

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

BAC CREDOMATIC

SUSTENTADO POR:

DULCE MARÍA COREA DUBÓN

21511079

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

ABRIL 2020

Índice

Índice de Figuras y Tablas.....	V
Anexos.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Agradecimientos	VIII
Resumen Ejecutivo.....	IX
Introducción.....	XI
1. CAPÍTULO I.....	12
1.1. Objetivos de la práctica profesional	12
1.1.1. Objetivo General.....	12
1.1.2. Objetivos Específicos.....	12
1.2. Datos generales de la empresa.....	13
1.2.1. Reseña histórica.	13
1.2.2. Propósito Organizacional	14
1.2.3. Valores	15
1.2.4. Estrategia Empresarial	15
1.2.5. Organigrama	17
2. CAPÍTULO II.....	19
2.1. Actividades realizadas en BAC Credomatic	19
2.1.1. Actividades realizadas en Sostenibilidad	19
2.1.2. Actividades realizadas en Bienestar Corporativo	24
3. CAPÍTULO III.....	28
3.1. Propuesta de mejora implementadas	28
3.1.1. Actualización de sondeos con eNPS.....	28
3.1.2. Nuevo contenido de Inducción Corporativa: Sostenibilidad.....	29

3.2.	Propuestas de mejora	31
3.2.1.	Registro de voluntariados por medio de CSV	31
3.2.2.	Actualización de Memorias de Sostenibilidad en sitio web.....	33
3.2.3.	Mejora de la experiencia en voluntariados.....	36
4.	CAPÍTULO IV.....	40
4.1.	Conclusiones	40
4.2.	Recomendaciones	40
4.2.1.	Recomendaciones para BAC Credomatic	40
4.2.2.	Recomendaciones para UNITEC.....	41
4.2.3.	Recomendaciones para los estudiantes	41
	Referencias	42
	Glosario de términos	46
	Anexos.....	48

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1. Proceso actual para registro de horas de voluntariado	32
Figura 2. Proceso sugerido para registro de horas de voluntariado	32
Figura 3. Resumen del proceso para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.....	34
Tabla 1. Voluntariados organizados durante práctica profesional	21
Tabla 2. Propuestas implementadas al Plan de Trabajo de Sostenibilidad 2020.....	23
Tabla 3. Registro de voluntariados: Comparativo hora - hombre.....	33
Tabla 4. Propuesta Memorias de Sostenibilidad: Proyección de hora - hombre.....	35
Tabla 5. Dinámicas de bienvenida sugeridas.....	37
Tabla 6. Dinámicas de despedida sugeridas	38

Anexos

Imagen 1. Voluntariado: Prolonguemos la vida a nuestro ecosistema	48
Imagen 2. Charla de educación financiera	48
Imagen 3. Semana de Bienestar: Taller Técnicas de relajación y control del estrés por medio del arte.....	49
Imagen 4. Campaña de donación de sangre 2020.....	49
Imagen 5. Voluntariado: ¡La alegría no tiene fin!	50
Imagen 6. Reunión de Certificación de Voluntarios Seniors	50
Imagen 7. Consejo financiero de enero 2020	51
Imagen 8. Consejo financiero de marzo 2020	51

Dedicatoria

A mi mamá, por ser mi apoyo incondicional y la que me motiva a perseguir mis sueños sin nunca perder la esperanza.

A mi familia, tanto a los que están presentes y aquellos que están cuidándonos desde el cielo.

Agradecimientos

A todos mis catedráticos que me vieron crecer en conocimientos y habilidades, agradezco su paciencia, profesionalismo y su empuje para convertirme en una gran psicóloga.

Resumen Ejecutivo

BAC Credomatic es una entidad financiera que cuenta con aproximadamente 3,765 colaboradores a nivel nacional y está conformada por 27 Vicepresidencias y Vicepresidencias Adjuntas. Desde el 2007 cuentan con un área dedicada a la responsabilidad social y fue gracias a la transformación organizacional del 2019 que utilizan la nueva nomenclatura de Sostenibilidad.

Sostenibilidad y Bienestar Corporativo son dos de las áreas que pertenecen a la Vicepresidencia Adjunta de Recursos Humanos dedicada a las prácticas responsables y sostenibles para los colaboradores, clientes y partes interesadas. Específicamente, el área de Bienestar Corporativo se enfoca en el bienestar integral de los colaboradores de BAC Credomatic por medio de programas, beneficios y seguimiento de casos particulares de colaboradores; el área de Sostenibilidad se encarga de llevar a cabo prácticas que buscan mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con la organización, buscando contribuir a la prosperidad económica y el desarrollo de la sociedad donde opera BAC Credomatic. Dentro de esas prácticas que se orientan a las 3 dimensiones (prosperidad, persona y planeta) se realizan programas regionales de voluntariado, programas regionales de educación y salud financiera y otros que se detallan en las secciones subsiguientes del informe.

Todas las prácticas implementadas por BAC Credomatic se alinean al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por todos los Estados Miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2015, los 17 objetivos apuntan a que todo el mundo ponga fin a la pobreza, protección al planeta y garantizar que las personas gocen de paz y prosperidad para el 2030. Lograr estos objetivos incurre en que cada país experimente un crecimiento económico de manera sostenible e inclusivo para todos, adoptando prácticas y modalidades sostenibles de consumo y producción.

BAC Credomatic enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de 5 objetivos específicos de los ODS que se alinean con su visión estratégica: fin de la pobreza, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsables y alianzas para lograr objetivos.

El periodo de práctica profesional se realizó bajo el cargo Oficial de Sostenibilidad, apoyando a las áreas de Bienestar Corporativo y Sostenibilidad por medio de la organización y liderazgo de

voluntariados, apoyo con envío de comunicados y campañas en pro del bienestar integral de los colaboradores, creación de material formativo, monitoreo de la satisfacción de los colaboradores con los beneficios y servicios recibidos por parte de la organización por medio de sondeos que involucraron la tabulación, interpretación y presentación de resultados. También, se incluyen dentro de las actividades realizadas las charlas de educación financiera impartidas a distintas empresas privadas y apoyo en el Programa Apoyo a la Excelencia. Adicional. Con el propósito de coadyuvar con metodologías que contribuyan al desarrollo sostenible, durante el periodo de práctica profesional fueron propuestas y aprobadas en el Plan de Trabajo 2020 tres nuevas actividades que apuntan a las 3 dimensiones: persona, planeta y prosperidad.

Partiendo de lo observado durante el periodo de práctica profesional se sugieren tres propuestas de mejora que incluye la sistematización de procesos utilizados de manera frecuente, la comunicación de los resultados de Sostenibilidad con sus partes interesadas y metodologías de para mejorar la experiencia de los voluntarios en las actividades realizadas, creando un gran impacto en el sentido de pertenencia del colaborador en la organización y su compromiso en la búsqueda de soluciones para el desarrollo sostenible.

Introducción

En el presente informe se evidencian las actividades realizadas durante el periodo de práctica profesional, comprendida entre las fechas 13 de enero hasta el 25 de marzo del año 2020 previa a la obtención del título de Licenciatura en Psicología con énfasis clínico realizada en BAC Credomatic en las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo que forman parte de la Vicepresidencia Adjunta de Recursos Humanos.

En Honduras, BAC Credomatic es una entidad financiera que cuenta con más de 3,765 colaboradores, se dedica a ofrecer productos y servicios financieros y sus operaciones son el resultado del trabajo en equipo de 27 Vicepresidencias y Vicepresidencias adjuntas. Sostenibilidad y Bienestar Corporativo son las áreas encargadas de velar por prácticas responsables e innovadoras de manera sostenible, buscando mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con la organización, esto incluye a los clientes, colaboradores y partes interesadas; buscando contribuir a la prosperidad económica y desarrollo de las sociedades donde operan; dichas prácticas están alineadas a los Objetivos del Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), las cuales serán expuestas con mayor detalle en el apartado pertinente al informe.

El informe se encuentra dividido en cuatro capítulos, el primer capítulo corresponde a la descripción de los objetivos de la práctica profesional y reseña histórica de BAC Credomatic, la cual incluye la reseña histórica del área de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo y el propósito organizacional, el segundo capítulo especifica las actividades realizadas durante el periodo de práctica profesional, en el tercer capítulo se detallan las mejoras implementadas y las propuestas de mejora identificadas con el propósito de contribuir a un desempeño óptimo y orientado al enfoque estratégico de la organización y en el cuarto capítulo se enlistan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas utilizadas, glosario y anexos que fueron recopilados durante el periodo de práctica profesional.

1. CAPÍTULO I

1.1. Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo General.

Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas durante el periodo de estudio de la licenciatura de Psicología con énfasis clínico en las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo en BAC Credomatic.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Apoyar a las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo por medio de la coordinación de voluntariados, programas y campañas orientadas al enfoque estratégico de la organización.
- Coadyuvar en el desarrollo de recursos y prácticas que velen por el bienestar integral de los colaboradores y partes interesadas.
- Elaborar una propuesta de mejora a las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo en función de prácticas responsables, sostenibles e innovadoras.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica.

De acuerdo con los datos disponibles por BAC Credomatic (2020):

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América en Nicaragua, incursionándose en los años setenta en el negocio de las tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic. A mediados de los años ochenta el Grupo BAC Credomatic decidió expandir sus mercados hacia tierras centroamericanas comenzando por Costa Rica en 1990. Es en el 2004 como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras.

