

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and a crown. The Latin motto "ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y  
ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE SPL DE LA EMPRESA SERVICIOS  
LOGÍSTICOS.**

**CHRYSSTIAN ALEJANDRO DARDÓN SIERRA**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2022**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y actualización de la información en el departamento de SPL de la empresa Servicios Logísticos.**

**Comunicación**

*creando futuro*

Presentado por:

Chrystian Alejandro Dardón Sierra

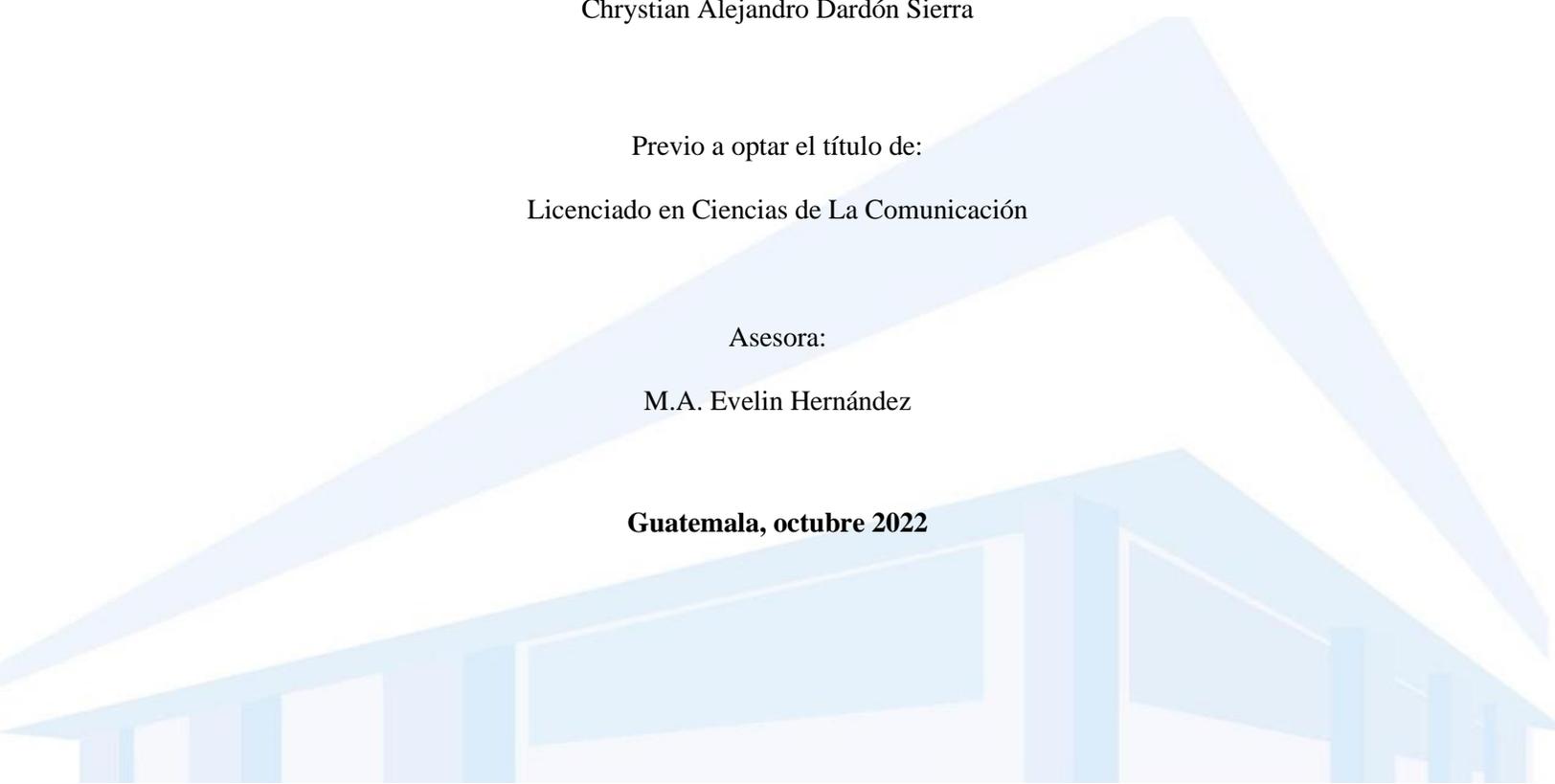
Previo a optar el título de:

Licenciado en Ciencias de La Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Hernández

**Guatemala, octubre 2022**



**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Silvia Regina Miranda López

Dr. Marco Julio Ochoa España

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisoras**

M.A. Evelin Hernández

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

M.A Edgar Martínez

M.A Allan López



Guatemala 19 de octubre 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Chrystian Alejandro Dardón Sierra  
Registro académico 201216691  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: **“DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE SPL DE LA EMPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán  
Coordinador

M.A Evelin Lisseth Hernández Mazariegos  
Supervisora EPS de Licenciatura



Guatemala, 8 de febrero 2022

EPSL-2022

**Lizardo Estrada**  
**UPS SCS GUATEMALA LTDA**  
**Presente.**

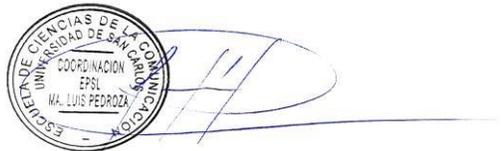
Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Chrystian Alejandro Dardón Sierra** con número de registro académico **201216691** y Carné **2561595210101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del /la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



**M.A. Luis Pedroza**

Coordinador EPS de Licenciatura  
Cel. 42178224 / 55028866

**Copia estudiante / supervisor**

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920



Guatemala, 8 de Abril de 2022

M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por medio de la presente notificamos que hemos autorizado al estudiante: Chrystian Alejandro Dardón Sierra, con número de registro académico 201216691 y carné 2561595210101, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en UPS SCS Guatemala Ltda. En el Departamento de SPL. Sin embargo, por razones de confidencialidad y divulgación de la marca, no es permitido usar el nombre legal ni el logotipo de la empresa en ningún documento externo. Por lo que solicitamos se utilice, el nombre de Servicios Logísticos como identificador del área a trabajar.

No está de más mencionar que el estudiante debe cumplir con todos los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa.

Y por último quedo a su disposición para cualquier consulta relacionada al proyecto a realizar.

Atentamente,



Lic. Lizardo Estrada

[Lizardoestrada@ups.com](mailto:Lizardoestrada@ups.com)

Supervisor de Logística

Cel: 5417 9768

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

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Por sus esfuerzos y procurar que tuviera una buena formación académica, por sus consejos, sus palabras de aliento, por creer en mí y por querer que sea una profesional.

### **A mi esposa**

Por haberme acompañado durante este trayecto, por creen en mi y motivarme constantemente para lograrlo.

### **A mis hijas**

Por ser la principal motivacion para culminar esta etapa, deseando que esto les sirva de inspiración en el futuro, sabiendo que con perseverancia, dedicación y esfuerzo es posible el alcance de sus metas y el logro de sus sueños.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **Dios**

Por el don de la vida y fortalecerme en este camino académico.

### **Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Por la formación académica que será imprescindible para mi desarrollo profesional pero principalmente por la formación humana y social que se desarrolla, por las amistades forjadas y las experiencias vividas.

### **A mi asesora de proyecto, M.A. Evelin Hernández**

Quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para el desarrollo de este proyecto.

### **A mi esposa**

Por su apoyo incondicional y constante motivación.

**¡Muchas gracias!**

## Índice

Índice de tablas .....	IV
Índice de figuras .....	IV
Introducción .....	V
Antecedentes .....	VII
Justificación .....	VIII
Capítulo 1	
1. Diagnóstico .....	1
1.1 La institución .....	1
1.2 Perfil institucional .....	1
1.3 Ubicación geográfica .....	1
1.4 Origen e historia .....	2
1.5 Integración y alianzas estratégicas .....	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución .....	4
1.7 Organigrama .....	5
1.8 Misión .....	5
1.9 Visión .....	5
1.10 Objetivos institucionales .....	5
1.11 Público objetivo .....	5
1.12 Diagnóstico .....	6
1.12.1 Pregunta de investigación .....	6
1.12.2 Objetivo General .....	6
1.12.3 Objetivos específicos .....	7
1.13 Metodología .....	7
1.13.1 Descripción del método .....	7
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	7
1.13.3 Interpretación de los resultados .....	8

1.14 FODA comunicacional .....	24
1.15 Problemas Detectados .....	26
1.16 Planteamiento del problema comunicacional .....	26
1.17 Indicadores de Éxito .....	27
1.18 Límites y Alcances de la investigación .....	27
1.19 Cronograma del diagnóstico .....	28
1.20 Proyecto a desarrollar .....	28
Capítulo 2	
2. Plan estratégico de comunicación .....	29
2.1 Plan de comunicación .....	29
2.2 Elementos comunicacionales .....	30
2.2.1 Emisor .....	30
2.2.2 Código .....	30
2.2.3 Canal .....	31
2.2.4 Mensaje .....	31
2.2.5 Receptor .....	31
2.2.6 Contexto .....	32
2.2.7 Retroalimentación .....	32
2.2.8 Comunicación Organizacional .....	33
2.2.9 Comunicación Interna .....	34
2.2.9.1 Clasificación de la Comunicación Interna .....	34
2.3 Objetivos del plan de Comunicación .....	35
2.3.1 Objetivo General .....	35
2.3.2 Objetivos específicos .....	36
2.4 Estrategia .....	36
2.5 Actividades o Acciones de la estrategia .....	37
2.6 Público objetivo .....	41

2.7 Mensaje clave .....	41
2.8 Indicadores de las acciones .....	42
2.9 Recurso Humano.....	43
2.10 Financiamiento y presupuesto .....	44
2.11 Beneficiarios .....	44
2.12 Áreas Geográficas de Acción .....	45
2.13 Cuadro operativo de la estrategia .....	46
2.14 Cronograma del Plan de comunicación .....	48
<b>Capítulo 3</b>	
3. Informe de ejecución .....	49
3.1 Actividad 1: Reunión semanal y creación de minutas .....	49
3.2 Actividad 2: Actualización de manuales de procesos .....	51
3.3 Actividad 3: Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras .....	56
3.4 Actividad 4: Manual de identidad corporativa interna .....	66
3.5 Cronograma general .....	71
Conclusiones .....	73
Recomendaciones .....	75
Referencias Bibliográficas .....	76
Anexos .....	79

## Índice de tablas

Tabla I Cronograma del diagnóstico .....	28
Tabla II Actividad I .....	37
Tabla III Actividad II .....	38
Tabla IV Actividad III .....	39
Tabla V Actividad IV .....	40
Tabla VI Mensaje clave .....	41
Tabla VII Indicadores de las acciones .....	42
Tabla VIII Recurso Humano .....	43
Tabla IX Financiamiento y presupuesto .....	44
Tabla X Cuadro operativo de la estrategia .....	46
Tabla XI Cronograma del Plan de comunicación .....	48
Tabla XII Actividad 1: Reunión semanal y creación de minutas .....	49
Tabla XIII Actividad 2: Actualización de manuales de procesos .....	51
Tabla XIV Actividad 3: Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras .....	56
Tabla XV Actividad 4: Manual de identidad corporativa interna .....	66
Tabla XVI Cronograma general I .....	71
Tabla XVII Cronograma general II .....	72

## Índice de figuras

Figura I Ubicación Servicios Logísticos .....	1
Figura II Elementos de comunicación .....	33
Figura III Ubicación Servicios Logísticos .....	45

## **Introducción**

En el presente informe se establece la importancia que tiene el proceso de comunicación dentro de las organizaciones, para que estas puedan desarrollarse con eficiencia, y de tal manera poder alcanzar objetivos y metas trazadas, aplicando de manera correcta la comunicación interna en los diferentes procesos que permitirán la calidad deseada.

La mala aplicación de la comunicación interna dentro de las organizacionales ha hecho que sea el objeto principal de este informe, así mismo dicha investigación se llevará a cabo en Servicios Logísticos, el objetivo de este análisis es realizar el diagnóstico de comunicación interna dentro de Servicios Logísticos para generar una propuesta de comunicación interna que mejore los procesos dentro de la empresa.

Por lo tanto, a través de un análisis comunicacional, se buscó determinar las barreras de comunicación que no permiten el desarrollo de las buenas relaciones y procesos propios de la institución, para poder proponer soluciones que ayuden a crear un clima laboral adecuado para un mejor desempeño laboral.

Esto se logró mediante la investigación y el uso de instrumentos de recolección de datos con el objetivo de fortalecer la comunicación interna por medio de la aplicación de las herramientas necesarias y específicas que permitan el fortalecimiento de dicho proceso.

Con el fin de mejorar la comunicación interna dentro de esta empresa, se toma la decisión de realizar esta investigación, con el objetivo primordial de proponer soluciones adecuadas a los problemas detectados, y de esta forma poder crear un clima laboral estable que lleve a un desempeño más efectivo dentro del mismo.

También muestra una propuesta de estrategia comunicacional que pretende accionar ante las falencias comunicacionales detectadas a través del diagnóstico previamente realizado. Esto con el fin de fortalecer los procesos ya existentes para la mejora de los mismos. Como objetivo alcanzar las metas trazadas por la empresa.

Luego de un diagnostico cuidadosamente detallado y el análisis de los resultados, se procedió al planteamiento de una estrategia de comunicación, esta, contará con cuatro acciones a ejecutar que responden a los problemas específicos de comunicación interna dentro del departamento de SPL. Los cuales se desglosan de forma estratégica para que el impacto al ejecutarse sea el óptimo.

## **Antecedentes**

La comunicación ha evolucionado de la mano de los seres humanos, la necesidad de transmitir nuestras ideas, información, comunicarnos, etcétera., nos ha motivado a lo largo de la historia desarrollar nuevas formas y herramientas para facilitar este proceso. Tal es el caso de la comunicación dentro de las organizaciones, pilar fundamental para poder alcanzar los objetivos y metas trazadas y motivar a los colaboradores, desarrollar una labor eficiente y eficaz.

La comunicación interna de las instituciones ha sido punto de investigación y análisis con el objetivo primordial de identificar aspectos y áreas de mejora que originen una propuesta de acciones que contribuyan al mejoramiento de la institución y cada una de sus dependencias. La licenciada Velásquez, Maira (2016). Quien en su investigación “Propuesta de comunicación interna: Caso empresa de manufactura de ropa”, concluye que el proceso de comunicación con mayor complicación o con mayores barreras es la comunicación entre diferentes departamentos dentro de una organización, por este motivo, el alcance de metas y cumplimientos de objetivos se complica más, debido al mal funcionamiento del trabajo en equipo, y propone la interacción y convivencia para la fluidez de la comunicación interna dentro de departamentos.

Hernández, Cesia (2016) con el tema “Comunicación interna y clima laboral en el departamento de exportaciones de una empresa maquiladora”, propone en su estudio, la comunicación interna como herramienta para generar una comunicación motivadora, para así crear un clima laboral óptimo que contribuya a fortalecer la comunicación vertical, para generar una buena retroalimentación y permita sentirse partícipe a los colaboradores dentro de las decisiones empresariales por lo tanto se mejora la calidad del trabajo que se realiza.

## **Justificación**

Servicios Logísticos es una empresa dedicada al desaduanaje, mensajería, paquetería y logística a nivel mundial, ubicada en la Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial el Cortijo II, permitirá llevar a cabo el siguiente estudio, el cual busca identificar los problemas que interfieren con el proceso de comunicación interna que causan un desequilibrio en el clima laboral y su desempeño.

