

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**TENGO (ASTRA, HONDURAS)**

**SUSTENTADO POR:**

**MARCELA SOFÍA MOSCOSO OCHOA**

**11811397**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL E**

**INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**HONDURAS, C. A.**

**FECHA: DICIEMBRE, 2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico este informe de práctica profesional en primera instancia a Dios por haber sido y ser el que me sustenta cada día, por haberme brindado la oportunidad de poseer la salud para llegar a este momento que con mucha lucha y perseverancia se ha logrado sobrellevar, por ser mi padre a quien me he avocado en cada paso y de quién he recibido la sabiduría necesaria para culminar con éxito y poder llegar a ser un profesional que coseche muchos frutos para el país.

Mamá y papá, gracias por ser mi mayor inspiración, por darme siempre todo su amor y apoyo incondicional en todo momento que lo he necesitado para poder lograr esta meta, por ser el ejemplo de esfuerzo y dedicación, por enseñarme a no rendirme y poner a Dios en primer lugar. A mi abuela y hermano por ser parte fundamental en este proceso y ser un soporte emocional tanto en mi vida diaria como en la parte profesional.

A mis amigos y compañeros por haber hecho ameno todo el camino universitario, un cariñoso reconocimiento por todas sus palabras de aliento que fueron de motivación y quedan en mis recuerdos hasta el final.

A mi alma mater, UNITEC, por formar profesionales de calidad con deseo de llegar alto, a todos los docentes que sembraron en mí conocimiento y otros que además de sus enseñanzas dejaron una huella por su calidad de persona y estarán por siempre en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a TENGO, ASTRA Honduras, especialmente al área administrativa por permitirme ser parte de la empresa; abriendo sus puertas para realizar mi práctica profesional.

A mi jefe, Licenciado Jared Barahona por poner a disposición un entorno confiable y amigable brindándome la oportunidad de resolver cualquier tipo de duda o necesidad, permitiéndome desarrollarme de la mejor manera en las actividades realizadas en la empresa, gracias.

Marcela Sofía Moscoso Ochoa

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>IX</b>
<b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES.....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo General .....	1
1.2 Objetivos específicos .....	1
1.3 Datos generales de la empresa .....	2
1.3.1 Antecedentes.....	2
1.3.2 Misión.....	3
1.3.3 Visión .....	3
1.3.4 Valores.....	4
1.3.5 Estructura organizacional y organigrama .....	5
1.3.6 Productos y servicios .....	6
1.3.7 FODA estratégico .....	12
1.3.8 Identificación de problemas .....	14
<b>CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS.....</b>	<b>17</b>
2.1 Presentación y análisis de TENGO .....	17
2.2 Actualizar tabla de competencia .....	18
2.3 Presentación sobre reporte de inclusión financiera .....	18
2.4 Análisis de modelos de negocios .....	19
2.5 Identificación de competencia en cada modelo de negocio. ....	20
2.6 Dashboard (Tablero) de remesas.....	20
2.7 Dashboard Comercial.....	21
2.8 Presentación del Dashboard Comercial .....	22
2.9 Cuadre BM PTCACHO (Billetera puente) .....	22

2.10 Conciliaciones Bancarias (Cuadre Transaccional de billeteras Electrónicas) .....	23
2.11 Actividad RSE.....	24
2.12 Encuesta sobre lanzamiento de un nuevo servicio.....	25
2.13 Dashboard Modelos .....	26
2.14 Mejorar dashboard de transacciones por canal .....	26
<b>CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>28</b>
3.1 Situación Actual .....	28
3.2 Propuesta de Mejora 1.....	29
3.2.1 Diseño Móvil de Power Bi .....	29
3.3 Diagrama de arquitectura de base de datos .....	34
3.4 Impacto de la propuesta de mejora.....	34
3.4 Situación Actual .....	36
3.5 Propuesta de mejora 2 .....	36
3.5.1 Boletería de Transporte .....	36
3.6 Impacto de la propuesta de mejora.....	40
3.6.1 Impacto Económico.....	40
3.7 Indicadores de éxito .....	43
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
4.1 Conclusiones .....	46
4.2 Recomendaciones.....	46
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>49</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de empresas y transacciones disponibles para los usuario.....	8
Tabla 2 Foda estratégico .....	12
Tabla 3 Diagrama de actividades de la propuesta.....	33
Tabla 4 Impacto en términos monetarios de la propuesta .....	35
Tabla 5 Diagrama de actividades de la propuesta.....	40
Tabla 6 Impacto económico de la propuesta App.....	41
Tabla 7 Boleto Plus TGA a SPS .....	41
Tabla 8 Boleto Ejectivo TGA a SPS.....	42
Tabla 9 Indicadores clave de éxito propuesta 1 .....	43
Tabla 10 Indicadores clave de éxito propuesta 2 .....	44
Tabla 11 Indicadores de éxito.....	45

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama TENGO.....	5
Ilustración 2 Árbol de problemas/ Servicio al cliente deficiente.....	14
Ilustración 3 Árbol de problemas/Baja productividad en algunos procesos.....	15
Ilustración 4 Árbol de problemas/Información de Reportes de Bi poco accesible.....	16
Ilustración 5 Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil .....	30
Ilustración 6 Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil .....	30
Ilustración 7 Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil .....	31
Ilustración 8 Reporte visto desde celular.....	32
Ilustración 9 Prototipo APP.....	38
Ilustración 10 Prototipo APP.....	39

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Presentación Tengo .....	53
<b>Anexo 2</b> Indicadores de inclusión financiera .....	54
<b>Anexo 3</b> Dashboard Remesas .....	54
<b>Anexo 4</b> Dashboard Comercial.....	55
<b>Anexo 5</b> Panorama General .....	55
<b>Anexo 6</b> Distribución de Puntos .....	56
<b>Anexo 7</b> Saldos .....	56
<b>Anexo 8</b> Tabla Calendario para dashboard de transacciones .....	57
<b>Anexo 9</b> Datos de Puntos Tengo .....	57
<b>Anexo 10</b> Cuadre BM PTCACHO .....	58
<b>Anexo 11</b> Cuadre Transaccional de billeteras Electrónicas .....	58
<b>Anexo 12</b> Cuadre transaccional de billeteras Electrónicas.....	59
<b>Anexo 13</b> Propuesta Actividad RSE.....	59
<b>Anexo 14</b> Propuesta Actividad RSE.....	60
<b>Anexo 15</b> Propuesta Actividad RSE.....	60
<b>Anexo 16</b> Encuesta .....	61
<b>Anexo 17</b> Dashboard Modelos .....	61
<b>Anexo 18</b> Dashboard Modelos .....	62
<b>Anexo 19</b> Dashboard Modelos .....	62
<b>Anexo 20</b> Parámetros.....	63
<b>Anexo 21</b> Columnas nuevas .....	63
<b>Anexo 22</b> Dashboard Canales.....	64



<b>Anexo 23</b> Cotización Licencia Power BI .....	64
<b>Anexo 24</b> PITCH Propuesta .....	65
<b>Anexo 25</b> PITCH Propuesta .....	65
<b>Anexo 26</b> PITCH Propuesta .....	66
<b>Anexo 27</b> PITCH Propuesta .....	66

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La práctica profesional se llevó a cabo en la empresa TENGO ASTRA, HONDURAS, en el área de administración durante el segundo semestre del año 2022 en la ciudad de Tegucigalpa. El informe es la composición de las diferentes actividades realizadas, dicho informe tiene como propósito presentar una propuesta de mejora a partir de los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración Industrial e Inteligencia de Negocios.

Tengo, ASTRA HONDURAS es una empresa especializada en el procesamiento y tercerización de pagos, mediante alianzas con establecimientos en todo el territorio nacional, funcionando como puente entre cientos de puntos y empresas de servicios e instituciones financieras para facilitar el pago, brindando un mayor acceso, seguridad y conveniencia a los usuarios y población en general. Hoy en día cuentan con puntos en los 18 departamentos, en donde se pueden realizar numerosas transacciones.

Luego de analizar la empresa y los diferentes modelos de negocios se detectaron algunas debilidades las cuales sirvieron como base para desarrollar la propuesta de mejora para la empresa, es por ello que se tomó por objetivo mejorar la gestión de datos y la colaboración entre usuarios, debido al evidente desaprovechamiento del uso de herramientas de Bi para la disponibilidad de los datos para otros usuarios y que perjudica la toma de decisiones. En ese caso la propuesta fue orientada al servicio de análisis de datos Power Bi en específico para compartir información de los reportes en dispositivos móviles como celulares y tabletas para lograr una mejor colaboración entre empleados y contar con un acceso fácil a los datos.

Asimismo, siguiendo la línea de los modelos de negocio se detectó en uno de los actuales modelos de negocio una mejora debido a que es un modelo en el que se puede obtener bastante

provecho por lo tanto se realizó una segunda propuesta orientada a la venta de boletos de transporte en la App

Por lo anterior la empresa TENGO, para poder llevar a cabo la propuesta de mejora 1 es necesario una inversión aproximada de L.19,672 al año, asimismo proveer de la capacitación técnica para los involucrados con los reportes o informes de inteligencia de negocios, siendo esta parte fundamental para el inicio o implementación del diseño móvil de Power Bi. Para la propuesta 2 es necesaria la inversión aproximada de L.18,000 inicialmente, incluyendo publicidad y su mantenimiento. Cada una de las propuestas muestra su respectivo cronograma de actividades para su cumplimiento y los indicadores que servirán para medir el éxito de dichas propuestas una vez implementada.

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detalla toda la información acerca de la práctica profesional realizada en la empresa TENGO (ASTRA, Honduras). Comprendida del 18 de julio al 2 de diciembre de 2022, previa investidura al título de Licenciada en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios.

La práctica es realizada específicamente en el área de Administración con funciones relacionadas a la Inteligencia de Negocios, siendo esta área de mucha importancia para la empresa ya que se realizan actividades que ayudan al alcance de los objetivos empresariales.

Se incluye información de importancia sobre la empresa TENGO la cual funciona como una red en la que cuentan con comercios afiliados en donde se pueden realizar distintas operaciones, actuando como recaudador de dinero a nivel nacional a través de los diferentes canales ya sea la billetera móvil y puntos Tengo.

El informe abarca el capítulo I donde se describe las generalidades de la empresa, información que da a conocer la naturaleza de TENGO (ASTRA, Honduras). El capítulo II muestra detalladamente las actividades realizadas y asignadas por el jefe, entre ellas: Análisis TENGO, Análisis de modelos de negocios, Actualizar tabla de competencias, Dashboard (Tablero ) de Remesas, Dashboard Comercial, Presentación de Dashboard Comercial, entre otras que sin duda colaboraron en el aprendizaje. El capítulo III muestra la propuesta de mejora como fundamento de los conocimientos adquiridos durante la etapa universitaria, tomando como base los problemas identificados, por otra parte, se indica el impacto en términos monetarios. El capítulo VI plantea como parte final del informe las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

## **CAPÍTULO I: GENERALIDADES**

TENGO es una empresa hondureña Tecnológica dedicada a desarrollar e innovar, brindando soluciones rápidas, seguras y convenientes para realizar pagos electrónicos, envíos y retiros de dinero, entre otras transacciones, incrementando la eficiencia para las empresas afiliadas y los usuarios.

### **1.1 Objetivo General**

Elaborar una propuesta de mejora para la empresa TENGO (ASTRA HONDURAS) en el área de administración enfocada en contribuir con la gestión adecuada de datos por medio de herramientas de BI que permitan mejorar la disponibilidad y el acceso a la información.

### **1.2 Objetivos específicos**

1.2.1 Determinar oportunidades de mejora o necesidades a partir del análisis de los 8 modelos de negocio de TENGO (ASTRA HONDURAS) durante los meses de agosto y septiembre del 2022.

1.2.2 Crear reportes por medio de herramientas de Inteligencia de Negocios aumentando un 40% su uso con el fin visualizar los datos importantes de la empresa TENGO (ASTRA HONDURAS) para analizar tendencias durante el segundo semestre del 2022.

1.2.3 Proponer mediante el uso de Power Bi el diseño de reportes para móviles a los 5 encargados de Bi a fin de optimizar el tiempo de acceso a los datos en un 50% y mejora de la toma de decisiones durante el segundo semestre del 2022.

## **1.3 Datos generales de la empresa**

### **1.3.1 Antecedentes**

En 2011 un grupo de inversionistas hondureños vio la oportunidad de iniciar con un negocio nuevo para el mercado: el servicio de procesamiento de pagos, la idea era tratar de romper la forma tradicional en la que se realizaban los pagos, acercando ventanillas y extendiendo horarios para beneficio de los consumidores. (Barrera, 2017)

TENGO es propiedad de ASTRA HONDURAS, S.A. Es una empresa que sigue estando a la vanguardia en tecnología e innovación en el rubro de pagos, la idea tomó forma y dio inicio en el año 2013 como una iniciativa para beneficiar a la población hondureña, principalmente facilitando la forma de hacer pagos en comparación con la forma tradicional en la que se hacía, siendo de esta manera más ágil y segura, además de pagos siendo una solución para envíos, compras y remesas que significa una parte importante para los hondureños que reciben dinero del exterior. (Barrera, 2017)

Hoy en día existen más de 4,500 puntos Tengo en todo el país, cajas en la variedad de comercios afiliados todos ellos ubicados estratégicamente en el mercado hondureño, está en constante crecimiento por la variedad de funciones con las que cuenta, dentro de ellas la app llamada App Go que vino a agregar valor, a mejorar y facilitar el modo que todas las personas realizan las transacciones y cumplen con sus obligaciones, con la llegada de la COVID-19 despertó la necesidad de proveer estos servicios de manera diferente logrando la satisfacción del cliente que es la parte más importante para el éxito de la empresa y seguir fortaleciendo sus objetivos comerciales.

En el año 2019 Tengo la red de pagos más conveniente del país, presentó su Billetera Móvil, la aplicación que permite realizar desde un celular sus transacciones de efectivo de manera rápida, cómoda y segura. Hoy en día TENGO ha cambiado la manera del manejo del dinero en Honduras, ofreciendo una experiencia innovadora por medio de su moderna Billetera Móvil, que permite realizar envíos, pagos y retiros de efectivo desde un celular. (Proceso Digital, 2019)

Con el propósito de lograr los objetivos propuestos la empresa utiliza como herramientas de planeación estratégica su misión y visión, que ha sido actualizadas por la empresa en el año 2020.

### **1.3.2 Misión**

Somos una empresa de corresponsalía especializada en proveer servicios financieros de forma eficaz y eficiente en diferentes puntos del país, buscando satisfacer las necesidades de servicios de nuestros clientes y de los clientes de nuestros clientes, contando para ello, con profesionales calificados y con horarios extendidos para comodidad de la clientela, en beneficio de nuestros corresponsales y del país en general. (Archivo Institucional, TENGO)

### **1.3.3 Visión**

Ser la empresa de Corresponsalía más grande e importante de Honduras que brinde una amplia gama de servicios y productos, enmarcados bajo las sanas prácticas financieras, en cumplimiento con las Leyes y normas nacionales e internacionales. (Archivo Institucional, TENGO)

### **1.3.4 Valores**

#### **1.3.4.1 Integridad:**

Mantener un comportamiento coherente, transparente y honesto en todas las acciones.

(Archivo Institucional, TENGO)

- ✓ La persona íntegra debe cumplir tres comportamientos fundamentales:
  - Actuar con honestidad y transparencia.
  - Proceder de forma moral o ética en el desarrollo de sus funciones.
  - Ser coherente en el ser y hacer.

#### **1.3.4.2 Respeto:**

La empresa promueve un ambiente de cordialidad y aceptación ante las limitaciones ajenas y se reconocen las virtudes de los demás. (Archivo Institucional, TENGO)

#### **1.3.4.3 Compromiso:**

Actuar con entrega y dedicación para cumplir con las responsabilidades adquiridas en nuestras acciones, resultados y con nuestras partes interesadas. (Archivo Institucional, TENGO)

#### **1.3.4.4 Servicio:**

Actuar con sentido de urgencia y colaboración con el fin de apoyar el logro de los objetivos individuales y organizacionales por medio de soluciones eficientes y oportunas.