Ya en el año 2005 realizan una alianza estratégica con GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) entidad que adquiere 49.99% del capital de Grupo BAC Credomatic. A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, convirtiéndose en el accionista mayoritario, sin embargo, deciden enfocar su negocio en otras actividades industriales (infraestructura, tecnología y salud) dejando a un lado las actividades de banca privada y comercial.

Es en julio del 2010 que el Grupo Aval de Colombia (conglomerado financiero más grande del país) suscribe y gana el contrato de la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic que pertenecían a GE Capital Corporation. Hoy en día, el Grupo BAC Credomatic es una de las principales entidades financieras de Centroamérica, contando con una extensa red de sucursales en El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Actualmente en Honduras, BAC Credomatic cuenta con aproximadamente 3,765 colaboradores y con un aproximado de 135 agencias distribuidas a nivel nacional.

1.2.1.1. Reseña histórica Sostenibilidad y Bienestar Corporativo

Desde el 2019, gracias a la transformación organizacional, BAC Credomatic comenzó a utilizar la nueva nomenclatura de “Sostenibilidad” a lo que antiguamente se denominaba Responsabilidad

Social Corporativa (RSC), área que estaba presente desde el año 2007 y en conjunto a Bienestar Corporativo son parte de la actual Vicepresidencia Adjunta de Recursos Humanos. (BAC Credomatic, 2020)

Las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo se encargan de ejecutar decisiones, productos, servicios y prácticas enfocadas a la Estrategia de Sostenibilidad (2017-2021) concretando tres dimensiones de trabajo que están alineadas al enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y que a la misma vez atienden su Estrategia Empresarial.

Las tres dimensiones de trabajo de Sostenibilidad BAC Credomatic (2020):

- La dimensión Económica - Prosperidad está enfocada al fortalecimiento empresarial, gestión y fortalecimiento de la cadena de valor, bancarización de mujeres e inclusión de personas con discapacidad.
- La dimensión Social – Personas se enfoca en la educación financiera a público de interés, a la venta y cobro responsable, inclusión de grupos vulnerables, pobreza cero, voluntariados, equidad de género y el fortalecimiento de las ONG.
- La dimensión Ambiental – Planeta se enfoca en la promoción de buenas prácticas ambientales, SARAS y la gestión ambiental interna.

Es importante destacar que las dimensiones de trabajo mencionadas anteriormente están enfocadas en los ODS: fin de la pobreza, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsables y alianzas para lograr objetivos.

1.2.2. Propósito Organizacional

En BAC Credomatic trabajamos de una manera ágil, simple e innovadora cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos. (BAC Credomatic, 2020)

1.2.3. Valores

De acuerdo con los datos disponibles por BAC Credomatic (2020):

- Excelencia: aspirar a ser el mejor en todo lo que hacemos, siempre hacia adelante.
- Respeto: base fundamental para la convivencia sana y pacífica entre los miembros de una familia, organización, comunidad o nación.
- Integridad: debe ser vivido todos los días, en todo lugar y todo momento, con nuestros colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y comunidades donde operamos.
- Responsabilidad: nos comprometemos en lo que podemos cumplir.
- Innovación: Innovar es la búsqueda permanente mejora o creación de productos y servicios que cubran las necesidades de nuestros clientes o bien se anticipen a ellas.

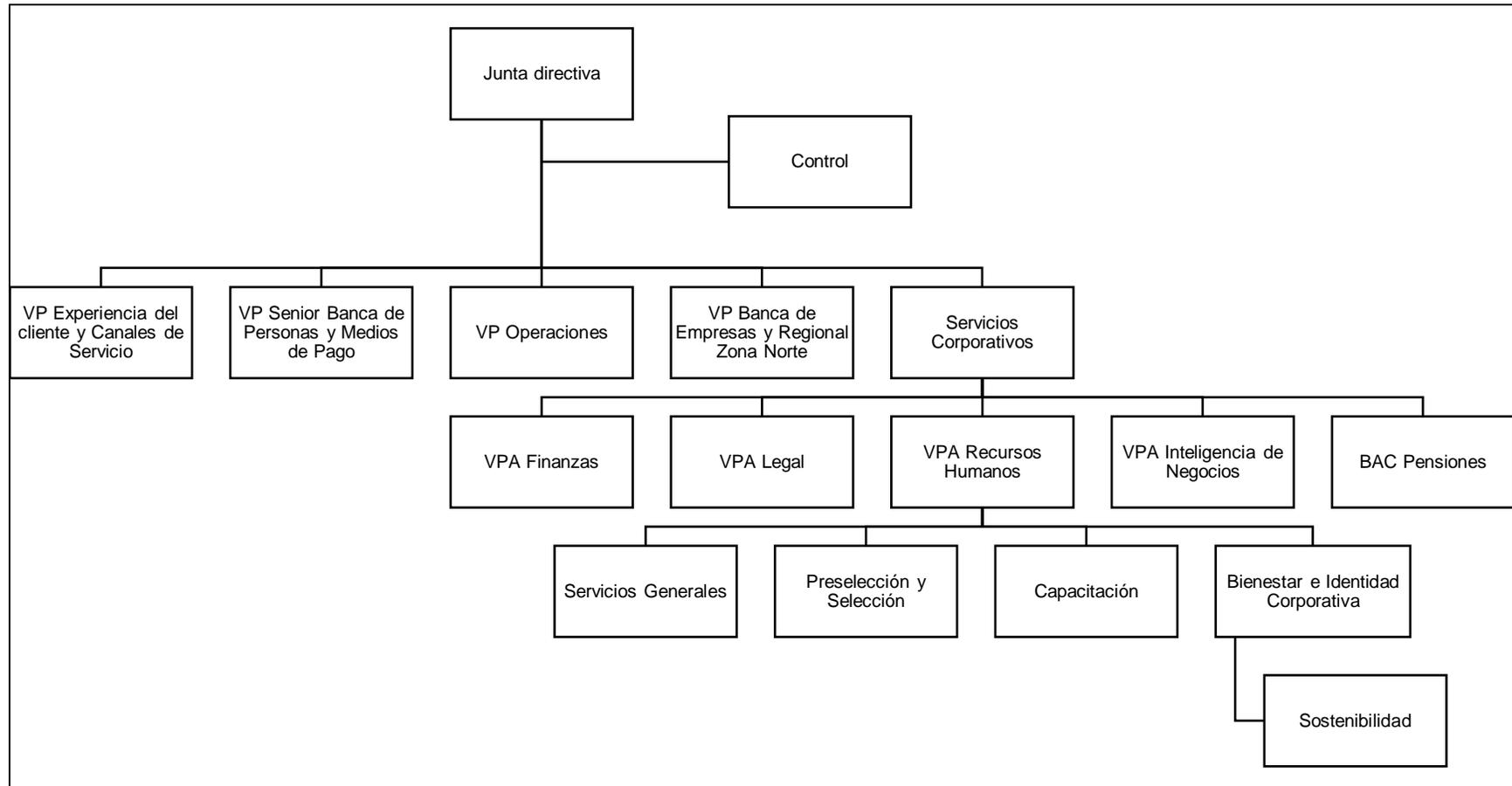
1.2.4. Estrategia Empresarial

Todos los temas y programas que desarrolla BAC Credomatic atienden a sus objetivos específicos denominados “5C’s” (BAC Credomatic, 2020), los cuales se detallan a continuación.

- Crecimiento con innovación: para alcanzar resultados más grandes y mejores para nuestros grupos de interés a través de la innovación constante.
- Control del riesgo: gestión integral de riesgos a través de nuestras actividades diarias.
- Canales digitales: profundizar y mejorar las relaciones con nuestros clientes transfiriendo procesos y servicios de canales tradicionales a experiencias digitales
- Control operativo: beneficiar a nuestros clientes y maximizar los ingresos, mientras simplificamos nuestros procesos e incrementamos la eficiencia de nuestras operaciones.

- Cliente y sostenibilidad: alcanzar la excelencia en la experiencia del cliente y el compromiso de los colaboradores para contribuir al crecimiento social y económico de nuestros clientes y la región.

1.2.5. Organigrama



BAC Credomatic. (25 de febrero de 2019). *Transformación Organizacional*. Obtenido de <https://baccredomatic.docebosas.com/>

2. CAPÍTULO II

2.1. Actividades realizadas en BAC Credomatic

Durante el periodo de práctica profesional se realizaron diversas actividades pertinentes a las áreas de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo bajo el cargo: Oficial de Sostenibilidad. Estas áreas son las encargadas de velar por prácticas responsables e innovadoras de manera sostenible, buscando mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con la organización, esto incluye a los colaboradores, clientes y partes interesadas. Dentro de las funciones imprescindibles del puesto, en ambas áreas fue la difusión de información por medio de los distintos canales de comunicación (plataformas de aprendizaje virtual, correo electrónico, llamadas o visitas presenciales) y el servicio al cliente interno (colaborador).

2.1.1. Actividades realizadas en Sostenibilidad

El área de Sostenibilidad se encarga de llevar a cabo prácticas que buscan mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con la organización, buscando contribuir a la prosperidad económica y el desarrollo de la sociedad donde operan de manera sostenible. Dentro de esas prácticas que se orientan a las 3 dimensiones (prosperidad, persona y planeta) se realizan: programas regionales de voluntariado, programas regionales de educación y salud financiera, programas de mentorías a minorías, programas para fomentar el ahorro y cuidado al medio ambiente y capacitación para personas con discapacidad para la vida laboral (BAC Credomatic, 2020).