La comunicación es fundamental para la interacción entre las personas; por ende, la comunicación interna es de suma importancia para el desarrollo de una organización y la deficiencia de la misma puede causar problemas e interferir en el clima laboral.

Laborar para dicha empresa ha permitido observar las fallas comunicacionales existentes, por lo cual se ha decidido llevar a cabo el diagnóstico, análisis y propuesta comunicacional dentro del departamento de SPL en la empresa Servicio Logísticos, para así poder ayudar a mejorar los procesos de comunicación interna.

El objetivo del estudio es el poder evaluar y determinar los problemas de comunicación interna que afectan al departamento de SPL en la empresa Servicios Logísticos, así poder proponer soluciones comunicacionales que permitirán desarrollar de mejor manera los procesos laborales de una forma más eficaz y eficiente.

Por lo cual a través de un diagnóstico de comunicación se pretende descubrir las barreras existentes dentro del departamento de SPL, desarrollando técnicas que nos permitirán evaluar al personal y así también los medios de comunicación utilizados actualmente. Que a partir de los resultados que se puedan obtener proponer estrategias que solucionen los problemas que se encontraran..

Luego de haber realizado un diagnóstico comunicacional dentro del departamento de SPL, se detectó la importancia de la actualización de la información y la comunicación oportuna de estos dentro de los miembros del equipo, así mismo la mala distribución de la información visual dentro del espacio físico del departamento de SPL, no cumple con la función primordial de comunicar.

Resultados que se pretenden cambiar con la implementación de una estrategia comunicacional, la cual se ha desarrollado en base a los datos obtenidos previamente. Los cuales nos han guiado a la

propuesta de cuatro acciones a desarrollar, que pretenden reforzar y optimizar los procesos ya existentes.

# Capítulo 1

## 1 Diagnóstico

### 1.1 La Institución

Servicios Logísticos

### 1.2 Perfil Institucional

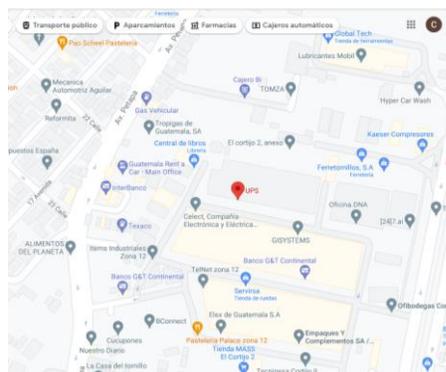
Servicios Logísticos es una empresa dedicada al desaduanaje, mensajería, paquetería y logística a nivel mundial. Constituye la mayor empresa de mensajería y paquetería del mundo y un proveedor global líder de transporte especializado y servicios de logística.

### 1.3 Ubicación geográfica

Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236.

Figura I

Ubicación Servicios Logísticos



Fuente: Tomado de Google Maps. Sitio: <https://www.google.com/maps/place/servicioslogisticos/@14.5898553,->

## 1.4 Origen e Historia

En 1907, dos empresarios adolescentes crearon lo que se convertiría en el servicio de entrega de paquetes más grande del mundo. Comenzando en un sótano de Seattle con un préstamo de 100 dólares, Claude Ryan y Jim Casey abrieron la American Messenger Company.

En 1919, la empresa se expandió por primera vez más allá de Seattle, a Oakland, California, donde debutó el nombre de Servicios Logísticos. Ese mismo año la empresa pintó los coches de la empresa con su característico color café, que representa clase, sofisticación y profesionalismo.

En 1953, comenzó a operar como transportista común, atendiendo a remitentes comerciales y residenciales, en algunas ciudades, incluyendo Chicago, la primera ciudad fuera de California en la que ofreció sus servicios. La empresa también reintrodujo el servicio aéreo (en 1929 hubo un proyecto de dos años bastante inoportuno), ofreciendo entregas en dos días a las principales ciudades de la costa este y oeste. Como la primera vez, los envíos de Servicios Logísticos usaron vuelos comerciales regulares.

En 1975, se convirtió en la primera empresa de transporte de paquetes en atender todas las direcciones de los Estados Unidos continentales. Esta increíble conexión de áreas de servicio llegó a tener un apodo épico interno: el 'Eslabón dorado'. Ese mismo año, la compañía salió al extranjero por primera vez ofreciendo servicios en Toronto.

En 1985, el servicio Next Day Air de Servicios Logísticos se convirtió en la primera red de entrega aérea que llegó a todas las direcciones de los 48 estados contiguos, Hawái y Puerto Rico. Ese mismo año, comenzó su primer servicio aéreo intercontinental entre EE. UU. y Europa.

En 1988, obtuvo la aprobación de la Administración Federal de Aviación (FAA) para operar su propio avión, lanzando así Servicios Logísticos Airlines.

Después de una década de crecimiento a lo largo de las Américas y Europa, en 1989 amplió el servicio a Oriente Medio, África y la Cuenca del Pacífico. Actualmente opera en más de 220 países y territorios de todo el mundo.

En 1994, trasladó su sede corporativa a Atlanta, con la construcción haciendo hincapié en la eficiencia energética y un amplio programa de protección y sustitución de árboles. La ubicación en 55 Glenlake Parkway sigue siendo su hogar actualmente. Este año también debutó su página web.

Durante la década de 1990, amplió su visión para convertirse en un verdadero facilitador del comercio mundial. Esto condujo al gran salto de cotizar en el mercado bursátil por primera vez el 10 de nov de 1999.

En 2001, entró al comercio minorista adquiriendo Mail Boxes Etc., Inc., el concesionario más grande del mundo de envíos minoristas y centros de servicios postales y comerciales. En un plazo de dos años, aproximadamente 3000 locales de Mail Boxes Etc. en los EE. UU. cambiaron su nombre y empezaron a ofrecer tarifas más bajas de envío directo.

Después de ampliar su cartera a lo largo de la década, incluida la adquisición de la empresa de corretaje de carga Coyote Logistics en 2015, comenzó a ofrecer servicios de entrega terrestre y de recolección los sábados. Fue la primera vez en la historia de la empresa, entregando a los expedidores las mejores opciones del sector para los sábados.

Carol B. Tomé comenzó su cargo como la 12.<sup>a</sup> directora general el 1 de junio de 2020, convirtiéndose en la primera directora general femenina en la historia de la empresa de 113 años.

## 1.5 Integración y Alianzas Estratégicas

Servicios Logísticos es una empresa que actualmente no cuenta con integración o alianzas estratégicas.

## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

### Dirección General.

Se encarga en planear las actividades a desarrollar dentro de la empresa, también se dedica a organizar los recursos de la misma. Define el camino a seguir de la empresa así como sus metas a corto, media y largo plazo.

### Departamento de Recursos Humanos.

Su función es administrar, planificar, dirigir y controlar la clasificación, remuneración, reclutamiento, selección y evaluación del personal que labora para la empresa.

### Departamento Financiero.

Se encarga de las responsabilidades y obligaciones económicas de la empresa, así como la preparación y coordinación de los presupuestos.

### Departamento de Ventas.

Se encarga de la planeación, ejecución y control de las estrategias de mercado para la venta de los servicios que ofrece la empresa.

### Departamento de Operaciones.

Se encarga de planear, organizar y ejecutar las estrategias establecidas para desarrollar los procesos de desaduanaje para las importaciones y exportaciones de mercadería.

Departamento de SPL.

Se encarga de desarrollar y ejecutar soluciones y servicios logísticos acorde a las necesidades de una entidad específica.

## 1.7 Organigrama de la Empresa

Por políticas internas de Servicios Logísticos no es posible presentar organigrama.

## 1.8 Misión

Expandir nuestros negocios globales al satisfacer las necesidades de nuestros clientes en materia de logística y al ofrecer excelencia y valor en todo lo que hacemos.

## 1.9 Visión

Conectar una comunidad global mediante redes de logística inteligente.

## 1.10 Objetivos institucionales

Crear valor, transformar e invertir para el crecimiento.

## 1.11 Público Objetivo

Cualquier persona o empresa que busque importar, exportar o desarrollar soluciones.

## 1.12 Diagnóstico

En esta primer etapa se investiga los procesos y prácticas de comunicación interna de una organización en sus diferentes niveles.

Para Vidal, E. (2004) “El diagnóstico es un componente de la Dirección y la Planeación Estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia y crecimiento de cualquier clase de organización.”(p.20).

Según Ayerdis, Calero & Somarriba (2018) “El diagnóstico implica una comparación entre una situación, presente, conocida mediante la investigación y por otra situación ya conocida previamente que sirve de referencia.”(p.34).

Para Ríos, Páez & Barbos (2020) “El diagnóstico es un proceso interpretativo e inferencial, que se realiza a través de la recolección de información, por la necesidad de conocer las realidades positivas y negativas que vive un colectivo específico.”(p.24).

Para el desarrollo del diagnóstico se utilizaron diferentes herramientas, que favorecieron a la recolección de datos e información ya que esto determinó la profundidad a la que se desea llegar en cuanto a las variables a investigar, los recursos que se disponen y de los niveles o grupos a los cuales se va a aplicó.

### 1.12.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la situación de la comunicación interna en el departamento de SPL, dentro de la empresa Servicios Logísticos?

### 1.12.2 Objetivo General

Evaluar los procesos de comunicación interna en el departamento de SPL, dentro de Servicios Logísticos.

### 1.12.3 Objetivos específicos

- Analizar los medios de comunicación interna.
- Identificar las principales debilidades de comunicación interna en el departamento de SPL dentro de Servicios Logísticos.
- Proponer un plan de comunicación interna en el departamento de SPL dentro de Servicios Logísticos para mejorar sus procesos.

## 1.13 Metodología

### 1.13.1 Descripción del método

La presente investigación es de enfoque cualitativa según Romero, Ñaupas, Valdivia & Palacios (2018) “En este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis a la medición.” (p.141). debido a que se trataran temas que no se pueden cuantificar mediante datos numéricos, por lo cual los datos se obtendrán a través de la observación, entrevista y focus group para analizar los procesos de comunicación dentro del departamento de SPL y poder analizar e interpretar el objeto de estudio.

### 1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Observación: La observación según Muñoz, C. (2015) “Esta técnica consiste en ver y percibir hechos o fenómenos que se desea estudiar; para ello se utiliza una serie de instrumentos, dependiendo del tipo de observación que estemos realizando y de los hechos o fenómenos que nos interese observar” (p.187). El tipo de observación que se utilizara en la presente investigación es: La observación participante, se aplicara en el departamento SPL en la empresa Servicios Logísticos, para el análisis de la comunicación interna.

Entrevista: La entrevista según Muñoz, C. (2015) “La entrevista, como técnica de investigación social, tiene por objeto la recolección de datos o información. No es opuesta a la observación, e incluso puede ser complementaria cuando tenemos aspectos o rasgos de la conducta o del comportamiento social que es imposible observar desde fuera.” (p.192). La entrevista que se utilizara en la presente investigación es: La entrevista estructurada, se aplicara en el departamento SPL en la empresa Servicios Logísticos, para el análisis de la comunicación interna.

Focus Group: El focus group según Arias, J. (2020) “Consiste en una conversación que se desarrolla en función a un tema planteado por el investigador” (p.41). El focus group se aplicará en el departamento SPL en la empresa Servicios Logísticos, para el análisis de la comunicación interna con el objetivo de detectar los problemas y barreras en la comunicación interna dentro del departamento de SPL.

Las técnicas antes mencionadas fueron aplicadas de forma individual y grupal al personal del departamento de SPL, de la empresa Servicios Logísticos, tomando en cuenta quienes son los que están directamente involucrados en el objeto de estudio.

### 1.13.3 Interpretación de los resultados

Resultado y análisis de la observacion:

#### Guía de observación

Fuentes observables: página web, revistas internas, manuales de procedimientos, planes estratégicos empresariales, carteleras informativas.

Servicios Logísticos.

Fechas de observación: 28 de febrero al 7 de marzo de 2022

**Identidad o Cultura Corporativa:** Permite conocer la estructura de la organización, políticas y filosofía.

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Plan estratégico empresarial o corporativo	X		Esta visible en una cartelera colocada en la recepción de la oficina.
	Misión	X		Esta visible en una cartelera colocada en la recepción de la oficina.
	Visión	X		Esta visible en una cartelera colocada en la recepción de la oficina.
	Objetivos institucionales o corporativos	X		Esta visible en una cartelera colocada en la recepción de la oficina.
	Valores y principios	X		Solo aparecen valores.
	Organigrama	X		Por políticas internas no está disponible.

### Identidad Visual

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Logotipo	X		Visible y presente en medios electrónicos, canales digitales, en la fachada de la institución y en la recepción de la oficina.
	Marca	X		Visible
	Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones	X		Si
	Slogan	X		No esta visible.

### Gestión de la comunicación:

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Plan estratégico de comunicación		x	No esta visible, se debe investigar
	Departamento de Comunicación		x	No cuenta con departamento de Comunicación
	Departamento de RRHH	X		Gestiona la comunicación interna

**Gestión de la comunicación Interna (aspecto operativo, mide el grado de efectividad de la comunicación formal e informal.**

**Medios y canales: Permite identificar y evaluar la calidad de los distintos canales y soportes tecnológicos de la organización.**

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Flujos de la información: Vertical <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descendente</li> <li>• Ascendente</li> </ul> Horizontal Circular	x x x		Por ser una organización con fines institucionales el flujo de la información interna fluye de forma vertical descendente y ascendente y también horizontal entre las personas con el mismo nivel jerárquico.
	<b>Medios y canales internos formales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional</li> <li>• Intranet</li> <li>• Red social interna</li> <li>• Reuniones virtuales a través de plataformas</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Circulares/oficios</li> <li>• Grupos de mensajería instantáneas</li> <li>• Boletines informativos</li> <li>• Buzón interno para sugerencias</li> <li>• Revistas internas</li> <li>• Cartelera informativa</li> <li>• Teléfono PBX, celulares</li> <li>• Otros</li> </ul>	x x x x x x x x x x x x x	x	Reuniones a través de Zoom y presencial para coordinación y capacitaciones internas. También para conferencias internacionales.
	Comunicación informal Rumores		x	No fue posible observar
	<b>Ruidos y Barreras</b> Visuales  Psicológicos  Administrativos	x   x	  x	Cartelera y paredes del lugar se encuentran saturadas con información sobre distintos temas, se percibe desorden.  Pendiente determinar mediante encuesta a los empleados.  No hay manual de funciones actualizado y eso afecta el flujo de información.

	Tecnológicos/físicos	x		<p>La información no se transmite en el tiempo oportuno.</p> <p>Por ser una entidad que le apuesta a la tecnología, tal como se lee en su Plan Estratégico, todas las áreas están conectadas a través de sistemas sofisticados de comunicación.</p>
--	----------------------	---	--	---

**Clima laboral o clima organizacional ( diseño ambiente que analiza el estado de ambiente, diálogo organizacional, sentimientos, emociones, motivación, conductas)**

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Sentido de pertenencia	X		Es visible, pero es necesario entrevistar a los empleados para tener una mejor percepción de la variable a investigar.
	Cultura de la calidad	X		
	Participación y trabajo en equipo	X		Es visible, pero es necesario entrevistar a los empleados para tener una mejor percepción de la variable a investigar.
	Manejo del rumor		x	No es visible, se debe investigar.
	Promoción de la cultura organizacional	X		
	Estabilidad laboral	X		
	Servicios salud integral	X		
	Protocolo Covid19	X		Es evidente, sin embargo, no se cumple en su totalidad
	Beneficios adicionales a ley	X		
	Seguridad Industrial	X		
	Capacitaciones	X		
	Políticas de desarrollo laboral	X		
	Incentivos económicos /premios y reconocimientos por logro de objetivos	X		
	Celebraciones internas	x		
	Política de puertas abiertas	x		
	Ambientes de trabajos adecuados	x		
	Vestuario institucional	x		

## Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Estrategias de responsabilidad social empresarial	x		
	Patrocinios		x	
	Donaciones	x		
	Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural	x		Si, a través de trabajo social en escuelas y comunidades en riesgo.

