividades laborales

1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

GRAFICA 1



Fuente: Ruth Alvarado

Interpretación:

El 100% de los entrevistados indicaron que la falta de comunicación es el factor que más afecta en la relación con el jefe inmediato.

GRAFICA 2

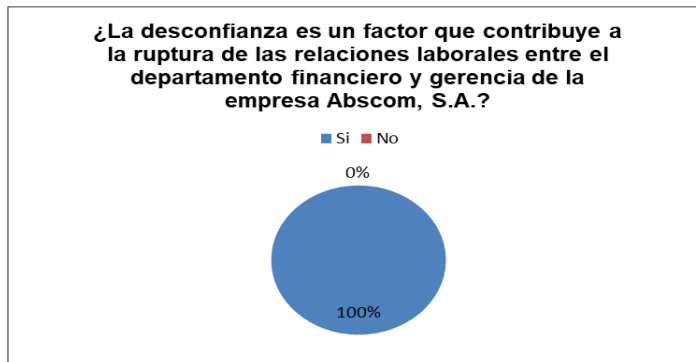


Fuente: Ruth Alvarado

Interpretación:

Todos los entrevistados hacen mención de que la falta de comunicación es un elemento que contribuye a generar descontento entre los trabajadores de ambos departamentos.

GRAFICA 3

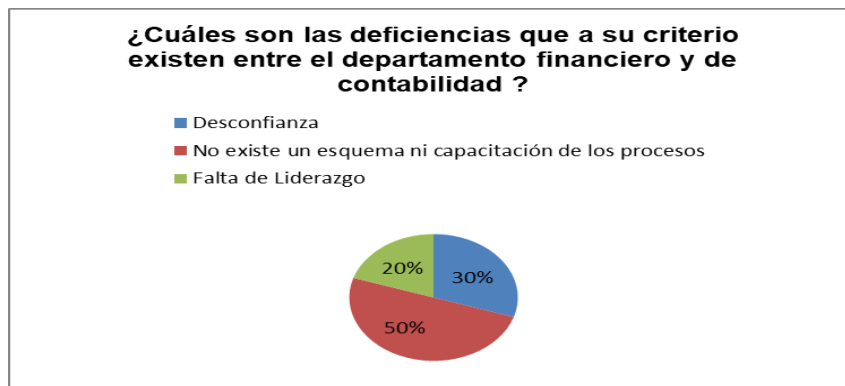


Fuente: Ruth Alvarado

Interpretación:

Todos los trabajadores afirmaron que la desconfianza es el mayor factor que contribuye a la ruptura de relaciones laborales, así como también a las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

GRAFICA 4

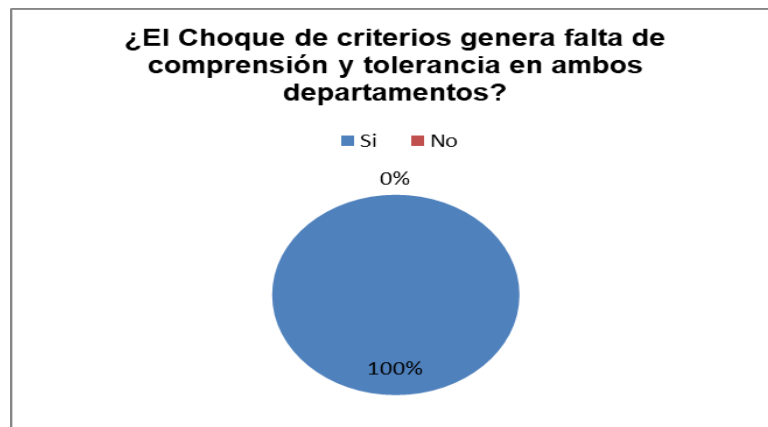


Fuente: Ruth Alvarado

Interpretación:

Los datos proporcionados por los entrevistados como lo indica la grafica No. 4 son, que el 50% indico que no existe un esquema ni capacitación de los procesos de cada puesto, el 30% menciona la desconfianza y un 20% indico la falta de comunicación.