2.1.1.1. Actualización de Inducción Corporativa sobre Sostenibilidad

El proceso de inducción corporativa tiene como objetivo principal reducir la ansiedad inicial de los empleados nuevos cuando inician en un trabajo, familiarizarlos con su puesto de trabajo, la unidad de trabajo y los valores de la organización (Molina & Rodríguez, 2017). En BAC Credomatic realizan su proceso de Inducción Corporativa de manera virtual por medio de su propia plataforma de e-learning. El plan de aprendizaje de Inducción Corporativa virtual contiene material informativo e interactivo que brinda los lineamientos generales de la organización y dentro de ese material se encuentra una sección dedicada a la labor de Sostenibilidad, el material antiguamente utilizado para dicha sección proviene de inducciones corporativas BAC Credomatic de otros países.

Con el propósito de que el colaborador de nuevo ingreso pueda comprender en qué consiste ser parte de una organización sostenible y al mismo tiempo orientar sobre la cultura y propósito organizacional, se creó un nuevo material de formación que sustituyó el anteriormente utilizado, con recursos que contienen información y datos actualizados y de fácil comprensión, con resultados específicos de Honduras.

La información incluida en la nueva cápsula de inducción contiene datos estadísticos sobre horas de voluntariados a nivel nacional, logros alcanzados en las metas a nivel regional, fotografías y videos de las actividades más impactantes, número de las personas beneficiadas fuera de la organización gracias a los programas de la organización y una breve explicación sobre el nuevo concepto de Sostenibilidad y como BAC Credomatic destaca por ser una organización en busca del desarrollo sostenible evolucionando de la antigua nomenclatura de responsabilidad social empresarial.

2.1.1.2. Charlas de Educación Financiera

Por medio del Programa Regional de Educación y Salud Financiera, BAC Credomatic propicia la formación de ciudadanos capaces de adoptar estilos de vida más sostenibles, mejorar su salud financiera y su calidad de vida, dando como resultado el desarrollo sostenible de la región. Este programa está vigente desde el año 2008 hasta la actualidad, se realizan de manera gratuita y dirigida a todo público, adaptando el contenido según el grupo de interés al cual están dirigidas. Del 2008 al 2016 han sido capacitados aproximadamente 289.137 adultos y 310.481 jóvenes (BAC Credomatic, 2020).

Durante el periodo de práctica profesional se impartieron cinco charlas de educación financiera en diversas organizaciones públicas y privadas. Dichas charlas fueron impartidas utilizando una presentación en Power Point y un proyector, el material expuesto era interactivo y en lenguaje simple, con el propósito de concientizar a las personas sobre la importancia de tener una adecuada salud financiera y la sencillez en su proceso, es decir, que comprendieran que para lograr una salud financiera adecuada no se necesitan herramientas costosas o conocimientos académicos superiores. Durante la charla se brindó al público ejercicios sencillos para practicar los conocimientos adquiridos durante la presentación y herramientas para comenzar a implementar el hábito del ahorro en sus vidas diarias.

Adicional de impartir las charlas de manera mensual, como parte de proveer de conocimientos básicos para tener una adecuada salud financiera al público, se planificó para todo el año 2020 la publicación de Consejos Financieros a través de las redes sociales de BAC Credomatic. Estos

consejos financieros fueron redactados de manera sencilla y llamativa, invitando a utilizar la plataforma de aprendizaje de educación financiera de la institución: Aprendiendo con BAC Credomatic.

2.1.1.3. Organización y liderazgo de voluntariados

El Programa Regional de Voluntariado es un medio de acción solidaria en el cual los colaboradores aportan sus talentos, conocimientos y tiempo a personas y comunidades en situación de vulnerabilidad, con el propósito de buscar soluciones para su desarrollo sostenible, al año se contabilizan alrededor de 1,200 voluntarios (BAC Credomatic, 2020).

Como parte de la práctica profesional, se formó parte del equipo de organización para los voluntariados del I trimestre del 2020, los cuales se exponen a continuación:

Tabla 1. Voluntariados organizados durante práctica profesional

Día	Nombre de voluntariado	Institución	Dimensión	Función
Febrero 8	¡La alegría no tiene fin!	Pequeños Guerreros	Personas	Organización y liderazgo
Febrero 22	Prolonguemos la vida a nuestro ecosistema	Municipalidad de San Pedro Sula	Planeta	Organización
Marzo 13	¡Apoyemos a que las mesas de las familias hondureñas tengan alimento!	Banco Mundial de Alimentos	Personas	Organización y liderazgo
Marzo 22	¡Tú puedes ayudar a generar sonrisas!	Olimpiadas Especiales	Personas	Organización
Marzo 26 y 27	¡Arremángate! Estamos todos conectados	Cruz Roja Hondureña	Personas	Organización

Fuente: Información extraída del Calendario anual de voluntariados Sostenibilidad 2020 (BAC Credomatic, 2020)

Las tareas involucradas para la organización de voluntariado incluyeron: identificación y contacto con la Institución/ONG, planeación de actividades a realizar durante el voluntariado, proyección de costos, creación de artes y envío de convocatorias, control de asistencia y envío de encuesta de satisfacción de la actividad para su posterior tabulación, análisis y presentación de resultados.

2.1.1.4. Certificación Voluntarios Seniors

Parte del Programa Regional de Voluntariado consiste en la motivación de los colaboradores de BAC Credomatic a participar en las actividades de voluntariado enfocada a las 3 dimensiones mencionadas en secciones anteriores. Parte del plan para lograr que estas actividades sean sostenibles en el tiempo, se inició en el 2017 el Programa de Voluntarios Seniors. Dicho programa consiste en un proceso de capacitación de aquellos colaboradores voluntarios que han participado en un gran número de voluntariados y han destacado con su liderazgo y aportaciones en las actividades. El proceso de certificación es dirigido hacia las personas destacadas y que aceptan de manera voluntaria el proceso, que tiene duración de un año y consiste en una reunión por mes. La certificación incluye capacitaciones sobre la visión estratégica de la organización, las dimensiones en las que Sostenibilidad opera, temas de crecimiento personal e información de cómo organizar un voluntariado de manera eficaz.

Como aportación en el programa de certificación durante la práctica profesional, se apoyó con la logística de las reuniones y el lanzamiento de un Comunicado Institucional: “¿Qué significa para ti ser voluntario?” El cual fue publicado por el medio de comunicación institucional a través de un vídeo corto en la que los voluntarios de manera alegre y breve expusieron sus respuestas. Dicho vídeo tuvo como propósito presentar a la nueva y antigua generación de Voluntarios Seniors y al mismo tiempo motivar a futuros voluntarios a participar en las actividades de voluntariado organizadas por la institución.

2.1.1.5. Campaña de Donación de Sangre

Desde el 2011 BAC Credomatic realiza campañas de Donación de sangre conjunto a la Cruz Roja Hondureña, donde de manera voluntaria los colaboradores donan una pinta de sangre, hasta la fecha el número de donaciones se calcula que son 1,200 pintas de sangre recolectadas (Cruz Roja Hondureña).

En contribución a la campaña, como proyecto, se creó una base de datos actualizada con todos los donantes desde el 2011 de todas las ciudades en donde se realiza la jornada de donación (Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba) y con dicha información se lanzó por medio de la red de comunicación de noticias institucionales una campaña de motivación a futuros donantes y reconocimiento para aquellos que han destacado con su participación en la donación de sangre, el nombre de la campaña fue: “10 años salvando vidas”.

Con una pinta de sangre, se pueden salvar hasta tres vidas (Cruz Roja, 2018), bajo esta idea, se proporcionó un reconocimiento indicando la cantidad de vidas salvadas en base al número de donaciones de cada voluntario con mayor trayectoria en las campañas. Se organizó la creación del contenido multimedia y proyección de costos para la campaña.

2.1.1.6. Aportaciones al Plan de Trabajo de Sostenibilidad 2020

La planificación empresarial es un proceso técnico, económico y organizativo que ayuda a las empresas encausar sus acciones en el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazos (Poso, Kidito, & Rodríguez, 2014). Durante la reunión de equipo de Sostenibilidad, como aportación se sugirieron algunas prácticas que fueron agregadas como parte del Plan de Trabajo de Sostenibilidad 2020 y que serán realizadas en el transcurso del año, se detallan a continuación los aportes agregados.

Tabla 2. Propuestas implementadas al Plan de Trabajo de Sostenibilidad 2020

Actividad	Descripción	Fecha	Dimensión
Reciclación	Realizar una recolecta de materiales reciclables con el apoyo de los colaboradores: baterías, botes de agua y refresco, botes de shampoo, Tetrapak, aluminio y demás. Previo a la recolecta se planea una campaña de sensibilización y educación a los colaboradores sobre la importancia del uso y deshecho responsable de los materiales y comprendan la importancia y el impacto ambiental de las prácticas responsables.	III trimestre	Planeta

Propuesta:	Ofrecer la plataforma a la Fundación	Persona
Incorporación de nuevas ONG en red de donaciones	Pequeños Guerreros, pioneros en cuidados paliativos, dirigidos a niños y adolescentes (Fundación Pequeños Guerreros, s.f).	Prosperidad
Yo Me Uno de BAC Credomatic	Ofrecer la plataforma a la ONG Bay Islands Conservation Association, encargada del mantenimiento de áreas protegidas, educación ambiental en la zona, conservación de tortugas y peces león (BICA, s.f.)	Planeta
Incorporar nuevo proveedor de materiales compostables	a Aliviar el impacto ambiental por medio del uso de materiales hechos a base de fibras de plantas y papel reciclado, que se degradan en 12 meses (PROBIOSA Honduras, 2018), para eventos de la organización.	II trimestre Planeta

Información extraída y resumida del Plan de Trabajo de Sostenibilidad (BAC Credomatic, 2020)

2.1.2. Actividades realizadas en Bienestar Corporativo

El área de Bienestar Corporativo se encarga de velar por el bienestar de los colaboradores por medio de la realización de actividades y programas en pro de la salud integral del colaborador. Dentro de sus funciones, también se encargan de dar seguimiento a consultas y solicitudes sobre los beneficios corporativos que BAC Credomatic ofrece a todos sus colaboradores.

