

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

GBM HONDURAS

SUSTENTADO POR:

DILIA ALEJANDRA RAUDALES RODRÍGUEZ

11811088

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y

EMPRENDIMIENTO

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C. A.

DICIEMBRE, 2022

DEDICACOTORIA

En primer Lugar, este gran logro se lo dedico a Dios sin el nada de esto fuera posible, sin la palabra de él no hubiera tenido la sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi vida, por haberme dado la gran bendición de estudiar en una universidad reconocida en donde he aprendido valores que me ayudaron a formarme profesionalmente.

A mi mamá porque ella es mi admiración que toda la vida a luchado para que yo tenga lo mejor, sus consejos y regaños han forjado mi carácter, me ha inspirado a cumplir todos mis objetivos. De manera muy especial les dedico mis estudios a mis dos padres Raúl Raudales y Marco Antonio Rodríguez que en paz descansen, me enseñaron a ser independiente, justa, Honesta y dedicada sin ellos no hubiera podido culminar esta etapa de mi vida, porque estuvieron enseñándome sobre la vida hasta el último momento que pudieron. De igual manera a mis suegros que han sido un gran soporte para mí, me han brindado todo su amor han contribuido a crecer espiritual y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a GBM por darme la oportunidad de ser parte de la familia GBM, Por permitirme vivir esta maravillosa experiencia en el ámbito laboral participativo, donde crecí profesionalmente. Asimismo, por creer en mis habilidades y mejorarlas; confiar en mis conocimientos fomentando y desarrollando mi creatividad al ser parte de una empresa que es Great Place To Work.

TABLA DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	IX
Capítulo I Generalidades de la empresa.....	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2.1. Misión	2
1.2.2. Visión.....	2
1.2.3. Valores.....	2
1.2.4. Tipo de Estructura y Organigrama.....	3
1.2.5. Productos	4
1.2.6. Servicios	4
1.2.7. FODA estratégico	5
1.2.8. Identificación de Problemas	6
Capitulo II actividades realizadas	7
2.1. Sub/liderar el programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	7
2.1.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa.....	7
2.1.2. Comentario Personal.....	8
2.2. Identificación de Problemas	9
2.2.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa.....	9
2.2.2. Comentario Personal.....	10
2.3. Preparación de presentación de resultados	11
2.3.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa.....	11
2.4.1. Proceso de reclutamiento en GBM	12
2.4.2. Comentario Personal.....	14
2.4.1. Proceso de Preparación de Eventos	15
3.1 Situación Actual	16
3.2 Propuesta de mejora	17
<i>¿Qué es la felicidad Laboral?</i>	18
<i>¿Cómo mejoraría la motivación de los colaboradores?</i>	19

3.3 Objetivo	21
3.4 Involucrados en la propuesta	22
3.5 Propuestas	22
Tareas principales	23
Tarea Secundaria	23
3.6 Impacto de mejora	26
3.7 Cronograma	30
3.8 Retorno de la inversión	32
Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones	33
4.1. Conclusiones	33
4.2. Recomendaciones	34
Bibliografía	35
Glosario	36
Anexos	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 FODA Estratégico (Creación propia, 2022)	5
Tabla 2 Identificación de problema (Creación Propia, 2022).....	6
Tabla 3 Factores que influyen en la felicidad Laboral(Adeco,2014)	18
Tabla 4 Formulario de análisis de puesto(2022).....	24
Tabla 5 Cronograma	30
Tabla 6 Cronograma 2 (Creación Propia).....	30
Tabla 7 Cronograma de taller de inteligencia Emocional.....	31
Tabla 8 Cronograma del taller de comunicación Asertiva	31

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama GBM	3
Ilustración 2 Presentación de Soluciones.....	9
Ilustración 3 Lanzamiento de resultados	11
<i>Ilustración 4 Página de inicio JazzHR</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 5 Datos para ingresar a la plataforma</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 6 Rol Usuario de reclutamiento</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 7 Puesto para contratación</i>	<i>14</i>
Ilustración 8 Presupuesto (Creación propia 2022).....	15
Ilustración 9 Modelos de felicidad (Ignacio Fernández 2013)	19
Ilustración 10 Felicidad Laboral (2019)	20
Ilustración 11 Reporte Scorecard (GBM, 2022)	21
Ilustración 12 Involucrados en la propuesta (GBM, 2022)	22
Ilustración 13 Taller de autoestima y confianza (2022)	22
Ilustración 14 Tabla de costos (2022).....	28

I. RESUMEN EJECUTIVO

En el siguiente informe se detallan todas las actividades desarrolladas en el ejercicio de la práctica profesional en la empresa GBM específicamente en el departamento de Capital humano a cargo del Licenciado Julio Alejandro Hernandez, con el objetivo de presentar una propuesta que agregue valor agregado para la empresa, donde se recomienda una herramienta para mejorar la comunicación entre los departamentos para facilitar la gestión y organización de los proyectos optimizando los procesos ya establecidos, agregando que en el informe se ve reflejado la experiencia adquirida de Dilia Alejandra Raudales dentro de GBM.

Con el nacimiento de GBM, la empresa empieza a tener un giro de negocio, migrando de la comercialización de Hardware a la entrega de Servicios de Tecnología. GBM Cuenta con Código de ética Con el nacimiento de GBM, la empresa empieza a tener un giro de negocio, migrando de la comercialización de Hardware a la entrega de Servicios de Tecnología.

GBM es el aliado estratégico de sus clientes, mediante asesoría e implementación de soluciones que permiten la creación y evolución de procesos automatizados para propiciar una mayor competitividad. Provee todos los componentes para una infraestructura tecnológica empresarial con hardware, software, consultoría y servicios especializados.

GBM es distribuidor exclusivo de IBM (International Business Machines) en la región y representa, además, de forma oficial y con pleno apoyo, marcas líderes de la industria como Lenovo, Cisco, SAP (Systemanalyse Programmentwicklung), entre otras. (GBM, s.f.)

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como propósito expresar la experiencia obtenida en el proceso de la práctica profesional realizada en la empresa GBM para recibir el grado de Licenciatura en administración Industrial y Emprendimiento, donde se tiene como objetivo apoyar el proceso de reclutamiento, selección, inducción, RSC (Responsabilidad Social Corporativa) y desarrollo organizacional, apoyo en funciones administrativos del área, así como cualquier actividad relacionada a clima organizacional y mejora de procesos.

GBM (General Business Machines) es una compañía líder en servicios de TI, integradora de soluciones y experta en tecnologías de información. GBM es una empresa regional con presencia en Guatemala, Honduras, Belice, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Republica Dominicana y Haití. También cuenta con oficinas en Miami, EE. UU., como punto de distribución de productos.

GBM tiene continuidad de negocio Un proceso de administración que identifica potenciales impactos que amenazan una organización y provee un marco de trabajo para construir "resiliencia" con la capacidad de una efectiva respuesta que salvaguarda los intereses de los accionistas, la reputación, la marca y las actividades que crean valor.

Capítulo I Generalidades de la empresa

1. Objetivos

1.1.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de acción en GBM Honduras para mejorar la comunicación entre los departamentos conforme a los procesos establecidos a través de conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento.

1.1.2. Objetivos Específicos

- 1.1.2.1. Aumentar la satisfacción de trabajo de los colaboradores por medio de la ejecución del programa de GROW (Getting Ready for Opportunities at Work) donde se trabajará en la devolución de resultados de los estilos de pensamiento, durante el segundo trimestre de año 2022.
- 1.1.2.2. Desarrollar nuevas actividades de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) para ofrecer a los colaboradores oportunidades de tener un impacto positivo en su entorno durante el mes de noviembre del 2022.
- 1.1.2.3. Realizar el despliegue de programas de desarrollo organizacional con los colaboradores seleccionados en el segundo semestre del año 2022.