## Manejo de Crisis

	<b>Variable a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Notas</b>
	Estrategia para manejo de crisis	x		
	Manual de Crisis	x		
	Otros	x		Manuales de seguridad industrial

Concluida la observación realizada en el departamento de SPL de la empresa Servicios Logísticos, se logra determinar que la institución cuenta con evidente cultura corporativa la cual permite tener claridad en sus metas y objetivos, tomando en cuenta que es una empresa con más de 100 años de trayectoria su identidad visual ha sido fundamental y determinante durante su trayecto.

Sin embargo, se observó que el departamento de recursos humanos es quien regula la comunicación interna lo cual ayuda a identificar la necesidad de crear un departamento de comunicación para la regulación de la misma, ya que poseen los canales y medios pertinentes para el flujo de información se logró definir los ruidos y barreras que interfieren en el proceso comunicativo interno.

Se establece que existe un buen clima laboral y organizacional, también se define que la empresa es consciente de la responsabilidad social ya que cuentan con estrategias para la ayuda de la comunidad, asimismo se logró identificar muy buenas estrategias para el manejo de crisis.

Resultado y análisis de las entrevistas:

Fecha de entrevista: 14 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: German Rarmirez

Puesto que ocupa: Warehousing

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	No los recuerdo pero si se donde estan impresos.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Es un 50 % Vrs 50 %.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	De forma laboral es funcional en un 60 %.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Es muy buena tengo comunicación con lo otros deportamentos de forma personal y laboral
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Algunos ya que la mayoría no son visto en el momento y se tiene que esperar y aveces el mensaje no llega de forma inmediata.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	No la verdad tambien se usa para comunicación informal y personal entre departamentos.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Si porque no se tiene claro cuales son las metas de los demas y eso puede causar un retraso de algún proceso.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	De forma personal pero si eso no funciona se eleva al supervisor.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Totalmente ya que por un criterio o mal entendido todo un proceso se puede atrasar.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	El monetario , para poder llevar alimento y salud a la familia.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	msn interno y el grupo de Whatapp.

¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	La diferencia de culturas y la forma de ver y pensar sobre temas específicos.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	El trabajo de equipo y el apoyo que se genera sin mencionar que todos tenemos las mismas metas para ver progresar a la empresa.

Fecha de entrevista: 14 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Dany Cubur

Puesto que ocupa: Warehousing

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	En todo lo que hacemos, vamos más lejos, así nuestros clientes logran más.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	La comunicación es fluida.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Entre otros departamentos, es mínima, únicamente por razones laborales.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Solamente laboral.
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Si son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	Si, ya que cualquier actividad que se publica va estrechamente relacionada a lo laboral.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	La única barrera que existe es el retraso con que llega.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Paso 1: Informar directamente al colaborador Paso 2: En caso no corrigiera su postura, se escala al siguiente nivel, con esto no infringir las normas en caso de investigación.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Si, ya que una mala comunicación puede provocar trabajo innecesario.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a	Económico.

desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Verbal, Whatsapp.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	La individualización de actividades.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	El conocimiento.

Fecha de entrevista: 14 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Roberto Trujillo

Puesto que ocupa: Warehousing

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	No estan claros.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Fluida.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Laboral.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Laboral
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Si son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	Si se utilizan exclusivamente para información laboral.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Cuando no se dan las instrucciones de forma clara.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Directamente a la persona.

La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Si influye mucho en nuestro desempeño.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	La responsabilidad de tener un sueldo y la familia.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Verbal, whatsapp.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	Trabajo en equipo
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	La confianza.

Fecha de entrevista: 15 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Mynor Tol

Puesto que ocupa: Agente de Seguridad

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	No lo tengo claro.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Muy buena.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Muy buena.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Si nos comunicamos bien.
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Si son efectivos porque nos informan sobre lo que sucede.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	Si, porque se usan solo para cosas laborales día con día.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Cuando las instrucciones no las dan a tiempo.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de	Se lo digo a la persona directamente.

su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Si influye mucho.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	Lo económico
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Verbal, via telefónica.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	Que existe mucha confianza entre nosotros.

Fecha de entrevista: 15 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Daniel Perez

Puesto que ocupa: Mantenimiento y Limpieza

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	No los conozco.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Muy buena
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Es buena
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Es buena
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Los que utilizan para informarme son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	Por lo que he observado se usan solo para el trabajo.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que	Las indicaciones he instrucciones no siempre son claras.

retrasen los procesos de las metas establecidas?	
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Se lo digo a la persona, pero si no hacen caso le digo al supervisor.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Si influye porque así sabe uno como debe de hacer las cosas.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	Tener un salario.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Verbal.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	Las instrucciones no siempre son claras.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	La confianza y que hay buena comunicación.

Fecha de entrevista: 15 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Alejandro Sierra

Puesto que ocupa: Warehousing

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	Hacer las cosas mejor de lo que se espera.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Poca fluida
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Es fluida en aspectos laborales.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Es fluida en aspectos laborales, y muy poca fluida en aspectos personales con algunos compañeros.
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Si son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle	No siempre se utilizan exclusivamente para instrucciones laborales.

únicamente instrucciones de trabajo?	
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Si existen varios problemas que afectan en ciertos procesos y por ende afecta al momento de alcanzar las metas.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Se lo hago saber de forma personal, pero si aun existe algún problema en el proceso se escala al encargado de la bodega o al supervisor.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Si influye ya que si las instrucciones no son claras al desempeñar las tareas se pueden cometer errores.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	La remuneración económica.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Verbal, msn interno, whatsapp y correo electrónico
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	El no notificar cambios en los procesos en tiempo o de forma correcta.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	La experiencia laboral que todo el equipo tiene y la confianza.

Fecha de entrevista: 16 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: David Gonzalez

Puesto que ocupa: Dispatch / Cordinador

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	Tener las mejores soluciones para nuestros clientes y realizar la tareas de la mejor forma posible para nuestros clientes.
¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	La comunicación que existe es fluida.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	Es una comunicación fluida.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	La comunicación es fluida en aspectos laborales.

¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	La mayoría de medios si son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	No todos los medios utilizados se usan únicamente para temas laborales.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Si existen barreras en ciertas ocasiones las cuales han llegado a afectar los procesos establecidos.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Se lo indico de forma personal y de no corregir lo indicado se escala al supervisor.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	La comunicación con mi equipo si influye en el desempeño de sus tareas.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	El aprendizaje, la superacion personal y lo económico.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Correo electronico, whatsapp, msn interno, verbal, por medio de teléfonos.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	Las barreras de comunicación que existen.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	La confianza que existe entre el quipo, y por el tiempo labral que lleva cada uno la experiencia que se ha adquirido.

Fecha de entrevista: 16 de marzo de 2022

Nombre del entrevistado: Liova Rivera

Puesto que ocupa: Cordinador

Pregunta	Respuestas
¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?	Ir más allá de nuestras metas.

¿Cómo es la Comunicación en su departamento?	Existe una comunicación muy fluida.
¿Cómo es la comunicación entre departamentos?	La comunicación se desarrolla de forma fluida.
¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?	Se desarrolla de forma fluida.
¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?	Si son efectivos.
¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?	No siempre se utilizan solo para dar instrucciones de trabajo.
¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?	Se existen barreras comunicacionales.
En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Se lo hago saber de forma personal.
La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?	Definitivamente si influye en el desempeño de sus tareas.
¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	El captar un salario para así poder alcanzar las metas personales.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Msn interno, correo electrónico, servicio telefónico y whatsapp.
¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	Las barreras en la comunicación.
¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	La confianza entre empleados.

Resultado y análisis de focus group:

Fecha de focus group: 17 de marzo de 2022

Pregunta	Respuestas
¿Conocen ustedes cual es la misión, visión y estrategia de Servicios Logísticos?	Si las conocemos pero no recordamos cuales son.
¿Cómo consideran que es la Comunicación en su departamento?	Si existe una muy buena comunicación entre nosotros.
¿Cómo consideran que es la comunicación con otros departamentos?	Si existe una buena comunicación en el aspecto laboral.
¿Conocen los medios de comunicación utilizados en su departamento?	Si conocemos los medio que se utilizan en nuestro departamento.
¿Creen que los medios de comunicación son utilizados correctamente para brindarles información correspondiente a sus actividades?	Utilizamos los que la empresa proporcionan, pero se podrian mejorar haciendolo de forma más visual, más persobal, más tangible, campañas impresas utilizando carteleras de una forma llamativa. No solo utilizar el correo electronico ya que no siempre se le presta atención.
¿Cuáles son las barreras que han notado por el cual la información no llega hacia ustedes?	Se notan en casos muy puntuales, ya que en ocaciones cuando se traslada información si no esta todo el personal no se informa a la personas que no estuvieron, por lo cual al desarrollar las tareas asignadas se cometen errores. La información colocada en las carteleras no se actualiza y las mismas se encuentran muy saturadas. Los cambios en los procesos no siempre se informan en el momento indicado. Las listas de distribución del correo no esta actualizado, por ende la información no siempre llega en tiempo y por ende aveces no se puede participar o desarrollar o ejecutar lo que se pide.
En una situación laboral donde ustedes detectan que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?	Se lo indicamos de forma directa a la persona y si no se corrige se escala al encargado.
¿Consideran que la comunicación Influye en el desempeño de sus tareas?	Estamos de acuerdo que la comunicación si influye en la forma de desempeñar nuestras tareas diarias.

¿Cuáles son los principales aspectos que les motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?	El pago puntual de cada mes, la familia, el desarrollo de actividades personales las cuales implica de una inversión económica.
¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?	Correo electrónico, whatsapp, msn corporativo, rumores de pasillo.
A su criterio ¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?	A veces el trabajo en equipo, depende del criterio de cada quien.
A su criterio ¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?	Trabajo en equipo, los miembros del equipo tienen muchos años desarrollando las mismas tareas lo cual permite tener mucha experiencia para desarrollar los procesos de forma correcta.

#### Resultado Final:

Para el diagnóstico de comunicación del departamento de SPL en la empresa Servicios Logísticos se utilizó el método de investigación con enfoque cualitativo. Luego de ser aplicados las técnicas de recolección de información: la observación participante, la entrevista estructurada y el focus group, se procedió a realizar el análisis de los datos recolectados. Los datos obtenidos han ofrecido información detallada, de valor y específica. Esto permitió analizar la información para comprender y contextualizar la situación actual de la comunicación interna dentro del departamento de SPL en Servicios Logísticos.

Según la información obtenida se percibe dentro del departamento de SPL, un clima laboral óptimo ya que la mayoría de sus integrantes han laborado por más de 15 años juntos, esto conlleva no solo al conocimiento de los objetivos del departamento sino al compromiso individual y colectivo que se evidencia.

En las entrevistas realizadas de manera individual a los miembros del departamento de SPL se observa como común denominador la importancia de la comunicación entre pares como determinante para el buen desempeño de las tareas individuales. Puesto que cada miembro es consciente que una mala comunicación podría provocar deficiencia en la realización de ciertos procesos.

En cuanto a la comunicación interna, el correo electrónico institucional, el Communicator institucional, líneas telefónicas fijas, Zoom y grupo de WhatsApp, son los canales de comunicación empleados cotidianamente para el desempeño de labores y procesos correspondientes al departamento

De los anteriores, el grupo de WhatsApp es en la actualidad el canal más rápido para compartir información entre los miembros del departamento de SPL, se observó el uso adecuado de este, puesto que, se estima que el 95% de la información compartida es de carácter laboral.

Se observo dentro del departamento de SPL la existencia de dos carteleras, la información compartida en estas no es del todo actual, se evidencia saturación y desorden de las mismas; según lo comentado por los miembros del departamento la distribución de esta información y el lugar en que se encuentran no es el apropiado.

Según la información obtenida a través del focus group resulta necesario unificar criterios en cuanto al manejo de cierta información, de modo que cada miembro del equipo este o no presente pueda tener conocimiento de cambios o requerimientos que surjan en determinado momento.

Mediante la técnica de observación participante se logró determinar la desactualización que existe en los manuales de procesos operativos, lo que evidencia la ausencia de un método o canal de información, que pueda almacenar dichos procesos, el cual al momento de consultar pueda despejar alguna duda existente y hacer de la comunicación un proceso más efectivo.

## 1.14 FODA comunicacional

### Fortalezas

- Los miembros del departamento de SPL tienen la habilidad para trabajar en equipo.
- Se cuenta con los medios necesarios para el flujo de información.
- Existe un ambiente favorable para el desarrollo de los procesos correspondientes al departamento de SPL.

- Los miembros del departamento de SPL se muestran con una actitud de apertura y responsabilidad individual, en cuanto al alcance de los objetivos de sus funciones cotidianas.
- Se percibe un ambiente de confianza que permite el compartir de la información.
- El ambiente físico es el adecuado para el desempeño de los diferentes procesos que corresponden al departamento de SPL.
- Los miembros del departamento de SPL se sienten cómodos al comunicarse verbalmente con sus pares en pro de las mejoras necesarias.

#### Oportunidades

- La comunicación dentro del departamento de SPL puede mejorar para el desarrollo de sus actividades.
- Se puede implementar nuevas técnicas de comunicación y actualización de información dentro del departamento de SPL.
- Se cuenta con la disposición por parte de los miembros para la implementación y desarrollo de nuevos procesos de comunicación.

#### Debilidades

- No se cuenta con una retroalimentación de procesos al momento de retornar de un periodo de ausencia dentro de la operación.
- La diferencia de criterios personales puede generar en algún momento barreras comunicacionales en el flujo de información de los procesos.
- Los manuales de información de procesos no se encuentra actualizados.
- La información compartida de manera visual (carteleros y paredes) no se actualiza ni se distribuye oportunamente.

## Amenazas

- La existencia de comunicación informal (rumores).
- La desactualización de información que debe compartirse oportunamente al departamento de SPL.
- La mala distribución y ubicación de la información visual.
- Que uno de los miembros del departamento obvие el traslado de cierta información que puede originar el mal desempeño de algún proceso.

### 1.15 Problemas Detectados

La falta de un departamento de comunicación que se dedique a solventar las necesidades específicas en cuanto al traslado de información y datos relevantes para el desarrollo de la actividad cotidiana en el departamento de SPL.

Desactualización de la información visual compartida en las carteleras y paredes del lugar, así como la saturación de la misma.

Ausencia de una técnica o estrategia comunicacional específica que permita la actualización y retroalimentación de información necesaria para el desempeño de las labores.

Se detecto la existencia de ciertos manuales de procesos, sin embargo, estos no son tan debidamente actualizados con las variantes suscitadas en el desempeño cotidiano.

Se evidencia la influencia de los criterios personales en el traslado de información correspondiente a temas laborales, lo que puede llegar a ocasionar malos entendidos o deficiencias en los procesos.

### 1.16 Planteamiento del problema comunicacional

Tomando en cuenta los datos recopilados por medio de las técnicas empleadas, se determina la necesidad de la actualización oportuna de los manuales de procesos y de la información visual compartida en el ambiente físico en el departamento de SPL.

Por otro lado, se considera necesaria la implementación de nuevas estrategias que permitan no solo la actualización de la información si no el acceso a la misma por parte de los miembros del departamento de SPL.

### 1.17 Indicadores de Éxito

El departamento de SPL cuenta con el recurso humano y físico necesario para la realización de este estudio.

Los miembros del departamento de SPL, evidencian buena disposición y apertura en cuanto al traslado de información.