2.1.2.1. Semana de Bienestar 2020

Desde el año 2010 se realiza la Semana de Bienestar en BAC Credomatic con el propósito de fomentar la salud física y mental de los colaboradores, durante toda la semana se realizan diversas actividades virtuales y presenciales (BAC Credomatic, 2020). Algunas de las actividades presenciales incluyen brigadas médicas generales, oftalmológicas, ginecológicas y dentales, cauterización de lunares, sillas de masajes, venta de medicamentos por parte de cadenas farmacéuticas y clases de zumba. Dentro de las actividades que se realizan de manera

virtual, están los webinars, que son impartidos por un profesional del área de interés y es recibido por los colaboradores de manera virtual desde sus computadoras en el lugar de trabajo, dichos webinars tienen una duración entre 45 – 60 minutos.

Como parte de las aportaciones durante el periodo de práctica profesional, se apoyó en la logística y planeación de la semana, se cooperó con la creación y envío de comunicados y el servicio a los colaboradores y proveedores. Adicional se implementaron dos nuevas actividades que fueron propuestas para la Semana de Bienestar 2020.

2.1.2.1.1. Webinar: El reto de ser padres en el siglo XXI.

Con el propósito de orientar a los colaboradores que son padres de familia y complementar el eje de Salud Mental de la Semana de Bienestar 2020, se organizó un webinar que trató sobre el reto de ser padres en un mundo donde la tecnología ha venido a controlar todas las actividades diarias, se discutió sobre el impacto a nivel cognitivo, físico y emocional en los niños y formas de corregir de manera constructiva a los hijos. El webinar se realizó con el apoyo de Claudia Meléndez, licenciada en Psicóloga y Máster en Rehabilitación Cognitiva como facilitadora, adicional, como parte de la organización del webinar, se realizó el seguimiento de los niveles de satisfacción de la actividad.

2.1.2.1.2. Técnicas de relajación y control del estrés por medio del arte.

Se organizó por primera vez, un taller breve de técnicas de relajación y control del estrés por medio del arte como parte del eje de Salud Mental de la actividad y complementar uno de los propósitos del plan de trabajo de Bienestar Corporativo 2020: reducir el burnout (BAC Credomatic, 2020). El taller fue realizado con el apoyo de Liza Zelaya, licenciada en Psicología y Máster en Terapias Artísticas y tuvo como objetivo proveer herramientas básicas para el control del estrés y técnicas alternativas para controlarlo.

El taller fue dirigido a 25 colaboradores que se inscribieron de manera voluntaria, se les facilitaron los materiales y una vez finalizada la actividad se dio seguimiento por medio de encuestas para la medición de satisfacción de los participantes, posteriormente se procedió a la tabulación e interpretación de resultados.

2.1.2.2. Programa Apoyo a la Excelencia

El Programa Apoyo a la Excelencia es uno de los beneficios que BAC Credomatic ofrece a sus colaboradores desde el año 2015, con el propósito de premiar la excelencia académica de los hijos de los colaboradores (BAC Credomatic, 2020). Durante el período de práctica profesional se apoyó en el desarrollo del programa que estuvo dividido en seis etapas, en las cuales se contribuyó con la revisión del progreso de los aplicantes, creación y envío de comunicados, seguimiento de dudas y consultas por parte de los colaboradores, creación de contenido, apoyo al Comité evaluador externo, medición de satisfacción del proceso y propuestas de mejora del programa para el siguiente año. Como resultado final, de los 417 aplicantes al inicio del programa, fueron beneficiados 252 colaboradores bajo el Programa Apoyo a la Excelencia 2019-2020.

Se proporcionaron propuestas de mejora para el programa, reduciendo el número de etapas, simplificando el proceso a cuatro etapas para los colaboradores y seguimiento por parte de las personas encargadas. También se sugirieron nuevas dinámicas a realizar durante el programa que involucraran al padre y al hijo en una actividad en conjunto, adicional, se brindó una sugerencia de una nueva matriz evaluativa que permita una distribución adecuada de los puntos del progreso de los colaboradores para su posterior consideración para el beneficio.

2.1.2.3. Sondeos: Clínicas y seguro médico privado

Es importante poder definir y medir permanentemente la satisfacción del cliente, solo si los clientes se sienten contentos y satisfechos con el trato y productos que se les brindan, volverán a establecer nuevas relaciones con la empresa y la recomendarán (Gasser, 2018).

El área de Bienestar Corporativo se encarga de prestar beneficios y servicios a sus colaboradores, dentro de sus labores como área se encuentra la medición del nivel de satisfacción de los colaboradores hacia lo ofrecido por la organización, en BAC Credomatic utilizan la métrica Employee Net Promoter Score (eNPS) que deriva del Net Promoter Score (NPS). Para medir la probabilidad de que un empleado recomiende su organización como lugar de trabajo a los demás se utiliza el eNPS, con ello se consigue medir la satisfacción y compromiso de los empleados, conocer su experiencia, sus deseos y la opinión de los colaboradores sobre el producto o servicio. El eNPS toma en consideración tres categorías: promotores, pasivos y detractores; los datos recolectados son utilizados para mejorar la experiencia del cliente interno (Niubó, 2017).

Dentro de los beneficios que ofrece BAC Credomatic a sus colaboradores son el uso gratuito de las clínicas internas para tratar casos de salud y el seguro médico y vida privado con una organización particular, cuando sus colaboradores finalizan de utilizar sus servicios se pide de manera virtual que llenen una breve encuesta y los resultados obtenidos son de utilidad para monitorear la satisfacción de los colaboradores, identificar oportunidades de mejora y la sostenibilidad de la organización. Como labor durante la práctica profesional, se realizó la tabulación de datos de las clínicas internas de las 3 ciudades principales (Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba), interpretación de estos y presentación de los resultados finales a la dirección ejecutiva. Adicional, se actualizó el formato de encuesta, incluyendo la valoración apropiada de 0 – 10 para la medición de detractores, pasivos y promotores correspondientes al eNPS.

3. CAPÍTULO III

3.1. Propuesta de mejora implementadas

3.1.1. Actualización de sondeos con eNPS

3.1.1.1. *Antecedentes*

Realizar sondeos de satisfacción es una práctica crucial para toda empresa, medir la satisfacción de los empleados es importante si se pretende mejorar la experiencia y compromiso del colaborador y aún más importante retener el talento dentro de la organización. Este tipo de prácticas facilitan dos grandes oportunidades: establecer un canal de comunicación con el colaborador, permitiéndole sentirse considerado y permite a la organización identificar las oportunidades de mejora sugeridas por el colaborador (Rivas, 2018).

En BAC Credomatic envían las encuestas de manera virtual por medio de un enlace de Survey Monkey cuando el colaborador utiliza el servicio de la clínica interna o los servicios del seguro médico privado. Desde el 2016 se ha utilizado el mismo formato de encuesta y la pregunta destinada a la medición del eNPS utilizaba un formato que no facilitaba la obtención del dato a investigar.

3.1.1.2. *Descripción de la propuesta*

Para mejorar la experiencia del colaborador y facilitar la identificación de resultados, se creó un nuevo formato para los sondeos de satisfacción de las clínicas internas y los servicios del seguro médico privado.

En el nuevo formato se incluye la valoración correcta del eNPS del 0 – 10 (siendo 0 la opción de recomendación menos probable y 10 muy recomendable de BAC Credomatic como un buen lugar para trabajar) con la opción de respuesta tipo matriz, sustituyendo la opción de respuesta de botón desplegable en la encuesta previamente utilizada que resultaba confusa de responder para el colaborador y no extraía el dato de manera indicada.

En el nuevo formato de encuesta se redujo el número de preguntas, se simplificó el estilo de respuesta y dio un nuevo formato de color apegado a la marca.

Esta encuesta sigue siendo utilizada con la licencia pagada de Survey Monkey y es enviada de manera digital a cada colaborador, lo cual indica que este nuevo formato no representa un gasto económico representativo para la organización. Se mantiene la misma metodología de recopilación de resultados aplicando un filtro de todo el mes y su posterior tabulación y análisis, los resultados se presentan el día cinco de cada mes.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Esta modificación en el tipo de respuesta y redacción de la pregunta para el eNPS permite identificar la satisfacción del colaborador sobre el servicio recibido y por ende la satisfacción de trabajar en BAC Credomatic. Adicional, brinda la oportunidad de conocer aspectos de mejora de los servicios ofrecidos a los colaboradores.

Este nuevo formato permite generar los reportes de manera rápida y sencilla, resulta agradable para el colaborador contestarla.