1.1.2.4. Datos Generales de la empresa

1.2.1. Misión

Integrar la tecnología en soluciones de valor agregado que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, a través de profesionales calificados y comprometidos, con metodologías, productos y servicios de clase mundial.

1.2.2. Visión

Ser los mejores proveedores de soluciones de TI de nuestros clientes para mejorar su competitividad, con el propósito de duplicar el negocio y la rentabilidad en 5 años, en un clima organizacional óptimo, innovador y colaborativo con las comunidades donde operamos.

1.2.3. Valores

- **Confiabilidad:** Ser honestos, íntegros y leales, ejecutando nuestros compromisos con alta calidad, precisión y puntualidad.
- **Coraje:** Sinónimo de atrevimiento. Ser los más genuinos, persistentes y productivos.
- **Disciplina:** Observancia y cumplimiento de las reglas y compromisos.
- **Transparencia:** Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad. (GBM, s.f.)

1.2.4. Tipo de Estructura y Organigrama

Estructura Funcional

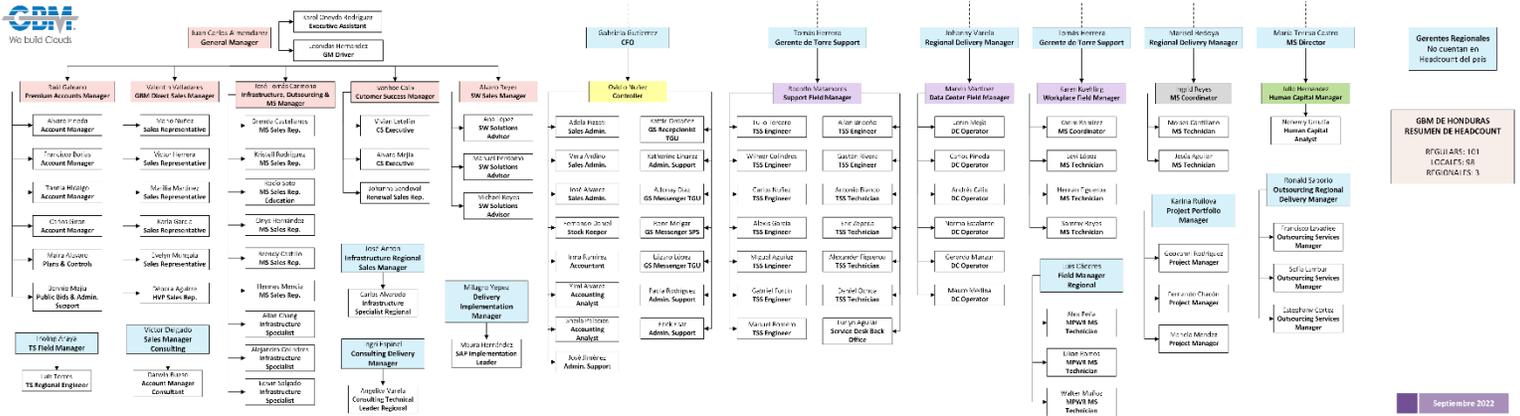


Ilustración 1 Organigrama GBM

Fuente (GBM, 2022)

1.2.5. Productos

- Almacenamiento
- Ciberseguridad
- Computadoras
- Innovación digital
- Redes
- Servidores
- Soluciones de retail
- Soluciones de Software
- Colaboración webex por Cisco, dispositivos Cisco

1.2.6. Servicios

- Administración On Premise
- Big 3IT Solution
- Administración Remota
- Continuidad de negocio
- Nube Híbrida
- Inteligencia artificial
- Externalización (Sub Contratar)
- Soluciones SAP
- Workplace

1.2.7. FODA estratégico

	OPORTUNIDADES O1. Mejorar la imagen de la marca. O2. Ventas al por menor. O3. Apoyo en estudios de los perfiles de puestos O4. Talleres de autoestima para los colaboradores	AMENAZAS A1. Los precios son altos A2. Agresividad de la competencia A3. Falta de comunicación entre departamentos
FORTALEZAS F1. Excelente ambiente laboral en cada departamento. F2. Buena imagen corporativa. F3. Programa de Becados. F4. Universidad GBM. F5. Estabilidad Laboral. F6. Despliegue de programa de Desarrollo Organizacional (DO) F7. Ejecución del programa GROW. F8. Satisfacción de los clientes por el servicio de subcontratación. F9. Aprendizaje continuo. F10. Equipo apasionado e innovador.	ESTRATEGIA (FO) Incentivar la ejecución del plan de acción del programa GROW para mejorar la satisfacción de los colaboradores con su puesto y labores. (F7, O3)	ESTRATEGIA (FA) Fomentar la satisfacción del cliente tomando en cuenta el personal que se relaciona con la atención al cliente y procesos orientado a la satisfacción para que el cliente no se guie por los precios. (F8, A1)
DEBILIDADES D1. Poca comunicación entre departamentos. D2. Muchos procesos Burocráticos. D3. Solo los clientes conocen a GBM D4. Los colaboradores no creen en sus capacidades	ESTRATEGIA (DO) Incentivar que los colaboradores interactúen y tengan el control necesario para resistir cualquier presión utilizando talleres de autoestima impartidos por la empresa. (D4, O4)	ESTRATEGIA (DA) Promover la comunicación a través de actividades recreativas disminuyendo el aislamiento entre áreas (D1, A3)

Tabla 1 FODA Estratégico (Creación propia, 2022)

1.2.8. Identificación de Problemas

En el ámbito laboral de GBM se han identificado varios factores que pueden incidir en la manera de trabajar entre diferentes áreas, por lo tanto, crear más consciencia y reforzar los ciertos criterios de trabajo en equipo hará que se cree una cadena de valor a lo interno de GBM volviéndonos más ágiles, más asertivos y con más información de valor que nos llevaran a un mejor producto y/o servicio de valor para reflejarlo hacia los clientes