(Archivo Institucional, TENGO)



**1.3.4.5 Sostenibilidad:**

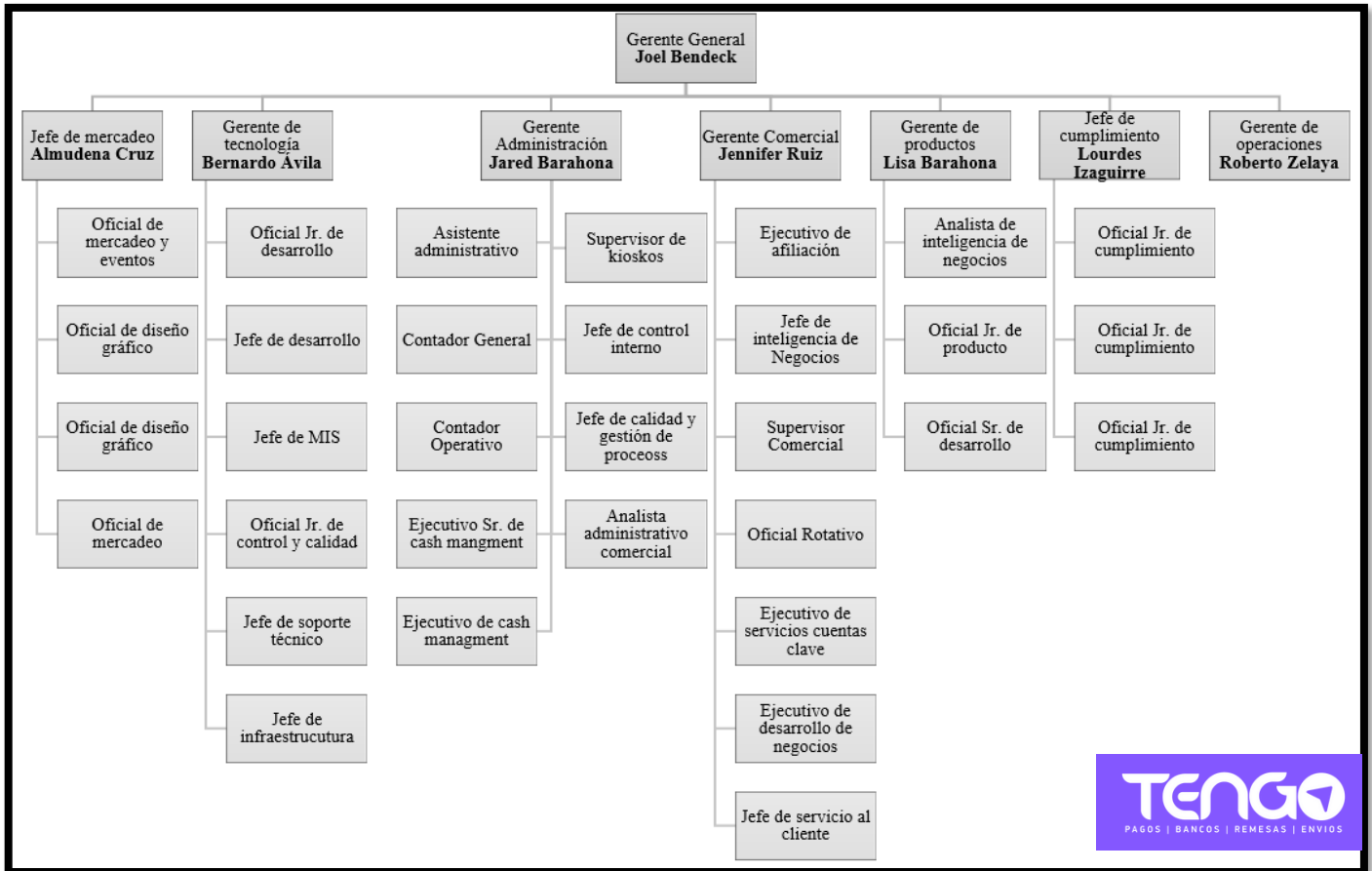
Actuar y tomar decisiones sin comprometer la capacidad y desarrollo a largo plazo, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. (Archivo Institucional, TENGO)

**1.3.5 Estructura organizacional y organigrama**

A continuación, se presenta el organigrama y jerarquía actual de TENGO, una base en toda empresa, es aquí donde se plasma la forma o estructura del flujo y áreas de trabajo.

**Ilustración 1**

*Estructura organizacional y organigrama TENGO*



El hecho de que una estructura resulte apropiada depende de variables como la estrategia de la empresa, su tamaño, etc. La relación entre la estrategia y la estructura organizacional es que la estrategia es el fin y la estructura es el medio para alcanzarlo. (Polanco, 2020)

La estructura funcional se basa en la departamentalización por funciones, es decir que agrupa por especialidades similares o relacionadas. (Polanco, 2020)

Es así que TENGO cuenta con una estructura funcional, formando grupos funcionales o departamentos en donde los empleados incluidos realizan labores específicas o que se relacionan y dichos colaboradores están bajo la supervisión de un líder, jefe o gerente. Estas obligaciones específicas contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

### **1.3.6 Productos y servicios**

#### **1.3.6.1 Puntos Tengo**

Es un punto de servicio donde se pueden realizar diferentes transacciones desde pagos, envíos de dinero, cobro de remesas, pago de cuotas comerciales entre otras. Los Puntos Tengo pueden ser propios y se localizan en centros comerciales o pueden estar en algún comercio, farmacia, tienda de conveniencia, supermercados grandes y pequeños que se afilia a la empresa para ofrecer los servicios Tengo a sus clientes, a estos puntos se les conoce como agentes corresponsales. (Archivo Institucional, TENGO)

#### **1.3.6.2 Billetera Electrónica App GO**

Es una aplicación en la que se pueden realizar pago sin contacto en comercios afiliados a la empresa, transacciones, pagos, etc. Cuenta con un programa de fidelización en el que los usuarios acumulan *Coins* y podrán ir desbloqueando automáticamente niveles y obtener beneficios exclusivos según el nivel. (Archivo Institucional, TENGO)

En cuanto a los comercios en los que se puede pagar con la aplicación se encuentran afiliados comercios de diferentes rubros entre ellos, restaurantes, textil, tiendas de conveniencia y farmacias. Por otro lado, se encuentra las empresas / fundaciones / instituciones que se convierten en aliados estratégicos de Tengo para que los usuarios puedan realizar sus transacciones dentro de la aplicación.

Dentro de estas transacciones se encuentran:

- Pagos de tarjeta de crédito
- Pagos de servicios públicos
- Pago de cuotas comerciales
- Pago de préstamos
- Pago de cable e internet
- Pago de mensualidad de universidades
- Envío de dinero a cualquier número de teléfono
- Compra de boletos para el estadio
- Compra de seguros médicos y asistencias
- Cobro de remesas
- Compras de recargar y paquetes para celular

(Ver todas las transacciones en la tabla 1)

Los usuarios cuentan con diferentes métodos para mantener recargada la aplicación, los métodos son: por medio de una tarjeta de crédito o débito, afiliando su cuenta bancaria de uno de los bancos afiliados, en un punto físico o a través del portal de recarga por medio de transferencia bancaria. (Archivo Institucional, TENGO)

### 1.3.6.3 Beneficios de los usuarios:

- Pago sin contacto y sin efectivo.
- Acceso a descuentos y promociones con afiliados.
- Una amplia variedad de aliados que atiendan sus necesidades.
- Gana *Coins* por cada compra que realice en comercios afiliados.
- Ahorro de tiempo y sin hacer largas filas.
- Seguridad en sus transacciones

### 1.3.6.4 Listado de empresas y transacciones

**Tabla 1**

*Listado de empresas y transacciones disponibles para los usuarios.*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción <i>Billers</i></b>	<b>Operaciones / Transacciones</b>
<b>Giros Nacionales</b>	Envío y retiro de dinero	Envío dinero nacional
		Retiro dinero nacional
<b>Pago de Remesas</b>	Remesadoras	TRANSNETWORK
		BTS
		MONEYGRAM
		DOLEX
		GIROSOL
		REMESAS Y TRASLADOS
		SIGUE
		RIA (CONTINENTAL)
		REYMESA (Groupex)
		TRASNFAST
		FICOHSA EXPRESS
		CASA DELGADO
		INTERMEX
		OMNEX USA -UNO MONEY TRANSFER
OMNEX ESPAÑA (SMALL WORLD)		
VIAMERICAS		

		I-TRANSFER ESPAÑA
		MORE MONEY TRANSFERS
		TRANSFAST ESPAÑA
<b>Créditos Comerciales</b>	Jetstereo	Jetstereo
	Motomundo	Motomundo
	Ultramotor	Ultramotor
	Multicréditos	Multicréditos
	Oriflame	Facturas Oriflame
		Saldo a favor Oriflame
	ARS Honduras	ARS Honduras
	Claro <i>Call Center</i>	Venta de Claro <i>Call Center</i>
	Prestadito	Prestadito cuota global
		Prestadito cuota préstamo
	CrediDiunsa	CrediDiunsa
	Curacao	La Curacao
OmniCredit	Préstamo cuota celular	
<b>Educación</b>	UNAH	Matricula UNAH
		Admisión UNAH
	UNITEC	UNITEC Matricula
		UNITEC Mensualidad
	CEUTEC	CEUTEC Mensualidad
		CEUTEC Matricula
	UTH	UTH Mensualidad
		UTH Matrícula
		UTH Reposición
		UTH Recuperación
		UTH misceláneos
	<i>Coral Spring School</i>	Coral Mensualidad
	UHM	UMH Mensualidad
	<b>Servicios Públicos</b>	ENEE (EEH)
Aguas de San Pedro		Aguas de San Pedro
ENEE		ENEE
Hondutel		Hondutel

	SANAA Tegucigalpa	SANAA Tegucigalpa
	SANAA Progreso	SANAA Progreso
	SANAA La Ceiba	SANAA La Ceiba
	RECO (Roatán Electric)	RECO (Roatán Electric)
<b>Cable y Telefonía</b>	Cable Color	Cable Color Saldo Fecha
		Cable Color Saldo Vencido
	Claro	Claro Casa
		Claro Móvil
	MaxTv	MaxTvSaldo a la Fecha
		MaxTvSaldo Vencido
	ISG	ISG Saldo Fecha
		ISG Saldo Vencido
	MetroNet	MetroNet Saldo Fecha
	Multi Cable Choloma	MultiCable Choloma
	Multi Cable Bijao	Multicable Bijao
MultiCable	MultiCable Saldo Fecha	
CableNet	MetroNet Saldo Fecha	
<b>Donaciones</b>	Enlace Canal 57	Enlace Canal 57
	Fundación Ficohsa	Fundación Ficohsa
	Fundación Abrigo	Funda Abrigo
	Fundación Niño Cáncer	Funda Niño Cáncer
	Kairos	Kairos
<b>Funerarias</b>	Funerales y Jardines Jerusalem	Funerales y Jardines Jerusalem
<b>Municipalidad del Distrito Central</b>	Bienes Inmuebles AMDC	Bienes Inmuebles Alcaldía Distrito Central
	Volumen Ventas AMDC	Volumen de ventas AMDC
<b>Municipalidad de San Pedro Sula</b>	Cobranzas de Impuestos	Bienes Inmuebles
		Industria y Comercio
		Servicios Públicos

<b>Salud</b>	PORSALUD	PORSALUD Pago de Plan Médico
<b>Instituciones Financieras</b>	Banco Ficohsa	Depósito de Cuenta Ficohsa
		Pago de Préstamo Ficohsa
		Retiro a cuenta con Tarjeta Debito
		Retiro a Cuenta Banco Ficohsa
		Pago de Tarjeta de Crédito Ficohsa HNL
		Seguros Ficohsa
		Depósito Cuenta Referenciado
		Pago de Tarjeta de Crédito Ficohsa USD
	Banco Popular	Depósito de Cuenta Popular
		Retiro de Cuenta BP
		Pago de préstamo BP
	Davivienda	Pago de Tarjeta de Crédito HNL
		Pago de préstamo
Finsol	Pago de préstamo	
<b>Aplicación GO Tengo</b>	Recarga billetera	Recarga billetera
	Retiro billetera	Retiro billetera con cupón
<b>Recargas</b>	Claro	Recarga tiempo aire
		Super Pack de promociones
<b>Loto</b>	Loto	Depósito a cuenta
	Loto	Loto SuperPremio
<b>Boletos</b>	Fútbol	Selección nacional/ Motagua
	Viana	Viana
	Hedman Alas	Hedman Alas
<b>Apuestas</b>	Apuestas HN	Apuestas HN - Deposito
	Apuestas HN	Apuestas HN - Retiro
	Betpro	Betpro - Depósito
<b>Microfinancieras</b>	Adelante	Fundación Adelante
	Nuevos Horizontes	Nuevos Horizontes
<b>Por Salud Planes</b>	Vial	Plan vial

	Medico	Plan médico
	Asistencia	Asistencia en Línea
	Hogar	Plan Hogar

*Nota:* Esta tabla muestra detalladamente las categorías existentes y los billers, aliados estratégicos y comercios con cada una de las transacciones que se pueden realizar.

### 1.3.7 FODA estratégico

A continuación, se presenta el análisis FODA de la empresa; además de la identificación de acciones estratégicas con el fin de minimizar las debilidades y amenazas, así como maximizar las oportunidades y fortalezas:

**Tabla 2**

*Foda estratégico*

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FODA ESTRATÉGICO</b>	F1. Inclusión financiera	D1. No hay disponibilidad
	F2. Única solución de pagos Multi-bancaria en el país.	de la información importante de manera accesible. D2. Soporte de servicio al
	F3. Líder y referente en venta de boletos de fútbol eliminado largas filas.	cliente con baja efectividad debido a la tardanza en darle respuesta a los usuarios.
	F4. Variedad de comercios afiliados a la disposición con horarios flexibles y con presencia	D3. Lugares afiliados para pago QR que no hacen uso de este beneficio. D4. Poca capacitación a empleados en diversos temas



	<p>en los 18 departamentos.</p> <p>F5. Ahorro de tiempo y dinero para la población, creándole conveniencia</p> <p>F6. Nueva App Go renovada e innovadora</p>	<p>de importancia y en conocimiento fundamental de la empresa</p> <p>D5. Escasa información de la empresa en página web.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO (FORTALEZAS - OPORTUNIDADES)</b> (max-max)	<b>DO (DEBILIDADES - OPORTUNIDADES)</b> (min-max)
<p>O1. Más alianzas en pro de beneficiar a los clientes</p> <p>O2. Mantener las comisiones en algunas transacciones bajas.</p> <p>O3. Mejorar el modelo de negocios de boletería ya que es un modelo con mucho potencial.</p> <p>O4. Hacer uso de nuevas tecnologías para aumentar las opciones de pago.</p> <p>O5. Ofrecer acceso a nuevas recompensas</p> <p>O6. Aprovechar el uso de herramientas tecnológicas para el acceso fácil de información.</p>	<p>(FO) Aprovechar su liderazgo y referencia en venta de boletos y el potencial que tiene mejorando este modelo de negocio para lograr venderse como marca.</p> <p>F3/O3</p>	<p>(DO) Al ser una empresa que cuenta con diferentes modelos de negocios es necesario aprovechar nuevas tecnologías o herramientas de Bi y de esta manera reducir los problemas que hay con el acceso a la información por parte de los colaboradores</p> <p>D1/O6</p>

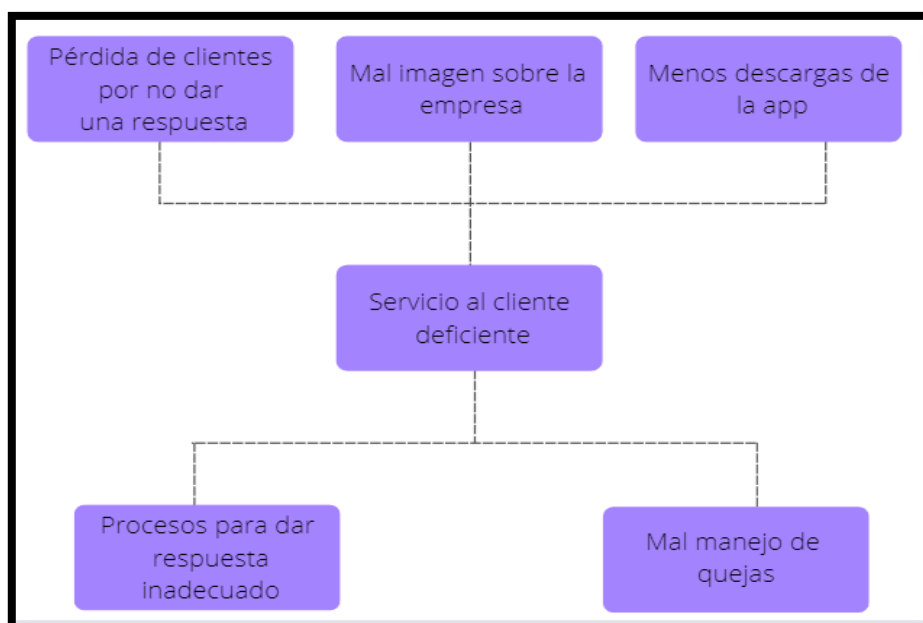
<b>AMENAZAS</b>	<b>FA (FORTALEZAS - AMENAZAS) (max-min)</b>	<b>DA (DEBILIDADES - AMENAZAS) (min-min)</b>
A1. Nuevas billeteras electrónicas.	(FA) Incrementar la	(DA) Mejorar y desarrollar
A2. Pérdida de clientes por tardía resolución de problemas.	descarga del APP Go por medio de influenciadores para mitigar la pérdida de clientes.F6/A2	nuevas formas de atención al cliente o resolución de problemas ofreciendo un diferenciador para la competencia. D1/A2

### 1.3.8 Identificación de problemas

En el área comercial se identificó quejas a menudo por parte de los clientes para lo cual se realizó el siguiente árbol de problemas definiendo el problema central, sus causas y consecuencias.

#### Ilustración 2

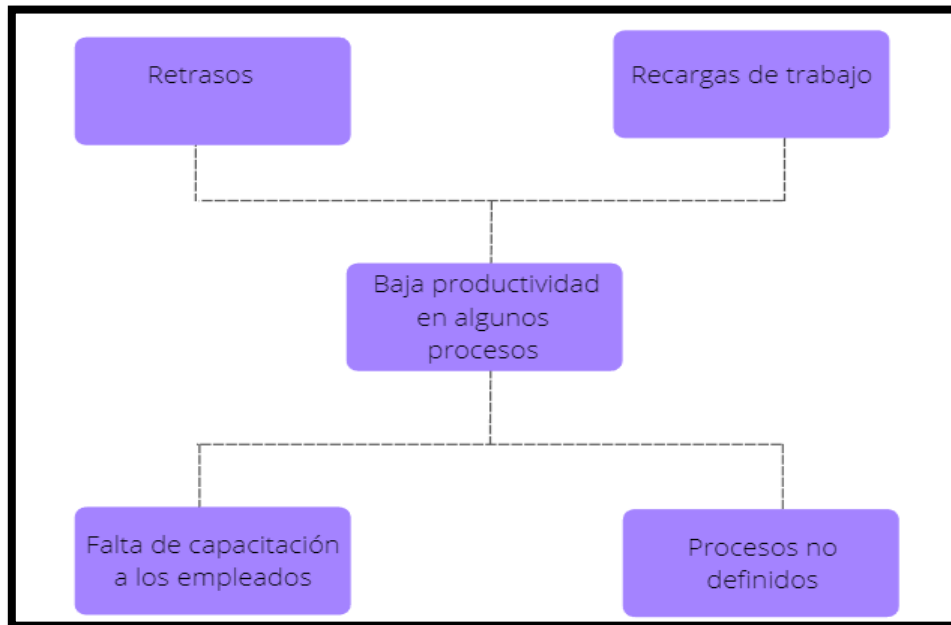
*Árbol de problemas / Servicio al cliente deficiente*



En el área de administración el problema que se presentó es la baja productividad en algunos procesos debido a la centralización de ellos, en el siguiente árbol de problema se pormenoriza las causas, problema central y consecuencias.