3.1.2. Nuevo contenido de Inducción Corporativa: Sostenibilidad

3.1.2.1. Antecedentes

La etapa de inducción tiene como propósito ofrecer información a los nuevos empleados sobre las normas y cultura organizacional con el fin de que puedan integrarse de forma efectiva en el trabajo, pero es importante destacar que un adecuado programa de inducción permite motivar y desarrollar un sentido de compromiso a los colaboradores de nuevo ingreso para que permanezcan en la organización (CUAED, 2017).

En BAC Credomatic realizan el proceso de inducción corporativa de manera virtual utilizando su propia plataforma de aprendizaje virtual en la cual crean planes de aprendizaje con el contenido que desean dar a conocer. Gran parte de la labor que realiza el área de Sostenibilidad se basa en la participación por parte de los colaboradores en sus distintos programas como ser en voluntariados educativos, voluntariados profesionales, campañas de donación de sangre y demás. El contenido de la inducción corporativa que incluye la labor del área de Sostenibilidad utiliza material proveniente de otro país, no detalla todos los programas y resultados que ha alcanzado exitosamente el área de Sostenibilidad, ni los resultados de BAC Credomatic a nivel nacional y/o regional.

3.1.2.2. Descripción de la propuesta

Con el propósito de dar a conocer los programas y resultados de BAC Credomatic en el área de sostenibilidad y también con el propósito de inculcar en el nuevo colaborador un sentido de pertenencia y orgullo, se elaboró un nuevo material para la inducción corporativa de BAC Credomatic. En este nuevo material se detalla el nuevo concepto de Sostenibilidad y su evolución de la antigua nomenclatura de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) gracias a la transformación organizacional. De igual manera se detallan los logros alcanzados a nivel nacional, los programas ejecutados por la institución y una explicación del propósito organizacional de BAC Credomatic y los ODS.

La creación de dicho material de inducción no representa una inversión económica representativa, el contenido fue elaborado con la licencia pagada de una plataforma particular de diseño que es utilizada por BAC Credomatic desde el 2016, el contenido fue extraído de los informes de resultados de Sostenibilidad manejados a nivel interno, las fotografías y videos son propios de BAC Credomatic y fue añadido a su plataforma de aprendizaje virtual.

Dicho material será visualizado por cada colaborador de nuevo ingreso a BAC Credomatic a nivel de país, tiene una duración de 6 minutos y un espacio para comentarios en la que los colaboradores pueden colocar sus impresiones del contenido, esto permite al área de Sostenibilidad sondear el impacto del material de inducción.

3.1.2.3. Impacto de la propuesta

El presentar material actual y perteneciente a los resultados de BAC Credomatic en Honduras, representa un gran impacto en el sentido de pertenencia del colaborador con la empresa, aumenta el orgullo de formar parte de una empresa que busca el desarrollo sostenible. Al mismo tiempo permite descubrir a los colaboradores el impacto y valor que su participación tiene en la organización y la sociedad. Facilita educar al colaborador en temas del desarrollo sostenible y los ODS establecidos por la ONU.

De igual manera, la modificación del contenido informa del nuevo propósito organizacional y evolución del antiguo concepto de RSC y facilita la promoción de las actividades programadas durante el año en las que el colaborador se puede involucrar e integrarse en la organización.

3.2.Propuestas de mejora

3.2.1. Registro de voluntariados por medio de CSV

3.2.1.1. Antecedentes

Parte de ser una organización que busca el desarrollo sostenible, BAC Credomatic incluye en su plan de trabajo las actividades a realizar durante el año y organiza las metas para cada Vicepresidencia respecto a su Balance Score Card (BSC), dentro de esas metas a cumplir se encuentran las horas de voluntariado (cualquiera de sus 3 formas) que cada Vicepresidencia debe alcanzar.

Al momento de realizar un voluntariado, se hace la lista de asistencia por medio de la plataforma Mobi, de la cual una vez finalizado el voluntariado se extrae el reporte de asistencia de voluntarios en Excel en formato CSV y luego la información es añadida de manera manual al Excel con el consolidado de horas de voluntariado de cada trimestre. El archivo del consolidado es manipulado por diversos colaboradores del área ya que requiere de trabajo operativo debido a que la información se trabaja con copiar y pegar cada dato individual, lo cual puede repercutir en la alteración de la información registrada.

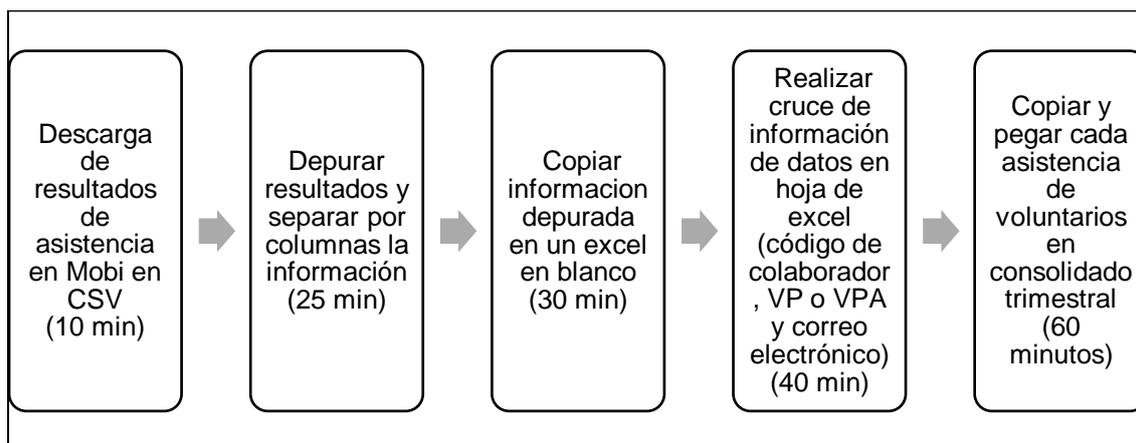
3.2.1.2. Descripción de la propuesta

Con el propósito de sistematizar y facilitar el seguimiento de las horas de voluntariado, se sugiere aprovechar las plataformas que ya son utilizadas por la institución: Mobi (para registro de asistencia) y Docebo (plataforma de aprendizaje).

Se sugiere que una vez se descargue la lista de asistencia de voluntarios en CSV, este listado sea importado de manera masiva en la plataforma de aprendizaje Docebo por medio del mismo formato en CSV, donde cada actividad de voluntariado tendrá su propia sesión e información de registro (nombre de voluntariado, fecha y lugar). Con esta nueva metodología se asegura llevar un adecuado registro en donde la información no pueda ser alterada por error humano y la creación de reportes sea de manera sistematizada.

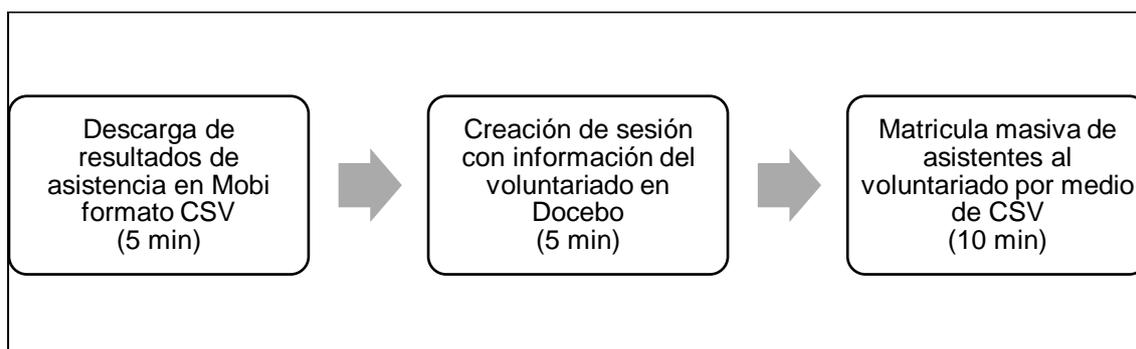
A continuación, se presenta el proceso utilizado actualmente para la reportería de voluntariados, en la parte inferior se comparte el nuevo orden sugerido:

Figura 1. Proceso actual para registro de horas de voluntariado



Fuente: Elaboración propia en base al proceso observado en BAC Credomatic 2020.

Figura 2. Proceso sugerido para registro de horas de voluntariado



Fuente: Elaboración propia.

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

Sistematizar el registro de las horas de voluntariado es primordial ya que la información de esta base de datos permite un adecuado seguimiento y registro de las metas propuestas a cada Vicepresidencia; se logra reducir el margen de error en la actualización de la información, permitiendo agregar nueva información sin alterar la que estaba previamente registrada y sobre todo reducir el tiempo invertido en esta asignación. Adicional, permite que toda persona con acceso a la sesión con el contenido en Docebo pueda descargar reportes sin necesidad de solicitar el documento de Excel en el que solo puede ser utilizado por una persona a la vez.

A continuación, se proyecta un comparativo de hora – hombre:

Tabla 3. Registro de voluntariados: Comparativo hora - hombre

	Proceso convencional	Proceso sugerido
Cantidad de personas	1	1
Tiempo invertido (horas)	2.75	0.33
Salario mensual (lempiras)	14,000	14,000
Costo hora – hombre (lempiras)	160.41	19.25

Fuente: elaboración propia.

Implementar este nuevo proceso, resulta en un ahorro de tiempo de 2.42 horas de trabajo, representando un 88% en la reducción del tiempo invertido en comparación con el proceso habitual, dicha tarea forma parte de las asignaciones del puesto en el área, lo cual resulta beneficioso ya que facilita el proceso, reduce el tiempo invertido para la tarea y no se requieren insumos económicos adicionales.