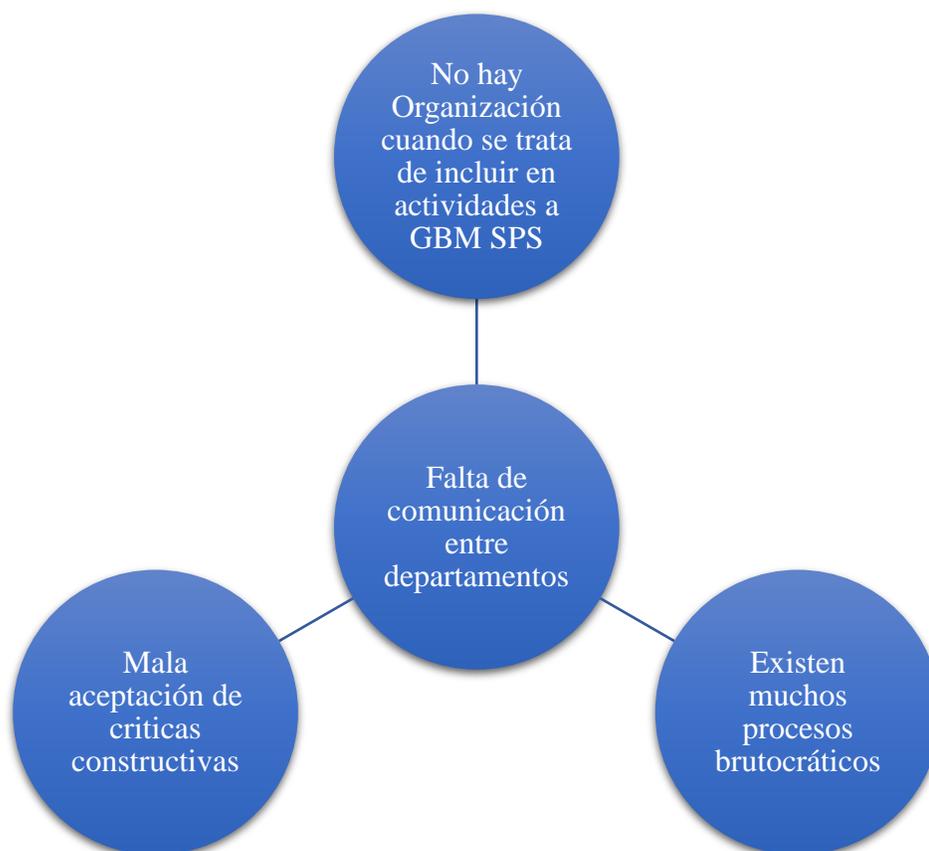


Tabla 2 Identificación de problema (Creación Propia, 2022)

Capítulo II actividades realizadas

La practicante estuvo en el cargo de analista de capital humano DO en el área de management Service coordinó y dio seguimiento a las estrategias de desarrollo y capacitación de acuerdo con los objetivos y lineamientos establecidos por la gerencia regional del desarrollo organizacional, asegurando el desarrollo y desempeño de los colaboradores de GBM en el nuevo modelo de negocio.

2.1. Sub/liderar el programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Con el propósito de encontrar actividades donde GBM pueda reducir la brecha digital, teniendo un impacto positivo asegurando bienestar del personal y de la cultura organizacional, donde se centra en el ámbito económico, sustentabilidad y social.

2.1.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa

GBM Honduras forma parte de la junta directiva de CHIMINIKE esta alianza es de suma importancia para desarrollar actividades de responsabilidad social corporativa. CHIMINIKE tiene un nuevo proyecto para emprendedores del sector de Jalas, Comayagua, donde se evaluaron las necesidades falta de equipo tecnológico (Computadoras y mouse) el 19 de julio la practicante comenzó con esta actividad donde formo parte de una reunión con CHIMINIKE para concretar la donación del equipo, la directora de CHIMINIKE explico cómo funcionaba el programa, primero se capacita a la persona que impartirá las clases a los jóvenes para luego transmitir los conocimiento de emprender.

Las computadoras se entregaron el martes 16 de agosto al alcalde de Las Lajas Comayagua Manuel Urbina, donde se le explico que se necesita una persona para que Chiminike le de las capacitaciones y él pueda transmitirles los conocimientos a los alumnos.

2.1.2. Comentario Personal

En esta actividad fue de mucha importancia, se hizo un temario con para reducir la brecha de uso, se impartieron capacitaciones por parte de los colaboradores de GBM a los alumnos. Explicando desde como encender una computadora.

2.2. Identificación de Problemas

Con el propósito de proponer soluciones factibles para la empresa

2.2.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa

GBM fomenta que los nuevos ingresos de la empresa propongan ideas innovadoras, el gerente general Juan Carlos Almendarez realizó una reunión para los nuevos ingreso de enero a julio donde explico qué es GBM y al finalizar la reunión proporcionó las instrucciones de preparar 2 grupos y dar soluciones a los problemas que identificaban, La reunión de las soluciones se llamó Pizza Gerencial porque GBM se conforma por 4 partes comercial, finanzas, operación y capital humano, se presentó a los 11 gerentes ellos evaluaron las ideas y dieron las recomendaciones para ejecutarlas.



Ilustración 2 Presentación de Soluciones

2.2.2. Comentario Personal

GBM es creativo cuando sus colaboradores lo son, y los colaboradores son creativos porque GBM les fomenta y motiva la creatividad, que cada día propongan una solución, la practicante ofreció como solución talleres de autoestima para generar una creatividad positiva que influyó un ambiente en donde el error no se castiga y el aprendizaje es continuo.

2.3. Preparación de presentación de resultados

GBM realiza esta actividad cada trimestre del año para dar a conocer cómo se encuentra la empresa en el cumplimiento de los objetivos, esta reunión se aprovechó para presentar a los nuevos ingresos de enero a julio.



Ilustración 3 Lanzamiento de resultados

2.3.1. Evidencia de Responsabilidad Social Corporativa

Fue un trabajo en equipo por parte del programa de becados, los gerentes escogieron a la practicante para ser la líder de este proyecto, donde realizó videos interactivos para dar a conocer a toda la empresa proyectos, nuevos ingresos y resultados del primer semestre del año.

2.4. Reclutamiento de Personal

GBM utiliza la plataforma JazzHR es un software de seguimiento de candidatos y reclutamiento, es una herramienta amigable, se utiliza con el propósito de reemplazar los procesos de contratación manual, como utilización de correo electrónico y hojas de cálculo, JazzHR ayuda a los reclutadores a elaborar procesos de reclutamiento escalable, se seleccionan a los candidatos más cualificados de forma rápida

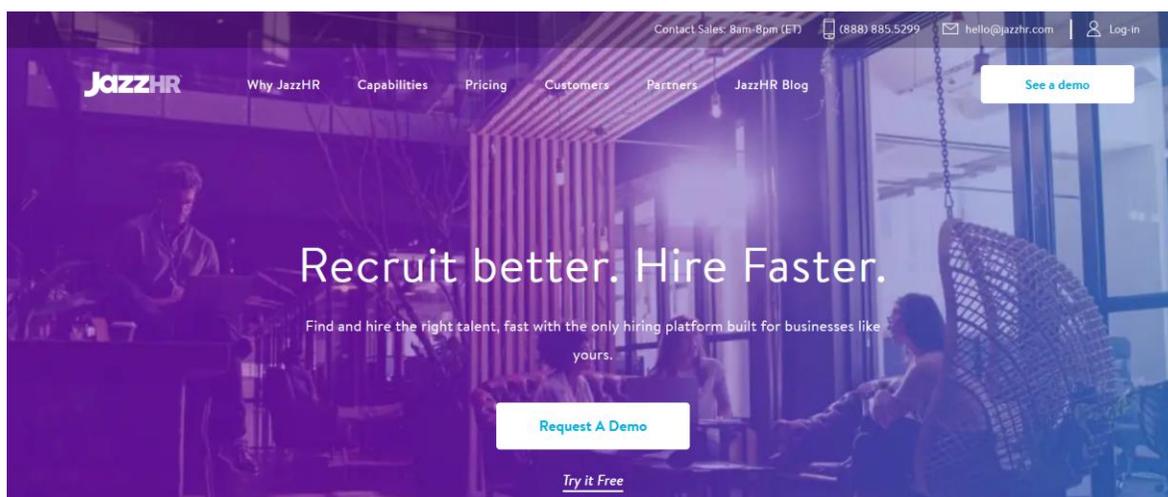


Ilustración 4 Página de inicio JazzHR

2.4.1. Proceso de reclutamiento en GBM

Para ingresar a JazzHR la practicante solicito un acceso al equipo de Costa Rica, Luego ella recibió correo por parte de Jazz HR de confirmación que fue añadido al equipo GBM Costa Rica. Los datos que se deben colocar a la hora de ingresar es el correo institucional y la contraseña. Para comenzar, se navega a la pestaña Trabajos y selecciona + Create Job, Debe completar todos los campos obligatorios para guardar o publicar su trabajo. Utilizando la guía de Publicación de trabajos en tiempo real en el lado derecho de la página para asegurarse de que se cumplan todos los campos obligatorios.