### Ilustración 3

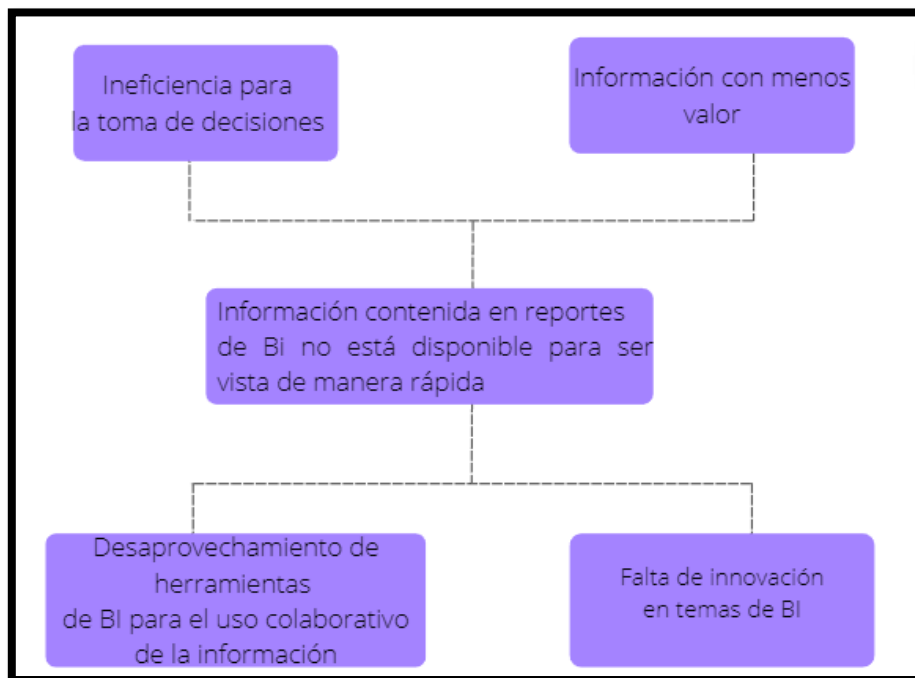
*Árbol de problemas/ baja productividad en algunos procesos*



En la empresa se identificó que en cuanto la manera en la que se comparten los reportes de Bi predomina una forma tradicional que impide que la información contenida en dichos reportes esté de manera accesible. Se realizó un árbol de problemas que contiene algunas causas y efectos.

**Ilustración 4**

*Árbol de problemas / Información de Reportes de Bi poco accesible*



## **CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS**

Las actividades desarrolladas hasta el momento fueron asignadas por el licenciado Jared Barahona, gerente de administración y quien está siendo jefe inmediato para el proceso de la práctica profesional, supervisando la realización de forma correcta y aplicando las respectivas correcciones o aprobaciones de cada actividad realizada.

A continuación, se mencionan en orden cada una de las actividades que han sido asignadas en el área de administración en la empresa TENGO (ASTRA HONDURAS):

### **2.1 Presentación y análisis de TENGO**

Es una actividad con el objetivo de ayudar a los practicantes a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo.

#### **2.1.1 Descripción de la actividad**

Durante la primera semana y como primera actividad indicada por el jefe se realizó un análisis y presentación sobre TENGO, los principales conocimientos que se debe tener de la empresa para comprender su esencia, se realizó un primer reporte sobre TENGO con el objetivo de dar a conocer la comprensión que se tiene acerca de qué es lo que hacen, su funcionalidad, los diferentes billers y comercios afiliados por medio de una presentación como inducción para otros practicantes nuevos.

#### **2.1.2 Comentario personal**

Esta actividad fue de mucho provecho ya que se pudo entender el negocio de forma general, las distintas áreas de trabajo con las que cuentan para cumplir sus objetivos y funcionó

como punto de partida para las siguientes actividades, asimismo sirvió de ayuda para los nuevos practicantes como inducción sobre la empresa. (Ver anexo 1)

## **2.2 Actualizar tabla de competencia**

Es importante en este caso investigar la cantidad de usuarios de otras empresas para conocer que tan bien está la empresa en términos de crecimiento en comparación a otras.

### **2.2.1 Descripción de la actividad**

Se actualizaron los datos en una tabla sobre la cantidad de usuarios anuales sobre varias billeteras móviles para su respectivo uso informativo y que se puedan elaborar estrategias de crecimiento.

### **2.2.2 Comentario personal**

Es importante actualizar este tipo de datos ya que con ellos se pueden desarrollar estrategias que ayuden al incremento de usuarios y descargas de la billetera móvil.

## **2.3 Presentación sobre reporte de inclusión financiera**

La inclusión financiera se define como el acceso fácil y práctico que tienen las personas y empresas a productos y servicios financieros que satisfacen sus necesidades (de pagos, transferencias, ahorros, créditos, seguros y otros) proporcionados con responsabilidad y sostenibilidad. (Banco Mundial, 2018)

### **2.3.1 Descripción de la actividad**

Esta actividad es con el objetivo de presentar indicadores importantes en tema de inclusión financiera que forma parte de las metas de TENGO desde un inicio y dar a conocer al

gerente de Administración cómo Tengo influye en el acceso que tienen las personas a estos servicios a nivel nacional y como puede seguir mejorando. (Ver anexo 2)

### **2.3.2 Comentario personal**

Para esta actividad se investigó en los distintos reportes financieros y de inclusión financiera brindados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS y Banco central de Honduras BCH.

## **2.4 Análisis de modelos de negocios**

Analizar un modelo de negocio es estudiar de forma detallada el funcionamiento de un conjunto de actividades, que tienen como objetivo registrar un beneficio o ingreso económico. Los análisis de modelos de negocios se hacen con diferentes motivos en este caso para conocer la forma en que opera la empresa y encontrar oportunidades de mejora.

### **2.4.1 Descripción de la actividad**

Un modelo de negocios permite saber quién es la empresa, como lo hace y con que canales, en esta actividad en primer lugar se realizó una reunión junto al gerente de operaciones y administración con el fin de dar a conocer los diferentes modelos de negocios y las finanzas por modelo de negocios, posteriormente se inició el análisis por cada modelo de negocios identificando los modelos con más potencial de crecimiento como el modelo de adquirencia y las ventas de servicios.

### **2.4.2 Comentario personal**

Esta actividad es de gran importancia ya que no sólo se conoció cómo obtienen sus ingresos sino también quiénes son sus clientes y que hace diferente a la empresa, asimismo se

puede identificar que oportunidades hay en algunos modelos o que se podría hacer en dicho modelo de negocio.

## **2.5 Identificación de competencia en cada modelo de negocio.**

En TENGO existen diferentes modelos de negocios, cada uno con diferentes productos o servicios, es por ello que es importante conocer a la competencia por cada modelo y qué es lo que hace mejor a TENGO.

### **2.5.1 Descripción de la actividad**

Luego de conocer cada uno de los modelos de negocios se realizó la investigación de las principales competencias existentes por cada modelo de negocios, identificando las ventajas que tiene TENGO por sobre las demás empresas y comparaciones en las transacciones que se pueden realizar en la diferentes empresas o billeteras móviles

### **2.5.2 Comentario personal**

Para esta actividad se investigó en diferentes fuentes y páginas web de los competidores, es importante estudiar a la competencia para incrementar el valor hacia el cliente y mejorar el servicio, se debe mostrar cuáles son las ventajas diferenciadoras y que los clientes puedan elegir TENGO debido a muchas de los beneficios que brinda.

## **2.6 Dashboard (Tablero) de remesas**

“Un dashboard es un panel de datos en el que las empresas visualizan la información más importante” (Castillo, 2016). La importancia de realizarlos radica no sólo en presentar datos o información sino en cómo esos datos aportan valor para la toma de decisiones.



### **2.6.1 Descripción de la actividad**

Se procedió a elaborar un dashboard sobre remesas a nivel general con el motivo de presentar o visualizar los datos al jefe de la práctica supervisada, ofreciendo una mejor visibilidad de dichos datos e indicadores para poder analizar el comportamiento que han tenido a través de los años.

### **2.6.2 Comentario personal**

La inteligencia de negocios implica analizar los datos de diferentes maneras para la toma de decisiones es por ello que la visualización es de suma importancia y es la mejor forma de mostrar datos e información de relevancia a la gerencia.

## **2.7 Dashboard Comercial**

Comercial es un área de la empresa en donde se tiene relación estrecha con los clientes, afiliados, también se desarrollan negocios, es por ello que radica la importancia de la inteligencia de negocios para el análisis profundo que pueda ayudar a la toma de decisiones y a dar un mejor servicio a cada cliente.

### **2.7.1 Descripción de la actividad**

Esta actividad se llevó a cabo con la ayuda de una base de datos de todos los puntos, agentes, kioscos de la empresa, el dashboard consiste en visualizar la ubicación de cada punto en un mapa, así mismo diferentes gráficos que muestran la distribución de los saldos de cada billetera asignada, este dashboard se realizó con el objetivo de poder observar los puntos más fuertes y en donde se encuentra la mayor concentración.

### **2.7.2 Comentario personal**

Este tipo de informes es de suma utilidad porque permite a la empresa gestionar eficientemente cada cliente afiliado por medio de gráficos e indicadores que brinden valor a la empresa.

## **2.8 Presentación del Dashboard Comercial**

Presentación del dashboard sobre el área Comercial a la gerencia y verificar que el informe cumpla con todos los requisitos solicitados.

### **2.8.1 Descripción de la actividad**

Posterior a realizar el dashboard comercial se procedió a realizar la presentación a la jefatura del área comercial con el objetivo de dar a conocer los puntos más importantes del dashboard, como ser: De qué trata el informe, como se estructuró, como se hizo la limpieza de datos, la función de cada visualización entre otros puntos relevantes para la gerencia.

### **2.8.2 Comentario personal**

La elaboración de informes es de suma importancia para analizar un negocio. Y realizar presentaciones es la mejor forma de mostrar datos e información de relevancia a la gerencia para que se pueda realizar correcciones o mejoras.

## **2.9 Cuadre BM PTCACHO (Billetera puente)**

El Cuadre BM PTCACHO es un enlace entre el usuario y el encargado de aplicación de ajustes, PTCACHO funciona como una billetera puente entre la billetera del usuario y la cuenta de Astra, Honduras, se mueve el dinero de una billetera a otra.

### **2.9.1 Descripción de la actividad**

El cuadro de ptcacho arrastra un saldo anterior por lo que se realiza una revisión de manera diaria para identificar si hay transferencia, luego se procede a buscar la diferencia entre todas las transacciones y se agregan al cuadro general. A partir de ello se da seguimiento a los casos donde hubo diferencia para posteriormente hacer un ajuste en el cuadro general.

### **2.9.2 Comentario Personal**

Esta actividad se actualizo desde año 2021 a la fecha actual, mediante esta tarea se tuvo un aprendizaje para usar el portal Umarket para descargar los reportes de manera diaria. (Ver Anexo 10)

## **2.10 Conciliaciones Bancarias (Cuadre Transaccional de billeteras Electrónicas)**

El objetivo de esta actividad es, Administrar transacciones ejecutadas mediante la billetera electrónica, saldo originado por medio de su cuenta bancaria o por medio de una transferencia realizada por un punto Tengo si no mantiene cuenta con la institución bancaria.

### **2.10.1 Descripción de la actividad**

Se realizaron conciliaciones bancarias atrasadas (a partir del mes de marzo hasta el mes Octubre) en la cual se cuadraba si el Total Billpay era igual a la total deposito diario, Colocando Adjusment crédito y débito manual, reportar anomalías, verificar si el total movimientos de ATM era igual a lo reflejado en cuenta Astra, el débito corresponsal con su respectivo TRX. copiar y pegar reporte transaccional billetera, reporte Retiros billetera, reporte cupones billetera al cuadro de billetera diario.

El Cuadre Transaccional de billeteras electrónicas se realiza de manera diaria, esto se hace para el control de las billeteras electrónicas, el saldo de ASTRA, el estado de cuenta. De esta actividad se realizó un cuadro resumen donde se coloca el TRX con su respectivo monto, Retiros ATM, total transacciones del día (corresponsales).

### **2.10.2 Comentario personal**

Se logro dejar el cuadro de billeteras a la fecha actual mejorando así el registro de datos de fechas atrasadas para tener un mejor control, Esta actividad se realizó de manera diaria después de septiembre. Se obtuvo como resultado el conocimiento como se realiza en TENGO dicha conciliación bancaria y se logró satisfactoriamente. (Ver Anexo 11, 12).

## **2.11 Actividad RSE**

La RSE hoy en día debe ser comprendida como una estrategia que abarca las actividades, decisiones, políticas y acciones éticas llevadas a cabo por cualquier empresa durante el desarrollo de su actividad económica, siendo consciente que su operación se ve reflejada aún en las esferas más básicas de la misma, por ejemplo cuando un cliente adquiere un producto o servicio, inicia un proceso en el cual interviene no sólo criterios como precio y calidad sino también la credibilidad de la empresa y su actuar frente a la sociedad. (Gómez & Anny Mabel Cortés Camacho, 2015)

### **2.11.1 Descripción de la actividad**

En TENGO se está muy comprometido con la responsabilidad social empresarial RSE, es por ello que en esta actividad se debía dar ideas de responsabilidad social que puede aceptar la empresa para implementar en la sociedad, se realizaron dos propuestas de actividades orientadas a la ayuda de un refugio de perros y gatos abandonados; las propuesta número 1 es

sobre realizar un bingo solidario de forma virtual y la segunda propuesta es sobre una campaña de donación con el lema “Se un héroe para muchos peluditos”.

### **2.11.2 Comentario personal**

Los refugios para animales son vitales para rescatar mascotas y animales abandonados, pero a menudo operan con recursos limitados, es por ello que como empresa es importante además de apoyar personas y el medio ambiente también ayudar a animales que lo necesitan, como empresa es necesario estar comprometidas con un cambio real para los animales no humanos y dedicar parte de su tiempo, esfuerzo en ayudar a cambiar el mundo. (Ver anexo 13,14,15)

## **2.12 Encuesta sobre lanzamiento de un nuevo servicio**

Las encuestas para el lanzamiento de un nuevo producto o servicio son de mucha importancia en las empresas ya que permiten conocer de primera mano lo que piensan en este caso los usuarios acerca del producto nuevo y de esa forma poder captar al público adecuado.

### **2.12.1 Descripción de la actividad**

El objetivo de esta actividad es poder hacer una segmentación; es decir identificar quién es el público objetivo y asociar como el producto se adapta a las necesidades de esas personas. Luego con la investigación se pretende saber a quién se va dirigir los esfuerzos de comunicación o a quien se va dirigir o crear la campaña.

### **Comentario personal**

Esta actividad fue de bastante aprendizaje para la hora de lanzar un nuevo producto o servicio ya que se es necesario realizar encuestas de mercado para conocer y segmentar

realmente los usuarios asimismo para recaudar la información valiosa sobre los potenciales clientes. (Ver anexo 16)

### **2.13 Dashboard Modelos**

Como se ha dicho anteriormente TENGO cuenta con 8 tipos de modelos de negocios entre ellos se encuentra Billpay, Venta de servicios, Boletería, envíos y retiros, remesas, adquisición, cupones, etc. Es importante poder visualizar la información transaccional por cada modelo para poder evaluar la empresa.

#### **2.13.1 Descripción de la actividad**

Para esta actividad se realizó un dashboard el cual pretendía visualizar el crecimiento de cada modelo de negocios bien segmentado, es decir representar dichos modelos ya sea a nivel de cada transacción disponible, por cada canal ya sea digital, físico y poder segmentarlo aún más, con el objetivo de evaluarlos mejor y ver cuales no están teniendo un verdadero desarrollo.

#### **2.13.2 Comentario personal**

En esta actividad se puso en práctica lo aprendido en las primeras semanas en las cuales se desarrolló el análisis de dichos modelos de negocios, actualmente se pudo realizar con éxito la actividad debido al conocimiento de cada uno y así poder entender lo que está pasando con cada uno.

### **2.14 Mejorar dashboard de transacciones por canal**

TENGO cuenta con diferentes canales para poder ofrecer los servicios a sus clientes, entre ellos al canal digital, Los agentes cadena, los puntos independientes, los kioscos y los

cajeros. En base a ellos resalta la importancia de realizar dashboards para representar cada servicio por cada canal.

#### **2.14.1 Descripción de la actividad**

Para esta actividad se pidió actualizar y mejorar un dashboard del área de productos, este dashboard consiste en información de transacciones realizadas por los usuarios en los diferentes canales que existen, ya sea por ejemplo el canal digital en el que se puede analizar los movimientos de los usuarios en la billetera. Para la actualización se añadieron fórmulas y parámetros para su mejor entendimiento asimismo poder mejorar la estética en cada gráfica.