El clima laboral del departamento de SPL es propicio para una comunicación efectiva.

### 1.18 Límites y Alcances de la investigación

Se pretende la mejora de la comunicación interna y la actualización de la información necesaria para el correcto desempeño de los diferentes procesos correspondientes al departamento de SPL de la empresa Servicios Logísticos.



## Capítulo 2

### 2. Plan estratégico de comunicación

#### 2.1 Plan de comunicación

La estrategia de comunicación se utiliza para la resolución de problemas comunicacionales previamente detectados a través de distintos métodos y técnicas de investigación; los cuales se desarrollan paso a paso para generar una comunicación efectiva logrando así la mejora y cumplimiento de actividades y objetivos.

Según Ríos, Páez & Barbos (2020) “Las estrategias de comunicación se pueden diseñar por la identificación de un problema latente en la comunidad u organización determinada, también se pueden diseñar como resultado analítico de un diagnóstico elaborado; con esto se aclara que, las estrategias de comunicación se diseñan y se desarrollan para dar respuestas a las necesidades comunicacionales, posicionamiento, imagen, interacción, participación ciudadana, entre otras, que se presentan en un entorno determinado.”(p.20).

Actualmente las empresas se están enfocando en determinar estrategias cada vez más innovadoras que fortalezcan las interacciones internas y externas de la organización, promoviendo el crecimiento y desarrollo empresarial, el estudio y aprovechamiento de los canales de comunicación, clima y cultura organizacional, mercadeo y publicidad, responsabilidad social empresarial, entre otros. Por lo que, se tiene claridad de la importancia de una buena estrategia de comunicación que permitirá el establecer metas claras frente al análisis y detección de problemáticas que darán paso a la propuesta de metas y objetivos claros y dar soluciones concretas a lo establecido previamente.

Según Arellano, E. (2008) “La estrategia de comunicación es una serie de elecciones que permiten ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de la organización, que deberán respetar en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos.” (p.3).

## 2.2 Elementos comunicacionales

Según Ongallo, C. (2007) “La comunicación es, ante todo, un proceso de intercambio, que se completa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo. Como muchos procesos, el de la comunicación puede ser interrumpido en cualquiera de sus fases, o suspendido, en función de una serie de factores desencadenantes de unas u otras reacciones. En tales casos puede establecerse que la comunicación no habrá sido completa hasta que se haya reactivado el proceso previamente en suspenso o se haya reiniciado un nuevo proceso que sustituya al anterior.”(p.11).

Se entiende que el proceso de la comunicación cuenta con elementos esenciales; emisor, código, canal, mensaje, receptor y retroalimentación dentro de un contexto determinado permitirán la realización eficiente de la comunicación.

### 2.2.1 Emisor:

Para Interiano, C. (2011) “Es quien emite o envía un mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes que envía sean correctamente decodificados por quienes los reciben. Si un mensaje está hecho desordenadamente, seguramente no será correctamente descifrado.”(p.12).

Por esta razón el emisor juega un papel muy importante, ya que sin un emisor no se puede iniciar un proceso de comunicación, ya que es la persona encargada de producir lo que se desea comunicar.

### 2.2.2 Código:

Cuando hablamos de código nos referimos a un sistema de signos y señales estructurados debidamente que nos permita transmitir nuestros pensamientos y sentimientos.

Según Interiano, C. (2011) “Definimos al código como el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensaje.”(p.18).

### 2.2.3 Canal:

Entendemos que canal o medio es el elemento físico o soporte por el que circula el mensaje. Varía dependiendo de las condiciones en que se produce la transmisión de la información.

Según Fonseca, Correa, Pineda & Lemus (2011) “Es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje. Una carta es un medio escrito que viaja a través de un sistema de correo, fax o de una persona; un libro, el cine, la televisión, el periódico, una revista, la computadora son medios que transmiten mensajes.”(p.9).

### 2.2.4 Mensaje:

Es la idea o información que transmite el emisor al receptor, es decir, es el contenido propio de la comunicación. Podemos decir que es el conjunto de ideas o pensamientos expresados por el emisor para ser transmitidos al receptor.

Según Interiano, C. (2011) “Los mensajes deben corresponder a una carga de referencialidad tal, que permita su fácil decodificación. Cuando se trata de emitir mensajes escritos, estos deben ser estructurados, siguiendo una norma de racionalidad de tal forma que se establezca un campo común entre comunicadores y perceptores.”(p.15).

### 2.2.5 Receptor:

Para Interiano, C. (2011) “El receptor es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. Es llamado también <<receptor>> por los teóricos de la información. El receptor puede ser individual o grupal. El receptor puede ser individual o grupal. El receptor capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe.” (p.13).

Es la persona que recibe, decodifica e interpreta el mensaje enviado. Es nuestro destinatario objetivo de la comunicación, quien luego de analizar el mensaje procede a dar una respuesta, para poder continuar con el proceso de comunicación.

### 2.2.6 Contexto:

Se entiende como contexto el entorno donde se desarrolla la codificación y decodificación del mensaje, afectando así la interpretación del mensaje enviado.

Según Interiano, C. (2011) “El contexto es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico.”(p.19).

### 2.2.7 Retroalimentación:

Para Interiano, C. (2011) “Es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Dicha respuesta puede darse, utilizando el mismo código y canal o con código y canales distintos.” (p.21).

En otras palabras, la retroalimentación es la respuesta que recibimos del mensaje enviado al receptor, de no haber respuesta no se cumple el proceso de comunicación y se convierte en traslado de información únicamente.

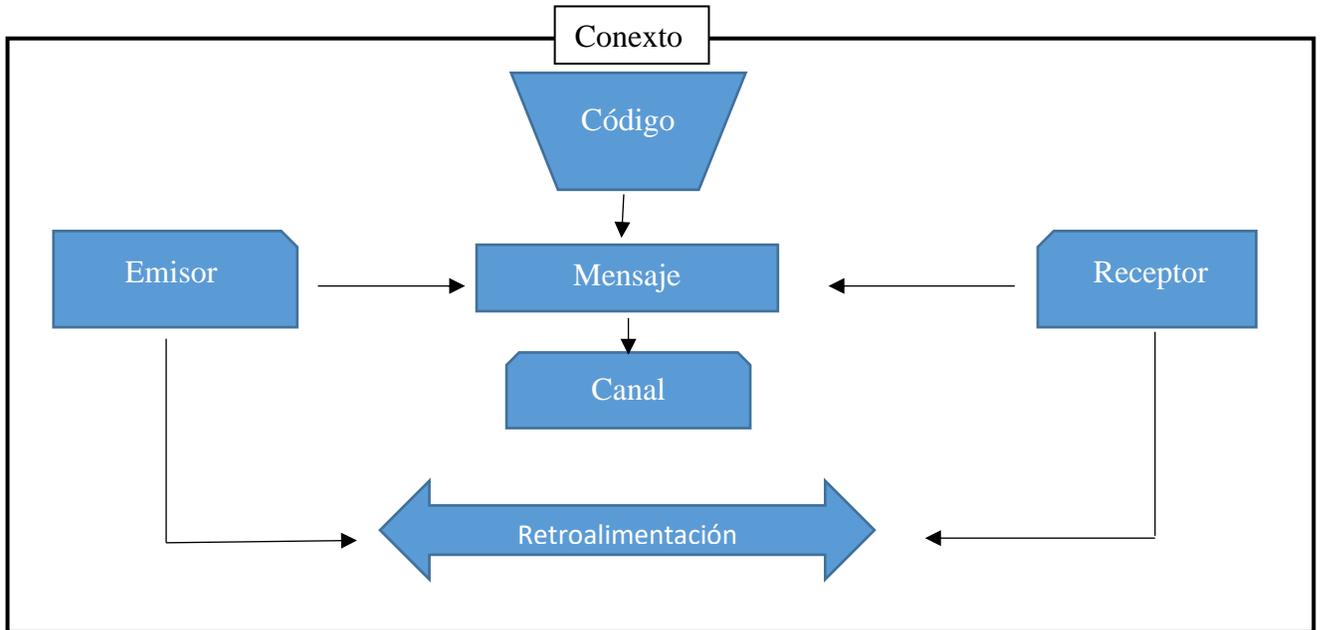
Dentro de la estrategia que se plantea, estos elementos han sido identificados claramente; la gerencia y supervisión de Servicios Logísticos será el emisor, el receptor dentro del proceso serán los integrantes del equipo de trabajo del departamento de SPL, el código en definitiva lenguaje escrito y oral; mientras que el canal serán manuales de procesos, minutas semanales y carteleras mensuales.

Los anteriores se desarrollarán dentro de un contexto determinado y previamente identificado, siendo este los procesos, actualización de información y reuniones que se llevan a cabo en el departamento de SPL.

Otro aspecto importante dentro de la comunicación es la retroalimentación, esta se llevará a cabo en tanto se desarrolle la estrategia planteada y se obtengan paulatinamente resultados de la misma.

Figura II

Elementos de Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Resulta necesario considerar que, la realización adecuada del proceso de comunicación, será vital para el desarrollo de la comunicación organizacional y por ende de la comunicación interna de las instituciones; ya que son pilares importantes para funcionamiento de una empresa, por lo cual debemos conceptualizar estos tipos de comunicación para su mejor comprensión.

### 2.2.8 Comunicación Organizacional:

Para Andrade, H. (2005) “La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y sus diferentes públicos externos.”(p.16).

Según De Castro, A. (2015) “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida.”(p.15).

Entendemos como comunicación organizacional, todos los mensajes que se intercambian entre los diferentes miembros de una empresa, buscando como beneficio la productividad eficiente dentro de la misma, por lo tanto, es necesaria para la transmisión de información, como para la solución de problemas. La comunicación organización es una herramienta fundamental dentro de las empresas, para una interacción más efectiva entre el personal, sin importar de los puestos jerárquicos dentro de la misma.

### 2.2.9 Comunicación Interna:

Para Andrade, H. (2005) “Es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.”(p.17).

Por lo tanto, se determina que la comunicación interna es parte esencial para que el flujo de información entre empleados de una misma empresa pueda estar bien comunicados, informados, de las situaciones de la empresa, así como motivarlos y guiarlos para poder cumplir con los objetivos de la misma.

#### 2.2.9.1 Clasificación de la Comunicación Interna:

Las organizaciones tienden a tener una jerarquía en forma de pirámide y estrictamente canales específicos para el seguimiento de comunicación, por lo que se puede generalizar la forma de comunicación interna existentes en cualquier empresa.

- a) Comunicación Descendente: De la gerencia o administración hacia el personal. Generalmente es utilizado para asignar metas, proporcionar normas, procedimientos, reglamentos, señalar problemas, ofrecer retroalimentación, etcétera.
  
- b) Comunicación Ascendente: Del personal hacia la gerencia o administración. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malentendidos, rumores, proporcionar retroalimentación hacia los de arriba.
  
- c) Comunicación Horizontal: entre el personal de igual jerarquía. Esta es necesaria para mejorar las relaciones interpersonales y fomenta la cooperación entre empleados y departamentos y así mejorar las funciones que desempeñan. Es necesaria para no repetir funciones ni malgastar tiempo y dinero en la repetición de los procesos administrativos.
  
- d) Comunicación Diagonal: Se realiza entre miembros de departamentos diferentes, entre sus ventajas se menciona la eficiencia en términos de tiempo y esfuerzo para la empresa, facilita y enriquece los canales de comunicación pues se da en la interrelación de los departamentos.

## 2.3 Objetivos del plan de Comunicación

### 2.3.1 Objetivo General

Proveer herramientas que permitan la mejora del manejo de la información dentro del departamento de SPL.

### 2.3.2 Objetivos específicos

- a) Informar a los trabajadores de SPL el desempeño de los procesos, los cambios en los mismos y alguna información sobre la empresa, respaldándolo con la creación de minutas digitales.
- b) Tener la información actualizada sobre los procesos establecidos para el desarrollo eficiente de los mismos y cumplimiento de los objetivos.
- c) Evitar la saturación de información impresa en las carteleras y espacios físicos, de esta forma garantizar que la información que lee los empleados sea actual.
- d) Garantizar la correcta aplicación del logotipo y su simbología también garantizar la coherencia de su expresión, tanto en gráficos, como físicos, audiovisuales o interactivos.

### 2.4 Estrategia

Con base a los datos recabados durante el proceso de diagnóstico se identificó la necesidad de procurar la distribución y actualización oportuna de la información que se maneja dentro del departamento de SPL; por ende entre cada uno de los miembros del equipo sin importar el puesto que desempeñen. Por otro lado valdrá la pena retomar el uso correcto de las carteleras que ya se encuentran ubicadas dentro del espacio físico del departamento, puesto que estas han dejado de cumplir su función primordial.

Se propone una estrategia que fortalezca la actualización de la información y la comunicación oportuna, esto se ejecutará por medio de cuatro acciones específicas, cada una responderá a las necesidades identificadas previamente dentro del departamento de SPL.

Con la finalidad de reforzar los diferentes procesos operacionales se actualizarán los manuales ya existentes, con relación a la distribución oportuna y constante de la información, se establecerá una reunión semanal que deberá incluir la creación y actualización de una minuta que será compartida

con los miembros del equipo; por otro lado se reforzará la imagen corporativa interna a través de la creación del manual de identidad corporativa interna así mismo se establecerá lineamientos para la distribución y actualización de la información que sea oportuna compartir en las carteleras del departamento.

## 2.5 Actividades o Acciones de la estrategia

Tabla II

Actividad I

Acción o Producto de comunicación	Objetivo	Ejecución	Desarrollador
Reunión semanal y creación de minutas	Informar el desarrollo de la ejecución de procesos, cambios en los mismos y nuevos aspectos a ejecutar, respaldándolos con la creación de una minuta digital con el fin de dejar un registro al cual se pueda acceder al momento de tener duda respecto a la información trasladada anteriormente.	<p>La reunión será dirigida por el coordinador del departamento, y la redacción de la minuta la realizará la persona que designe el coordinador, al concluir la reunión la minuta será revisada para su aprobación y así ser almacenada en una carpeta específica dentro del servidor, la cual los empleados del departamento tendrán acceso.</p> <p>También se estará enviando por correo electrónico institucional a los empleados de dicho departamento.</p> <p>Las reuniones se llevarán a cabo los lunes en el horario de las 09:30 horas., de existir algún asueto o feriado en lunes se trasladará al día siguiente, siendo martes a la misma hora antes mencionada.</p>	Coordinador del departamento de SPL y Epesista de la ECC, USAC.