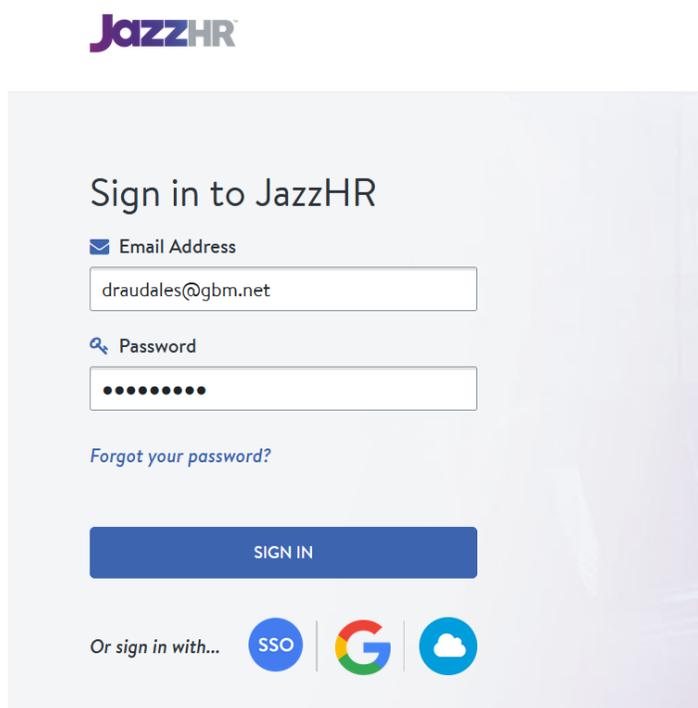


Ilustración 5 Datos para ingresar a la plataforma

Jazz HR nos ofrece una variedad de tipos de roles para usuarios internos de Jazz HR en nuestra compañía para que todos los involucrados en el proceso de contratación puedan contribuir donde se supone que deben hacerlo. Además de los permisos estándar para cada rol, también hay privilegios que puede ajustar para permitir o eliminar permisos adicionales, ya que sabemos que puede necesitar la capacidad de personalizar roles de vez en cuando.



Ilustración 6 Rol Usuario de reclutamiento

El Rol que asumio la practicante fue Usuario de Reclutamiento, es un usuario con visibilidad limitada de trabajos y candidatos; en la mayoría de los casos, solo podrán ver trabajos y

candidatos para los que están en el equipo de contratación. Esta persona está evaluando candidatos, dejando notas y completando guías de entrevistas. No pueden acceder a ninguna configuración administrativa ni cambiar los perfiles de candidatos. Los perfiles de Superusuario y Usuario de reclutamiento pueden controlarse mediante un conjunto de privilegios, algunos de los cuales se describen a continuación.

2.4.2. Comentario Personal

Esta asignación es de mucha importancia para GBM, en la fusión de la práctica se basó en revisar los CV de los postulantes y verificar si cumplir con el perfil del puesto, ella se encargó de llevar este manejo para dos puesto el primero fue OSM(Outsourcing Services Manage) y el segundo TSS Engineer.

Job Title	Date Created	Job Status	Total Candidates	New Candidates	Active Candidates
TSS ENGINEER Shared Services 70005557 Tegucigalpa	2022-09-07	Open	21	6	2
Outsourcing Services M... Managed Services 70008123 Tegucigalpa	2022-08-09	Filled	43	0	2

Ilustración 7 Puesto para contratación

2.5. Preparación de Eventos

GBM invierte en actividades extracurriculares para que el colaborador pueda salir de su rutina diaria, para sentirse en familia. Crea una metodología de trabajo en equipo que refleje valor a la cadena de trabajo realizado por todo el equipo de trabajo.

2.4.1. Proceso de Preparación de Eventos

Para realizar la preparación de eventos primero se realizan cotizaciones de los productos o servicios que se necesitan, en Excel se comienzan a colocar el resumen de los precios brindados, se debe de analizar cotizaciones de Tegucigalpa y San Pedro Sula, recordando que GBM está en dos departamentos. En el presupuesto se agrega proveedor, imagen de los productos y el total en dólares

TGU				SPS & Data				Proveedor
Producto	cant.	Precio	Subtotal	Producto	cant.	Precio	Subtotal	Urla
Servilletas	1	L 20.00	L 20.00	Pizza Dominos	8	L 129.00	L 1,032.00	Pasteleria Sandras
Vasos #10	4	L 25.00	L 100.00	Vasos #10	1	L 25.00	L 25.00	La colonia
Refresco	7	L 58.00	L 406.00	Refresco	4	L 58.00	L 232.00	Itsmania
Pizza Dominos	17	L 129.00	L 2,193.00	Platos grandes	2	L 45.00	L 90.00	
Platos grandes	4	L 45.00	L 180.00					
Certificado	72	L 200.00	L14,400.00					
			L17,299.00				L 1,379.00	
			Total			\$ 747		
EXPLICACIÓN								
039005002								
			L 18,678					

Ilustración 8 Presupuesto (Creación propia 2022)

Luego de realizar el presupuesto, se envió un correo al gerente general, gerente de capital humano y el de contabilidad, cuando los tres den la aprobación se procede a pasar las compras a la recepcionista, cuando las compras están hechas se pasan las requisiciones detalladas para no tener problemas con la auditoría.

Capítulo III Identificación de Propuestas e Impacto Deseable

3.1 Situación Actual

En GBM se realizan programas de desarrollo organizacional, por parte de corporación que se localiza en Costa Rica, son la tercer mejor empresa para trabajar en Honduras sustentado por la certificación Great Place To Work, sin embargo se presentan temas de falta de comunicación entre los departamentos por ejemplo que se trabaja el doble para el contrato de un cliente, no se atiende realmente la necesidades del cliente porque al técnico no se le explica y que al momento de reuniones nadie está conforme con las opiniones de los demás, y sobrecarga en cada puesto, GBM tiene descripción de cada puesto, pero no se está cumpliendo, se observó mediante un análisis de Dilia Raudales que se basó en revisar las descripciones de puesto y corroborar con la mayoría de colaboradores si estaban conforme con sus puestos por medio de pláticas dándoles como resultados falta de motivación en sus obligaciones, con las propuestas se logrará incentivar a las áreas a mejorar la comunicación asertiva entre las áreas técnicas y el área comercial, crear una metodología de trabajo en equipo que refleje valor a la cadena de trabajo realizado por todo el equipo de gerentes, fomentar la felicidad laboral para mejorar la productividad y poner en práctica los factores que influyen en la felicidad para generar un valor agregado dentro del ambiente organizacional.

3.2 Propuesta de mejora

3.1.1 Programas y actividades para la felicidad Organizacional

Como primera herramienta dentro de la propuesta de mejora se recomienda a GBM realizar talleres de motivación, trabajo en equipo y comunicación asertiva, también realizando actividades recreativas que ayuden a los colaboradores de diferentes áreas sentirse seguros de sí mismos al momento de realizar actividades, para esto se necesita que el colaborador primero.

En el ámbito laboral de GBM se han identificado varios factores que pueden incidir en la manera de trabajar entre diferentes áreas por medio de quejas de clientes, quejas entre compañeros y de los gerentes , por lo tanto, crear más consciencia y reforzar los ciertos criterios de trabajo en equipo, hará que se cree una cadena de valor a lo interno de GBM volviéndonos más ágiles, más asertivos y con más información de valor que nos lleven a un mejor producto y/o servicio de valor para reflejarlo hacia los clientes.