Haciendo un análisis de costo hora-hombre y tomando en consideración un salario simbólico del puesto (Oficial de Sostenibilidad) de 14,000 lempiras, este nuevo proceso resulta en una reducción del costo operativo de 141.15 lempiras para la organización

Esta nueva practica no implica ningún gasto adicional para la empresa, ya que esta nueva metodología se realizaría con las plataformas ya aprobadas y utilizadas dentro de la institución.

3.2.2. Actualización de Memorias de Sostenibilidad en sitio web

3.2.2.1. Antecedentes

El propósito de la elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con el desarrollo sostenible (Global Reporting Initiative, 2006).

Las memorias de sostenibilidad constituyen una herramienta fundamental para la empresa comprometida con el enfoque de las 3 dimensiones (económica, social y medio ambiental) ya que suministra a la sociedad en general y sobre todo a las partes interesadas, una información clara y estandarizada de sus actividades empresariales (Compromiso empresarial, 2006).

Actualmente en el sitio web de BAC Credomatic se encuentra el reporte de Sostenibilidad a nivel regional del año 2018; respecto a la información de los resultados de Honduras, el último informe compartido es del año 2015.

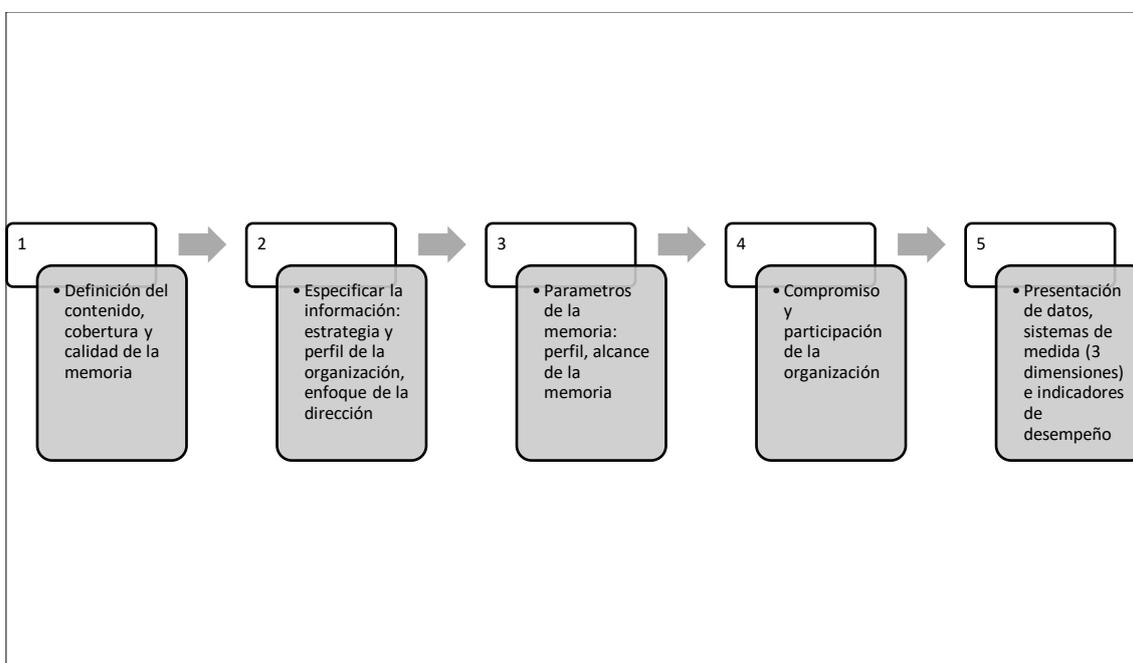
3.2.2.2. Descripción de la propuesta

Con el propósito de dar a conocer los resultados obtenidos por parte de BAC Credomatic en desarrollo sostenible y su nuevo propósito organizacional, se sugiere actualizar el sitio web de BAC Credomatic en la sección de Honduras con un informe actualizado con datos más recientes (2019).

Para la creación de dicha memoria se recomienda incluir la información básica sugerida por el Global Reporting Initiative (GRI). La información para publicar se extrae de los indicadores y metas cumplidas por parte de BAC Cedomatic, de las cuales Sostenibilidad lleva el registro de manera mensual.

Se mencionan de manera breve las consideraciones básicas sugeridas por el GRI para crear una memoria de sostenibilidad:

Figura 3. Resumen de elementos a considerar para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.



Fuente: Global Reporting Initiative (GRI). (2006). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Obtenido de www.globalreporting.org

3.2.2.3. *Impacto de la propuesta*

Comunicar los resultados de sostenibilidad de la organización representa diversas ventajas: ofrece un conocimiento transparente a los clientes y partes interesadas sobre los resultados de sostenibilidad y el propósito organizacional, abre vías de innovación en productos y servicios al observar las necesidades del consumidor desde una perspectiva diferente, motiva a los colaboradores a comprometerse con la organización, permite atraer y potenciar relaciones con proveedores y permite demostrar la capacidad de participar en mercados competitivos (Compromiso empresarial, 2006).

A continuación, se comparte una proyección del tiempo invertido para la creación de las Memorias de Sostenibilidad:

Tabla 4. *Propuesta Memorias de Sostenibilidad: Proyección de hora - hombre*

Cantidad de colaboradores	Asignación	Tiempo invertido (horas)	Costo (Lempiras)
1	Recopilación de datos y apoyo en creación de reporte	10	583.3
1	Redacción y estructura de reporte	15	874.95
1	Revisión y corrección de reporte	8	466.64
1	Aprobación de reporte	4	233.32
	Total	37	2,158.21

Fuente: elaboración propia en base a lo observado durante el periodo de práctica profesional

Completar esta asignación forma parte de las funciones del puesto, para la proyección se tomó en consideración un salario simbólico de 14, 000 lempiras para el puesto de Oficial de Sostenibilidad. Realizar esta tarea representa un aproximado de 37 horas de trabajo, lo cual se traduce en un costo operativo de 2,158.21 lempiras.

Dicha actualización de reportes en el sitio web no representa una inversión adicional de recursos económicos para la organización, sino más bien la inversión de tiempo por parte de los colaboradores que deben formar parte del equipo que creará la Memoria de Sostenibilidad.

Cabe recalcar que la creación de reportes sobre los avances de las metas de Sostenibilidad se hace de manera mensual, lo cual facilitaría la recopilación de información. Para la creación de las Memorias de Sostenibilidad, esta tarea debe formar parte de las asignaciones del puesto realizando un consolidado semestral y la presentación de un informe final que contenga los resultados anuales.

Hacer públicos los resultados por medio del sitio web representaría demostrar mayor transparencia y credibilidad, permite estar a la vanguardia de las necesidades del mercado y las partes interesadas. Al mismo tiempo, permite que las partes interesadas naveguen en el sitio web y puedan descubrir la información que ofrece BAC Credomatic adicional de las memorias de sostenibilidad y que de esta manera se puedan familiarizar con el sitio web.

3.2.3. Mejora de la experiencia en voluntariados

3.2.3.1. Antecedentes

En BAC Credomatic se realizan tres tipos de voluntariados: social, educativo y ambiental. Gran parte del cumplimiento de indicadores se alcanzan con la participación de los colaboradores en horas de voluntariado, el que más se frecuenta y se invita de manera pública es el voluntariado de tipo social. La metodología consiste en enviar una convocatoria abierta a todos los colaboradores y la inscripción de acuerdo a la ciudad de interés; dicha convocatoria contiene la fecha, hora y punto de reunión del voluntariado, es importante destacar que en la convocatoria se explica de manera breve la función de la ONG/Institución a visitar.

Cuando el voluntario llega al punto de reunión se le brinda su camisa de voluntario BAC Credomatic, luego se pasa lista de asistencia y se procede a realizar las actividades planeadas (dependiendo del tipo de voluntariado), al finalizar la jornada de voluntariado se acostumbra a cerrar con un refrigerio y la petición de apoyo a los voluntarios para el llenado de la encuesta de satisfacción del voluntariado en el que participaron.

3.2.3.2. Descripción de la propuesta

Con el propósito de mejorar la experiencia del voluntario en las actividades planificadas por BAC Credomatic, se sugiere modificar el enlace de inscripción del voluntariado para que aparezca un mensaje de agradecimiento por su interés en el voluntariado, para causar una primera impresión en el voluntario de expectativa.

Cuando sea el día del voluntariado se sugiere comenzar la actividad con una dinámica rompe hielo para crear armonía entre los voluntarios, reducir la ansiedad de aquellos colaboradores que participen por primera vez y para que los voluntarios se puedan conocer entre si e interactuar con personas nuevas que son ajenas a sus áreas de trabajo diarias. De igual manera para finalizar el voluntariado se sugiere cerrar la jornada con una dinámica breve de despedida entre los voluntarios.

