

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

SUSTENDADO POR:

MARIO ROBERTO SEVILLA ESCOBER

11541166

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C. A.

MARZO, 2020

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2020  
Mario Roberto Sevilla Escobar

Todos los derechos son reservados.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a la empresa FICOHSA Pensiones y Cesantías, en especial a la Licenciada Paola Cruz por brindarme la oportunidad de desarrollar mi práctica profesional y poder crecer como persona y profesional, además de darme la oportunidad de pertenecer a su equipo de trabajo y brindarme el apoyo y herramientas necesarias para poder desarrollar la práctica profesional.

A la Ing. Graziamaria Murillo, Oficial Sr de proyectos, que desde mi primer día me brindó todas las facilidades para desarrollar mis actividades y proyectos durante la práctica profesional.

A todas las oficiales de Servicio al Cliente FICOHSA Pensiones y Cesantías, agradecido por compartir conmigo sus experiencias y el apoyo continuo que recibí.

**Mario Roberto Sevilla Escobar**

# ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	VI
I. GENERALIDADES.....	1
1.1. Objetivo general .....	1
1.2. Objetivos específicos.....	1
1.3. Reseña histórica de la empresa.....	1
1.4. Misión.....	2
1.5. Visión .....	2
1.6. Valores.....	2
1.7. Tipo de estructura.....	3
1.8. Productos y servicios.....	3
II. ACTIVIDADES REALIZADAS .....	6
2.1 Atender Clientes .....	6
2.2 Actualizar y documentar procesos.....	6
2.3 Actualizar y documentar políticas .....	7
2.4 Pruebas de Softwares o Quality Assurance Testing.....	8
2.5 Realizar requerimiento de proyecto.....	9
III. ACTIVIDADES DE MEJORA .....	10
3.1 Situación actual .....	10
3.2 Propuesta .....	10
3.3 Impacto medible .....	12
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	17
4.1 Conclusiones.....	17

4.2 Recomendaciones .....	18
BIBLIOGRAFÍA .....	19
GLOSARIO .....	20
ANEXOS .....	23
Anexo 1: Flujograma de retiros. ....	23
Anexo 2: Política de Retiros. ....	25
Anexo 3: Flujograma de cara al cliente. ....	27

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama del Departamento de SAC, FICOHSA Pensiones Y cesantías.....	3
--	---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de costos .....	13
Tabla 2. Reducción de carga laboral.....	14
Tabla 3. Horas de trabajo con proceso actual. ....	14
Tabla 4. Horas de trabajo con proceso nuevo.....	15
Tabla 5. Proceso actual para gestiones a través de correo electrónico. ....	15
Tabla 6. Proceso nuevo para gestiones a través de correo electrónico.....	16

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente documento se detalla la realización de la práctica profesional realizada en la empresa FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS, previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). Dicha práctica profesional se realizó desde el mes de enero a marzo de 2020, desempeñando el cargo de Oficial Junior de proyectos.

El propósito general de proyecto “Automatización de gestiones por correo electrónico” es reducir los tiempos de respuesta a gestiones solicitados a través del correo electrónico de una manera sencilla y rápida además de minimizar la carga laboral de los colaboradores de FICOHSA Pensiones y Cesantías el cual vendrá a beneficiar a más de 24,000 mil clientes.

Actualmente el proyecto se encuentra en el proceso de desarrollo, este está siendo desarrollado por un outsourcing con el cual FICOHSA Pensiones y Cesantías ha venido desarrollando distintos proyectos.

Este proyecto beneficiará a más de 24,000 mil clientes, a FICOHSA Pensiones y Cesantías y su departamento de Servicio al Cliente aumentado su eficiencia operativa y reduciendo sus costos. FICOHSA Pensiones y Cesantías será la primera AFP en Honduras en contar con un sistema de atención a gestiones a través de correo electrónico totalmente automatizado, lo que le vendrá a dar una ventaja competitiva y un valor agregado a su servicio.



## **I. GENERALIDADES**

### **1.1. Objetivo general**

Automatizar las gestiones de la empresa FICOHSA Pensiones y Cesantías Honduras para brindar un servicio al cliente más eficiente y aumentar su eficiencia operativa.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Mejorar los tiempos de respuesta a las gestiones realizadas por clientes a través del correo electrónico.
- Proponer la metodología de las 5Ps de la atención al cliente por correo electrónico.
- Minimizar los esfuerzos y carga laboral del Oficial SAC que maneja las gestiones por correo electrónico.

### **1.3. Reseña histórica de la empresa**

“FICOHSA Pensiones y Cesantías nace en el 2015, tras un proceso de autorización por el Banco Central de Honduras y La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, FICOHSA fue autorizado para operar una Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías mediante Resolución Número 534-12/2014.