“Las personas con baja autoestima a menudo dudan de sus decisiones y capacidades, y siempre buscan la aprobación y validación, tanto de su jefe como de sus compañeros. Esto puede entorpecer su desempeño, nublar su juicio e, incluso, llegar a paralizarles.

Por este motivo, desarrollar una buena autoestima es un viaje largo, pero imprescindible.

Mientras que la confianza viene del ‘hacer’ -cuantas más veces hacemos algo, más confianza tenemos para desarrollar el trabajo-, la autoestima viene del respeto hacia uno mismo y hacia el camino que laboral que quiere desarrollar.” (Talent Garden, 2021)

¿Qué es la felicidad Laboral?

La satisfacción laboral se puede entender al equilibrar los factores que hacen felices a los empleados, como el entorno laboral, las horas de trabajo flexibles, el salario, el desarrollo de habilidades, el desempeño, la gestión, la capacitación, el reconocimiento, los beneficios sociales, la estabilidad laboral, la oficina, los recursos, los beneficios y la cultura de la empresa. En un mercado laboral donde el salario ya no es una prioridad, sino un factor más es el arma más poderosa de las empresas para atraer y retener talento. (Makalu Consultores, 2020)



Tabla 3 Factores que influyen en la felicidad Laboral (Adeco,2014)

¿Cómo mejoraría la motivación de los colaboradores?

La adecuación laboral es fundamental para garantizar una buena motivación en el trabajo. Esto significa que los desafíos y demandas del trabajo deben satisfacer las necesidades del empleado e inspirarlo.

Fomentar las actividades grupales a través de iniciativas como el team building una práctica que mejora la productividad y la actitud de un equipo de trabajo. La convivencia puede ser divertido no solo para ver cómo se puede comportar un equipo en una situación diferente, sino también para fortalecer los lazos entre compañeros. Esto es clave para mejorar el ambiente de trabajo.

¿Qué modelo de felicidad se utilizará para motivar a los colaboradores?

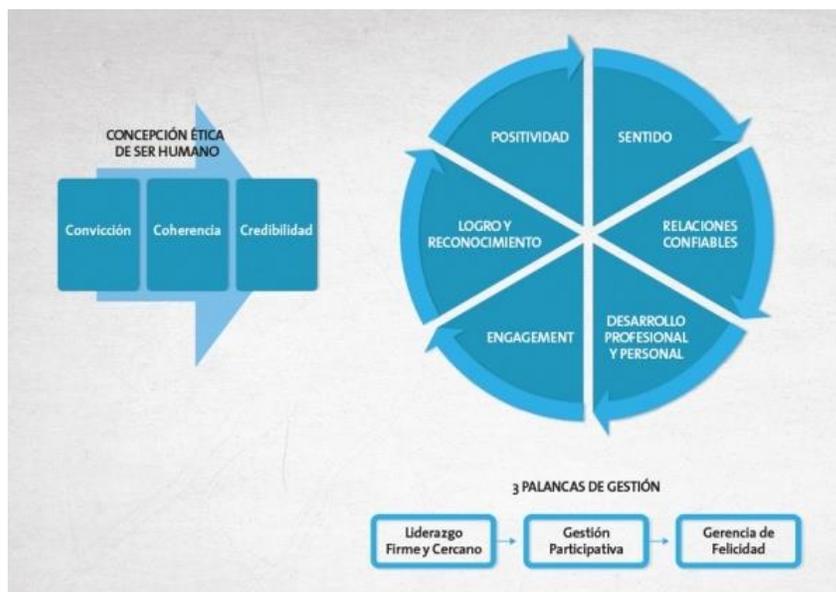


Ilustración 9 Modelos de felicidad (Ignacio Fernández 2013)

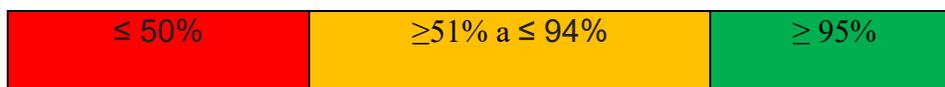
La felicidad es lo que conduce a un buen proceso y resultado, no al revés. Los resultados no son el motor de la felicidad. Conducen al logro y al orgullo, pero no a la satisfacción laboral ni a la calidad de vida. (EQUIPOS&TALENTOS, 2021)

¿Con qué método se medirá la felicidad en GBM?



Ilustración 10 Felicidad Laboral (2019)

También sabemos que los empleados felices hacen un mejor trabajo, por lo que medir la felicidad también podría significar el seguimiento de métricas como:



- productividad
- Calidad / errores.
- Seguridad laboral / accidentes
- Tasa de éxito de proyectos de innovación / cambio.

Se observo que los empleados motivados hacen su trabajo de la manera correcta, por lo que medir la motivación y felicidad se dará por medio de los siguientes indicadores con el mínimo de cumplimiento por medio de un semáforo rojo = no aceptables, amarillo = aceptable y verde =excelente

Los siguientes indicadores se podrán ver reflejados en los objetivos que tiene cada colaborador en el reporte scorecard que brinda GBM y así se podrá observar el avance después de las actividades y talleres sobre felicidad organizacional. (Martin Leroy, 2019)



Reporte Scorecard

Human Capital Manager - GBM de Honduras, S. A. (12 - GBHN) - 2022 / Octubre
HERNANDEZ PALMA, JULIO ALEJANDRO

Reporte Scorecard											
											Reporte Scorecard
											Compensación 96%
Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador	Definición	Variables	Real Mes Anterior	Valor Actual	Meta del Mes	Meta Anual	Desempeño Indicador	Frecuencia	Participación
Compensación	Aumentar productividad de Delivery	F36-CERTIFICA	Cumplimiento de las Certificaciones		47.00%	58.00%	70.00%	70.00%	82.86%	Trimestral	15.0%
	Aumentar las utilidades a los accionistas en un 30% a tres años	F8-ResourceExp F2-NAT	Resource Expense Net After Taxes		1,019,000 3,776,000	1,147,000 3,893,000	1,298,333 3,333,333	1,558,000 4,000,000	100.00% 100.00%	Mensual	15.0%
	Mantener el clima organizacional óptimo	H1-EOS	EOS (Employee Opinion Survey)		91.00%	91.00%	80.00%	80.00%	100.00%	Semestral	20.0%
	Mejorar los proceso operativos que impactan la satisfacción de los clientes	P10-Auditoria	Calificación de Auditoria	AAA Human Capital	135.00%	135.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Trimestral	15.0%
	Productividad de fuerza de ventas	H6-PRODUCTY	Productividad de Ventas		79.18%	80.68%	85.00%	85.00%	94.92%	Mensual	20.0%
Participación:100%											96.41%
Sujeto a Indicador Principal F2-NAT											Resultado EPM: 96%
*Sujeto al Plan de Compensación											
Reporte Scorecard											
											Desempeño 100%
Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Indicador	Definición	Variables	Real Mes Anterior	Valor Actual	Meta del Mes	Meta Anual	Desempeño Indicador	Frecuencia	Participación
Desempeño	Aumentar productividad de Delivery	F36-CERTIFICA	Cumplimiento de las Certificaciones	Feedback	12.00%	100.00%	70.00%	70.00%	100.00%	Trimestral	15.0%
	Aumentar constantemente la productividad de la organización	H6-VACATION H17-Contr	Vacaciones al día Periodo medio de Contratación		98.02%	98.98%	85.00%	85.00%	100.00%	Mensual	35.0%
	Mejorar los proceso operativos que impactan la satisfacción de los clientes	P17-BCM	Business Continuity Management BCM	HCM	98.80%	98.80%	90.00%	90.00%	100.00%	Trimestral	20.0%
	Participación:100%										
*Sujeto al Plan de Compensación											

Ilustración 11 Reporte Scorecard (GBM, 2022)

3.3 Objetivo

Identificar la falta de motivación de los colaboradores para implementar un modelo de motivación para que los colaboradores puedan ser felices en su trabajo.