#### **2.14.2 Comentario personal**

Cada reporte realizado representa una de las actividades importantes en el área de de Bi de productos, ya que en ellos se consolidan todos los datos obtenidos de las transacciones que se realizan día con día, en este caso poder representarlos por canal. Se visualizan de forma amigable y entendible el cómo se encuentra el negocio en términos de rentabilidad y como están funcionando los diferentes canales.

## **CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA**

### **3.1 Situación Actual**

“Una de las grandes ventajas de Power BI es que es una herramienta colaborativa. Por lo tanto, podemos compartir nuestros informes y trabajarlos con más usuarios de nuestro entorno de trabajo” (Métodos para compartir informes en Power BI, s.f.).

TENGO es una gran empresa que en la actualidad tiene presencia en todo el país y que año con año ha conseguido un crecimiento enorme gracias a los diferentes modelos de negocios que poseen, las grandes alianzas con las que cuentan y junto a la billetera App Go han logrado captar diferentes tipos de clientes consolidándose como una empresa tecnológica e innovadora. Es por ello que, con una empresa tan grande y diversa, gestionar y administrar las herramientas adecuadas y por lo tanto los datos para que los empleados tomen decisiones comerciales valiosas es vital y desafiante, y una de las claves el éxito debe ser la capacidad para equilibrar la continuidad con el cambio.

Actualmente, una de las debilidades que se logró encontrar es en el acceso a los reportes de Bi por los colaboradores, no se ha implementado una forma eficiente para poder compartir los tableros entre los usuarios y que estos puedan visualizarlos, editarlos y poder tomar decisiones en conjunto. No cabe duda que solo el hecho de elaborar reportes es un gran inicio para mantenerse a la vanguardia como empresa y encontrar datos con mucho valor. No obstante, es importante enfocarse en el uso de Power Bi con la intención de que nadie tenga que esperar informes por parte de un solo usuario o perder tiempo en compartir esos reportes de formas menos eficiente, con esto logran mantenerse competitivos y pueden brindar datos a los empleados de una manera moderna y competente.



## **3.2 Propuesta de Mejora 1**

### **3.2.1 Diseño Móvil de Power Bi**

La propuesta dio inicio con las siguientes preguntas ¿Cómo mejorar la gestión de los datos con el uso de Power Bi?, ¿Cómo se puede compartir la información contenida en los reportes de Bi de forma eficiente y accesible? estas interrogantes fueron planteadas a partir de la estrategia DO formulada en el FODA estratégico que consiste en aprovechar las herramientas de Bi, en este caso Power Bi de esta manera reducir los problemas que hay con el acceso a la información por parte de los colaboradores.

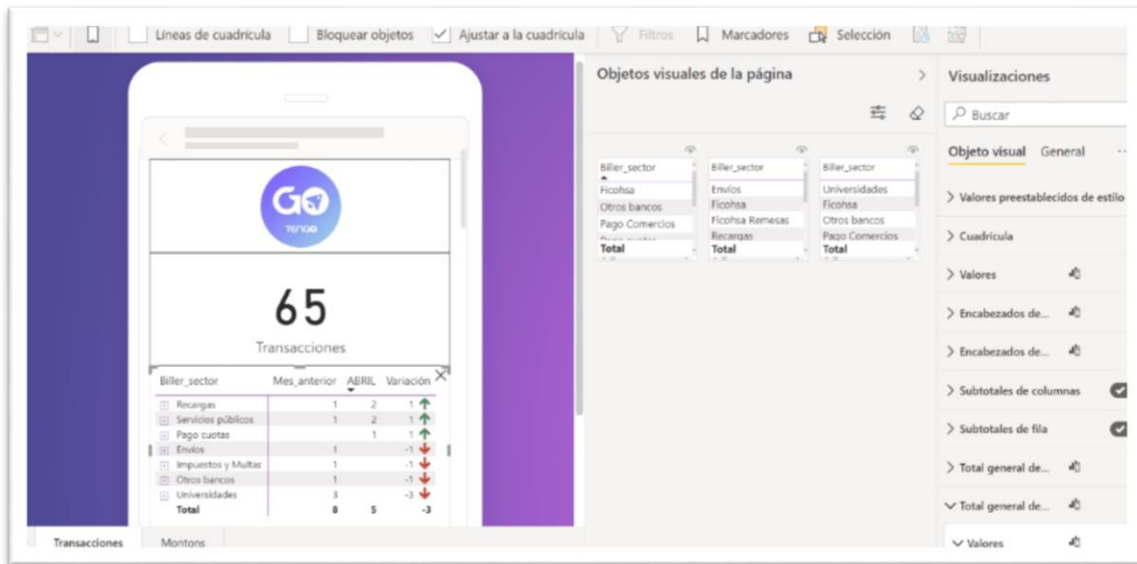
Partiendo de lo anterior se plantea el uso del diseño móvil de Power Bi para poder compartir los tableros, reportes de Bi entre varios colaboradores, y que estos puedan acceder a ellos de una forma eficiente, que puedan visualizar de manera más ágil los gráficos e indicadores y puedan editarlos si lo requiere para poder tomar decisiones efectivamente.

Power Bi tiene la ventaja que provee seguridad en la información, libertad a los usuarios y una corta curva de aprendizaje para aquellos que no están familiarizados con tecnologías de bi. En cuanto a la aplicación móvil en Power Bi desde un punto de vista ejecutivo, permite a la empresa tener la información disponible para poder consultarla en cualquier momento, así mismo se puede analizar la situación de la empresa en tiempo real, se pueden realizar comentarios, anotaciones y todo de forma colaborativa con el equipo que corresponda.

A continuación, se presenta el tablero de Bi elaborado sobre transacciones de la App Go haciendo uso del diseño móvil, los datos numéricos mostrados por motivos de confidencialidad fueron modificados con la intención de mostrar el trabajo realizado.

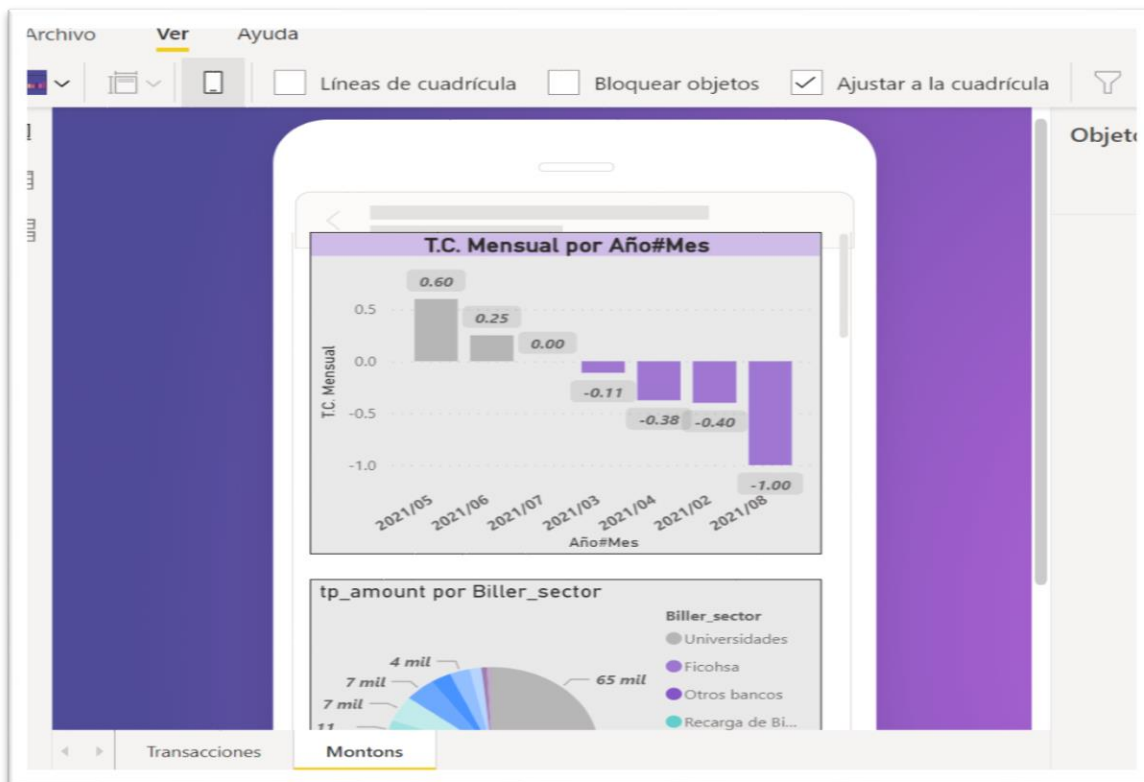
**Ilustración 5**

*Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil*



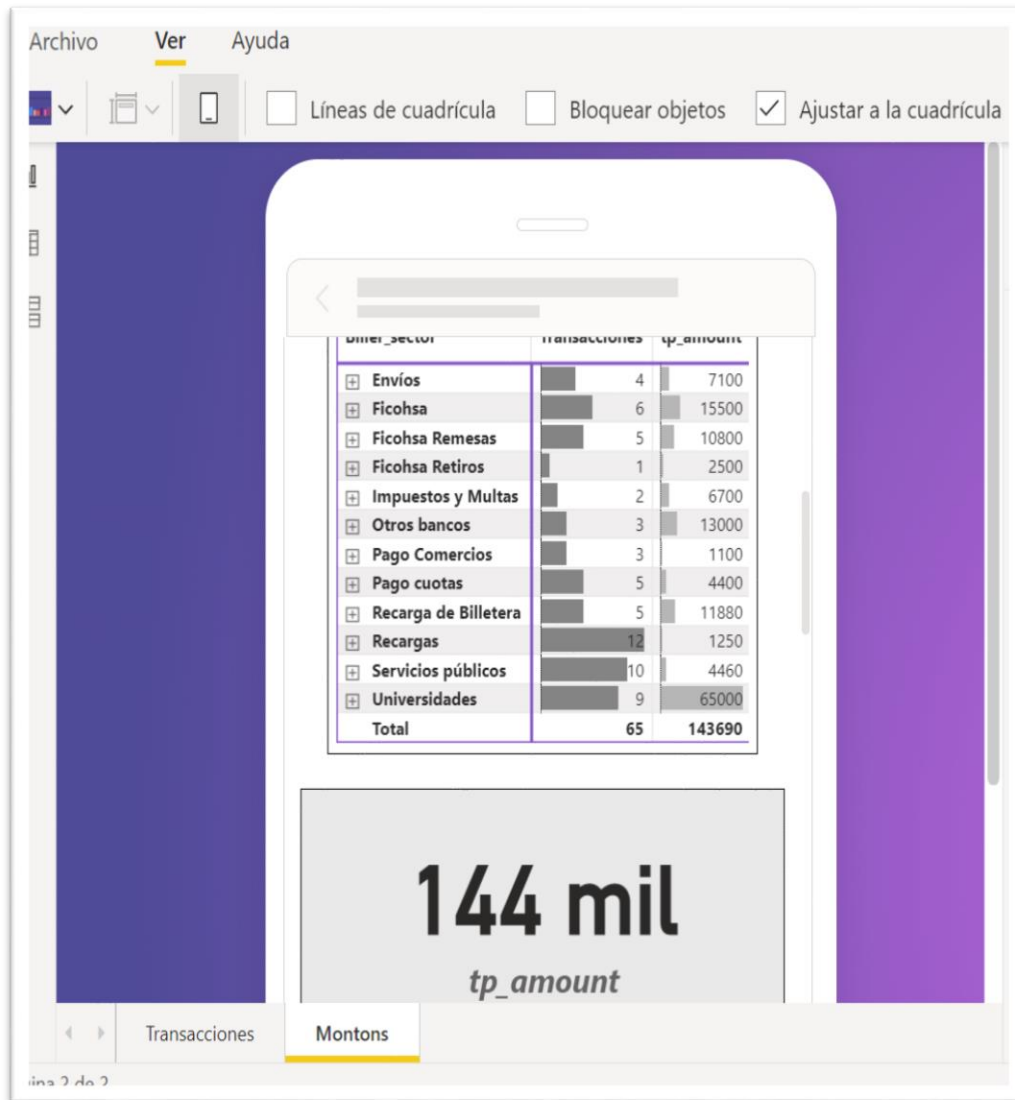
**Ilustración 6**

*Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil*



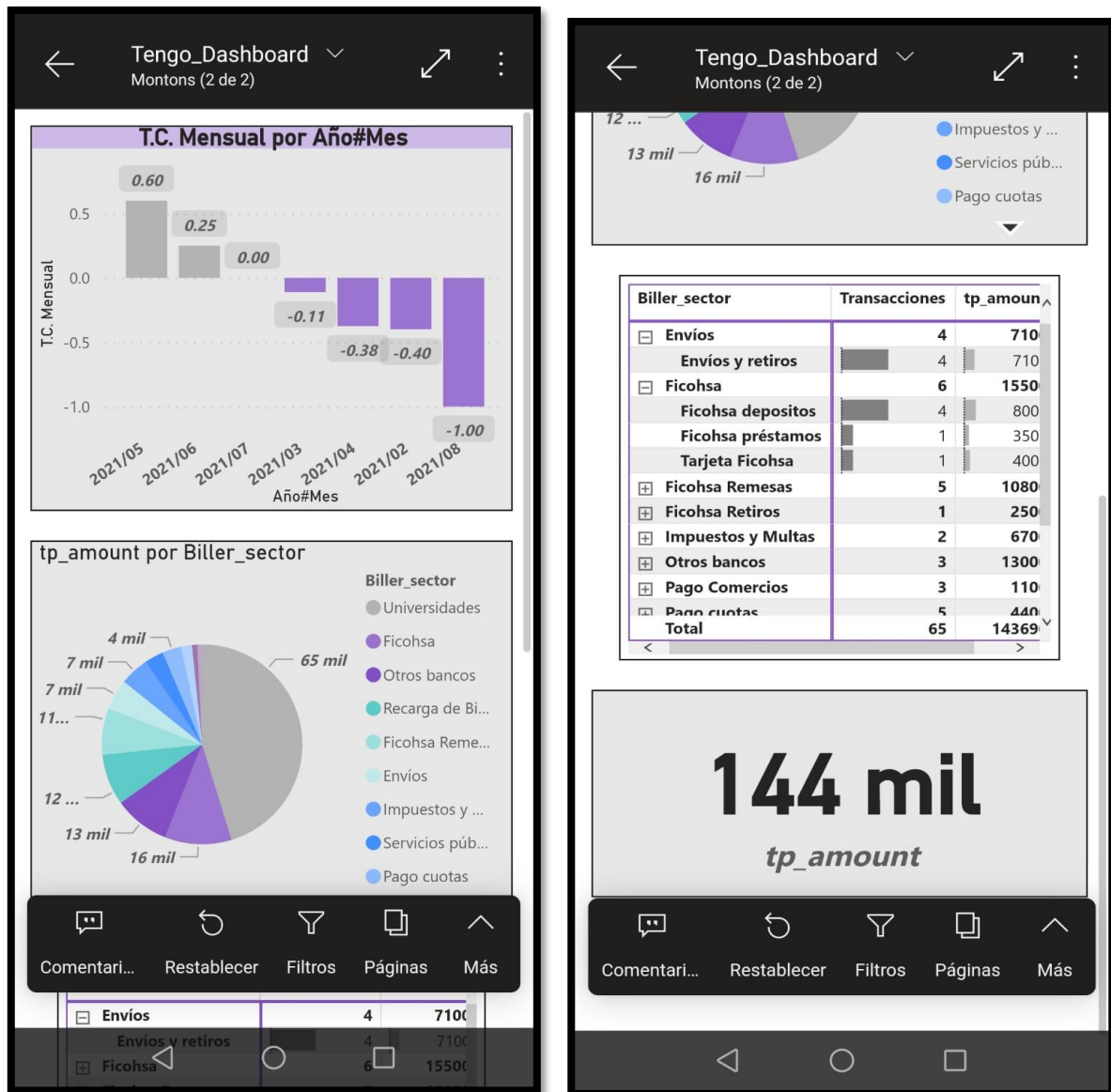
## Ilustración 7

*Informe Bi de transacciones de la App Go con el diseño móvil*



## Ilustración 8

Reporte visto desde celular



Luego de realizar informes en Power Bi, se puede crear vistas optimizadas que son para dispositivos móviles, existe un lienzo en donde se crean los diseños a partir de los tableros creados, los gráficos ya realizados se podrán colocar de acuerdo al espacio requerido y al gusto del usuario, luego de esto se hace la publicación del informe optimizado para dispositivos

móviles desde el escritorio en el servicio Power Bi, y al contar con la licencia Pro este contenido se puede compartir con los demás colaboradores.

Compartir y tomar decisiones en equipo es muy importante para una buena gestión de datos y las personas beneficiadas con esta propuesta directamente son 5 sin embargo, como están en una empresa y no se va usar todos los reportes solo para las personas que lo realizan , sino que dichos reportes o informes se deben compartir con el equipo, los jefes de las áreas (administración, producto, comercial, operaciones y mercadeo) para que también puedan analizar estos datos y tomar sus propias decisiones.