GRAFICA 5



Fuente: Ruth Alvarado

Interpretación:

Los entrevistados afirmaron que hay falta de comprensión y tolerancia entre los jefes de ambos departamentos, así como falta de comunicación la cual genera el choque de criterios.

1.5. Radiografía de la Institución

1.5.1 FODA

Fortalezas

- Existe una buena relación interpersonal
- Los medios de comunicación que se utilizan, son funcionales para las necesidades de la institución.
- Existen vías de comunicación diseñadas para transmitir los mensajes entre el personal.

Oportunidades

- Contamos con el apoyo de la Gerencia General para realizar los cambios que sean propuestos en el plan de trabajo.
- Existen Elementos dentro de la institución que se pueden aprovechar para que se fortalezca la comunicación entre el personal.

Debilidades

- Existen factores que afectan la comunicación entre el personal no existe una comunicación asertiva.
- La falta de tiempo entre el personal Financiero-Contable afecta la comunicación con el personal de otras áreas.
- No existe una adecuada descripción de puestos, que fortalezca el desempeño laboral y afecta la comunicación entre el personal de ambos departamentos.

Amenazas

- Los jefes inmediatos de cada departamento se encuentran renuentes a seguir un esquema de trabajo y esto perjudica la comunicación entre el personal.

CAPITULO II

2. Plan de Comunicación

2.1. Antecedentes

Desde su fundación en 1,998 Abscom, S.A. en sus departamentos Financiero-Contable, ha trabajado conforme a las necesidades que se van creando en el día a día haciendo que cada empleado resuelva de la manera más favorable las mismas, a la fecha cuenta con 8 empleados en ambas áreas, y los antecedentes comunicacionales siguen siendo deficientes.

Esto se da desde que se realiza la contratación del personal, ya que no hay una persona que haga la inducción de la plaza a la que se aplica, y conforme van integrándose en el área de trabajo correspondiente se van dando cuenta de sus atribuciones.

A la fecha la empresa ABSCOM, S.A. no presenta antecedentes relacionados al área de comunicación.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo General

Presentar un Plan de Comunicación Interna para los departamentos de Finanzas y Contabilidad de la empresa ABSCOM, S.A.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un Manual de Atribuciones detallando las actividades que realiza cada área para facilitar la inducción en futuras contrataciones.
- Organizar reuniones con el departamento de Recursos Humanos para hacer las actualizaciones correspondientes al Manual de Atribuciones para establecer las líneas de comunicación entre el personal.

2.3. Público Objetivo

Personal interno Financiero-Contable para que tengan claro cuál es el procedimiento de sus labores.

- **Aspectos Demográficos**

El Personal entrevistado consta de 6 Mujeres y 3 Hombres quienes están en edades de 20-40 años, todos profesionales provenientes de áreas Urbanas.

- **Aspectos Psicográficos**

Los empleados tienen distintos comportamientos de acuerdo al instante que estén viviendo, ya sea una reunión a nivel gerencial o una actividad social con los compañeros de la empresa, sus intereses van de acuerdo a su crecimiento profesional.

- **Aspectos Socioeconómicos**

El Personal Financiero-Contable tiene ingresos de Q.5,000.00 a Q.8,000.00 mensuales, tienen casa propia, utilizan vehículo propio y otros transporte público, 3 de ellos tienen familia la cual depende económicamente de ellos, el resto son solteros que cubren únicamente los gastos que genere en su hogar.

2.4. Mensaje

“Integridad, Camino al Éxito”

“Integridad y Honestidad Valores que nos llevan al éxito”

En los departamentos Contable – Financiero de ABSCOM, S.A. es de mucha importancia contar con la integridad y Honestidad de sus empleados, es por ello que se determinó un mensaje que aportara los elementos necesarios y adecuados para motivar al personal involucrado.

2.5. Estrategias y Acciones

Elaboración de un Manual de Atribuciones, con el fin de dar a conocer a la persona contratada el detalle de lo que le correspondería hacer en la plaza a la que va a aplicar, esto se realizara con el apoyo del personal de cada departamento.