3.4 Involucrados en la propuesta



Ilustración 12 Involucrados en la propuesta (GBM, 2022)

3.5 Propuestas

Taller de autoestima para tener un impacto de felicidad

Se recomienda utilizar los talleres del centro de crecimiento de capital humano.

PROPUESTA

CRECERH
CENTRO DE CRECIMIENTO
DE RECURSOS HUMANOS

JORNADA

**AUTOESTIMA Y CONFIANZA
EN UNO MISMO**

GBM

Ilustración 13 Taller de autoestima y confianza (2022)

Implementar formulario Análisis de puesto

Título o Nombre del Puesto	
Conexión con otros Cargos	
Personal a Cargo	Indicar número y descripción del puesto de las personas que se supervisan
Supervisión del cargo	Indicar número y descripción del puesto de las personas a las que se reporta
Relación con otras áreas	Indique con qué estamentos de la organización se relaciona para que las funciones de este cargo sean exitosas, detallando el nivel de dependencia y relación).
Responsabilidades del cargo	
Tareas principales	% Tiempo Laboral que ocupan
Tarea Secundaria	% Tiempo Laboral que ocupan

Requisitos			
Nivel Educativo:			
Título profesional:			
Cursos de perfeccionamiento y conocimientos adicionales			
Título de post- grado:			
Experiencia anterior necesaria (señalar si se requiere; si fuese necesaria, especificar de qué tipo)			
Aptitudes requeridas			
	No necesaria	Deseable	Requerida
Agudeza visual			
Agudeza auditiva			
Rapidez de decisión			
Habilidad expresiva			
Coordinación tacto visual			
Coordinación general			
Iniciativa			
Creatividad			
Aptitud investigativa			
Capacidad de juicio			
Atención			
Comprensión de lectura			
Cálculo			
Redacción			
Trabajo de equipo			
Liderazgo			
Toma de decisión			
Sociabilidad			
Comunicación interpersonal			
Orden y organización			
Minuciosidad			
Dominio de tecnologías especializadas.			

Tabla 4 Formulario de análisis de puesto (2022)

Encuesta de satisfacción Laboral antes del taller

Esta encuesta de satisfacción laboral pretende conocer el nivel de satisfacción de los empleados con su puesto, tareas y equipo. Es por ello que se realiza de manera anónima.

Marca con una X las casillas para elegir las respuestas.

Me brindan una oportunidad real de mejorar mis habilidades en mi organización.

- Sí.
- No.

Mi trabajo me da una sensación de logro personal.

- Sí, me encanta lo que hago.
- No, me hace sentir infravalorado/a.
- Me es indiferente.
- Prefiero no contestar.

Considerando lo anterior, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con tu trabajo?

- Muy satisfecho/a.
- Está bien.
- Podría mejorarse.
- Muy insatisfecho/a.

¿Qué tan satisfecho/a estás con tu participación en las decisiones que afectan a tu trabajo?

- Siento que mi opinión se tiene en cuenta.
- Alguna vez preguntan mi opinión.
- Siento que a nadie le importa mi opinión.
- Otra respuesta:

¿Qué tan satisfecho/a estás con la capacitación que recibí en su trabajo actual?

- Bien, entiendo todo con facilidad.
- Podría haber sido mejor.
- Creo que no fue útil.
- Otra respuesta:

¿La gente con la que trabajas coopera en la realización de los trabajos?

- Somos un gran equipo.
- Algunas personas sí y otras no.
- Creo que todo el mundo mira por si mismo.
- Otra respuesta:

3.6 Impacto de mejora

Las ventajas que generan este tipo de talleres son que los departamentos ya no se aíslan dándonos como resultado una excelente comunicación, un ambiente donde el colaborador sienta que es de productividad y logro, crea un sistema donde las sugerencias son escuchadas tomadas en cuenta al momento de la toma de una decisión.



Ilustración 14 Impacto de propuesta

Método de observación

La observación no sistematizada puede ser un medio útil para la búsqueda de una problemática que orienta hacia una investigación posterior. No obedece a ninguna regla. Por tanto, este tipo de observación se aplica especialmente, cuando aún se sabe relativamente poco en torno al objeto a investigar. La observación realizada en este estudio exploratorio está caracterizada por una atención poco estructurada, pero abierta el máximo en todas las direcciones y a todos los comportamientos que se sucedan. En definitiva, se acumulan unas observaciones que pueden, sin embargo, suscitar una orientación, una idea de investigación. (Psicología, s.f.)

¿Cuál es la inversión?

CRECERHN “Tiene como principio, promover el desarrollo mental, físico, social, cultural y económico; a través de programas de capacitación en las áreas de comportamiento y motivación, programas en educación y en general en todos aquellos aspectos que tienden a fortalecer la dignidad del hondureño, que despierten actitudes positivas, iniciativa para generar su autodesarrollo y por consiguiente que pueda reconocer sus valores, habilidades y posibilidad de superación, convirtiéndose en un elemento útil, dinámico, creativo y con un elevado grado de efectividad en la producción” (CRECERHN, s.f.)

Se harán 3 talleres:

1. Autoestima.
2. Inteligencia emocional en el trabajo.
3. Comunicación Asertiva.

La tarifa es de L. 21,000 más el impuesto, La inversión incluye:

- 02 horas de Capacitación y Asesoría Presencial en Tegucigalpa.
- Folleto de Formación en físico para cada participante.
- Guías de apoyo, herramientas y ejercicios relacionados a la temática
- Técnicas y dinámicas de capacitación presencial.
- Diploma Físico para cada participante.
- Informe final del programa que refleja los logros, contenidos, resultados, productos y recomendaciones.

TABLA DE COSTOS

Lugar	Descripción de la Formación	No. de Personas	No. De Horas	Costo de Inversión.
Tegucigalpa	Jornada Presencial Autoestima y Confianza en Uno Mismo	60 colaboradores.	02 Horas	L. 21,000 + ISV

TABLA DE COSTOS

Lugar	Descripción de la Formación	No. de Personas	No. De Horas	Costo de Inversión.
SPS	Jornada Presencial Autoestima y Confianza en Uno Mismo	40 colaboradores.	02 Horas	L. 21,000 + ISV

Ilustración 15 Tabla de costos (2022)

¿Qué formula se utilizará para establecer la satisfacción del trabajo?

$$S = \frac{F * A * \sqrt{R}}{X^2}$$

S: Satisfacción

F: Futuro en el trabajo estabilidad laboral

A: Aprendizaje que se aprende día a día

R: Remuneración

X: Sacrificio=Mayor sacrificio menos satisfacción del trabajo

3.7 Cronograma

FECHAS DEL TALLER DE AUTOESTIMA				
DEPARTAMENTO	DIC 13	DIC 14	DIC 15	DIC 16
Administración	X			
Ventas		X		
Delivery			X	
Técnicos				X

Tabla 5 Cronograma

FECHAS DEL FORMULARIO DE PUESTOS Y ENCUESTA				
DEPARTAMENTO	DIC 2	DIC 5	DIC 6	DIC 7
Administración	X			
Ventas		X		
Delivery			X	
Técnicos				X

Tabla 6 Cronograma 2 (Creación Propia)

FECHAS DEL TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL				
DEPARTAMENTO	ENE 2	ENE 3	ENE 4	ENE 5
Administración	X			
Ventas		X		
Delivery			X	
Técnicos				X

Tabla 7 Cronograma de taller de inteligencia Emocional

FECHAS DEL TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
DEPARTAMENTO	ENE 16	ENE 17	ENE 18	ENE 19
Administración	X			
Ventas		X		
Delivery			X	
Técnicos				X

Tabla 8 Cronograma del taller de comunicación Asertiva

3.8 Retorno de la inversión

Todos los cursos de formación y tiempo brindado para llenar formularios están asociados a un gasto medio o alto de recursos, dependiendo del número de empleados formados en la empresa. Por esta razón, es necesario analizar si el retorno de la inversión es factible para crear el presupuesto correcto que beneficie tanto al trabajador como a la organización.