Fuente: Elaboración propia

Tabla III

Actividad II

Acción o Producto de comunicación	Objetivo	Ejecución	Ejecutor
<p>Actualización de manuales de procesos</p>	<p>Actualizar los manuales de procesos, esto servirá para que cualquier persona del departamento o ajena al mismo tenga acceso a la información actual de cómo se ejecutan los procesos establecidos para el desarrollo de los proyectos y tareas diarias, y así evitar la mala ejecución de los mismo.</p> <p>Dichos manuales contendrán la información vital para la ejecución de los procesos establecidos que se llevan a cabo para alcanzar las metas de los clientes de SPL.</p> <p>Se darán a conocer de forma digital, almacenados dentro del servidor de la empresa, donde todos tendrán fácil acceso</p> <p>El coordinar del departamento estará a cargo de la revisión y actualización de los manuales.</p>	<p>Se revisarán los manuales existentes para evaluar qué información allí contenida ha dejado de ser útil o ya no se realiza, de esta forma colocar la información necesaria y actual para el momento de ser consultados.</p> <p>Dichos manuales deberán revisarse cada 6 meses para la verificación de la información o realizar alguna actualización de esta. Los manuales se entregarán digitalmente y se almacenarán en el servidor de la empresa para su fácil acceso.</p>	<p>Epesista de la ECC, USAC</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla IV

Actividad III

Acción o Producto de comunicación	Objetivo	Ejecución	Ejecutor
<p>Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras</p>	<p>Establecer lineamientos específicos para la organización de las carteleras ya que a través del uso correcto de estas y los espacios físicos, los mensajes impresos utilizados por la empresa puedan tener un mejor impacto dentro de los trabajadores del departamento de SPL y así tener un mejor cumplimiento de las normas y procesos establecidos.</p> <p>Se estarán utilizando 3 carteleras y 4 espacios físicos. Dichos espacios únicamente serán utilizados para publicar información emitida por la gerencia, RRHH, supervisores y Comités.</p>	<p>Se establecerán lineamientos a seguir para la actualización y correcta distribución de la información en los espacios físicos y carteleras. Esto a través de la creación de una guía donde explicará cuales son estos lineamientos y cómo aplicarlos.</p>	<p>Epesista de la ECC, USAC</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla V

Actividad IV

Acción o Producto de comunicación	Objetivo	Ejecución	Ejecutor
Manual de identidad corporativa interna	<p>El objetivo es garantizar la correcta aplicación del logotipo y su simbología también garantizar la coherencia de su expresión, tanto en gráficos, como físicos, audiovisuales o interactivos.</p> <p>El manual tendrá los lineamientos a seguir para el uso correcto de la imagen corporativa, logotipo, colores institucionales, implementación adecuada del logotipo, fuente y tamaño institucional; según el documento que se desee utilizar</p>	Se creará un manual de identidad corporativa para gestionar la expresión de la marca en todas sus manifestaciones y conseguir una imagen coherente en su conjunto.	Epesista de la ECC, USAC

Fuente: Elaboración propia

## 2.6 Público objetivo

Empleados del departamento de SPL, que laboran para la empresa Servicios Logísticos.

## 2.7 Mensaje clave

Tabla VI

Mensaje clave

<b>Acción o Producto de comunicación</b>	<b>Mensaje clave</b>
Reunión semanal y creación de minutas	Información de respaldo
Actualización de manuales de procesos	Consultar para prevenir errores
Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras	Evitar ruidos visuales
Manual de identidad corporativa interna	Identidad

Fuente: Elaboración propia.

## 2.8 Indicadores de las acciones

Tabla VII

Indicadores de las acciones

Acción o producto de comunicación	Indicador cuantitativo	Indicador Cualitativo
Reunión semanal y creación de minutas	Listas de asistencia, creación de minutas.	Entrevista al personal operativo del departamento de SPL.
Actualización de manuales de procesos	N/A	Entrevista al personal operativo del departamento de SPL y personal gerencial.
Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras	N/A	Entrevista al personal operativo del departamento de SPL y personal gerencial.
Manual de identidad corporativa interna	N/A	Entrevista al personal operativo del departamento de SPL y personal gerencial.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.9 Recurso Humano

Tabla VIII

### Recurso Humano

Personal	Puesto	Función
Lic. Lizardo Estrada	Supervisor del departamento de SPL	Supervisar y aprobar el plan de comunicación interna
David Estuardo Gonzalez	Coordinador del departamento de SPL	Cooperación en la ejecución de las reuniones semanales y supervisión de los lineamientos para el uso correcto de los espacios físicos y carteleras
Chrystian Alejandro Dardón Sierra	Epesista de la ECC de la USAC	Cooperación en la ejecución de las actividades del plan de comunicación interna

Fuente: Elaboración propia.

## 2.10 Financiamiento y presupuesto

Tabla IX

### Financiamiento y presupuesto

Cantidad	Financiamiento	Descripción	Precio Unitario	Costo Total
1	Epesista de la ECC	Diseño del manual de identidad corporativa interna	Q3,500.00	Q3,500.00
1	Epesista de la ECC	Diseño y actualización de manual de procesos	Q4,500.00	Q4,500.00
1	Epesista de la ECC	Diseño de minutas	Q40.00	Q40.00
1	Epesista de la ECC	Creación de estrategia comunicacional	Q15,000.00	Q15,000.00
1	Epesista de la ECC	Diseño de lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras	Q2,500.00	Q2,500.00
		<b>Total</b>		<b>Q25,540.00</b>
		<b>Total, con la contribución del trabajo de EPS</b>		<b>Q0.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.11 Beneficiarios

El beneficiario primario será el departamento de SPL, que pertenece a la empresa Servicios Logísticos, quien fortalecerá su comunicación interna por medio de las estrategias y herramientas de comunicación propuestas en el presente estudio.

El beneficiario secundario serán los empleados que laboran dentro del departamento de SPL, que pertenece a la empresa Servicios Logísticos, quienes tendrán acceso a la información actualizada

de procesos y requerimientos que se llevaran a cabo por medio de las estrategias y herramientas de comunicación propuestas en el presente estudio.

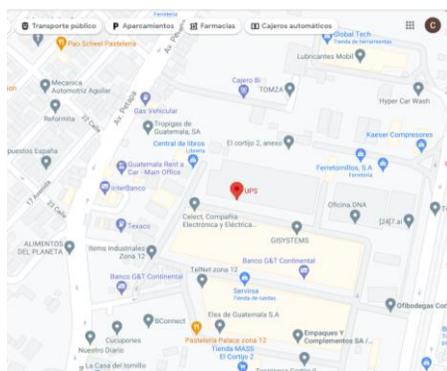
El tercer beneficiario serán los clientes ya que los procesos se ejecutarán de una manera más eficiente y por ende la calidad del servicio será mejor.

## 2.12 Áreas Geográficas de Acción

Las acciones correspondientes a las actividades del plan estratégico se realizaran en el departamento de SPL, perteneciente a la empresa Servicios Logísticos, ubicada en la ciudad capital en la dirección: Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236.

Figura III

Ubicación Servicios Logísticos



Fuente: Tomado de Google Maps. Sitio: <https://www.google.com/maps/place/servicioslogisticos/@14.5898553,->

## 2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla X

Cuadro operativo de la estrategia

Actividad o producto de comunicación	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica del impacto	Beneficiario	Fecha de ejecución
Reunión semanal y creación de minutas	Informar a los trabajadores de SPL el desempeño de los procesos, los cambios en los mismos y alguna información sobre la empresa, respaldándolo con la creación de minutas digitales.	Q40.00	Epesista de la ECC y coordinador del departamento SPL	Departamento de SPL, Empresa Servicios Logísticos, ubicado en Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236	Departamento de SPL y trabajadores del departamento de SPL	Lunes 6 de junio de 2022.
Actualización de manuales de procesos	Tener la información actualizada sobre los procesos establecidos para el desarrollo eficiente de los mismos y cumplimiento de los objetivos	Q4,500.00	Epesista de la ECC	Departamento de SPL, Empresa Servicios Logísticos, ubicado en Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236	Departamento de SPL y trabajadores del departamento de SPL	Del miércoles 1 de junio al viernes 30 de septiembre de 2022.
Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras	Evitar la saturación de información impresa en las carteleras y espacios físicos, de esta forma garantizar que la información que lee los empleados sea actual.	Q2,500.00	Epesista de la ECC	Departamento de SPL, Empresa Servicios Logísticos, ubicado en Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236	Departamento de SPL y trabajadores del departamento de SPL	Del lunes 13 de junio al jueves 1 de septiembre de 2022.

Manual de identidad corporativa interna	Garantizar la correcta aplicación del logotipo y su simbología también garantizar la coherencia de su expresión, tanto en gráficos, como físicos, audiovisuales o interactivos.	Q3,500.00	Epesista de la ECC	Departamento de SPL, Empresa Servicios Logísticos, ubicado en Calzada Atanasio Tzul 22-00 Zona 12, Empresarial El Cortijo II, Bodega 236	Departamento de SPL y trabajadores del departamento de SPL	Del viernes 1 de julio al viernes 30 de septiembre de 2022.
---	---	-----------	--------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.



## Capítulo 3

### Ejecución del plan de Comunicación

#### 3. Informe de ejecución

En las siguientes tablas se detallan las actividades desarrolladas según el planteamiento realizado en la estrategia comunicacional correspondiente al proceso de EPS, esto orientado a la mejora de la comunicación interna del departamento de SPL.

##### 3.1 Actividad 1: Reunión semanal y creación de minutas.

Tabla XII

Actividad 1: Reunión semanal y creación de minutas

Nombre de la ejecución #1	Reunión semanal y creación de minutas
Objetivo de la actividad	Informar a los trabajadores de SPL el desempeño de los procesos, los cambios en los mismos y alguna información sobre la empresa, respaldándolo con la creación de minutas digitales.
Medio utilizado	Reuniones presenciales dentro de las instalaciones de la empresa y el correo institucional de la misma.
Presupuesto para esta acción	Q40.00
Resultados obtenidos	Actualización semanal de procesos e información correspondiente al departamento; todos miembros tienen acceso a una base de datos que contiene las minutas de cada reunión realizada.

Comprobación de lo ejecutado:

**Minuta de Reunión No. 1**  
Fecha: 6/13/2022

**INFORMACIÓN GENERAL**  
Hora: 09:30 A.M.  
Lugar: Corripó II Bodega 238  
Moderador: David Gonzalez

**PARTICIPANTES**

Nombre y apellido	Cargo	Asistencia
David Gonzalez	Coordinador	Presente
German Ramirez	Operativo	Presente
Christian Dardon	WVI	Presente

**SINOPSIS DE TEMAS TRATADOS**

Temas	Situación / Pasos a seguir	Responsables	Fecha
Preparación de BEO	Env. empacado, MMS, mermas y muestreo	Dani Cubur	10-jun-22
Orden de trabajo	Revisión de cuentas	Dani Cubur	09-jun-22
Revisión de entrega servicio WVI. Puntos de trabajo	Mayor foco a poner para mejorar de entrega de los puntos	Todos	13-jun-22
Cuentas de pagos de valor	Revisión de los puntos y puntos de pago	German Ramirez	10-jun-22
Cuentas de pago de valor	Validar que los valores en cuentas de ETPM2 para ingreso de etiquetas de BODAS MENSURE	German Ramirez	20-jun-22
Orden de trabajo	Revisión de las cuentas para importaciones de CAEX	German Ramirez	20-jun-22
Orden de trabajo	Revisión de orden de trabajo y mermas de las exportaciones de CAEX	Todos	13-jun-22
Entrenamiento CAEX	Se debe preparar el entrenamiento para el personal de BODAS MENSURE	David Gonzalez y Christian Dardon	10-jun-22
Revisión de entrenamiento de UPS	Validar si debe de tener mejor y mejor para la entrega internacional de mercancías de UPS	Todos	27-jun-22

**CROMOSOMOS ASUMIDOS**

Descripción	Responsable
Preparación de BEO	Dani Cubur
Orden de trabajo	Dani Cubur
Cuentas de pago de valor	German Ramirez
Cuentas de ETPM2 para CSO	German Ramirez
Mayor número de entregas por exportaciones y envío de CAEX	German Ramirez
Entrenamiento de sistema de CAEX	David Gonzalez y Christian Dardon

**TEMAS PENDIENTES**

Próxima reunión: 20-jun-22

Nombre: David Gonzalez  
Puesto: Coordinador  
Firma: [Firma]



**Minuta de Reunión No. 6**  
Fecha: 7/18/2022

**INFORMACIÓN GENERAL**  
Hora: 09:30 AM  
Lugar: Corripó II Bodega 238  
Moderador: David Gonzalez

**PARTICIPANTES**

Nombre y apellido	Cargo	Asistencia
David Gonzalez	Supervisor	Presente
Roberto Trujillo	Operativo	Presente
German Ramirez	Operativo	Presente
Dani Cubur	Coordinador	Presente
Christian Dardon	WVI	Presente

**SINOPSIS DE TEMAS TRATADOS**

Temas	Situación / Pasos a seguir	Responsables	Fecha
Uso de mascarillas dentro de las oficinas de UPS	Validar las nuevas disposiciones por parte del MSP para el uso de mascarillas con el nuevo protocolo	Dani Cubur	25-Jul-22
PCM UPS (Valores, Mision y Estrategia de UPS)	Lectura y firma del PCM loggers	David Gonzalez	18-Jul-22
Servicios diferidos cuenta DELL	Revisión de los servicios de Dell para seguir a colocar un ETA HDS2 en los servicios diferidos	Todos	18-Jul-22
Cambio de ETA cuenta HES en servicios NBD	Se debe validar que se debe cambiar el ETA en la sección del Mensure para los casos que fuera necesario para los servicios NBD	Todos	18-Jul-22
Exportaciones HES	Validar con las personas encargadas del CSO la fecha de exportación de mercancías de CAEX	David Gonzalez	25-Jul-22
Fecha de cierre fiscal del mes de Julio	Se valida que la fecha de cierre fiscal del mes de Julio, será el 15 de Julio	Todos	18-Jul-22
Importaciones Schneider	Se de investigar los guías que se han emitido por parte de Schneider como el envío de SAGBI de los mismos para luego dar seguimiento con el CSO y el personal de BODAS MENSURE	German Ramirez	25-Jul-22

**CROMOSOMOS ASUMIDOS**

Descripción	Responsable
Uso de mascarillas dentro de las oficinas de UPS	Dani Cubur
Exportaciones HES	David Gonzalez
Importaciones Schneider	German Ramirez

**TEMAS PENDIENTES**

Próxima reunión: 25-Jul-22

Nombre: David Gonzalez  
Puesto: Coordinador  
Firma: [Firma]

**Minuta de Reunión No. 8**  
Fecha: 8/1/2022

**INFORMACIÓN GENERAL**  
Hora: 09:30 A.M.  
Lugar: Corripó II Bodega 238  
Moderador: David Gonzalez

**PARTICIPANTES**

Nombre y apellido	Cargo	Asistencia
David Gonzalez	Coordinador	Presente
Roberto Trujillo	Operativo	Presente
German Ramirez	Operativo	Presente
Dani Cubur	Operativo	Presente
Christian Dardon	WVI	Presente
Daniel Perez	Mantenimiento	Presente
Walter Tol	Logística	Presente

**SINOPSIS DE TEMAS TRATADOS**

Temas	Situación / Pasos a seguir	Responsables	Fecha
Actualización de sistema de CAEX	Actualización del sistema de CAEX de todos los puntos de BODAS MENSURE	Christian Dardon	3-Aug-22
Revisión de partes deficiencias	Se revisó el proceso del envío de partes deficiencias de todas las cuentas	Christian Dardon	1-Aug-22
Uso de mascarillas dentro de las oficinas de UPS	Validar las nuevas disposiciones por parte del MSP para el uso de mascarillas por el tema COVID-19	Dani Cubur	1-Aug-22
Orden de trabajo	Revisión de orden de trabajo y mermas de las exportaciones de CAEX	Todos	1-Aug-22
Exportaciones HES	Validar con las personas encargadas del CSO la fecha de exportación de las partes pendientes	David Gonzalez	1-Aug-22
Exportaciones DELL	Se validó las exportaciones de mercancías de DELL	Dani Cubur	25-Jul-22

**CROMOSOMOS ASUMIDOS**

Descripción	Responsable
Actualización de sistema de CAEX	Christian Dardon
Exportaciones HES	David Gonzalez
Revisión de partes deficiencias	Christian Dardon

**TEMAS PENDIENTES**

Próxima reunión: 8-Aug-22

Nombre: David Gonzalez  
Puesto: Coordinador  
Firma: [Firma]



Reunión presencial con empleados del departamento de SPL, y envío de minuta por medio de correo institucional.  
Reunión y minuta #1 6/13/2022, reunión y minuta #6 7/18/2022, reunión y minuta #8 8/1/2022

Fuente: Elaboración propia.