ACCIONES

A qué estrategia Corresponde la Acción	Elaboración de Manual Descriptor de puestos
Problema	Falta de Comunicación con el personal de nuevo ingreso.
Producto	Manual de Atribuciones
Objetivo Comunicacional	Informar sobre las atribuciones de cada plaza.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Personal de Nuevo ingreso
Medio de Difusión	Impreso-Digital.

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCION

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

De acuerdo a los análisis realizados en los departamentos Financiero y Contable de la empresa ABSCOM, S.A. Se concluyó que el problema de comunicación radicaba desde el momento de la contratación del personal para dichas áreas, por lo que se determinó en la **“IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LE EMPRESA ABSCOM, S.A.”** con el fin de apoyar al Departamento de Recursos Humanos cuando lo requiera.

Este Manual de Atribuciones contiene paso a paso cómo funcionan las distintas plazas que componen los departamentos mencionados.

3.1.1.FINANCIAMIENTO

Se acordó con la Gerencia Administrativa sufragar los costos como se detalla.

Financiamiento	Monto
Epesista	Q10,000.00
Empresa	Q3,000.00
Patrocinio	Q1,500.00

3.1.2.PRESUPUESTO EJECUTADO

CANTIDAD	DETALLE ELEMENTOS	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría Comunicacional para la elaboración del manual	Q 10,000.00	Q 10,000.00	Empresa
1	Diagramar el diseño del Manual	Q 1,500.00	Q 1,500.00	Diseñador Gráfico
4	Impresión de Manuales para cada departamento y Gerencia General.	Q 317.00	Q 1,268.00	Patrocinio
		TOTAL	Q12,768.00	

3.1.3.BENEFICIARIOS

Los departamentos beneficiados con la elaboración del Manual de Atribuciones son:

- Departamento de Recursos Humanos

Esto Facilitara la inducción del personal en las contrataciones.

- Departamento Financiero-Contable

Determinará las líneas de comunicación necesarias entre el personal y el patrono, y a la vez agilizará el proceso de inducción.

3.1.4.RECURSOS HUMANOS

Para la elaboración del Manual de Atribuciones se contó con el apoyo de las personas que actualmente ocupan las plazas de los departamentos Financiero-Contable y así poder obtener la información más actualizada, bajo la supervisión de la Gerencia General.

3.1.5. AREAS GEOGRAFICAS DE ACCION

El presente Proyecto se desarrolló en la 41 Calle 1-31 Zona 12 Colonia Monte María l empresa ABSCOM, S.A.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES

- **Nombre de la Estrategia**

Implementación de un Manual descriptor de puestos para fortalecer la comunicación interna en los departamentos de Contabilidad y Finanzas de la empresa ABSCOM, S.A.

- **Objetivo Comunicacional**

Informar sobre las atribuciones de cada plaza, al personal actual y a nuevos ingresos.

- **Descripción**

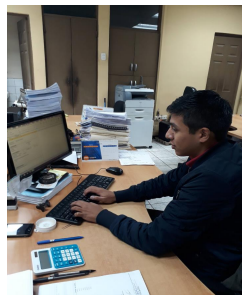
El tipo de mensaje a transmitir a través del Manual de Atribuciones será Informativo y el medio de difusión Impreso-Digital.

- **Acciones**

Se realizaron reuniones con los empleados de los departamentos involucrados para obtener la información a detalle que lo que realizan en su plaza incluyendo la periodicidad de su realización, a través de un formulario.