El retorno se notará al finalizar el primer trimestre del 2023 donde se lanzarán los resultados de los proyectos y tendrán una mayor rentabilidad, crecimiento y expansión, las personas comprometidas con las actividades podrán cumplir sus objetivos cuyas probabilidades aumenta gracias al interés de capital humano en querer instruir a los colaboradores con capacitaciones y hacer un análisis de puesto.

Para determinar la inversión se tomará en cuenta la formula ROI:

$$ROI = ((\text{Ingresos obtenidos} - \text{Inversión realizada}) / \text{Inversión realizada}) \times 100$$

Se invertirán L 25,000 y si un vendedor logró vender L100,000 el primer mes, tendrán un ROI de 75% significando que la acción fue rentable y el esfuerzo dedicado valió la pena.

$$ROI = \frac{100,000 - 25,000}{100,000 \times 100} = 75\%$$

Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

4.1.1. La implementación de talleres de autoestima e inteligencia emocional ayudan a optimizar los procesos dando como resultado mejor trato por parte del equipo de GBM como el receptor de nuestros servicios.

4.1.2. En GBM la creatividad en el servicio se logra definir como la capacidad de proponer actividades nuevas y valiosas. GBM es creativa porque le permite y motiva a sus colaboradores ser creativos.

4.1.3. La adopción de GROW en GBM crea una cultura de reforzamiento del crecimiento y desarrollo autogestionado, se logra que el colaborador proyecte su desarrollo profesional a un mejor nivel.

4.1.4. El desarrollo de planes de responsabilidad social corporativa es una de las fortalezas que tiene GBM les brinda una ventaja competitiva ya que generan acciones para impactar positivamente a nivel social y ambiental en el medio que operan.

4.2. Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para GBM

4.2.1.1 Fomentar los talleres de desarrollo de autoestima e inteligencia emocional porque tiene una relación directa con la conducta ética, los colaboradores que se sientan bien consigo mismos, van a poder reconocer si tienen la actitud y fuerza necesaria para resistir situaciones difíciles en el ámbito laboral.

4.2.1.2 Crear de manera consciente una filosofía positiva del trabajo ayudándoles a comprender que trabajar en GBM es un privilegio, haciendo relevancia a los valores y actitudes que fomentaran tener fe en ellos, que sean espontáneos, que vivan abiertos a la vida y que siempre propongan nuevas soluciones.

4.2.2 Recomendaciones para los estudiantes

4.2.2.1 Nunca desaprovechen los cursos que UNITEC ofrece en cada clase, les ayudara a instruirse y expandir su conocimiento, para ponerlos en práctica en su vida profesional, no hay que subestimar los conocimientos que uno puedo aprender cada día.

4.2.2.2 Busquen con tiempo donde quiere realizar su práctica profesional eso les marcará su vida profesional, visualicen donde quieren estar después de obtener su título.

4.2.3 Recomendaciones para la universidad

4.2.3.1 A UNITEC, se recomienda dar un seguimiento durante la práctica profesional, es decir no solo reunirse para revisar el informe, es importante saber cómo se siente el practicante, para ayudarle en algún tema en específico.

Bibliografía

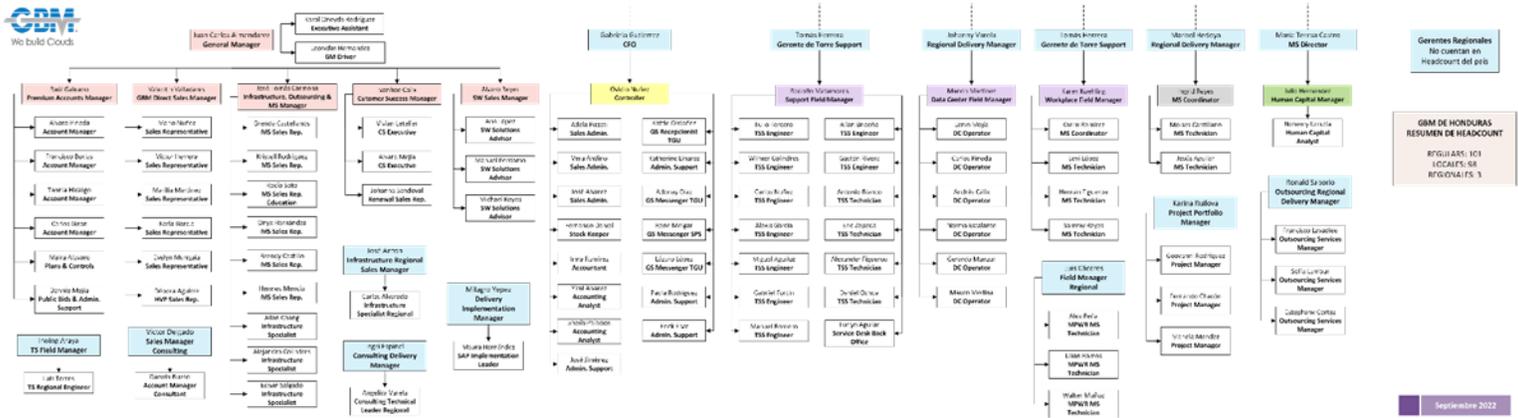
- CRECERHN. (s.f.). *HISTORIA DE CRECERH*. Obtenido de crecerh.com:
<http://www.crecerh.com/quienes-somos/>
- EQUIPOS&TALENTOS. (29 de enero de 2021). *¿Cómo medir la felicidad de los trabajadores?* Obtenido de www.equiposytalento.com:
<https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/01/29/como-medir-la-felicidad-de-los-trabajadores>
- GBM. (s.f.). *Sobre GBM*. Obtenido de gbm.net: <https://gbm.net/wp/>
- Makalu Consultores. (29 de enero de 2020). *Felicidad Laboral: ¿Qué es y cómo conseguirla en el ámbito del trabajo?* Obtenido de makaluconsultores.cl:
<https://www.makaluconsultores.cl/felicidad-laboral-que-es-y-como-conseguirla-en-el-ambito-del-trabajo>
- Martin Leroy. (2019). *Medir la felicidad de los empleados es una gran idea*. Obtenido de www.linkedin.com: <https://www.linkedin.com/pulse/20-maneras-de-medir-la-felicidad-en-el-trabajo-m%C3%A1s-all%C3%A1-martin-leroy/?originalSubdomain=es>
- Psicología, I. a. (s.f.). *EL MÉTODO OBSERVACIONAL*. Obtenido de www4.ujaen.es:
<http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema4>
- Talent Garden. (1 de abril de 2021). *Autoestima laboral: qué es, por qué es importante y cómo mejorarla*. Obtenido de talentgarden.org: <https://talentgarden.org/es/human-resources/autoestima-laboral-que-es-como-mejorarla/>
- UNITEC. (s.f.). *PUNTOS CLAVES*. Obtenido de unitec.blackboard.com:
https://unitec.blackboard.com/bbcswebdav/pid-17003603-dt-content-rid-191244940_1/courses/HNTC01.UNITEC.612EMP405202224TGU/Puntos%20claves%20primera%20parte.pdf