### 3.2 Actividad 2: Actualización de manuales de procesos.

Tabla XIII

#### Actividad 2: Actualización de manuales de procesos

Nombre de la ejecución #2	Actualización de manuales de procesos																																			
Objetivo de la actividad	Tener la información actualizada sobre los procesos establecidos para el desarrollo eficiente de los mismos y cumplimiento de los objetivos																																			
Medio utilizado	Formato digital																																			
Presupuesto para esta acción	Q4,500.00																																			
Resultados obtenidos	Actualización oportuna de los diferentes procesos que corresponden al departamento de SPL.																																			
Comprobación de lo ejecutado:																																				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td>Departamento:</td> <td>SPL</td> <td>Documento:</td> <td colspan="4">Procedimiento de Recibo de Importaciones</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GT-DELL-001</td> <td>Edición:</td> <td>5.0</td> <td>Fecha Actualización:</td> <td>Julio 22</td> <td>Fecha Revisión:</td> <td>Agosto 22</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>Guatemala</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Procedimiento de Recibo de Importaciones</b></p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Registro de Aprobación</th> <th>Nombre</th> <th>Función</th> <th>Fecha</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Lizardo Estrada</td> <td>SPL Supervisor</td> <td>Octubre - 2012</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Actualizado por:</td> <td>David Gonzalez</td> <td>SPL Coordinador</td> <td>Julio - 2022</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Lizardo Estrada</td> <td>SPL Supervisor</td> <td>Agosto - 2022</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">0</p>		Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22	Registro de Aprobación	Nombre	Función	Fecha	Firma	Elaborado por:	Lizardo Estrada	SPL Supervisor	Octubre - 2012		Actualizado por:	David Gonzalez	SPL Coordinador	Julio - 2022		Revisado por:	Lizardo Estrada	SPL Supervisor	Agosto - 2022	
Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones																																	
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22																													
Registro de Aprobación	Nombre	Función	Fecha	Firma																																
Elaborado por:	Lizardo Estrada	SPL Supervisor	Octubre - 2012																																	
Actualizado por:	David Gonzalez	SPL Coordinador	Julio - 2022																																	
Revisado por:	Lizardo Estrada	SPL Supervisor	Agosto - 2022																																	

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

Nota: Este procedimiento debe ser revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a 12 meses o en el momento que exista un cambio en el procedimiento.

#### 1 Objetivo.

Efectuar el recibo de importaciones en la bodega cumpliendo con los requerimientos de la operación de DELL que se describen en el presente manual.

#### 2 Alcance

Describir las actividades y documentación que deben ser diligenciados en el proceso de recibido en la bodega de UPS para las piezas de la cuenta DELL.

#### 3 Responsabilidades.

Registrar, administrar y controlar correctamente el material de DELL que arribe a la bodega de [ ] para mantener la exactitud y calidad del inventario.

El personal de SPL debe ser entrenado haciendo uso de este procedimiento de manera anual, al retornar de vacaciones o previo a realizar la cobertura por vacaciones.

#### 4 Control de Cambios.

Versión	Modificación	Detalle
1.0	---	Primera versión
2.0	Responsabilidades	Se agregó detalle de reentrenamiento por vacaciones
3.0	Control de Cambios	Se agregó el detalle de control de cambios
4.0	Actualización	Actualización y entrenamientos
5.0	Actualización	Actualización

1

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

#### 5 Equipo, Material y/o Herramientas.

- 5.1 Computadora (ETPS2) y Escáner 2D tipo pistola y escáner lineal.
- 5.2 Impresora de código de barras e impresora de Papel
- 5.3 Cámara digital
- 5.4 Hand Pallet, Cuchilla y Dispensador de cinta adhesiva tipo pistola.
- 5.5 Escaleras 3 y 10 pies
- 5.6 Archivo o archivador de documentos físicos.

#### 6 Definiciones

Siglas	Definición	Siglas	Definición
ASN	Advanced Shipping information	HSN	House Serial Number
AWB	Air way bill	IRIS	Integrated Routing Information System
BDN	Localidad en Rack	PL	Packing list
CI	Comercial Invoice	PMF	Part master file information
SAQR	Solve Audit Quality Report	PPID	Piece part identification number
DLP	Dell Logistics Provider	POD	Proof of delivery
DOA	Dead on Arrival	RMA	Return Merchandise Authorization
DSP	Dell Service Provider	SLA	Service Level Agreement
ETPS2	WMS UPS	WMS	Warehouse management system
FIFO	First in first out	IOR	Importer of record
GENCO	Provider Genco		

2

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

#### 7 Tipos de recibos

##### 7.1 Importaciones:

- 7.1.1 Importaciones del centro de distribución DELL USA
- 7.1.2 Importaciones urgentes DELL
- 7.1.3 Importaciones C2C (País a País XXXXXXXXXX)

#### 8 Procedimiento

##### 8.1 Recibo de importaciones:

8.1.1 El líder del equipo DELL revisa diariamente los ASN en ETPS2 para planear el tiempo y recursos necesarios en base a la fecha estimada de recibo.

8.1.2 Las importaciones son recibidas en la bodega ubicada en calzada Atanasio Tzul 22-00 zona 12 Ciudad de Guatemala, Guatemala. Las mismas son transportadas por la agencia de carga elegida por DELL. El volumen de paquetería es recibido en la recepción y la carga en la persiana del área de descarga.

8.1.3 En el momento de recibir importaciones el agente de seguridad informa al asistente de bodega asignado para revisar la carga recibida, el asistente de bodega cuenta los bultos o cajas descritas en la documentación, verifica número de AWB, origen, destino y de estar correcta firma el POD y el transportista procede a retirarse.

8.1.4 EL asistente de bodega firma de recibido en el file de documentación y traslada la carga a la persona asignada de hacer los recibos en ETPS2.

8.1.5 La persona responsable de recibir la carga en ETPS2 verifica cantidad y números de parte de las piezas físicas versus ASN y CI, si existen discrepancias deben ser reportadas al líder del equipo y el a su vez reportar al CSC mediante el formato establecido (SAQR). De estar en orden se continúa con el proceso en el WMS (ETPS2).

3

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

8.1.6 Antes de iniciar el proceso de recibo en ETPS2 se copia el Inbound order de ETPS2 a un documento de Excel que mediante fórmulas indica si en las piezas recibidas, existen números de parte que se almacenan en el sector del BIN BULK de la bodega. De existir partes con esta condición se reciben en el BIN que muestra el archivo.

8.1.7 Antes de iniciar el proceso de recibo en ETPS2 se copia el Inbound order de ETPS2 a un documento de Excel que mediante fórmulas indica si en las piezas recibidas, existen números de parte que pertenecen al ranking A que se almacenan en el sector de HIGH VALUE de la bodega. De existir partes con esta condición se reciben en el BIN que muestra el archivo.

8.1.8 En ETPS2 se localiza la orden por medio del ACCT REF o por AWB. Habiendo localizado el Inbound order se inicia el recibo de la misma pieza por pieza. Se destapan las cajas individuales y se captura la siguiente información:

ETPS2	DELL
Serial	FPID
Customize Ref	POD Físico
Part Condition	GOOD
Matrix	NEW/REFURBISHED
Revision	Service Tag
Bin Location	XX-XX
Origin of Country	XX

Nota 1: Si en este paso se identifican piezas que ingresan por primera vez y pueden ser almacenadas en el área de BIN BULK o de HIGH VALUE, se acondicionan y agrega el número de parte al PMF BIN BULK local.

Nota 2: La prioridad u orden de recibo de piezas en una orden se hace acorde la indicación de tipo de inventario en la CI.

4

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

TIPO DE INVENTARIO	INDICADOR	PRIORIDAD DE INGRESO
Ordinario	SRPL	Normal
Stock Out	SNPC	Media/Alta (PNC)
Enterprise	SPNE	Alta

8.1.9 La persona responsable de recibir en ETPS2 procede a recibir la orden, asignando BIN y etiquetar cada una de las piezas que recibe, usando el estándar establecido por la bodega de Guatemala, (Etiquetar en la esquina superior izquierda de la caja), al completar el etiquetado se completa la orden en sistema y se firma la documentación para trasladarla al área de PUTAWAY.

8.1.10 El asistente de bodega asignado procede a ubicar la carga acorde a los bins asignados previamente y firma la documentación cuando complete el proceso.

8.1.11 Al completar el proceso se procede al archivo físico de la documentación del embarque. (CI y AWB)

8.1.12 El proceso descrito debe ser completado antes de 24 horas a partir del POD del transportista.

#### 9 Registros de Documentación (Bases, Sistemas y Documentos)

9.1 Guía Aérea (Si aplica, de no existir ver referencia de CD).

9.2 Factura Comercial.

9.3 Formato de recibo.

5

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

#### 10 Supervisión y auditoría del proceso

10.1 Este proceso debe ser supervisado diariamente por el líder del equipo DELL y verificar que se cumplan los tiempos establecidos para su recibo, de existir problemas para cumplir con los tiempos debe ser escalado de forma inmediata al supervisor.

10.2 El supervisor de SPL debe verificar como mínimo una vez por semana los volúmenes a recibir para evaluar recursos y métricas.

10.3 El líder del equipo DELL o el Supervisor de SPL debe verificar la métrica semanal, comparando el campo de customize ref. Versus el receiving date, en caso de existir alguna inconformidad en función del tiempo establecido, se deberá realizar un análisis de la causa raíz con su respectivo plan de acción.

10.5 Quincenalmente El líder del equipo DELL o el Supervisor de SPL debe auditar el archivo físico para verificar el cumplimiento y orden de este, así como las firmas y fechas físicas en las que se realizó el proceso.

#### 11 Anexos

##### 11.1 Bar Code PPID

##### Piece Part Identification (PPID) - Dell's labeling standard



6

Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

11.2 Service Tag note

Para los siguientes productos se debe registrar el servicio TAG en el campo de REVISION en el quick receiving

- a. Impresoras
- b. Proyectoras
- c. Unidades de Almacenamiento (TBU)
- d. PDA's
- e. MP3's



11.3 Formato de recibo

Numero de Guis:				
Nota de Recepción	Nombre	Firma	Fecha	Hora
Recibido Por:				
Cargado a ETFS2 Por:				
Ubicado Por:				
Auditado Por:				

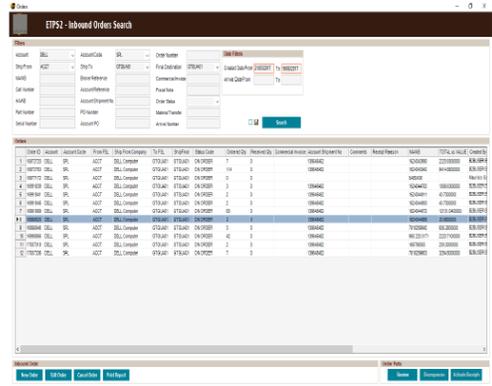
Departamento:	SPL	Documento:	Procedimiento de Recibo de Importaciones				
Código:	GT-DELL-001	Edición:	5.0	Fecha Actualización:	Julio 22	Fecha Revisión:	Agosto 22

12 Procedimiento en ETFS2

Reception de Partes Good DELL

PARTS LOGISTICS:

- 1.) Receiving
- 2.) Invoice Order Search
- 3.) Se llenan los campos de Account, Account Code, Ship From y Ship To. Y se presiona el botón de Search



Se selecciona las líneas del HAWB a recibir y se presiona el botón de RECEIVE.

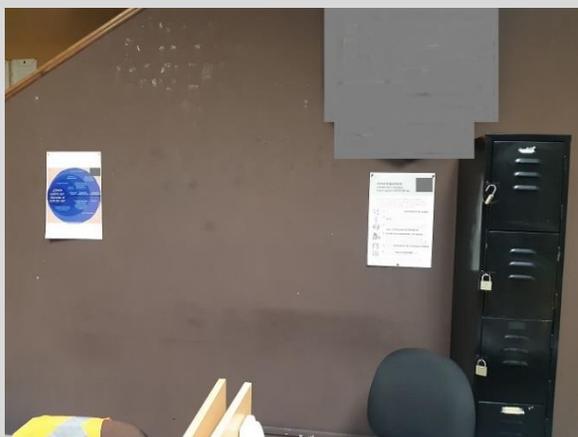
### 3.3 Actividad 3: Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras.

Tabla XIV

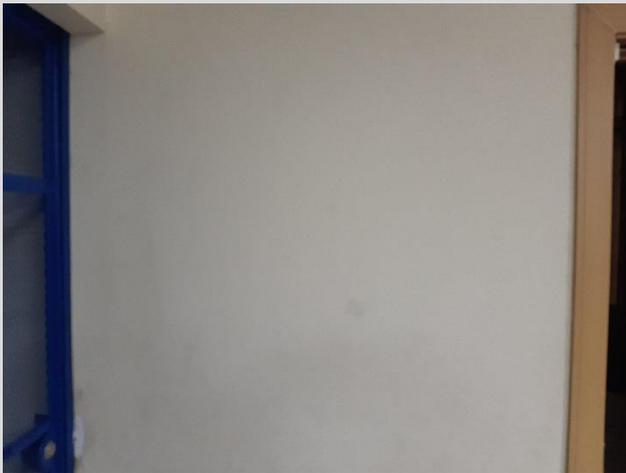
#### Actividad 3: Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras

Nombre de la ejecución #3	Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras
Objetivo de la actividad	Evitar la saturación de información impresa en las carteleras y espacios físicos, de esta forma garantizar que la información que lee los empleados sea actual.
Medio utilizado	Carteleras y espacios físicos dentro de las instalaciones del departamento de SPL, formato digital.
Presupuesto para esta acción	Q2,500.00
Resultados obtenidos	Actualización de la información publicada en las carteleras. Colocación de la información de acuerdo a lo sugerido en la guía de lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras. Liberación de espacios no adecuados para la publicación de información.

Comprobación de lo ejecutado:









### **Guía para el uso de espacios físicos informativos y carteleras**

Las carteleras son herramientas de comunicación que permiten la publicación de información institucional, con el fin de dar a conocer procesos, lineamientos, actividades, recomendaciones etcétera; del mismo modo que el uso de determinadas ubicaciones en los espacios físicos de la institución con el mismo fin.

#### **Objetivo:**

Establecer los criterios básicos para la elaboración, actualización y redacción de los documentos o afiches que se exhibirán dentro de las carteleras o en los espacios físicos determinados de la institución.

#### **Lineamientos de uso:**

- La información que se publique en carteleras o espacios físicos deberá ser previamente revisada y autorizada por el departamento de recursos humanos o el supervisor del departamento de SPL.
- Las carteleras únicamente podrán ser actualizadas por el coordinador o supervisor del departamento de SPL, el representante del departamento de recursos humanos y los representantes de los diversos comités que funcionan dentro de la institución.
- La actualización de las carteleras se deberá realizar idealmente cada quince días, tomando en consideración algunas excepciones como: información urgente, fechas límites para alguna actividad o si esta fue emitida después de la fecha de actualización.



- Los diferentes comités deberán ser notificados de las fechas de actualización de las carteleras para evitar contratiempos en la publicación de la información o actividades que deseen promocionar.
- Si alguien necesitara publicar información en las carteleras o el espacio físico determinado para ello, debe hacer llegar el documento para diseño o el arte digital a gerencia o al supervisor del departamento de SPL para su revisión y autorización previa.
- Las personas designadas para la actualización deberán tener en cuenta los documentos de interés de otros departamentos o comités.
- La información que se publicará debe ser estrictamente institucional y se les dará prioridad a eventos internos del departamento de SPL.
- Las carteleras son una herramienta de comunicación institucional, por tanto, no es permitido alterar su función publicando otro tipo de información no oficial o documentos que atenten contra las políticas de la empresa.
- Para los documentos cuya redacción sea en Inglés u otros idiomas deberá colocarse su respectiva traducción en idioma español para la comprensión de todo el personal.