ABSCOM, S.A		Manual Descriptor de Puestos		
Por favor sírvase responder a las cuestiones siguientes, en las casillas marcadas en color rojo marque con una X, si necesita más filas puede insertarlas.				
Procedimiento:	Descripción de puestos			
Departamento:				
I. IDENTIFICACIÓN				
Nombre del Puesto:				
Reporta a:				
Supervisa a:				
II. DATOS ACADÉMICOS				
Estudia actualizaciones:	Si	No		
Que Estudia:				
Grado académico actual:				
Cursos o Talleres recibidos relacionados a su área				
1.				
2.				
3.				
4.				
B. DESCRIPCIÓN GENERAL				
Describe a grandes rasgos su puesto.				
B. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA				
Describe con detalle las atribuciones del puesto (si necesita más casillas insertelas).				
De: Diario				
Si Semanal				
M= Mensual				
A= Anual				
1.	D	S	M	A
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Formulario para recabar información



Colaboradores llenando la información de sus atribuciones.



Se coordinó una reunión con Gerencia General para verificar con ellos la información obtenida del personal y proceder con la autorización de la misma e iniciar con la elaboración del Manual.



Con el Manual ya definido, estructurado y elaborado se dio a conocer a todos los empleados a través de una reunión y convivencia.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Mayo			Junio				Julio
Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1
Recopilación de Información								
Reunión con Gerencia y Recursos Humanos								
Ordenamiento de información								
Elaboración de Manual								
Presentación de Manual a Gerencia y Recursos Humanos								
Presentación de Manual al personal con apoyo de Recursos Humanos								

<https://www.ecured.cu/Diagrama de Gantt>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

TABLA DE INDICADORES

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un Manual Descriptor de puestos para fortalecer la Comunicación interna en los Departamentos de Contabilidad y Finanzas de la empresa Abscom, S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Fueron impresos 4 Manuales, uno por departamento, Gerencia General y Recursos Humanos para ser utilizado por los 10 empleados que laboran actualmente en Abscom. Este Manual Descriptor de puestos sera funcional para el Departamento de Recursos Humanos en el reclutamiento de personal para Contabilidad y Finanzas. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite que los empleados conozcan a detalle sus atribuciones y saber recibir las instrucciones de sus superiores. Es Funcional para relizar sus actividades con la periodicidad que corresponde al cumplimiento de sus labores. Mejoro la comunicación interpersonal, y es mas accesible la información en ambos departamentos.

CONCLUSIONES

- Como resultado del Diagnóstico de Comunicación realizado en la Empresa ABSCOM, S.A. se concluye que la principal causas del problema de comunicación, es la falta de conocimiento que tienen las jerarquías sobre lo que realizan los empleados de cada área que componen los departamentos Financiero-Contable.
- En Cuanto a las Técnicas de investigación empleadas para el desarrollo del Diagnóstico, fueron basadas en La Observación, con ella se detectó la existencia del problema comunicacional. Con La Entrevista se confirmó la carencia de los aspectos importantes que componen una buena comunicación en las áreas mencionadas.
- La elaboración de un Manual de Atribuciones es una propuesta que se planteó con el fin de que sea utilizado para dar a conocer a cada empleado los aspectos que componen su plaza y a las Jerarquías para que conozcan lo que realizan cada uno de ellos desde su contratación.

RECOMENDACIONES

- Establecer cuáles son las Jerarquías de cada departamento y darlas a conocer a los empleados para mejorar la comunicación entre ambos.
- Es importante que el departamento de Recursos Humanos realice reuniones periódicas con los empleados para verificar si es necesario hacer alguna actualización en el Manual de atribuciones.
- El Manual de atribuciones debe ser presentado y explicado al personal de nuevo ingreso por la persona de Recursos Humanos que recibió la capacitación del mismo.

GLOSARIO DE TERMINOS

Acervo: Conjunto de bienes o valores morales o culturales que pertenecen a un grupo.

Asertivo: Indica o expresa información o sirve para afirmar

Atribuciones: Termino amplio que señala la concesión de algo o alguien.

Concesión: Acciones de conceder algo que se pide o se desea.

Corporativo: De la corporación o relación con ella.

Cualitativo: De calidad o relacionado con ella.

Cuantitativo: De cantidad o relacionado con ella.

Deductivo: De la deducción o relacionado con esta forma de razonamiento.

Diagnóstico: Que sirve para reconocer.