Glosario

1. CISCO ACI: (Application Centric Infrastructure).
2. DO: Desarrollo organizacional.
3. GBM: General Business Machines
4. GROW: Getting ready for opportunities at work
5. IBM: International Business Machines
6. Lenovo: Se centró en la fabricación de computadoras personales y Digital China fue un distribuidor de productos y servicios IT.
7. On Premise: Fortalecen las competencias técnicas de las empresas al utilizar personal técnico de GBM, altamente capacitado para realizar labores técnicas específicas y a cargo del cliente.
8. Retail: Minoristas
9. RSC: Responsabilidad Social Corporativa.
10. SAP: Systemanalyse Programmentwicklung),
11. TI: Tecnología de la información
12. Webex: de Cisco es una empresa estadounidense que desarrolla y vende aplicaciones de conferencias web, videoconferencias, comunicaciones unificadas como servicio y centro de contacto como servicio.
13. Workplace: Servicio de hardware, software y gestión del puesto de trabajo, que permite ofrecer una moderna experiencia a sus colaboradores

Anexos

Anexo #1: Organigrama GBM



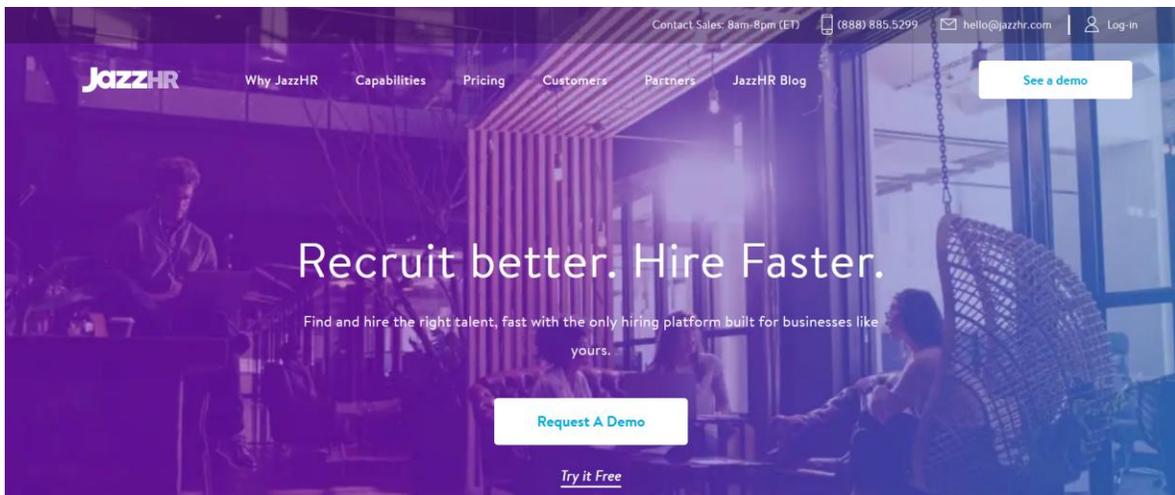
Anexo #2: Presentación de Soluciones



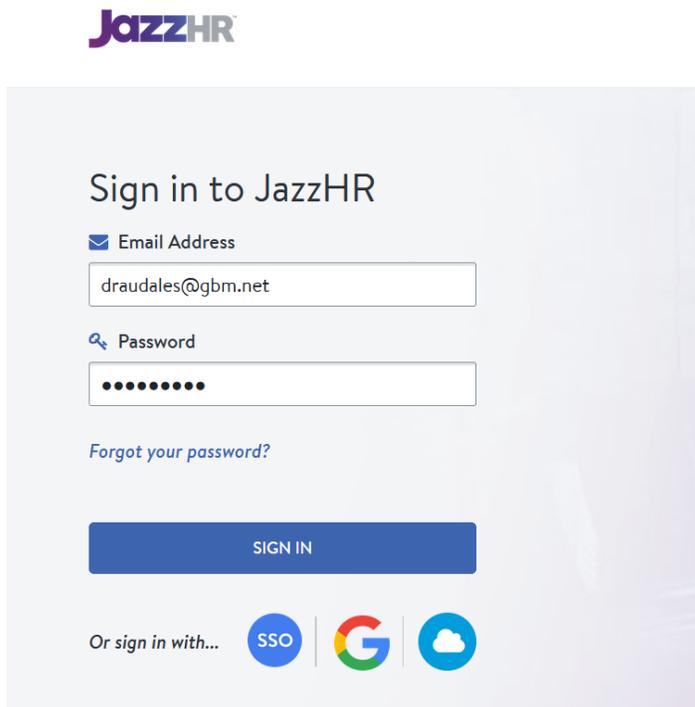
Anexo #3: Lanzamiento de resultados GBM



Anexo #4: Página de inicio JazzHR



Anexo #5: Ingreso a JazzHR



Anexo #6: Recruiting user



Anexo #7 Puesto para contratación

Job Title ↕	Date Created ↕	Job Status ↕	Total Candidates ↕	New Candidates ↕	Active Candidates ↕
TSS ENGINEER Shared Services 70005557 Tegucigalpa	2022-09-07	Open	21	6	2
Outsourcing Services M... Managed Services 70008123 Tegucigalpa	2022-08-09	Filled	43	0	2

Anexo #8 Propuesta de CRECERH

TGU				SPS & Data				Proveedor
Producto	cant.	Precio	Subtotal	Producto	cant.	Precio	Subtotal	Urla
Servilletas	1	L 20.00	L 20.00	Pizza Dominos	8	L 129.00	L 1,032.00	Pasteleria Sandras
Vasos #10	4	L 25.00	L 100.00	Vaso #10	1	L 25.00	L 25.00	La colonia
Refresco	7	L 58.00	L 406.00	Refresco	4	L 58.00	L 232.00	Itsmania
Pizza Dominos	17	L 129.00	L 2,193.00	Platos grandes	2	L 45.00	L 90.00	
Platos grandes	4	L 45.00	L 180.00					
Certificado	72	L 200.00	L 14,400.00					
			L 17,299.00				L 1,379.00	
			Total	\$ 747				
EXPLICACIÓN								
039005002								
			L 18,678					

Anexo #9 Propuesta de CRECERH

PROPUESTA

CRECERH
CENTRO DE CRECIMIENTO
DE RECURSOS HUMANOS

JORNADA

**AUTOESTIMA Y CONFIANZA
EN UNO MISMO**

GBM

The image shows a man and a woman standing with their backs to the camera, looking at a chalkboard. On the chalkboard, there are white line drawings of muscular arms flexing. The man is on the left, wearing a dark suit, and the woman is on the right, wearing a light blue shirt and a dark skirt. The background is dark, and there are red and blue decorative shapes on the left and right sides of the image.

Anexo #10: Tabla de Costos

TABLA DE COSTOS

Lugar	Descripción de la Formación	No. de Personas	No. De Horas	Costo de Inversión.
Tegucigalpa	Jornada Presencial Autoestima y Confianza en Uno Mismo	60 colaboradores.	02 Horas	L. 21,000 + ISV