**Especificaciones:**

- Los documentos a publicarse en las carteleras o espacios físicos determinados deberán seguir ciertos parámetros de diseño para que la información sea visualmente atractiva y organizada.
- Fotografías: deberán ser visibles con tamaño mínimo media carta y máximo carta, las fotografías deben de estar acorde al mensaje y de ser únicamente la fotografía deberá dar a entender el mensaje a simple vista.

2



- Afiches: deberán estar visualmente organizados y entendibles, el tipo de papel dependerá del solicitante, el tamaño mínimo es carta y máximo tabloide.
- Otros documentos: cumplir con las dimensiones adecuadas (tamaño carta u oficio), cuidar la redacción y ortografía de los mismos para facilitar su comprensión.

3

# Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras



## Guía para el uso de espacios físicos informativos y carteleras

Las carteleras son herramientas de comunicación que permiten la publicación de información institucional, con el fin de dar a conocer procesos, lineamientos, actividades, recomendaciones etcétera; del mismo modo que el uso de determinadas ubicaciones en los espacios físicos de la institución con el mismo fin.



## Guía para el uso de espacios físicos informativos y carteleras

### Objetivo:

Establecer los criterios básicos para la elaboración, actualización y redacción de los documentos o afiches que se exhibirán dentro de las carteleras o en los espacios físicos determinados de la institución.



### Guía para el uso de espacios físicos informativos y carteleras

#### Lineamientos de uso:

- ❖ La información que se publique en carteleras o espacios físicos deberá ser previamente revisada y autorizada por el departamento de recursos humanos o el supervisor del departamento de SPL.
- ❖ Las carteleras únicamente podrán ser actualizadas por el coordinador o supervisor del departamento de SPL, el representante del departamento de recursos humanos y los representantes de los diversos comités que funcionan dentro de la institución.

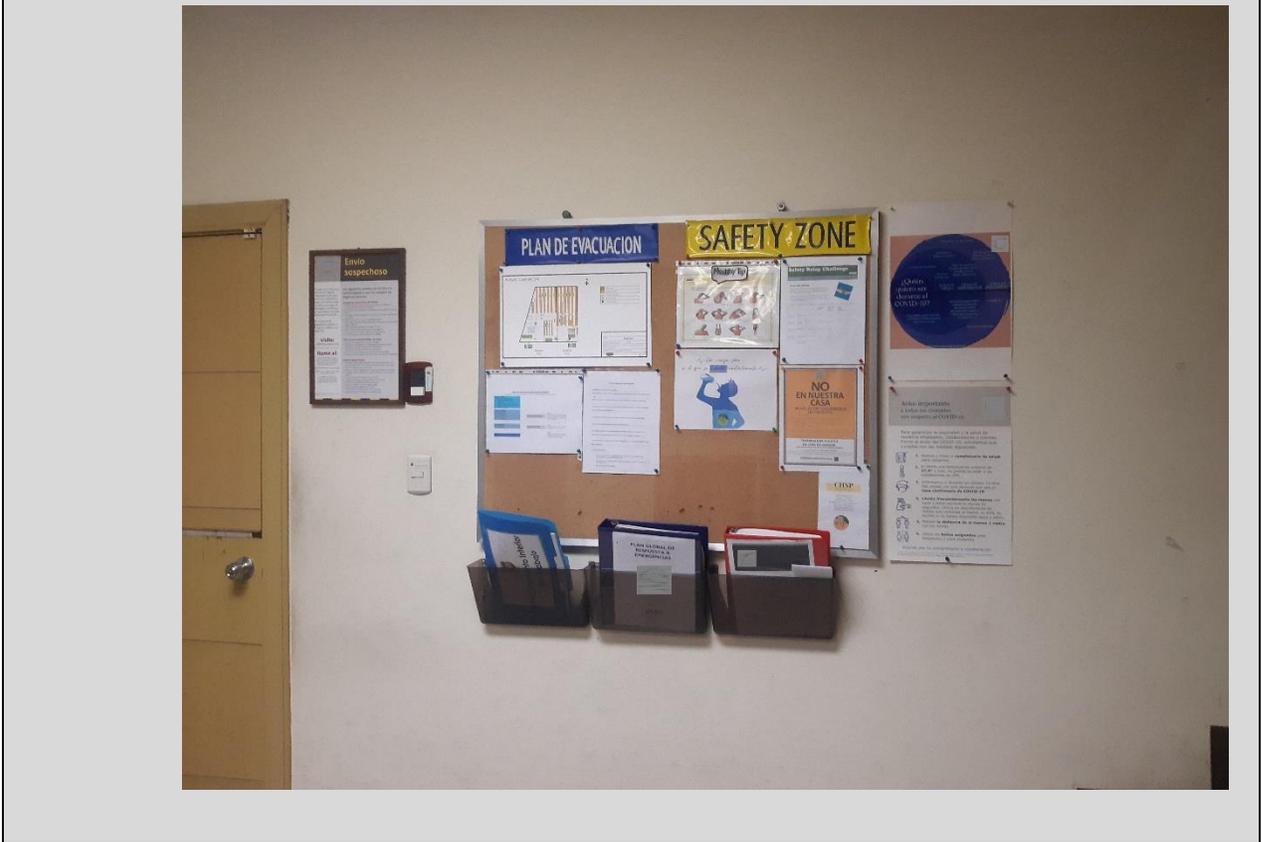
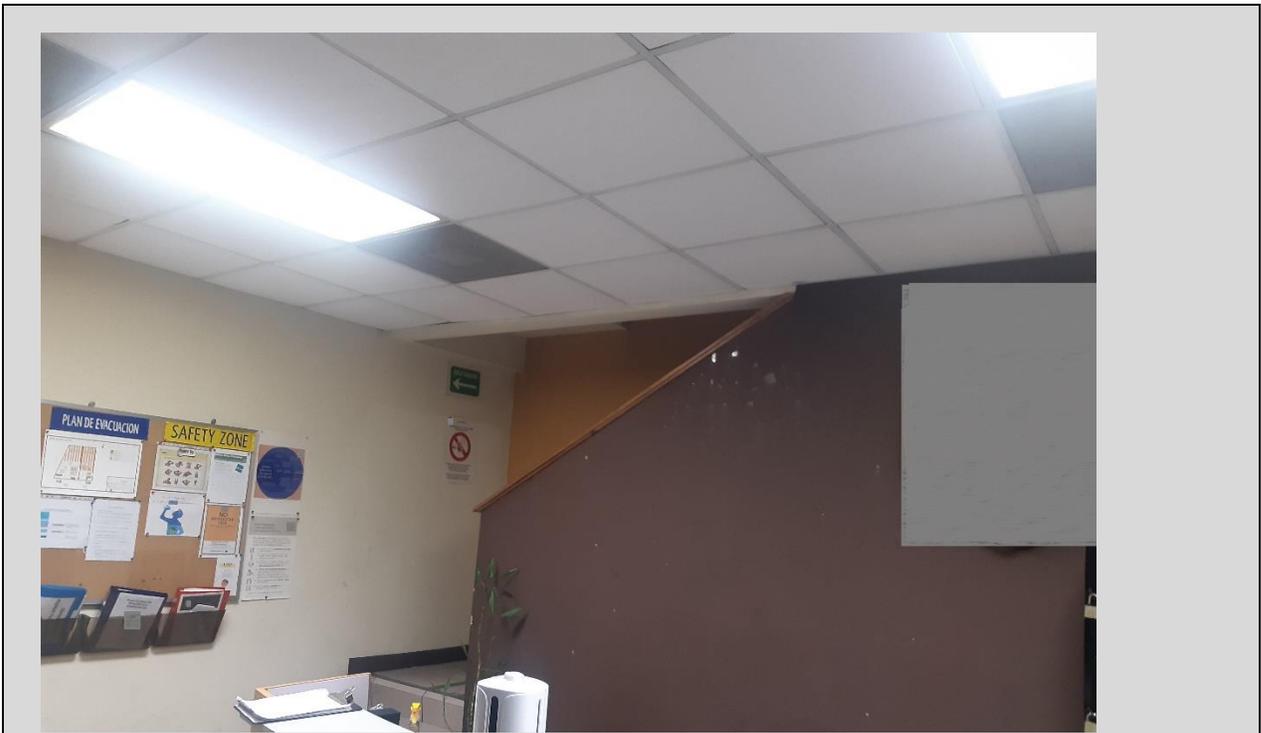


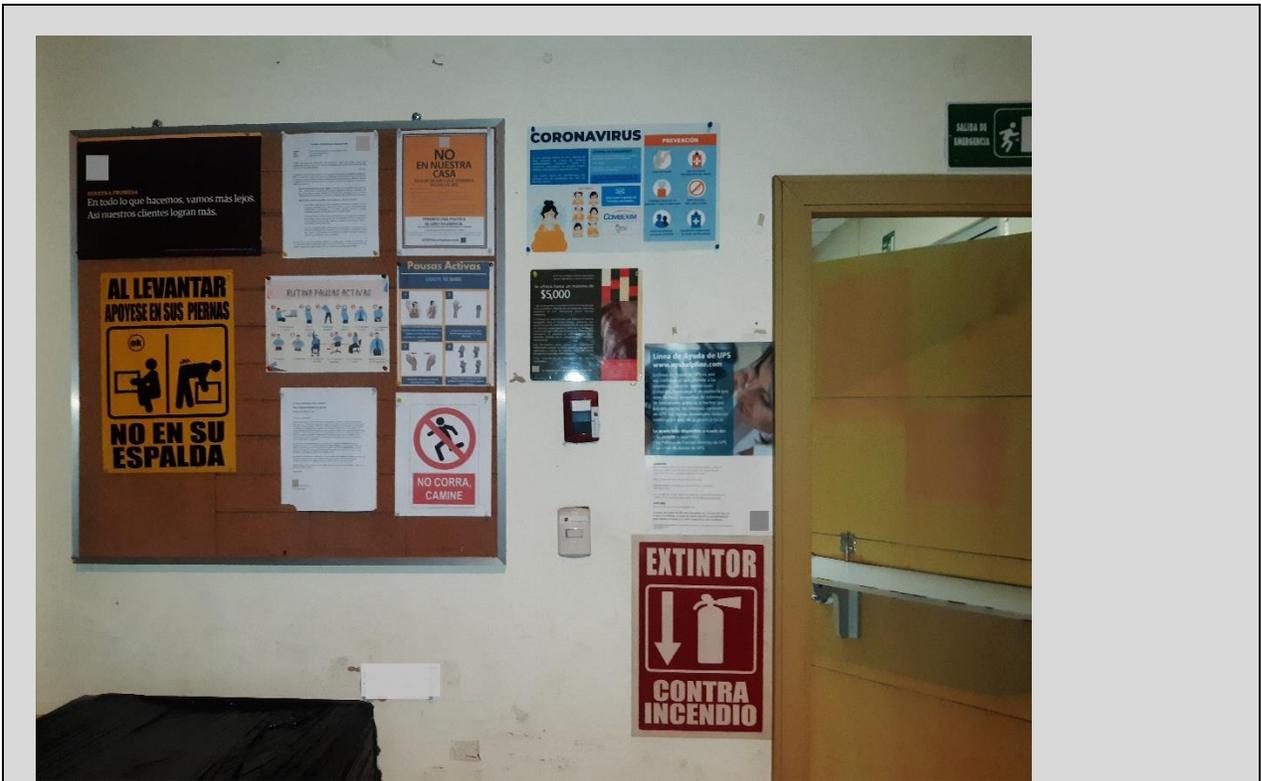
### Guía para el uso de espacios físicos informativos y carteleras

#### Especificaciones:

- ❖ Los documentos a publicarse en las carteleras o espacios físicos determinados deberán seguir ciertos parámetros de diseño para que la información sea visualmente atractiva y organizada.
- ❖ Fotografías: deberán ser visibles con tamaño mínimo media carta y máximo carta, las fotografías deben de estar acorde al mensaje y de ser únicamente la fotografía deberá dar a entender el mensaje a simple vista.









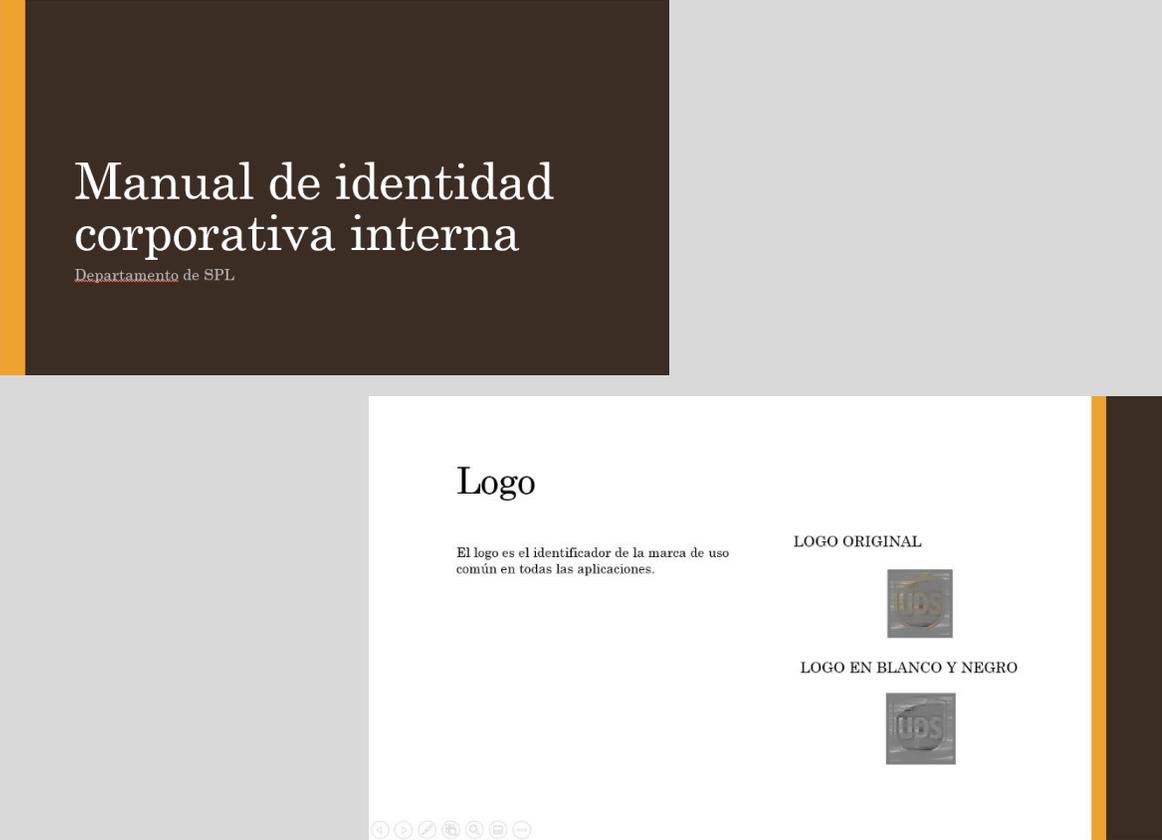
Actualización de carteleras y espacios físicos dentro de las instalaciones del departamento de SPL. Documentos con los lineamientos para el uso correcto de los espacios físicos y carteleras.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Actividad 4: Manual de identidad corporativa interna.