Dialogo: Conversación entre 2 o más personas que exponen sus ideas y comentarios.

Empírico: Que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Esquema: Representación mental o simbólica de una cosa material o inmaterial.

Éxito: Circunstancia de obtener lo que se desea en el ámbito profesional, social o económico.

Fenómeno: Manifestación de una actividad que se produce en la naturaleza.

FODA: Es un acróstico de fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Honestidad: Cualidad de la persona o cosa que es honesta.

Imperecedero: Que tiene duración ilimitada.

Inducción: Forma de razonamiento que consiste en establecer una ley o conclusión general a partir de lo observado.

Integración: Acción de integrar.

Integridad: Entereza moral.

Jerarquía: Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinadamente.

Logística: Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado.

Manual: Libro en que se recoge lo fundamental de una materia.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica.

Operatividad: Cualidad de operativo.

Patrono: Personas que emplean obreros en su propiedad o negocio.

Perecedero: Que tienen duración limitada por perder su utilidad o validez.

Sistemático: Que sigue o se ajusta a un sistema.

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada.

Valor: Cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona o cosa es apreciada.

Variable: Que está sujeto a cambios frecuentes o probables.

BIBLIOGRAFÍA

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson.

Bunge, M. (1,983). *La Investigación Científica*. Mexico: Ariel, S. A.

Centty Villafuerte, D. (2010). *Manuel Metodológico para el investigador para el investigador científico*.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Torres, C. (2010). *Metodología de La Investigación* . Colombia: Pearson Educaion.

EGRAFÍA

rrppnet. (s.f.). Recuperado el 25 de mayo de 2018, de
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

ANEXOS.

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista al señor Cesar Ramos, Contador General de la empresa ABSCOM, S.A. quien dio las siguientes respuestas a las interrogantes planteadas.

¿Le afecta en su trabajo la falta de comunicación con su Jefe inmediato?

Si, por la razón que no se gira sobre un mismo rumbo

¿Considera usted que la falta de comunicación genera descontento en el área contable como en el área financiera?

Si, el no haber unanimidad en determinadas áreas que afectan el proceso contable.

¿La desconfianza es un factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre el Departamento Financiero y Gerencial de la empresa ABSCOM, S.A.?

Si, Ya que la confianza es un elemento básico

¿Cuáles son las deficiencias que a su criterio existen entre el departamento financiero y de contabilidad?

Comunicación, Jerarquía.

¿El choque de criterios y la falta de comunicación entre los jefes de ambos departamentos contribuyen a la falta de comprensión y tolerancia entre los dos grupos de personas trabajadoras de la empresa?

Si, de no analizar determinados aspectos y llegar a un consenso definitivamente contribuye a la falta de comprensión.

Entrevista a la señora Sugeey Gonzalez, Auxiliar Financiera de la empresa ABSCOM, S.A. quien dio las siguientes respuestas a las interrogantes planteadas.

¿Le afecta en su trabajo la falta de comunicación con su Jefe inmediato?

Sí, porque si no se dan las ordenes de una forma adecuada, no se puede realizar bien el trabajo.

¿Considera usted que la falta de comunicación genera descontento en el área contable como en el área financiera?

Sí, la comunicación es el mayor enlace para poder trabajar en equipo.

¿La desconfianza es un factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre el Departamento Financiero y Gerencial de la empresa ABSCOM, S.A.?

Sí, porque si hay desconfianza, no se puede tener una relación laboral.

¿Cuáles son las deficiencias que a su criterio existen entre el departamento financiero y de contabilidad?

La forma de trabajar, mejor explicación de ciertos procedimientos y así poder hacer la supervisión debida.

¿El choque de criterios y la falta de comunicación entre los jefes de ambos departamentos contribuyen a la falta de comprensión y tolerancia entre los dos grupos de personas trabajadoras de la empresa?

Sí, porque cada persona trabaja según su propio criterio y conocimiento y si no hay comunicación no se sabe si el trabajo está bien hecho o que otra persona pueda comprender la forma de trabajar.