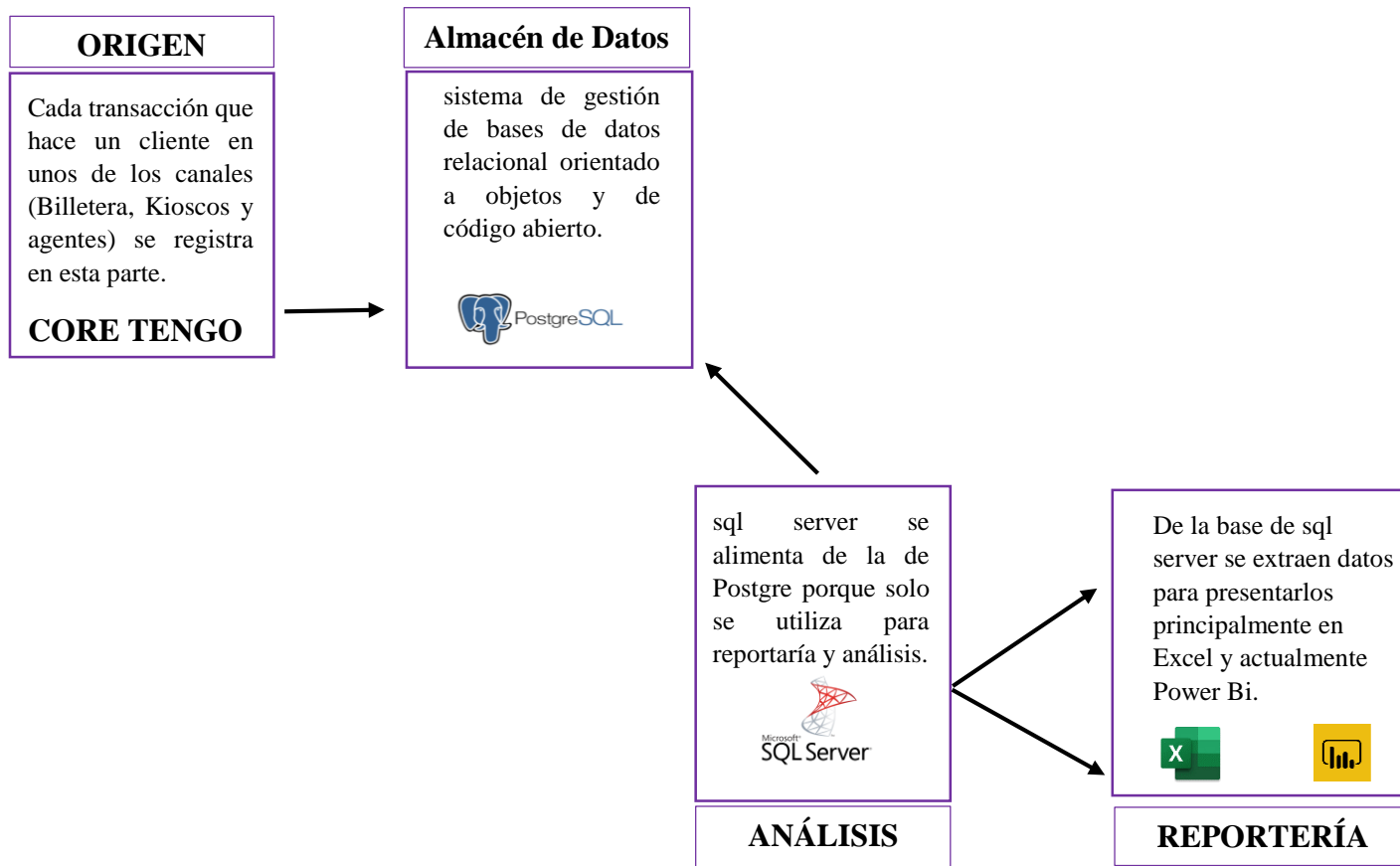
Para el desarrollo de la propuesta se requiere la ayuda de empleados del área de inteligencia de negocios de la empresa para la inducción y capacitación de los colaboradores que también forman parte de la toma de decisiones, es decir las personas que cuenten con las licencias serán los encargados de esta parte de socialización y puesta en marcha de dicha propuesta. A continuación, se muestra el cronograma de actividades.

**Tabla 3**

*Diagrama de actividades de la propuesta*



### 3.3 Diagrama de arquitectura de base de datos



### 3.4 Impacto de la propuesta de mejora

Actualmente las personas que utilizan la herramienta en la empresa son 5 sin embargo no cuentan con las versiones Pro de Power Bi por lo que para poder compartir los reportes con la aplicación móvil de power Bi se hace necesario esta versión antes mencionada. El precio de las Licencias de Power Bi Pro es de 9.99 dólares por usuario al mes según la página oficial de Microsoft Power Bi. La inversión inicial total por la compra es de USD\$ 599 por las cinco licencias.

Es importante mencionar que la inversión por inducción y capacitación no tendrá ningún impacto monetario ya que debido a que se va a desarrollar por encargados de BI en la empresa no requiere ser cotizada y no se verá reflejado en la inversión total de la propuesta.

**Tabla 4**

*Impacto económico de la propuesta*

Descripción	Cantidad	Precio	Total
Licencia Power BI Pro	5	\$9.99	\$599.4
Capacitación	-	\$0.00	\$0.00
Otros gastos relacionados	-	\$200.00	\$200.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>\$799.4/ L. 19,672</b>

La propuesta además de impacto económico, tendrá un impacto en el tiempo ya que poniendo en marcha el uso del diseño móvil acelerará el acceso a la información; es decir, de esta manera desde los dispositivos se podrá visualizar los informes o paneles de una forma dinámica, ágil, rápida. Por lo tanto, se podrá estar en sintonía entre los usuarios, mejorar la toma de decisiones y poseer ventaja competitiva.

En general, la implementación de la propuesta resulta en la optimización de tiempo y con ello mejora la adecuada gestión de datos. Finalmente, los usuarios pueden estar siempre conectados a los datos.

“La inteligencia empresarial móvil está a tan solo un toque de distancia” (Una aplicación para todos los dispositivos, s.f.).

### **3.4 Situación Actual**

Uno de los modelos de negocio con los que actualmente cuenta TENGO es el de la venta de boletos, hoy en día la venta es para eventos y fútbol. Este modelo es uno de los más innovadores y modernos, el cual tiene muchas ventajas que involucra la compra fácil ya sea para partidos de fútbol y para eventos como conciertos, siendo líderes y referentes en la venta de estos.

Este modelo tiene bastante potencial debido a que Solo la APP Go es la única billetera electrónica que cuenta con la venta de boletos de varios tipos, eliminando así largas filas.

Tengo es una empresa innovadora, se cree firmemente que Honduras necesita modernizarse y evolucionar en todos los sentidos. Las filas largas para la compra de boletos son cosa del pasado gracias al innovador proceso de venta de boletería que presenta Tengo a los hondureños. Los boletos están a la venta en los diferentes puntos.

Durante el análisis de este modelo se pudo observar que representa bastante potencial y un punto de mejora para seguir innovando y poder ofrecer variedad de servicios que ofrezca la facilidad a los usuarios es la venta de boletos en la industria de transporte.

### **3.5 Propuesta de mejora 2**

#### **3.5.1 Boletería de Transporte**

Consecuente a la interrogante de ¿Cómo se puede mejorar este modelo de negocios? , tomando en consideración la estrategia FO la cual consiste en aprovechar el liderazgo,



referencia en venta de boletos y el potencial que tiene mejorando este modelo de negocio para lograr venderse como marca, también tomando en cuenta el mercado fuerte que tiene la industria de transportes, surgió la idea de esta propuesta, la cual consiste en vender boletos de transporte de la empresa Hedman Alas por medio de la billetera App GO.

Comprar boletos a través medios electrónicos se ha vuelto una importante herramienta para minimizar el contacto humano en el contexto de la nueva normalidad en cuanto a viajes en autobús, además de ello el tener que realizar filas para comprarlos es un problema común que incentiva el ofrecer este servicio. Se trata de extender la digitalización de los servicios de transporte terrestre y con ello poder planificar y adquirir viajes usando una App. Esto, con el fin de agilizar el abordaje, y así hacer de los medios electrónicos parte de una estrategia concreta de comodidad, efectividad e innovación.

Además de lo anteriormente dicho se trata de atraer nuevos usuarios con la implementación de este servicio.

Es así que uno de los tantos beneficios para los usuarios sería el que puedan acudir con tiempo a comprar su boleto sin hacer largas filas asimismo la facilidad y rapidez.

Los beneficios para Hedman Alas sería una mayor publicidad para la empresa, que alcancen un mayor mercado asimismo aprovechar los canales de distribución que además de ser en la App, lo podrán adquirir en los puntos tengo y en los kioscos.

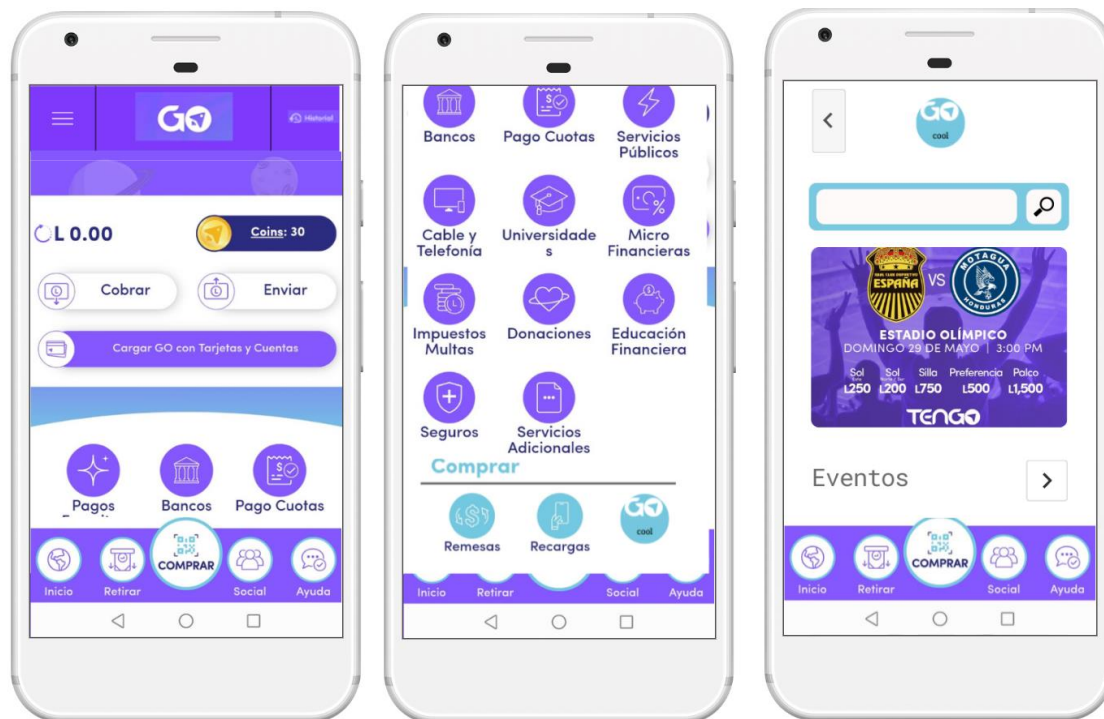
La compra de los boletos es facilísima; los usuarios entran a la App Go, compran el boleto, eligen el destino y horario deseada y se les genera un ticket que contiene varias medidas de seguridad, entre ellas el nombre del cliente y su número de identidad.

La principal medida de seguridad que puede contener cada uno de los boletos, es un código QR. Esto asegura que se pueda verificar la propiedad del mismo en caso que llegue a tener algún problema.

La propuesta también incluye a “Go cool” que funciona como una sección en la app en el que se pueda visualizar o agregar más opciones que tengan que ver con entretenimiento o viajes por ejemplo alianzas con empresas de transporte para la venta de esos boletos.

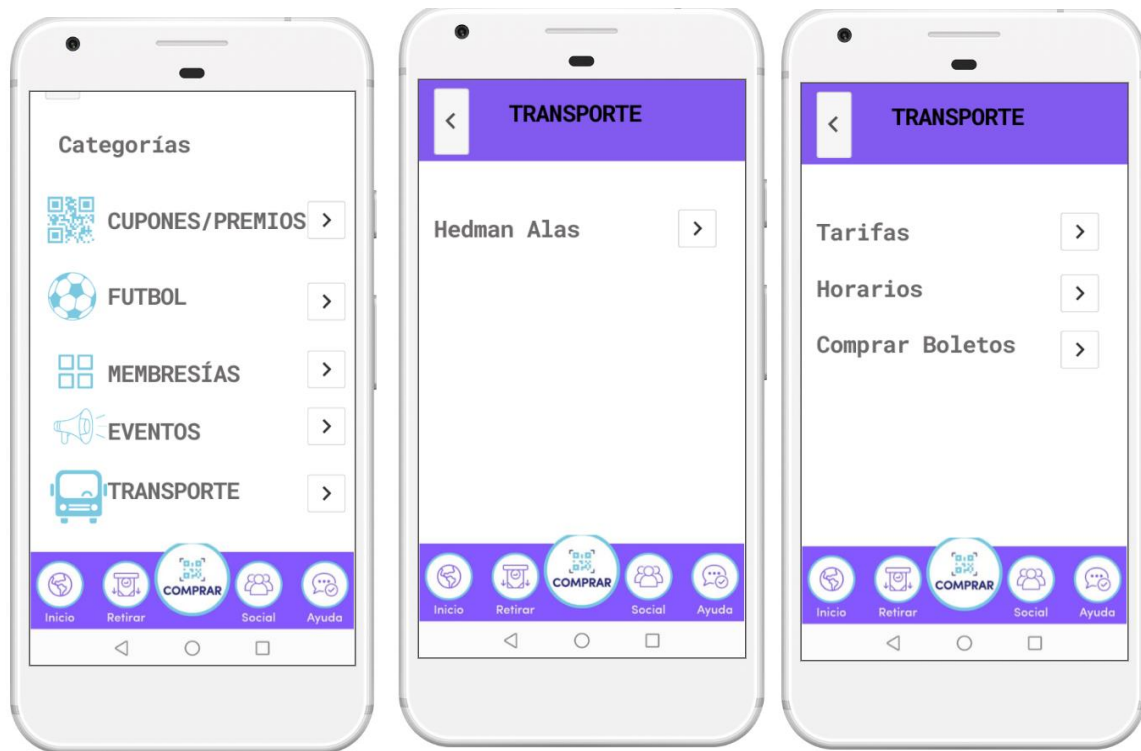
## Ilustración 9

### *Prototipo App*



### Ilustración 10

#### Prototipo App



Para el desarrollo de la propuesta se requiere la ayuda de empleados del área de Productos y tecnología, los primeros debido a que es el área que se encarga de realizar las respectivas investigaciones para la implementación de un servicio asimismo se encarga de toda la interfaz de la app, los segundos debido a que son los encargados de todas las actualizaciones respectivas determinadas.

A continuación, se muestra el cronograma de actividades.

**Tabla 5**

*Diagrama de actividades de la propuesta*



### 3.6 Impacto de la propuesta de mejora

#### 3.6.1 Impacto Económico

A continuación, se detalla el presupuesto y estimación al implementar el nuevo servicio en la App Go para la venta de boletos de transporte.

**Tabla 6***Impacto económico de la propuesta App*

<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
Puesta en funcionamiento en la app	5,000
Costo promedio de mantenimiento	5,000
Publicidad	5,000
Otros gastos relacionados	3,000
<b>Total</b>	<b>L.18,000</b>

La inversión total que conlleva la implementación de la propuesta de mejora es de L.18,000, este servicio facilitará a muchos de los usuarios de la app y a personas que aún no cuentan con la App para poder incentivarlas para descargarla e ingresar y realizar la compra de los boletos.

**Proyección de ventas**

A continuación, se realizó una proyección de ventas para la presentación del PITCH de la propuesta de boletería.

**Tabla 7***Boleto Plus TGA a SPS*

<b>Mes</b>	<b>Costo</b>	<b>Ventas</b>	<b>Precio de venta</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Utilidad</b>
10	L687	1,000	753	L752,700	L687,000	L65,700
11	L687	1100	753	L827,970	L755,700	L72,270
12	L687	1210	753	L910,767	L831,270	L79,497
1	L687	1331	753	L1,001,844	L914,397	L87,447
2	L687	1464	753	L1,102,028	L1,005,837	L96,191
3	L687	1611	753	L1,212,231	L1,106,420	L105,811

**Tabla 8**

*Boleto Ejectivo TGA a SPS*

Mes	Costo	Ventas	Precio de venta	Ingresos	Costo Total	Utilidad
10	L548	600	600	L359,880	L328,800	L31,080
11	L548	660	600	L395,868	L361,680	L34,188
12	L548	726	600	L435,455	L397,848	L37,607
1	L548	799	600	L479,000	L437,633	L41,367
2	L548	878	600	L526,900	L481,396	L45,504
3	L548	966	600	L579,590	L529,536	L50,055



### 3.7 Indicadores de éxito

Un indicador de gestión o indicador de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. Las organizaciones utilizan indicadores para evaluar su éxito al alcanzar las metas. (Roncancio, s.f.)

**Tabla 9**

*Indicadores clave de éxito propuesta 1*

<b>Objetivos de análisis</b>	<b>Propósitos a alcanzar</b>	<b>¿Qué se planea medir?</b>	<b>Enfoque o de medición</b>	<b>Punto de vista</b>
Optimizar el tiempo en un 50% con la Implementación de Diseños móviles para compartir los dashboards de manera ágil y eficiente.	Crear diseños móviles para mejorar la representación de datos asimismo el acceso a ellos.	Optimización del tiempo y facilidad de uso	La medición tendrá lugar en las diferentes áreas en donde se llevan a cabo análisis de datos	La implementación se efectuará por medio del equipo de analítica de TENGO quienes serán también los responsables de impartir los talleres.

**Tabla 10***Indicadores clave de éxito propuesta 2*

Objetivos de análisis	Propósitos a alcanzar	¿Qué se planea medir?	Enfoque o entorno de medición	Punto de vista
Incrementar el número usuarios en Tengo por medio de Implementación de nuevo servicio de venta de boletería de transporte	Aprovechar su liderazgo y referencia en venta de boletos y el potencial que tiene mejorando este modelo de negocio para lograr venderse como marca.	Aumento de usuarios en la app por el uso del servicio de boletería.	La medición tendrá lugar en base a los clientes y potenciales clientes que sean usuarios de TENGO.	La implementación se efectuaría por parte del equipo de productos y administración quienes serán responsables de la investigación.