Tabla XV

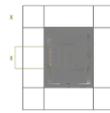
Actividad 4: Manual de identidad corporativa interna

Nombre de la ejecución #4	Manual de identidad corporativa interna
Objetivo de la actividad	Garantizar la correcta aplicación del logotipo y su simbología también garantizar la coherencia de su expresión, tanto en gráficos, como físicos, audiovisuales o interactivos.
Medio utilizado	Formato digital
Presupuesto para esta acción	Q3,500.00
Resultados obtenidos	Estandarización del uso correcto de la imagen corporativa (logotipo y colores institucionales).
<p>Comprobación de lo ejecutado:</p>  <p>The screenshot shows a digital document with a dark blue header containing the title 'Manual de identidad corporativa interna' and 'Departamento de SPL'. Below this, a white page titled 'Logo' contains the text: 'El logo es el identificador de la marca de uso común en todas las aplicaciones.' To the right, there are two examples of the logo: 'LOGO ORIGINAL' (a gold-colored logo) and 'LOGO EN BLANCO Y NEGRO' (a black and white version of the logo). The document is displayed on a light gray background with a dark blue vertical bar on the right side.</p>	

## Área de seguridad y reductibilidad

Para asegurar la óptima aplicación y percepción del logo en todos los soportes y formatos, se ha determinado un área de seguridad que establece una distancia mínima respecto a los textos y elementos gráficos equivalente al símbolo del propio logotipo.

### ÁREA SEGURA DE LOGOTIPO



### TAMAÑOS MÍNIMOS



0.5" O 13MM    0.25" O 6.35MM  
(TM puede ser omitido  
En este tamaño)



## Uso incorrecto del logo

El logotipo tiene unas medidas y proporciones relativas determinadas por los criterios de composición, jerarquía y funcionalidad. En ningún caso se harán modificaciones de estos tamaños y proporciones.



No usar bordes



No cambiar colores



No agregar elementos



No cambiar orientación

## Uso incorrecto del logo



No cortar logotipo



No formar frases



No cambiar sombreados



No quitar colores



No usar sobre imágenes



No agregar efectos



Respetar el Área de seguridad



No remarcar elementos

## Colores corporativo

Las referencias de color de UPS son los Pantones aquí especificados. Si las condiciones de impresión no permiten el uso de éste, el logotipo podrá ser impreso en cuatricromía, o en negro. Este es el color principal de la marca y el que debe predominar

Color Name: School bus Yellow  
HEX Code: #FFD966  
RGB: rgb(225, 216, 0)  
CMYK: 0, 15, 100, 0

Color Name: Monor  
HEX Code: #D17E11  
RGB: rgb(209, 122, 17)  
CMYK: 0, 41, 92, 18

Color Name: Woody Brown  
HEX Code: #452C2C  
RGB: rgb(69, 44, 44)  
CMYK: 0, 36, 36, 73

Color Name: Diesel  
HEX Code: #1E0000  
RGB: rgb(30, 0, 0)  
CMYK: 0, 100, 100, 88

## Tipografía Corporativa

La tipografía es la familia Times New Roman en sus versiones Regular, Italic, Bold y Bold Italic. Ésta será la utilizada por los estudios y agencias de diseño. Cuando ésta no sea posible se utilizará la secundaria.

### Times New Roman Regular

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Times New Roman Bold

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Times New Roman Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Times New Roman Bold Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

## Tipografía secundaria

Para soportes o aplicaciones que, por razones técnicas no permiten la utilización de la tipografía anterior, por ejemplo los textos editados por la empresa se utilizará la tipografía Arial.

### Arial Regular

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Black

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Bold

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890... " ( ) \* + , - : ;

- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890
- The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

## Tipografía secundaria

### Arial Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Bold Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Narrow

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Narrow Bold

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Narrow Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

### Arial Narrow Bold Italic

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
1234567890.:;"'()\*+,-/=>

12 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890  
13 The quick brown fox jumps over the lazy dog. 1234567890

## Papelería corporativa

Aplicación de la marca UPS en la papelería corporativa.

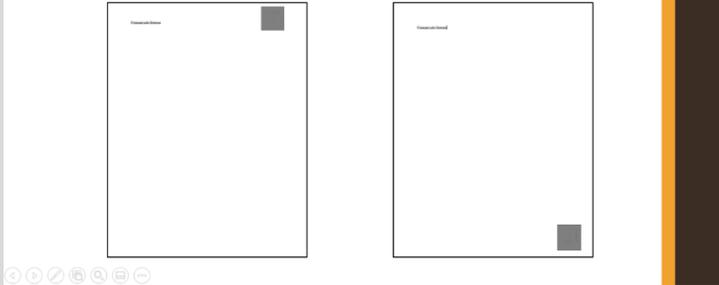


## Plantilla comunicado interno

Aplicación de la marca UPS en el comunicado interno.



## Plantilla comunicado interno



## Plantilla PowerPoint

Aplicación de la marca UPS en la plantilla ppt.



# Gracias

Departamento de SPL

Manual de identidad corporativa interna.

Fuente: Elaboración propia.



Tabla XVII

Cronograma general II

		MESES DE JULIO A NOVIEMBRE 2022																																		
		Fase dos: plan estratégico de comunicación.																																		
No	Actividades	Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre														
18	Reunión semanal y creación de minutas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
19	Actualización de manuales de procesos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
20	Lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras	■	■	■	■	■																														
21	Manual de identidad corporativa interna	■	■	■	■	■																														
		Fase tres: Ejecución del plan de Comunicación.																																		
22	Elaboración de informe de avance de ejecución.						■	■	■	■	■																									
23	Recepción e incorporación de observaciones de fase dos y tres.											■	■	■	■	■																				

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

- a) Se reconoce la importancia de la actualización de la información y la comunicación oportuna de estos dentro de los miembros del equipo, es por ello que se considera necesaria la implementación de acciones que reforzaran los aspectos comunicacionales dentro del departamento de SPL.
- b) Al llevarse a cabo las diferentes acciones propuestas en la estrategia se espera una mejora paulatina en el manejo y la distribución de la información, permitiendo el desarrollo más eficiente de las actividades que se desarrollan dentro del departamento de SPL.
- c) Tomando en cuenta el desarrollo e implementación de reuniones semanales, así como la creación de minutas, se ha evidenciado que tener acceso permanente a la información actualizada, permite a los miembros del departamento de SPL la realización eficiente de cada proceso.
- d) La actualización de los manuales de procesos que corresponden al departamento de SPL, ha permitido la ejecución de los mismos con mayor eficiencia, puesto que, al tener acceso inmediato a la información que estos contienen se garantiza que cada uno de los pasos a seguir es el adecuado según el proceso que sea necesario realizar.
- e) La distribución y publicación de información es fundamental para dar a conocer ciertos lineamientos y recomendaciones esenciales para llevar a cabo las diferentes labores dentro del departamento de SPL, es por ello que, se reconoce la importancia del uso adecuado de las carteleras y espacios físicos destinados para la colocación de carteles, gráficos u otros.
- f) La creación de un manual de identidad corporativa permite a la institución no solo tener una imagen coherente sino también expresar con uniformidad la identidad de la empresa ya que se

conserva la misma línea gráfica que se utilizará para la emisión de cualquier información oficial.

- g) La comunicación interna resulta ser un proceso esencial para conservar la eficiencia y efectividad de cualquier institución, por tanto, es necesario considerar la creación de estrategias comunicacionales aplicables de manera específica a los diferentes departamentos y así asegurar su funcionalidad.
  
- h) La estrategia comunicacional propuesta y ejecutada por el Epesista, ha permitido cambios positivos dentro de la comunicación interna del departamento de SPL, ya que asegura, no solo la publicación o emisión de la información adecuada sino también la actualización constante de la misma, el manejo correcto de los espacios físicos destinados para ello, el fácil acceso a la información y la implementación de una línea gráfica que conserva la identidad corporativa.

## **Recomendaciones**

- a) La realización semanal de las reuniones dentro del departamento y la redacción de las minutas correspondientes; dicho proceso podría aplicarse en otros departamentos de la empresa.
- b) La revisión y actualización periódica de los manuales de procesos, idealmente cada seis meses.
- c) Cambiar las carteleras existentes por otras de mayores dimensiones, esto permitirá la mejor distribución de la información publicada en ellas.
- d) Al ser necesaria la publicación de algún documento, se debe consultar la guía de lineamientos para la actualización y el uso correcto de los espacios físicos y carteleras.
- e) Al ser necesaria la publicación y emisión de algún documento oficial, se debe consultar el manual de identidad corporativa interna.
- f) La creación de un departamento de comunicación, si esto no fuese posible, considerar la inclusión de una persona encargada de mediar y planear estrategias que permitan un proceso de comunicación interna más eficiente, atendiendo a las necesidades de la institución o bien recurrir a la contratación de consultorías.

## Referencias Bibliográficas

Andrade, H. (2005) Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica (1ra ed.). España: Editorial Gebiblo, S.L.

Arellano, E. (2008) La Estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional (2da ed.) Monterrey, Mexico: Razón y Palabra.

Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.

Ayerdis, W., Calero, L., Somarriba, A. (2018) Estrategia de Comunicación para Casa Alianza Nicaragua basada en el enfoque de género, comprendido en el período de Septiembre a Noviembre 2018. (Seminario de graduación para optar al título de Licenciatura de Filología y Comunicación). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas Filología y Comunicación.

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3ra. ed.). Cd. de México: Grupo Editorial Patria.

Behar, D. (2008). Introducción a la Metodología de la investigación (1ra. ed.). Bogotá: Ediciones Shalom.

- Canales, M. (2006). Metodologías de investigación social (1ra ed.). Santiago, Chile: Lom Ediciones.
- De Castro, A. (2015). Manual Práctico de comunicación Organizacional (1ra ed.). Colombia: Editorial Verbum.
- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M., & Lemus, F. (2011). Comunicación oral y escrita (1ra ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2014). Metodologías de investigación (6ta ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Interiano, C. (2011) Semiología y Comunicación (9na. ed.). Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix.
- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación (1ra ed.). México, D.F.: Oxford.
- Ñaupas, H., Valdivia M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ta. Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ongallo, C. (2007). MANUAL DE COMUNICACIÓN, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones (2da ed.). Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.

Ríos, E., Páez, H., Barbos, J. (2020) Estrategias de Comunicación: Diseño, Ejecución y Seguimiento (1ra ed.). Estados Unidos: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía.

Hernández, C. (2016). Comunicación Interna y Clima Laboral en el Departamento de Exportaciones de una empresa Maquiladora. (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala.

Velásquez, M. (2016). Propuesta de Comunicación Interna: Caso Empresa de Manufactura de Ropa. (Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala.

Vidal, E. (2004). Diagnóstico organizacional (2da ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

## **Anexos**

### Entrevista

1. ¿Cuáles son los principales objetivos de Servicios Logísticos?

---

---

2. ¿Cómo es la Comunicación en su departamento?

---

---

3. ¿Cómo es la comunicación entre departamentos?

---

---

4. ¿Cómo es su comunicación con el personal de otros departamentos?

---

---

5. ¿Considera que los medios de comunicación establecidos dentro de su departamento son efectivos?

---

---

6. ¿Cree que los medios de comunicación de la empresa se utilizan exclusivamente para darle únicamente instrucciones de trabajo?

---

---

7. ¿Cree que existen algunas barreras de comunicación que retrasen los procesos de las metas establecidas?

---

---

8. En una situación laboral donde usted detecta que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?

---

---

9. La calidad de comunicación entre su equipo y usted: ¿Influye en el desempeño de sus tareas?

---

---

10. ¿Cuáles son los principales aspectos que le motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?

---

---

11. ¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?

---

---

12. ¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?

---

---

13. ¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?

---

## Focus Group

1. ¿Conocen ustedes cual es la misión, visión y estrategia de Servicios Logísticos?

---

---

2. ¿Cómo consideran que es la Comunicación en su departamento?

---

---

3. ¿Cómo consideran que es la comunicación con otros departamentos?

---

---

4. ¿Conocen los medios de comunicación utilizados en su departamento?

---

---

5. ¿Creen que los medios de comunicación son utilizados correctamente para brindarles información correspondiente a sus actividades?

---

---

6. ¿Cuáles son las barreras que han notado por el cual la información no llega hacia ustedes?

---

---

7. En una situación laboral donde ustedes detectan que un miembro de su equipo está realizando un proceso equivocado: ¿De qué manera se lo hace saber?

---

---

8. ¿Consideran que la comunicación influye en el desempeño de sus tareas?

---

---

9. ¿Cuáles son los principales aspectos que les motivan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?

---

---

10. ¿Cuál es el medio más utilizado para comunicarse internamente en su departamento?

---

---

11. A su criterio ¿Cuál es la mayor debilidad de su departamento?

---

---

12. A su criterio ¿Cuál es la mayor fortaleza de su departamento?

---

---

# Informe Plagio

PDF Informe Plagio Chrystian Alejandro Dardon.pdf

[drive.google.com]



## Informe del Detector de Plagio Viper

Informe Final Chrystian A. Dardon S.docx **escaneado 2022**

Porcentaje Total

**16%**

6.2%

Informe Final

<db://1243600>

3.5%

Nuestra historia | Acerca de UPS

<https://about.ups.com/mx/es/our-company/our-histor>

1.8%

Proyeto final

<db://1243602>

0.8%

LUIS BARRERA 200017138 INTEG FINAL 0...

<db://1243601>

0.8%

lacc - Comunicacion Oral Y Escrita [qn8rk7gj2...

<https://idoc.pub/documents/lacc-comunicacion-oral-y>



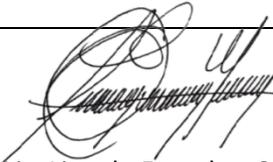
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

**Registro de Horas de práctica**

**Nombre del Alumno (a):** Chrystian Alejandro Dardón Sierra  
**No. Carné y DPI:** 201216691 y 2561595210101  
**Jefe o Encargado (a):** Lic. Lizardo Estrada / Supervisor SPL  
**Institución o Empresa:** UPS SCS Guatemala Limitada  
**Supervisor de EPSL:** Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 01 / Al: 04	Junio	-	-	-	5	5	-	10 hrs.	Preparación de formato de minutas, creación de carpetas digitales para almacenaje de minutas.
2	Del: 06 / Al: 11	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Preparación de formato de minutas, creación de carpetas digitales para almacenaje de minutas. Revisión de manuales.
3	Del: 13 / Al: 18	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta y revisión de procesos.
4	Del: 20 / Al: 25	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta y revisión de procesos.
5	Del: 27 / Al: 30	Junio	5	5	5	5	-	-	20 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, revisión de carteleras y espacios físicos.

6	Del: 01 / Al: 02	Julio	-	-	-	-	5	5	10 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, revisión de carteleras y espacios físicos.
7	Del: 04 / Al: 09	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de guía para el uso de carteleras y espacios físicos.
8	Del: 11 / Al: 16	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de guía para el uso de carteleras y espacios físicos.
9	Del: 18 / Al: 23	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de guía para el uso de carteleras y espacios físicos, creación de manual de identidad interna.
10	Del: 25 / Al: 30	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de manual de identidad interna, actualización de carteleras y espacios físicos.
11	Del: 01 / Al: 06	Agosto	5	5	5	5	5	5	30 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de manual de identidad interna.
12	Del: 08 / Al: 13	Agosto	3	3	3	3	3	5	20 hrs.	Creación y envío de minuta, actualización de manuales, creación de manual de identidad interna.
<b>TOTAL, DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.	



  
 (f) Lic. Lizardo Estrada – Supervisor SPL

Nombre, firma y sello(a) o Encargado


  
 (f) M.A. Evelin Hernández – Supervisor EPSL