Entrevista a la señorita Ema Rocio Alvarado Vásquez, Auxiliar Contable de la empresa ABSCOM, S.A. quien dio las siguientes respuestas a las interrogantes planteadas.

¿Le afecta en su trabajo la falta de comunicación con su Jefe inmediato?

Sí, se generan problemas por la falta de comunicación

¿Considera usted que la falta de comunicación genera descontento en el área contable como en el área financiera?

Sí, porque la información no llega completa, y al momento que se necesita no tienen correcta información.

¿La desconfianza es un factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre el Departamento Financiero y Gerencial de la empresa ABSCOM, S.A.?

No se tiene confianza en cómo se realizan los trabajos pero es porque no se involucran ambas partes

¿Cuáles son las deficiencias que a su criterio existen entre el departamento financiero y de contabilidad?

Involucrarse más en las áreas que les correspondan, la falta de comunicación y procesos que no saben.

¿El choque de criterios y la falta de comunicación entre los jefes de ambos departamentos contribuyen a la falta de comprensión y tolerancia entre los dos grupos de personas trabajadoras de la empresa?

Por el mismo tema que ambas partes no se involucran más en los procesos de trabajo hace que existan roces y criterios distintos caemos siempre a la falta de comunicación.

Entrevista a la señorita Adriana González, Auxiliar Contable de la empresa ABSCOM, S.A. quien dio las siguientes respuestas a las interrogantes planteadas.

¿Le afecta en su trabajo la falta de comunicación con su Jefe inmediato?

Si me afecta, porque no puedo realizar mi trabajo con seguridad

¿Considera usted que la falta de comunicación genera descontento en el área contable como en el área financiera?

Por qué afecta la toma de decisiones aumentando el grado de incertidumbre

¿La desconfianza es un factor que contribuye a la ruptura de las relaciones laborales entre el Departamento Financiero y Gerencial de la empresa ABSCOM, S.A.?

Es un problema que afecta a nosotros los trabajadores, la desconfianza entre los dos departamentos.

¿Cuáles son las deficiencias que a su criterio existen entre el departamento financiero y de contabilidad?

La capacidad de liderazgo y la falta de disciplina.

¿El choque de criterios y la falta de comunicación entre los jefes de ambos departamentos contribuyen a la falta de comprensión y tolerancia entre los dos grupos de personas trabajadoras de la empresa?

Afecta que uno como trabajador no se sienta a gusto ejerciendo sus actividades laborales.

FORMULARIO PARA OBTENER INFORMACION DE ATRIBUCIONES

	ABSCOM, S.A <small>Abastecimiento Comercial</small>	<h3>Manual Descriptor de Puestos</h3>
---	---	---------------------------------------

Por favor sirvase responder a las cuestiones siguientes, en las casillas marcadas en color rojo marque con una X, si necesita mas filas puede insertarlas.

Procedimiento:	Descripción de puestos
Departamento:	

1. IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	
Reporta a:	
Supervisa a:	

2. DATOS ACADEMICOS	
Estudia actualmente:	<input type="checkbox"/> Si <input style="background-color: #f0c0c0;" type="checkbox"/> No
Que Estudia:	
Grado academico actual:	

Cursos o Talleres recibidos ralacionados a su área:

1	
2	
3	
4	
5	

3. DESCRIPCION GENERAL
Describa a grandes rasgos su puesto: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>

3. DESCRIPCION ESPECIFICA
Describa con detalle las atribuciones del puesto (si necesita mas casillas Insertelas). <div style="margin-left: 40px; margin-top: 5px;"> D= Diario S= Semanal M= Mensual A= Anual </div>

		D	S	M	A
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

5. RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones Internas

	CON QUE PERSONA	PARA QUE OBJETIVO
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Relaciones Externas

	CON QUE PERSONA	PARA QUE OBJETIVO
1		
2		
3		
4		
5		
6		

PORTADA MANUAL DE ATRIBUCIONES



ABSCOM, S.A.
Abastecimiento Comercial

MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS

Guía de descripción de cargos y categorías con sus principales funciones y requisitos de la Empresa Abastecimiento Comercial (ABSCOM, S.A.)