A continuación, se detallan las dinámicas sugeridas de apertura y cierre de las actividades de voluntariado:

Tabla 5. Dinámicas de bienvenida sugeridas

Actividad	Descripción	Observaciones
Con nosotros estás seguro	Dividir a los voluntarios en 3 grupos en un círculo, cada uno dirá su nombre y elegir a alguien que será el protegido. Se le pida al protegido que camine por todo el lugar con los ojos cerrados, el resto del equipo camina alrededor del protegido en círculo, siguiéndolo y evitando que choque con el círculo de personas que lo sigue.	Trabajo en equipo. Recomendada en lugares grandes y/o abiertos.
¡Dímelo bailando!	Hacer un círculo y cada uno dice su nombre y saludar de manera poco convencional (haciendo muecas, un pequeño paso de baile o en otro idioma)	Comunicación. Recomendada en lugares grandes y/o abiertos, en conjunto o por grupos
“Felipe” dice todo al revés	En círculo, cada uno de los voluntarios dará una instrucción y el resto del grupo hará lo contrario. En lugar de decir “Felipe”, cada voluntario dirá su propio nombre. Por ejemplo: “Dulce dice que todos adentro”, el líder (Dulce) salta hacia adentro y el resto del grupo hace lo contrario, saltando hacia afuera.	Comunicación Trabajo en equipo Dependiendo de la cantidad de voluntarios, pueden dividirse en grupos o todos en conjunto.

<p>¡Abriendo puertas en equipo!</p>	<p>Se divide a los voluntarios en grupos, se les pide que se presenten por su nombre, todos se toman de las manos y el espacio entre cada voluntario se enumera del 1 – X (dependiendo de la cantidad de voluntarios). El líder dice: “todos entran por la puerta X” y todos tomados de la mano sin soltarse deben ingresar por la puerta asignada a cada voluntario.</p>	<p>Trabajo en equipo. Dependiendo de la cantidad de voluntarios, pueden dividirse en grupos o todos en conjunto.</p>
---	---	--

Elaboración propia en base a experiencias previas, las dinámicas fueron adaptadas a las necesidades de las experiencias en los voluntariados.

Tabla 6. Dinámicas de despedida sugeridas

Actividad	Descripción	Observaciones
<p>Monstruo de cuatro cabezas</p>	<p>En grupos de 4 personas agarrados de los brazos cruzados. Cada persona dice una palabra y en conjunto deben formular una respuesta a la pregunta que el líder hará en base al voluntariado. Por ejemplo: ¿Qué aprendiste hoy sobre los cuidados paliativos? Persona 1: Son Persona 2: aquellos Persona 3: cuidados Persona 1: que Y así sucesivamente hasta que logren llegar a una respuesta concreta.</p>	<p>Comunicación Trabajo en equipo.</p>

#MiExperiencia	Al tomar la fotografía grupal al final del voluntariado, se solicita que, de manera creativa, resuman su experiencia del voluntariado en un hashtag. Se les invita a que suban fotografías del voluntariado (si la institución lo permite) y utilicen este hashtag inventado junto al aprobado por la marca #VoluntariosBACCredomatic	Creatividad
Despídete bailando	Recordar el nombre de los compañeros y su saludo poco convencional.	Comunicación

Elaboración propia en base a experiencias previas, las dinámicas fueron adaptadas a las necesidades y parámetros de los voluntariados.

Estas dinámicas pueden ser lideradas por el equipo de Sostenibilidad quien organiza el voluntariado o con el apoyo de los Voluntarios Seniors presentes en la actividad y de esta manera aprovechar presentarse a los nuevos voluntarios y lograr motivarlos a convertirse en voluntarios seniors con su participación reiterada en las actividades de voluntariado.

3.2.3.3. Impacto de la propuesta

Esta nueva metodología implementada al comienzo de cada voluntariado permite reducir la ansiedad del voluntario e interactuar con el resto del grupo, logrando de esta manera que el voluntario pueda enriquecer su contacto social con voluntarios de otras áreas ajenas a la propia de trabajo.

Realizar una dinámica rompe hielo previo a las actividades programadas del voluntariado, permite un espacio para que el colaborador se sienta tomado en cuenta y valorado, generalmente, los voluntarios están motivados a participar en estas actividades por el deseo de ayudar a la causa, sentirse bien consigo mismos, adquirir nuevas habilidades y/o conocimientos y forjar contactos sociales (Runté & Basil, 2011).

Implementar esta nueva practica no incurre en una inversión económica para BAC Credomatic, ya que los recursos a utilizar son verbales y creativos de la persona liderando la dinámica.

4. CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones

- Las actividades realizadas durante el periodo de práctica profesional fueron completadas satisfactoriamente gracias a los conocimientos y habilidades adquiridas durante el periodo de estudio de la licenciatura en psicología facilitando la realización de estas y un adecuado desempeño en la organización.
- Se realizaron y organizaron diversas actividades alineadas al enfoque estratégico de la organización por medio de programas, voluntariados y campañas de comunicación, en busca del bienestar del colaborador y partes interesadas de manera responsable y sostenible.
- Durante el periodo de práctica profesional se proporcionaron recursos y material de formación que fueron implementados como parte del proceso de inducción de la organización con el propósito de inculcar en el colaborador un sentido de pertenencia y satisfacción en su lugar de trabajo.
- Con el propósito de fortalecer el quehacer de la organización, se brindaron propuestas de mejora en la que su implementación resultaría en beneficio para la organización ya que están orientadas con el propósito organizacional y parten de prácticas que buscan el desarrollo sostenible.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para BAC Credomatic

- Establecer alianzas estratégicas con distintas ONG que permita a BAC Credomatic y los colaboradores nuevas formas de proyección social, establecer proyectos en conjunto y buscar soluciones para el desarrollo sostenible desde todas las dimensiones.
- Mantener sus esfuerzos para cumplir sus objetivos de las 5C`s, siendo uno de ellos su enfoque al crecimiento digital, que es algo destacado y distintivo de la organización en comparación con la competencia en el mercado, porque de esta manera permite la comunicación y proyección hacia las personas y resulta en un menor impacto al medio ambiente. menor contaminación y un mayor alcance de proyección a las personas.

- Cubrir el puesto de Oficial de Sostenibilidad de manera permanente, para que de esta manera se pueda apoyar al área de Sostenibilidad y Bienestar Corporativo de manera prolongada y permita un adecuado monitoreo de las actividades y programas implementados a largo plazo. De esta manera se permite la detección de oportunidades de mejora de los proyectos actuales, crear nuevas alianzas y reducir el desgaste del área en el entrenamiento de nuevo colaborador cada cierto periodo de tiempo.

4.2.2. Recomendaciones para UNITEC

- Crear alianzas estratégicas con organizaciones que permitan espacios para realizar pasantías universitarias y brindar la oportunidad al estudiante de desarrollar sus competencias y habilidades profesionales previo al periodo de práctica profesional. De esta manera los estudiantes pueden contribuir con mayor medida en sus lugares de práctica profesional, generar propuestas innovadoras debido a su previa experiencia y facilitar el proceso de adaptación.
- Realizar una evaluación de Inteligencia Emocional en el primer y último periodo de los estudios de la licenciatura en psicología, con el propósito de informar al estudiante al inicio de su vida universitaria sus oportunidades de mejora y comparar resultados al final de periodo de estudios, esperando que estos sean mejorados permiten dar una idea de las competencias emocionales que posee el estudiante para enfrentarse a la vida laboral y ser un psicólogo competente al servicio de la sociedad.

4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes

- Mantenerse actualizados en la literatura de todas las áreas de profesión en las que un psicólogo puede intervenir (psicología empresarial, educativa, social, clínica, forense, etc) con el propósito de ser un profesional competente en cualquiera que sea su área de ejercicio.
- Asistir a un proceso de acompañamiento terapéutico para un adecuado desarrollo personal y profesional. Este proceso favorece el ser un profesional ético, competente y garantizar la integridad y bienestar de los futuros pacientes-clientes.
- Implementar prácticas que faciliten el desarrollo sostenible en cualquiera que sea su área de ejercicio profesional.

Referencias

- Area, M., Sannicolás, M., & Borrás, F. (2014). Webinar como estrategia de formación online: descripción y análisis de una experiencia. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 013(1), 11-23.
- BAC Credomatic. (25 de febrero de 2019). *Transformación Organizacional*. Obtenido de <https://baccredomatic.docebosaas.com/>
- BAC Credomatic. (2020). *Calendario anual de voluntariados Sostenibilidad 2020*.
- BAC Credomatic. (2020). *Nuestra Gestión de Sostenibilidad*. Recuperado el 01 de febrero de 2020, de BAC Credomatic International Bank: <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/sostenibilidad/nuestra-gestion-de-sostenibilidad>
- BAC Credomatic. (2020). *Nuestra Visión de Sostenibilidad*. Recuperado el 01 de febrero de 2020, de BAC Credomatic International Bank: <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa>
- BAC Credomatic. (2020). *Nuestro Trabajo en Sostenibilidad*. Recuperado el 09 de febrero de 2020, de <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/sostenibilidad/nuestro-trabajo-en-sostenibilidad>
- BAC Credomatic. (2020). *Plan de Trabajo Bienestar Corporativo 2020*. BAC Credomatic.
- BAC Credomatic. (2020). *Plan de Trabajo Bienestar Corporativo, 2020*.
- BAC Credomatic. (2020). *Plan de Trabajo Sostenibilidad 2020*.
- BAC Credomatic. (2020). *Programa Regional de Educación y Salud Financiera*. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/sostenibilidad/personas/programa-regional-de-educacion-y-salud-financiera>
- BAC Credomatic. (2020). *Programa Regional de Voluntariado*. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-hn/node/35681>
- BAC Credomatic. (2020). *Semana de Salud 2020*. Gente BAC Credomatic.