**Tabla 11** *Indicadores de éxito*

<b>Objetivos</b>	<b>Definición KPI</b>	<b>Unidades KPI</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Forma de calcularlo</b>	<b>Resultado</b>
Reducir el tiempo para compartir informes	Variación de tiempo	%	1 vez por proyecto	$\frac{(t_2 - t_1)}{t_1} * 100$	$\frac{(10 - 20)}{20} * 100$ = 50%
Aumentar el uso de la herramienta de Bi	Uso de la herramienta	%	1 vez por mes	$\frac{(p_2 - p_1)}{p_1} * 100$	$\frac{(7 - 5)}{5} * 100$ = 40%

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

-Se identificó mediante el análisis realizado en la empresa oportunidades de mejora, asimismo un potencial de crecimiento en uno de los modelos de negocio específicamente en el de boletería, tomando en cuenta que es un modelo en el cual se puede innovar, aprovechando tanto el nicho de mercado como las nuevas tecnologías.

- Se aumentó el uso de la herramienta Power Bi en la empresa en un 40%; es decir de 5 personas que utilizaban la herramienta, actualmente lo utilizan 7. Esto indica un mayor compromiso de la empresa por mejorar la eficiencia en sus actividades del día día.

- En base a la propuesta planteada orientada al uso de diseño de reportes para móviles en la herramienta Power Bi permitió la optimización de tiempo en un 50%, debido a que anteriormente se tardaban 20 min y actualmente 10 min, así mismo la estrategia de compartir mediante diseños móviles demuestra que es una estrategia innovadora y eficiente para compartir los tableros de BI.

### **4.2 Recomendaciones**

#### **4.2.1 Recomendaciones a la empresa**

-La empresa debe realizar análisis internos y externos constantemente para poder identificar nuevas oportunidades de mejora y diseñar estrategias que respondan a las necesidades de cada uno de los modelos de negocios y que estos puedan ir creciendo mucho más.

-Se recomienda a los encargados de BI seguir innovando en temas de herramientas de Bi, es importante estar actualizados en cuanto a estas y las diferentes ventajas que ofrecen; es por ello que destinar un buen presupuesto para estos temas es de vital importancia, tomando en cuenta siempre el mejorar la toma de decisiones y asimismo el desarrollo de las tareas realizadas de una forma más eficiente.

-Continuar desarrollando capacitaciones a los empleados en temas de Power Bi para que esta herramienta pueda ser utilizada en las actividades diarias y pueda ser bien explotada, considerando que también contribuye al desarrollo y crecimiento de los colaboradores, de igual manera es importante revisar las métricas de uso en power Bi ya que ayudan a conocer el impacto de los paneles e informes, en ellas se puede observar cómo se usan los informes en la empresa, quiénes lo ven o quiénes lo utilizan a diario, etc.

#### **4.2.2 Recomendaciones a UNITEC**

-Orientar a los estudiantes que estén próximos a su práctica profesional sobre todo el proceso desde la búsqueda de una empresa potencial y el cómo seleccionar la adecuada, reforzando el uso de Symplicity como un apoyo para solicitar prácticas en empresas.

-Guiar por medio de talleres a los estudiantes sobre como desenvolverse de la mejor manera en su práctica para que puedan ir con más confianza a lo que puede ser su primera experiencia de la vida laboral.

#### **4.2.3 Recomendaciones a los estudiantes**

-Iniciar la búsqueda de la institución donde van a realizar su práctica profesional con antelación, ya que es importante tomarse un tiempo para seleccionar la empresa que mejor les

beneficie y que se adecue a los conocimientos de cada estudiante y a los requisitos solicitados por la universidad.

-Actuar con proactividad en la empresa ya que es de gran importancia tener iniciativa, dar soluciones y no problemas, generando nuevas ideas.

-Cumplir con responsabilidad cada una de las actividades solicitadas en las empresas y realizarlas de la mejor manera otorgando el mayor esfuerzo posible, dando a conocer cada una de las habilidades y conocimientos adquiridos en la vida universitaria.

## BIBLIOGRAFÍA

- Banco Mundial. (02 de 10 de 2018). *Visión General: Inclusión Financiera*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Barrera, J. (24 de 04 de 2017). *estrategiaynegocios*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/portada/tengo-la-empresa-hondurena-especializada-en-pagos-y-remesas-IVEN1065269#:~:text=Entre%20las%20remesadoras%2C%20TENGO%20tiene,pago%20de%20transacciones%20o%20colecturías>.
- Castillo, M. (12 de 11 de 2016). *EXPANSIÓN*. Obtenido de <https://www.expansion.com/economia-digital/protagonistas/2016/11/12/5824c400e5fdea752d8b45d3.html>
- Gómez, I. N., & Anny Mabel Cortés Camacho. (2015). *ENTIDADES BANCARIAS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=contaduria_publica)
- Métodos para compartir informes en Power BI*. (s.f.). Obtenido de <https://aglaia.es/blog/power-bi/metodos-compartir-informes-power-bi/>
- Polanco, Y. J.-S.-C. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
- Proceso Digital. (06 de 03 de 2019). Obtenido de <https://proceso.hn/tengo-lanza-su-novedoso-servicio-de-billetera-movil/>

Roncancio, G. (s.f.). *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?*

Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>

*Una aplicación para todos los dispositivos.* (s.f.). Obtenido de

<https://powerbi.microsoft.com/es-es/mobile/>

## GLOSARIO

**Adquirencia:** Es el proceso por el cual se brinda las herramientas necesarias para que se pueda ofrecer pago con tarjetas/crédito y débito en un negocio. Ya sea que se tenga un comercio o que se venda productos o servicios de manera particular, se puede brindar a sus clientes más opciones de pago.

**App Go:** Es una aplicación propiedad de ASTRA HONDURAS, S.A. (TENGO) que permite al USUARIO a través de sus dispositivos móviles, acceder a diferentes servicios, contratar productos y efectuar transacciones de forma ágil, confiable segura y oportuna.

**Billers:** Comercio o Empresa afiliado que demanda de los servicios de cobranza en puntos TENGO y de los cuales se ofrece el servicio al cliente final.

**Billetera móvil:** Monedero electrónico que se habilita a la cuenta básica TENGO acreditando por adelantado la cantidad que figura como disponible y que se va consumiendo con cada operación realizada.

**Billpay:** Donde se puede ver como se mueve transaccionalmente, reporte de billers, los pagos, comisiones, etc. Se trata del servicio de colecturía es decir que las personas puedan realizar pago de facturas es una recaudación de pago ya sea de recibos de servicios públicos como el cable, etc.

**ATM:** Cajero automático.

**Coins:** Sirve para desbloquear automáticamente niveles y obtener beneficios exclusivos según el nivel que se tenga

**Diseño para móviles:** La vista de diseño para dispositivos móviles de Power BI se usa a fin de crear vistas de páginas de informe optimizadas para su visualización en dispositivos móviles.

**Inteligencia de Negocios:** Es un conjunto de estrategias, procesos, impulsado por la tecnología y que se enfoca en el análisis de datos y encontrar información procesable que ayude a generar conocimiento para la mejor toma de decisiones empresariales.

**Pago QR:** Es una forma de pago rápida y segura, sin necesidad de contar con efectivo, solamente se genera el código y se escanea a través de App Go en el celular.



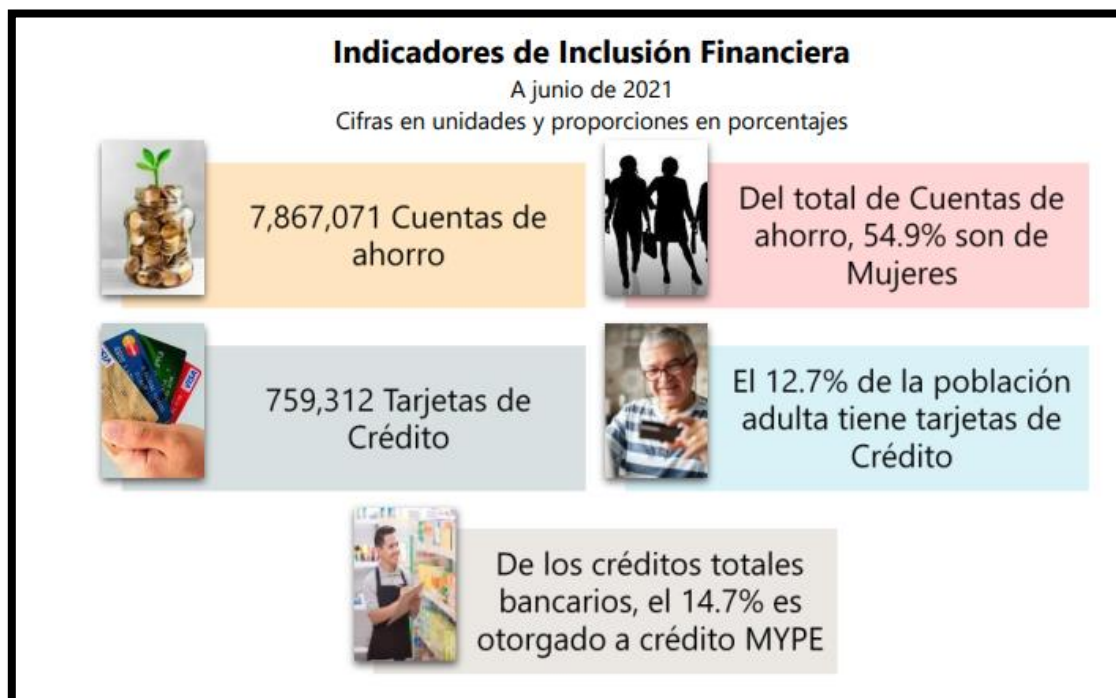
## ANEXOS

Por motivos de confidencialidad con TENGO en algunos de los siguientes anexos se procedió a censurar los datos o fueron alterados para fines ilustrativos de las actividades que han sido realizadas en el período de práctica profesional.

### *Anexo 1 Presentación Tengo*

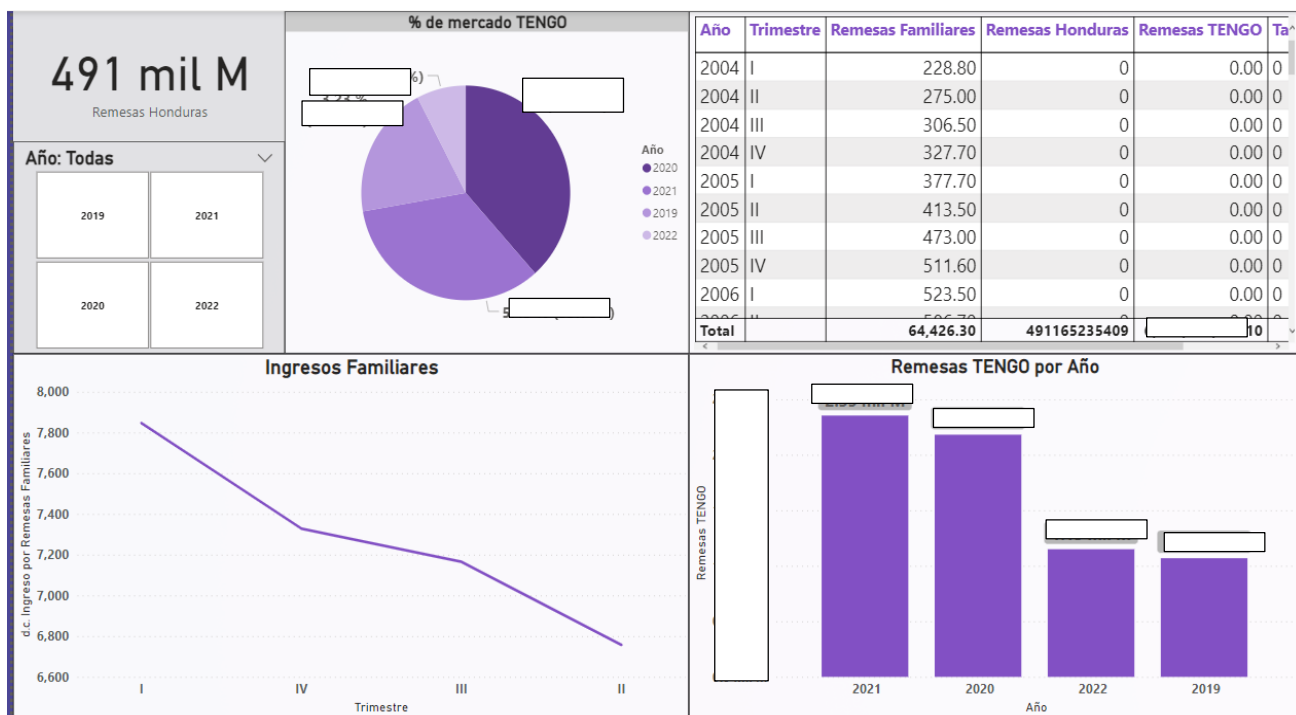


## Anexo 2 Indicadores de inclusión financiera



Fuente: (Banco Central De Honduras, 2021)

## Anexo 3 Dashboard Remesas



## Anexo 4 Dashboard Comercial

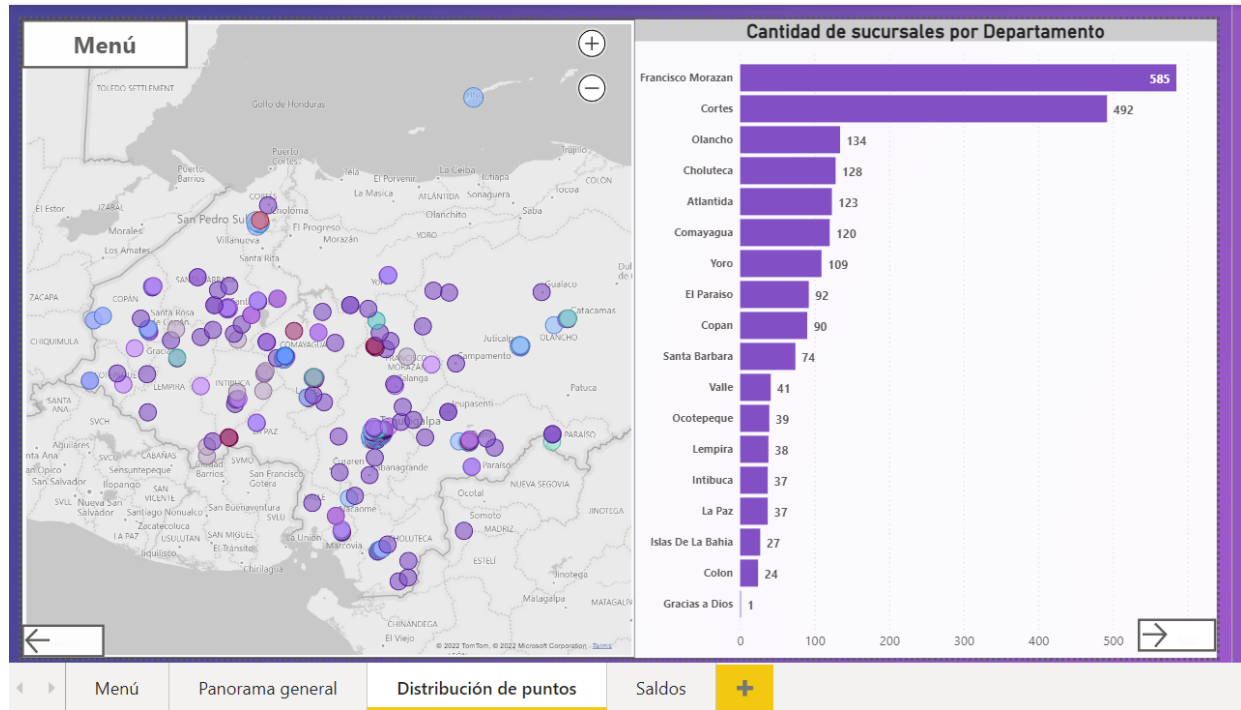


## Anexo 5 Panorama General

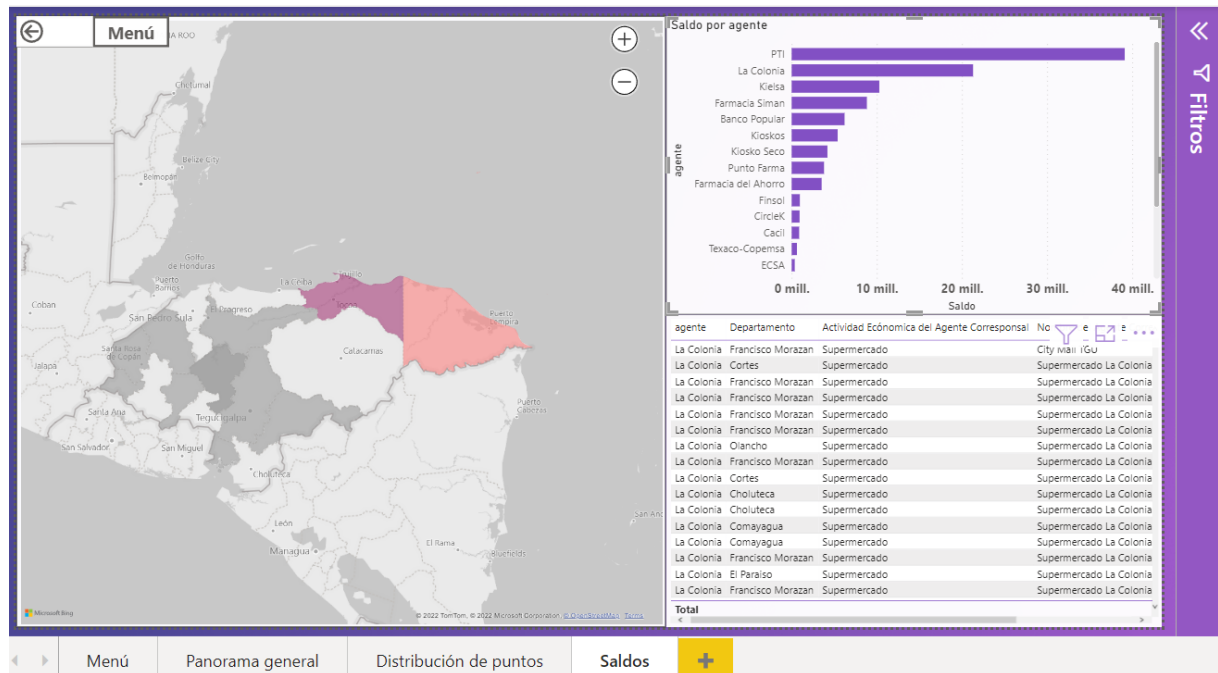


*Nota:* Los saldos aquí representados han sido modificados.