CONTENIDO MANUAL DE ATRIBUCIONES

MANUAL DESCRIPTOR DE PUESTOS

CONTENIDO

01. DE LA EMPRESA Y EL MANUAL	
Misión y visión	06
Introducción	07
Objetivos del manual	08
Responsabilidad, revisión, aprobación y divulgación	09
Organigrama de la empresa	10
02. DESCRIPTOR DE CARGOS POR ÁREA DE TRABAJO	
2.1. Área financiera	
Gerente financiero	13
Caja chica de exportación	17
Caja chica de repuestos	21
2.2. Área contable	
Contador general	26
Auxiliar contable	30
Facturación	34
03. GLOSARIO DE VERBOS EN LA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	08

FOTOGRAFIAS RECABACION DE DATOS

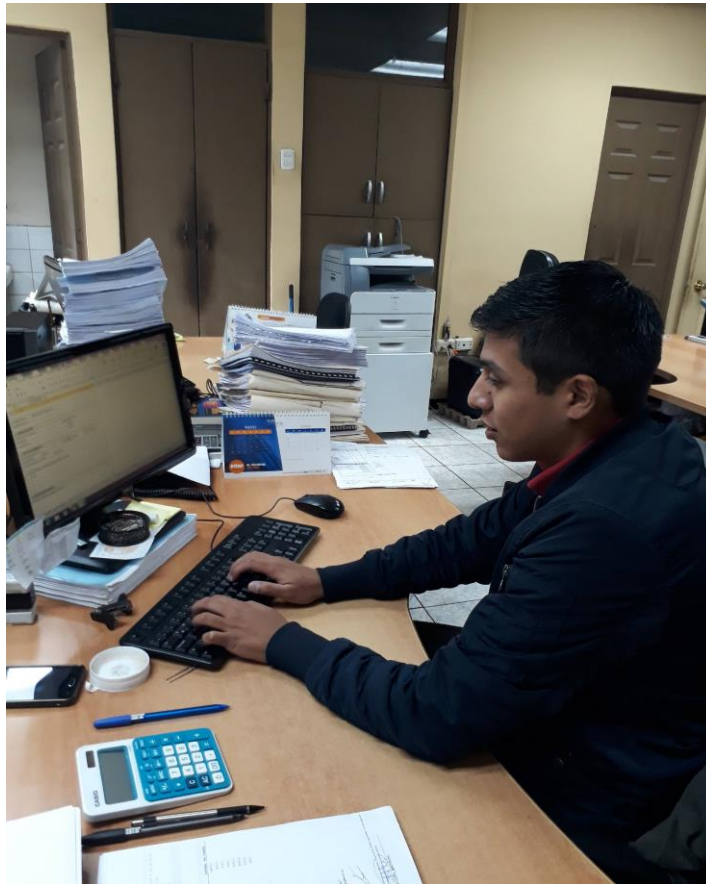


Foto1: Colaborador llenando formulario digital.



Foto2: Colaborador llenando formulario Impreso.



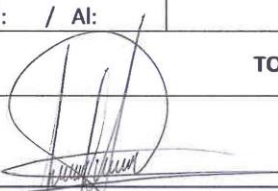
Foto 4: Contador General llenando formulario Digital.



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Ruth Virginia Alvarado Vásquez
No. Carné y DPI: 199910436 / 2348 70257 0114
Jefe o Encargado (a): Contador Cesar Humberto Ramos – Contador General
Institución o Empresa: ABSCOM, S.A.
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	8	8	8	8	8		40 Hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	8	8	8	8	8		40 Hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo - Junio	8	8	8	8	8		40 Hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	8	8	8	8	8		40 Hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8		40 Hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8		40 Hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8		40 Hrs.
8	Del: 02 / Al: 04	Julio	8	8	8				24 Hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 Hrs.

(f) 
 Cesar Humberto Ramos - Contador General



(f) 
 Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