- BICA. (s.f.). *Sobre nosotros*. Obtenido de Bay Island Conservation Association:
<https://www.wearebicautila.org/>
- Compostadores. (s.f.). Obtenido de <http://www.compostadores.com/descubre-el-compostaje/la-sostenibilidad-del-compostaje/194-bolsas-compostables-biodegradables-oxodegradables-fotodegradables-hidrosolubles-o-reciclables.html>
- Compromiso empresarial. (04 de marzo de 2006). *Memorias de sostenibilidad , una nueva forma de ver la empresa*. Obtenido de <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2006/03/memorias-de-sostenibilidad-una-nueva-forma-de-mirar-a-la-empresa/>
- Corral, E., & Gómez, F. (2009). Obtenido de http://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_psicologicos_2017.pdf
- Cruz Roja. (19 de Julio de 2018). *Salva Vidas*. Obtenido de ¿Sabes por qué tu sangre salva tres vidas?: <http://www.donarsangre.org/blog/sabes-por-que-tu-sangre-salva-tres-vidas/>
- Cruz Roja Hondureña. (s.f.). *Base de Datos donación BAC Credomatic*. Cruz Roja Hondureña. Recuperado el 2020
- CUAED. (2017). *Definición, importancia, objetivos y elementos de un programa de inducción*. (UNAM, Editor, & C. d. Distancia, Productor)
- Fundación Pequeños Guerreros. (s.f). Información. Recuperado el 2020
- Gasser, M. J. (2018). *Estudio de la satisfacción de clientes a través del sistema de promotores netos*. Universidad Tecnológica Nacional - Regional Córdoba. Obtenido de <http://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/3618/Tesis%20GASSER%20c%20Mar%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GestioPolis. (marzo de 2001). ¿Qué es el Balanced Scorecard y para qué sirve? Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-balanced-scorecard-y-para-que-sirve/>
- Global Reporting Initiative (GRI). (2006). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Obtenido de www.globalreporting.org

- Global Reporting Initiative. (2006). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Obtenido de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/334_gri.pdf
- ISO Tools. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Los compromisos de las organizaciones con la sociedad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-RSC.pdf>
- Molina, & Rodríguez. (2017). *La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de Administración de Empresas, Managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/8118/1/18275.pdf>
- Montenegro, P., & Figueroa, R. (s.f.). *Manual ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicologicos*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Departamento de Psiquiatría. CIGIDEN Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres.
- Niubó, T. (21 de mayo de 2017). *Innovación y Talento en la era Digital*. Obtenido de <https://teresaniubo.com/employee-net-promoter-score-enps/>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2013). *Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*. Ginebra.
- Organizacion Mundial de la Salud. (9 de Abril de 2018). *OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Cuidados paliativos*. Obtenido de <https://www.who.int/cancer/palliative/es/>
- Organizacion Mundial de la Salud, Organizacion Panamericana de la Salud. (2014). *Prevencion del suicidio, un imperativo global*.
- Osorio, A. (2020). PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS. (M. Calviño, Ed.) *Integración Académica en Psicología*, 5(15). Obtenido de <https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios-psicologicos>
- Poso, J., Kidito, M., & Rodríguez, Z. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía y Desarrollo*, 152(2). Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200008

PROBIOSA Honduras. (2018). Obtenido de <https://www.probiosahn.com/>

Python Software Foundation. (2020). *CSV File Reading and Writing*. Obtenido de <https://docs.python.org/3/library/csv.html>

Real Academia Española. (2020). Obtenido de <https://dle.rae.es/sostenible>

Rivas, H. (09 de diciembre de 2018). *Satisfacción de clientes*. Obtenido de <https://satisfacciondelcliente.com/entienda-la-importancia-de-las-encuestas-de-satisfaccion-del-cliente/>

Rojas, E. (2016). *Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales*. UNEP. Obtenido de <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2016/10/Presentaci%c3%b3n-SARAS-2016-Edgar-Rojas.pdf>

Runté, M., & Basil, D. (2011). Personal and corporate volunteerism: employee motivations. doi:<http://dx.doi.org/10.1504/IJBE.2011.040171>

VILCHES, A. G. (2020). *OEI*. Obtenido de <http://www.oei.es/decada/accion.php?accion=000>

Glosario de términos

Balance Score Card: Herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas: desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos del negocio y aprendizaje y crecimiento (GestioPolis, 2001).

Compostable: Material que se degrada biológicamente produciendo dióxido de carbono, agua, compuestos inorgánicos y biomasa, sin dejar residuos tóxicos visibles (Compostadores, s.f.).

CSV: traducido al español: valores separados por comas. Son un tipo de documento en formato abierto sencillo para representar datos en forma de tabla, en las que las columnas con la información se separan por comas (Python Software Foundation, 2020).

Cuidados paliativos: cuidados que buscan mejorar la calidad de vida de los pacientes y las familias que se enfrentan con enfermedades amenazantes para la vida, mitigando el dolor, proporcionando apoyo espiritual y psicológico desde el momento del diagnóstico hasta el final de la vida (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Desarrollo sostenible: Satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer las capacidades de generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (VILCHES, 2020).

Responsabilidad Social Corporativa (RSC): la integración voluntaria por parte de cualquier tipo de organización de temas sociales y ambientales tanto en sus operaciones comerciales, como en los procesos productivos y en las relaciones con los grupos de interés (ISO Tools, 2015).

SARAS: Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales de una organización/servicio particular, de manera que se minimicen las posibilidades de asumir los costos transferidos por riesgos (Rojas, 2016).

Sostenibilidad: Cualidad de sostenible, que se puede mantener durante largo periodo de tiempo sin agotar los recursos o causar graves daños al medio ambiente (Real Academia Española, 2020).

Voluntariado: Conjunto de actividades desarrolladas con carácter libre y solidario por personas, sin contraprestación económica o material a través de ciertas entidades conforme a programas concretos (Diccionario del español jurídico, 2020).

Webinar: seminario basado en la web, conferencias por medio de la red de un ordenador (Area, Sannicolás, & Borrás, 2014).

Anexos

Imagen 1. Voluntariado: Prolonguemos la vida a nuestro ecosistema



Fuente: imagen propia.

Imagen 2. Charla de educación financiera



Fuente: imagen propia.

Imagen 3. Semana de Bienestar: Taller Técnicas de relajación y control del estrés por medio del arte



Fuente: imagen propia

Imagen 4. Campaña de donación de sangre 2020



Fuente: Comunicado enviado a todos los colaboradores, extraído del canal de comunicación interno Gente BAC Credomatic.

Imagen 5. Voluntariado: ¡La alegría no tiene fin!



Fuente: imagen propia

Imagen 6. Reunión de Certificación de Voluntarios Seniors



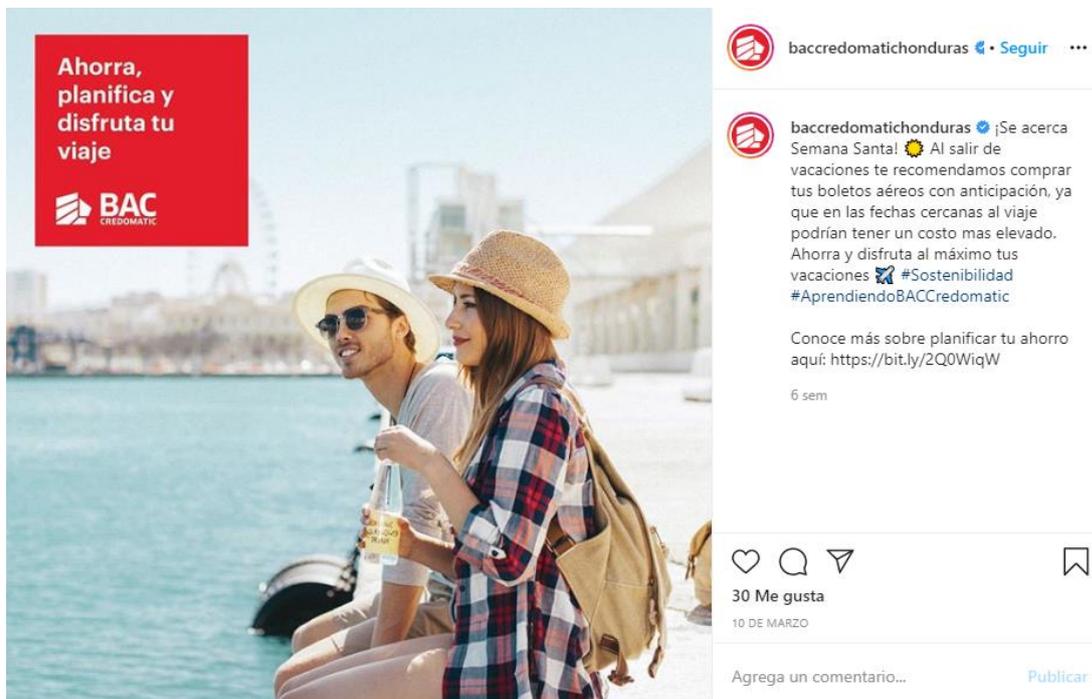
Fuente: imagen propia

Imagen 7. Consejo financiero de enero 2020



Fuente: Publicación extraída de la cuenta oficial de Twitter de BAC Credomatic Honduras el 22 de enero 2020.

Imagen 8. Consejo financiero de marzo 2020



Fuente: Publicación extraída de la cuenta oficial de Instagram de BAC Credomatic Honduras, 10 de marzo 2020.