### Anexo 6 Distribución de Puntos



### Anexo 7 Saldos



## Anexo 8 Tabla Calendario para dashboard de transacciones

```

1 Tabla_Calendario2 = ADDCOLUMNS (
2 CALENDAR ( DATE( YEAR( MIN( Transacciones[Fecha] )), 01, 01), DATE( YEAR( MAX( Transacciones[Fecha] ) ), 12, 31 ) ),
3 "FechaSK", FORMAT ( [Date], "YYYYMMDD" ),
4 "#Año", YEAR ( [Date] ),
5 "#Trimestre", QUARTER ( [Date] ),
6 "#Mes", MONTH ( [Date] ),
7 "#Día", DAY ( [Date] ),
8 "Trimestre", "T" & FORMAT ( [Date], "Q" ),
9 "Mes", FORMAT ( [Date], "MMMM" ),
10 "MesCorto", FORMAT ( [Date], "MMM" ),
11 "#DíaSemana", WEEKDAY ( [Date], 2 ),
12 "#SemanaAño", WEEKNUM ( [Date], 2 ),
13 "CierreSemana", ( [Date] + 7 - WEEKDAY( [Date], 2 ) ),
14 "Día", FORMAT ( [Date], "DDDD" ),
15 "DíaCorto", FORMAT ( [Date], "DDD" ),
16 "AñoTrimestre", FORMAT ( [Date], "YYYY" ) & "/" & "T" & FORMAT ( [Date], "Q" ),
17 "Año#Mes", FORMAT ( [Date], "YYYY/MM" ),
18 "AñoMesCorto", FORMAT ( [Date], "YYYY/mmm" ),
19 "InicioMes", EOMONTH( [Date], -1) + 1,
20 "FinMes", EOMONTH( [Date], 0) )

```

## Anexo 9 Datos de Puntos Tengo

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
N°	agente	Nombre del Agente Corresponsal	RTN	Económica del Agente	Departamento	Municipio	Dirección	Coordenadas	Horario	País
1	Banco Popular	Aba El Precio Justo	1609-1962-00091	Abarroteria	Cortes	Choloma	Col. Lopez Arellano Calle Principal Contiguo A Parada	15.5710046,-87.9519509	8:00am-6:00pm	Dispo
2	Banco Popular	Aba Y Lac. Catacamas	0801-1979-00262	Abarroteria	Francisco Mora	Talanga	Municipio De Talanga Frente A Posta Policial De Trar	14.419337,-87.087459	8:00am-6:00pm	Dispo
3	Banco Popular	Abarroteria Anthony	08011987013887	Abarroteria	Francisco Mora	Distrito Central	Barrio Guanacaste, Ave. Gutemberg, Calle Principal, F	14.1058145,-87.1982513	8:00am-6:00pm	Dispo
4	Banco Popular	Abarroteria Aries	10041968000558	Abarroteria	Cortes	San Pedro Sula	Col. Ciudad Nueva, 2 Cuadras Adentro De La 27 Calle,	15.476188,-87.987943	7:00am-8:30pm	Dispo
5	Banco Popular	Abarroteria Casa Blanca	08271966000310	Abarroteria	Francisco Mora	Villa De San Fr	Villa De San Francisco, Barrio El Carlvario Fie A Trans	14.174992,-86.954756	8:00am-6:30pm	Dispo
6	Banco Popular	Abarroteria Dubon	16101968001175	Abarroteria	Santa Barbara	El Nispero	Barrio El Centro, Calle Principal, Frente A La Municipi	14.7752103,-88.336321	8:00am-5:00pm	Dispo
7	Banco Popular	Abarroteria El Exito Yoro	1801-1971-008450	Abarroteria	Yoro	El Progreso	Barrio El Carmen, A La Drilla De Carretera, Frente Al In	15.244766,-87.878633	8:00am-6:00pm	Dispo
8	Banco Popular	Abarroteria Fernando	0816-1982-004743	Abarroteria	Intibuca	La Esperanza	Barrio Wawa-Way, Frente Al Hospital Enrique Aguilar	14.313200,-88.173941	8:00am-7:00pm	Dispo
9	Banco Popular	Abarroteria Gaby	0801-1968-050779	Abarroteria	Comayagua	Esquias	Rancho Grande, Calle Pin- 128	14.688623,-87.494785	8:00am-6:00pm	Dispo
10	Banco Popular	Abarroteria Jared	16181984000620	Abarroteria	Santa Barbara	Quimistan	Barrio El Centro, Pinalajo, Atrás De Comercial Pinalaj	15.391431,-88.392101	8:00am-5:00pm	Dispo
11	Banco Popular	Abarroteria Luis Andre	13241996000017	Abarroteria	Lempira	Tomala	Barrio El Centro, Frente A Iglesia Católica	14.225698,-88.785175	8:00am-5:00pm	Dispo
12	Banco Popular	Abarroteria Mitchell	15021976000277	Abarroteria	Clancho	Campamento	Barrio El Pino Una Cuadra Despues De La Plaza	14.5514333,-86.661806	8:00am - 4:00pm	Dispo
13	Banco Popular	Abarroteria Yessica	16261957000370	Abarroteria	Santa Barbara	Azacaupa	Barrio El Centro Azacaupa, Santa Barbara	15.345669,-88.549130	8:00 AM- 5:00PM	Dispo
14	Banco Popular	Accel Marcala	1619-1989-001208	Tienda de variedades	La Paz	Marcala	Barrio San Miguel Frente Al Parque, Marcala La Paz	14.154134,-88.034552	8:00am-6:00pm	Dispo
15	Banco Popular	Accesorios Y Lubricantes J.K.O.	18071964000501	Tienda de accesorios	Francisco Mora	Distrito Central	Col. Vista Hermosa Norte, Inicio Del Boulevard Ff.Aa. F	14.067544,-87.184393	8:00am-6:00pm	Dispo
16	Banco Popular	Agro Comerical Herrera	15131979001082	Agrocomercial	Clancho	La Union	Barrio El Centro, Frente Al Parque	15.023220,-86.709211	8:00am-6:00pm	Dispo
17	Banco Popular	Agro Distribuidora Rivera	16201984001064	Agrocomercial	Cortes	Cofradia	Barrio El Centro 2 Avenida, 1 Cuadra Y Media Del Parq	15.4113366,-88.1652163	8:00am - 4:00pm	Dispo
18	Banco Popular	AmigoCell	1505-1988-001762	Venta de Celulares	Clancho	Dulce Nombre	Barrio El Centro, Calle Principal Del Comercio Frente A	15.083607,-85.558406	8:00am-6:00pm	Dispo
19	Banco Popular	Angelica Store	18019760008854	Tienda de accesorios	Yoro	Yoro	Avenida 25 De Julio Entre 2 Y 3 Calle.	15.139381,-87.1275022	8:00am-6:00pm	Dispo
20	Banco Popular	Artesania Y Bisuteria Siloe	0823-1988-00037	Tienda de accesorios	Francisco Mora	Valle De Angel	Barrio Santeo, Frente A "Pupusas Virginia" Valle De	14.162134,-87.040507	8:00am-6:00pm	Dispo
21	Banco Popular	Bod. Y Deposito Eliazar	1807-1989-00442	Bodega	Yoro	Clanchito	Aldea Coyoles Central, Frente A Mini Super La Copan	15.493459,-86.691324	8:00am-6:00pm	Dispo
22	Banco Popular	Bodega Elmers	03181984001392	Bodega	Comayagua	Taulabe	Barrio La Ceibita Media Cuadra A La Derecha De Escul	14.6948591,-87.9673733	8:00 AM- 6:00 PM	Dispo
23	Banco Popular	Bodega Rodas Portillo	601977005757	Bodega	Choluteca	Choluteca	Barrio Libertad, Frente Al Costdo Oeste De Plaza Catal	13.2994856,-87.1904803	8:00AM - 5:00 PM	Dispo
24	Banco Popular	Bodega Y Ferreteria Alvarado	13201962000504	Bodega	Lempira	San Rafael	San Rafael, Lempira, Calle Principal, 2 Cuadras Al Su	14.727236,-88.420707	8:00am-6:00pm	Dispo
25	Banco Popular	Bodeguita El Centro	17041980008100	Bodeguita	Atlantida	San Francisco	Barrio El Centro, Aldea Santa Ana	15.6454487,-87.0573424	8:00 AM a 6:00 PM	Dispo
26	Banco Popular	Bodeguita Karol	15141963001452	Bodeguita	Clancho	Manguilile	Barrio El Centro, Contiguo A Panadería	15.036150,-86.817357	8:00am-5:00pm	Dispo
27	Banco Popular	Cafe Mary	06061962002704	Cafeteria	Choluteca	Triunfo	Frente A Parque Municipal Del Triunfo	13.120992,-86.992597	8:00am-6:00pm	Dispo
28	Banco Popular	Car. Y Aba. El Rey Jesus	0502-1978-01721	Abarroteria	Yoro	El Progreso	Barrio San Antonio, Calle Principal Frente A Escuela F	15.4820435,-87.8916764	8:00am-6:00pm	Dispo
29	Banco Popular	Comercial Nalaren	018041979055778	Mercadito	Yoro	Morazan	Barrio Lempira, A 50 Mts Al Norte Del Tamarindo, Prim	15.317497,-87.600790	8:00am-6:00pm	Dispo

## Anexo 10 Cuadre BM PTCACHO

1					
2		11-oct-22		CUADRE BM PTCACHO	
3		DETALLE DIFERENCIAS			
4		Fecha	Observaciones	Valor	ID
408	17-sep-22	Recarga Billetera Go Online		-500.00	120434218
409	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa		6,276.77	120503258
410	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa / Rolledback		6,020.01	120503272
411	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa		6,276.77	120503333
412	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa / Rolledback		6,020.01	120503345
413	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa		-4,600.00	120513734
414	18-sep-22	Tarjeta Ficohsa / Rolledback		-6,020.01	120485008
415	19-sep-22	8235654 ajuste por duplicidad de deposito 16-09-2022 14:33:50		-800.00	120553979
416	19-sep-22	Tarjeta Ficohsa		-200.00	120594402
417	20-sep-22	406007607 ajuste por duplicidad		-3,000.00	120624657
418	23-sep-22	Diferencia por formulario cargado incorrectamente, deposito en BAC 412407875 pago TC 4210478000013876	0010-6463	0.25	
419	26-sep-22	Tarjeta Ficohsa / Rolledback		19,127.00	121037730
420	2-oct-22	billetera del cliente 87519133		500.00	121490811
421	7-oct-22	del cliente 97867340, se envio correo para tratar de recuperar		-200.00	121983775
422		<b>Total</b>		<b>-100,209.84</b>	
423		<b>Saldo Billetera al 31-12-2021</b>		<b>271,254.27</b>	
424		<b>Saldo del Día</b>		<b>171,044.43</b>	
425		<b>DIFERENCIA</b>		<b>-</b>	
426					
427					
428					

## Anexo 11 Cuadre Transaccional de billeteras Electrónicas

1						
2		CUADRE TRANSACCIONAL DE BILLETERAS ELECTRONICA				
3		FECHA CUADRE	martes, 06 de septiembre de 2022			
4		CORRESPONSALES				
NOMBRE BILLETERA	TIPO BILLETERA	NATURALEZA BILLETERA	TIPO AGENTE	No. Trx	Total Trx del día	
Ficohsa Depositos	billpay	Deudora	No Billetera	724	-1,006,323.50	
Tarjeta Ficohsa	billpay	Deudora	No Billetera	112	-248,739.53	
Ficohsa Prestamos	billpay	Deudora	No Billetera	6	-22,268.23	
Hondutel	billpay	Deudora	No Billetera	13	-2,488.51	
Ind. y Comercio SPS	billpay	Deudora	No Billetera		-	
Tarjeta Ficohsa USD	billpay	Deudora	No Billetera	9	-13,028.15	
Ficohsa Retiros	billpay	Acredora	No Billetera	957	1,279,150.00	
Ficohsa Remesas	billpay	Acredora	No Billetera	263	855,552.90	
Matricula Unah	billpay	Deudora	No Billetera	112	-31,120.00	
Bienes Inmuebles SPS	billpay	Deudora	No Billetera	0	-	
Ser. Pub. A.M SPS	billpay	Deudora	No Billetera	0	-	
Admision Unah	billpay	Deudora	No Billetera	0	-	
Billpay Adjustment						
Ficohsa Depositos	Ficohsa Depositosadjustment	adjustment		0	-	
Tarjeta Ficohsa	Tarjeta Ficohsaadjustment	adjustment		0	-	
Ficohsa Prestamos	Ficohsa Prestamosadjustment	adjustment		0	-	
Hondutel	Honduteladjustment	adjustment		0	-	
Tarjeta Ficohsa USD	Tarjeta Ficohsa USDadjustment	adjustment		0	-	
Ficohsa Retiros	Ficohsa Retirosadjustment	adjustment		0	-	
Ficohsa Remesas	Ficohsa Remesasadjustment	adjustment		1	-	
Matricula Unah	Matricula Unahadjustment	adjustment		0	-	
Bienes Inmuebles SPS	Bienes Inmuebles SPSadjustment	adjustment		0	-	
<b>Cuadre Transaccional BM</b>		<b>Reporte Transaccional Billetera</b>	<b>Reporte Retiros Billetera</b>	<b>Reporte</b>		

**Anexo 12 Cuadre transaccional de billeteras Electrónicas**

A	B	C	D	E	F	G
Orisaldo		Orisaldoadjustment		No Billetera	0	-
Equipafax		Equipafax		No Billetera	0	-
<b>Total Billpay</b>						<b>-629,311.01</b>
<b>Transfer</b>						
Tranfer		transferCreditorbilletera	Acreeedora	Billetera		-352,909.54
Tranfer		transferDebtorNo Billetera	Deudora			27,740.00
<b>Total Transfer</b>						<b>-325,169.54</b>
Tranfer		transferDebtorbilletera	Acreeedora			2,381,964.37
Tranfer		transferCreditorNo billetera	Deudora	No Billetera		-2,056,794.83
<b>Total Transfer</b>						<b>325,169.54</b>
Transfer Debito		transferDebtorNo BilleteraNo Billetera			15	27,740.00
Transfer Credito		transferCreditorbilleteraNo Billetera	Menos fichosa ATM recibe		1841	-102,494.83
Transfer Debito		Fichosa ATM Recibeadjustment			0	-
<b>Total Transfer</b>						<b>-74,754.83</b>
<b>Adjusment Cupones</b>						
adjustment		adjustmentCreditorNo BilleteraNo Billetera	Acreeedora	No Billetera	0	-260,848.00
adjustment		Cupones Pendientes de cobro del dia / valor a suspenso	Disponibile			-29,784.00
adjustment		Cupones Pendiente / Pago Parcial valor a suspenso				-7.00
adjustment		Cupon Cancelado en el Dia (Debito)				-180.00
adjustment		Cupon Cancelado del Dia (Credito)				180.00
adjustment		Reversion Cupones cancelados Dias anteriores				2,011.00
<b>Total</b>						<b>-288,628.00</b>
adjustment		adjustmentCreditorNo BilleteraNo Billetera	Usuarios	No Billetera	0	-
adjustment		adjustmentDebtorNo BilleteraNo Billetera	Usuarios	No Billetera	14	-
<b>Total</b>						<b>-</b>
(-) movimientos de ATM		Fichosa ATM Cobrocoupontransfer	Acreeedora		0	-
		Fichosa ATM Recibe	Acreeedora		1366	1,954,300.00
		Transacciones Atms /Cupones				-
		Reversion Retiro ATM no Dispensado (+) Ajustment				-
		Reversion Retiro ATM no Dispensado (-)			0	-
<b>Total ATM'S</b>						<b>1,954,300.00</b>
Valores por Registrar (Debito)						-
Valores por Registrar (Credito)		remesas				-14,501.96

**Anexo 13 Propuesta Actividad RSE**





### Anexo 14 Propuesta Actividad RSE

## BINGO SOLIDARIO

El bingo se extraen al azar un a una hasta 90 bolas numeradas del 1 al 90. Puedr haber un número ilimitado de jugadores, cada uno con al menos un cartón. Cada cartón contiene 15 números de los 90 posibles. Conforme se van extrayendo las bolas al azar, los jugadores deben tachar los números coincidentes de su cartón.

The logo for 'BINGO Solidario' features a blue triangle with a white border. Inside the triangle, there are several bingo balls with numbers: a purple ball with '8', a pink ball with '12', and a purple ball with '25'. Below the balls, the word 'BINGO' is written in large, white, bold letters with a black outline, and 'Solidario' is written in a smaller, red, cursive font below it. The background of the logo is a dark blue gradient.

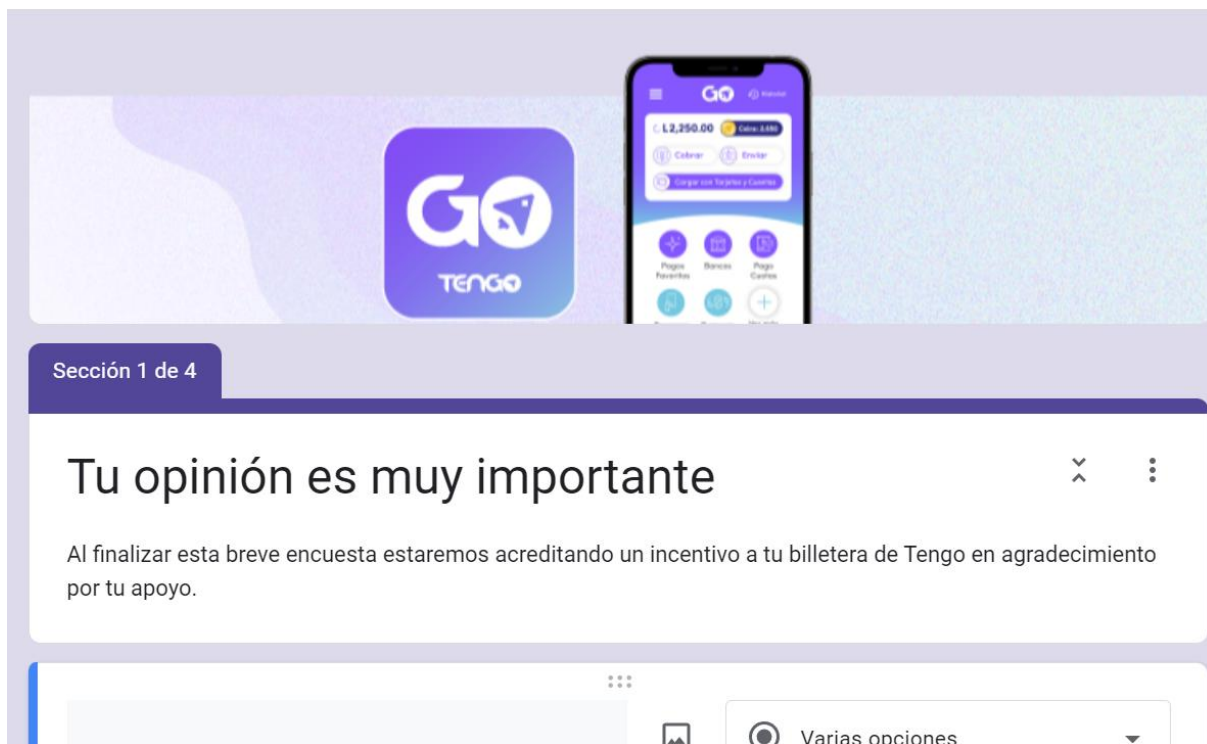
### Anexo 15 Propuesta Actividad RSE

Cada persona compra su cartón y todo el dinero recaudado puede ir al refugio de animales Amor y Abrigo, los cuales cuentan con una billetera en TENGO.

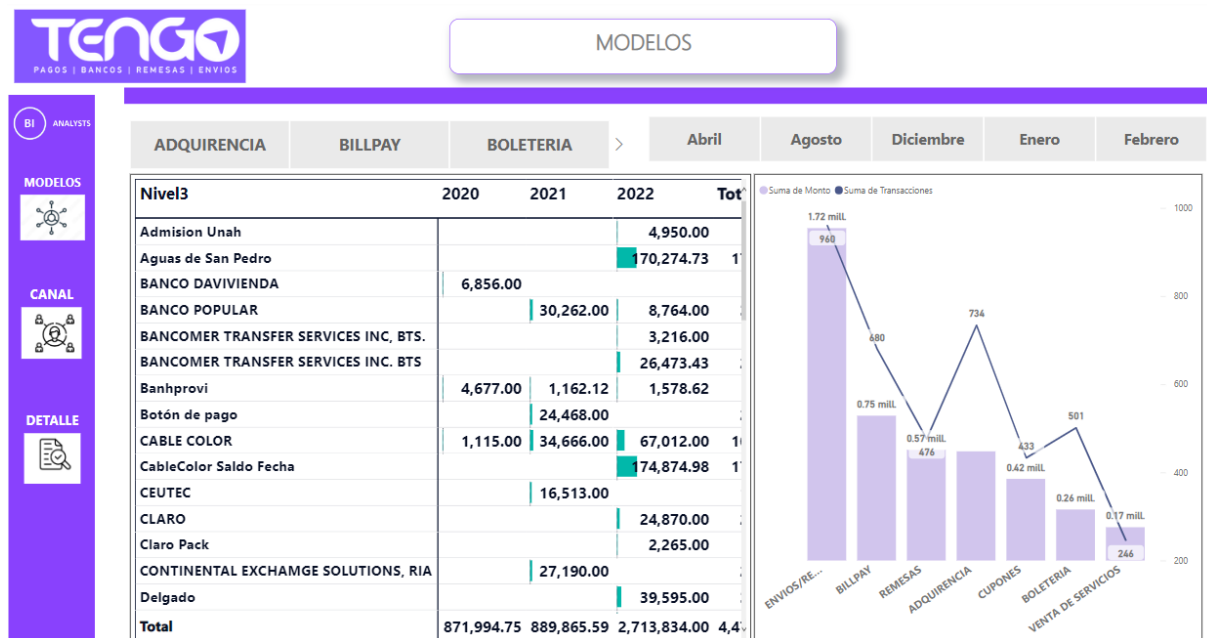
A photograph showing a large group of dogs of various breeds and colors, including black, brown, and tan, gathered together in what appears to be a shelter or kennel.The logo for 'AMOR Y ABRIGO' features a stylized house shape with a black outline. Inside the house, there is a black and white dog's head and two red hearts. Below the house, the words 'AMOR' and 'Y ABRIGO' are written in bold, colorful letters. 'AMOR' is in red, 'Y' is in yellow, and 'ABRIGO' is in blue.



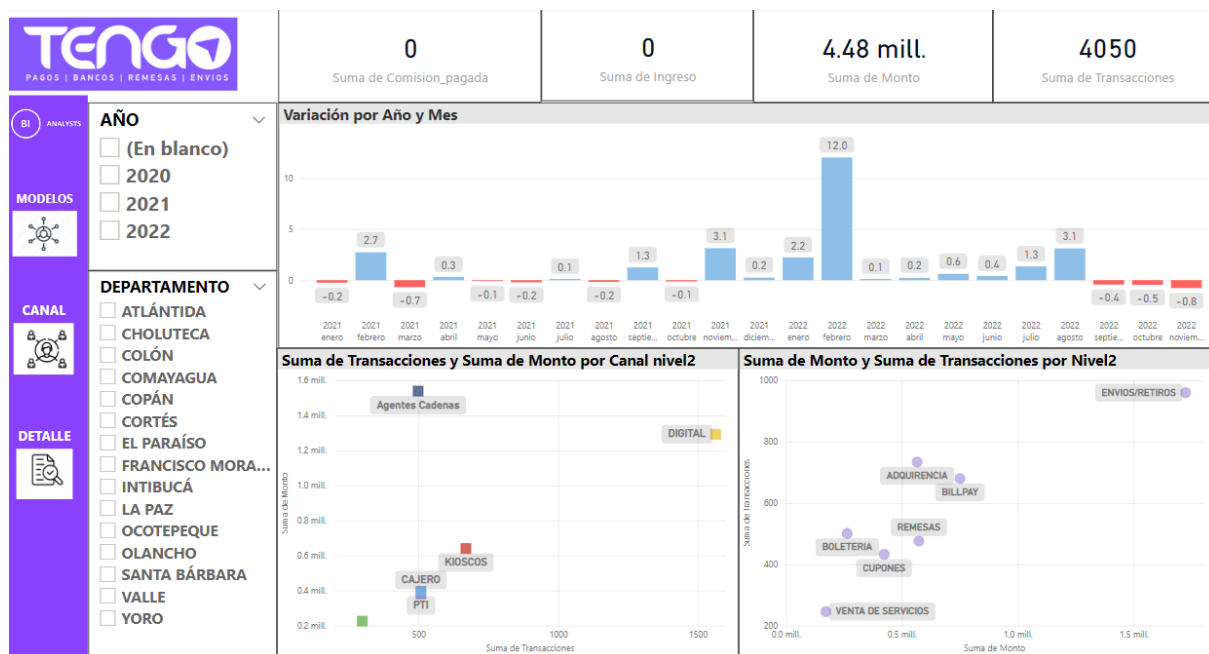
Anexo 16 Encuesta



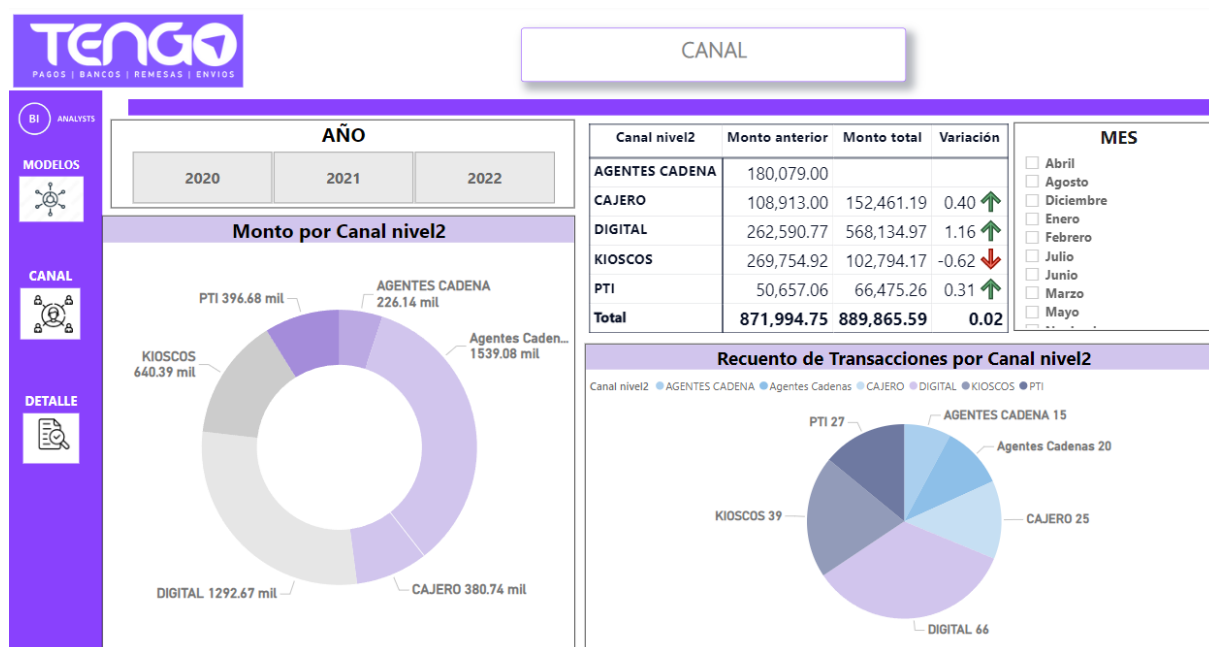
Anexo 17 Dashboard Modelos



### Anexo 18 Dashboard Modelos



### Anexo 19 Dashboard Modelos



## Anexo 20 Parámetros

```

1 Parámetros =
2 SWITCH(SELECTEDVALUE(Medidas[Nombre]),
3         "Transacciones",[TRX],
4         "Monto", [Amount],
5         "Promedio Monto", [Promedio])

```

Ag\_name ▾      Nombre ▾      Servicio ▾      Transacciones ▾      Monto ▾      Billers ▾      Canal ▾      Biller\_

## Anexo 21 Columnas nuevas

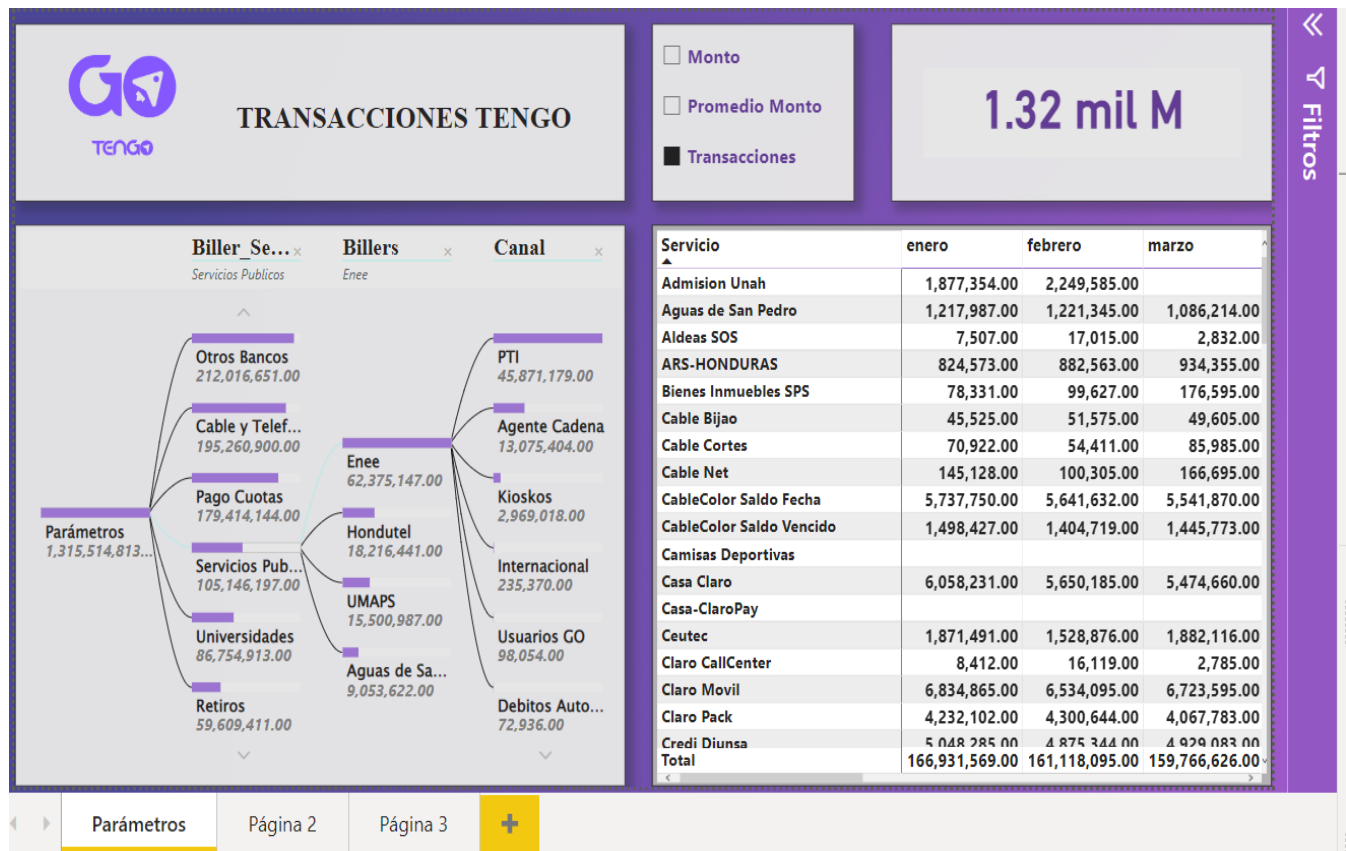
```

1 Billers = SWITCH(
2   Data_x_Canal[Servicio],
3   "Ficohsa Prestamos", "Ficohsa",
4   "Tarjeta Ficohsa", "Ficohsa",
5   "Ficohsa Depositos", "Ficohsa",
6   "Tarjeta Ficohsa USD", "Ficohsa",
7   "Ficohsa Dep Referidos", "Ficohsa",
8   "Ficovida Plan A", "Ficohsa",
9   "Ficovida Plan B", "Ficohsa",
10  "Ficohsa Remesas", "Ficohsa",
11  "Ficohsa Retiros", "Ficohsa",
12  "Gastos Medi Menores", "Ficohsa",
13  "Ficohsa-Deprefer", "Ficohsa",
14  "Davivienda Tarjeta", "Davivienda",
15  "Davivenda Prestamo", "Davivienda",
16  "Popular Prestamos", "Popular",
17  "Popular Depositos", "Popular",
18  "Popular Retiros", "Popular",
19  "Pago TC Promerica HNL", "Promerica",
20  "Pago TC Promerica USD", "Promerica",
21  "Pago Prest Promerica HNL", "Promerica",
22  "FinsolPrestamos", "Finsol",

```

Nombre ▾      Servicio ▾      Transacciones ▾      Monto ▾      Billers ▾

## Anexo 22 Dashboard Canales



## Anexo 23 Cotización Licencia Power BI

**Power BI Pro**

Per user

**\$9.99**

Per user/month

License individual users with modern, self-service analytics to visualize data with live dashboards and reports, and share insights across your organization.

- Power BI Pro is included in [Microsoft 365 E5](#).
- Available to buy now with a credit card.<sup>1</sup>

Buy now >

### Anexo 24 PITCH Propuesta



### Anexo 25 PITCH Propuesta




## Anexo 26 PITCH Propuesta

**Trabajar en varios canales**

¿Sabías que el 65% de los clientes quieren comprar a las empresas que facilitan las transacciones y permiten que sean rápidas?

- Mayor horario de atención
- Diferentes opciones de pago
- Nuevos canales de venta

*Estategia de penetración*



## Anexo 27 PITCH Propuesta

*Ojo Cool*



Go cool funciona como una sección en la app en el que se pueda visualizar o agregar más opciones que tengan que ver con entretenimiento o viajes por ejemplo alianzas con empresas de transporte para la venta de esos boletos.