FICOHSA Pensiones y Cesantías nace con el objetivo de ofrecer una nueva opción que permita a los hondureños ahorrar en un fondo de pensiones a través de una cuenta individual propiedad exclusiva de cada afiliado, ofreciéndole un mayor rendimiento a su dinero y la seguridad de que al llegar el momento de la jubilación o retiro, se cuente con la garantía de una vida futura tranquila.

Esta nueva empresa forma parte de Grupo FICOHSA, el grupo financiero más grande de Honduras, permitiéndole de esta manera consolidar más su oferta financiera en el mercado” (FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p.1).

#### **1.4.Misión**

“Administrar el fondo de pensiones de nuestros afiliados de manera eficiente y confiable, generando un mayor rendimiento a su inversión” (FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p. 1).

#### **1.5.Visión**

“Ser la mejor opción en Administradora de Fondos de Pensiones en el país, garantizando un excelente servicio y tranquilidad a nuestros afiliados para su retiro” (FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p. 1).

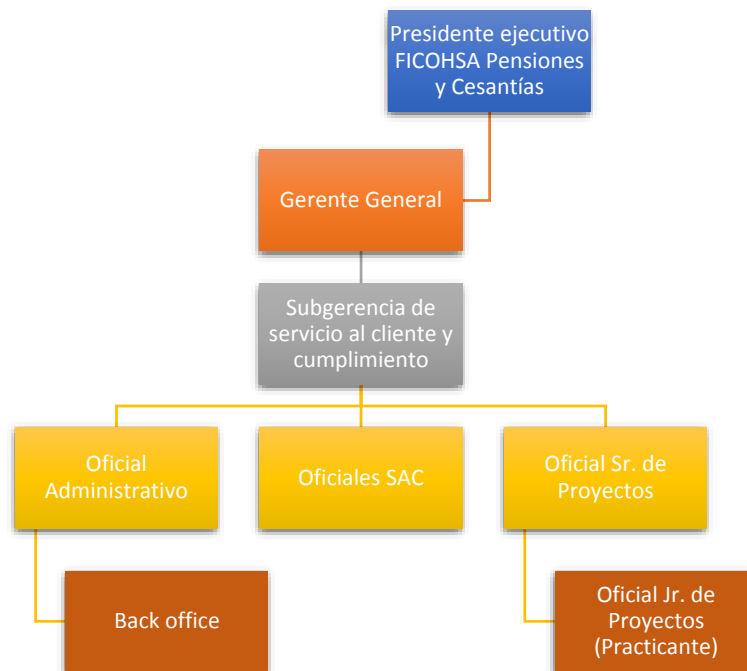
#### **1.6.Valores**

- **Integridad:** Mantenemos un comportamiento coherente, transparente y honesto en nuestras acciones adheridas a nuestro código de ética y conducta.
- **Respeto:** Promovemos un ambiente de cordialidad aceptando las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás.
- **Servicio:** Actuamos con sentido de urgencia y colaboración apoyando al logro de los objetivos individuales y organizacionales por medio de soluciones eficientes y oportunas.
- **Compromiso:** Actuamos con entrega y dedicación, haciendo bien las cosas y cumpliendo con los compromisos adquiridos.

- Sostenibilidad: Actuamos y tomamos decisiones sin comprometer la capacidad y desarrollo a largo plazo, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. (FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p. 1)

## 1.7. Tipo de estructura

En la ilustración 1 se muestra el organigrama del departamento de Servicio al Cliente de FICOHSA Pensiones y Cesantías a nivel nacional.



**Ilustración 1. Organigrama del Departamento de SAC, FICOHSA Pensiones Y cesantías.**

(Ficohsa Pensiones y Cesantías, 2020)

## 1.8. Productos y servicios

### 1.8.1. Productos

- Fondo Individual de Pensiones: es un fondo de ahorro a largo plazo manejado a través de una cuenta individual a nombre de cada afiliado y que crece con cada aporte realizado más los rendimientos o intereses que se generan por medio de las inversiones que hace FICOHSA Pensiones y cesantías.
  
- Fondo Empresarial de Pensiones:
  - ❖ Fondo Empresarial Contributivo: es un fondo de pensión a largo plazo, que se forma con los aportes mensuales del colaborador y los de la empresa. Los aportes y la rentabilidad que generan los mismos, se constituyen en una cuenta individual a nombre de cada colaborador, misma que va creciendo producto del rendimiento de las inversiones que realiza con responsabilidad, seguridad y transparencia FICOHSA Pensiones y cesantías.
  
  - ❖ Fondo Empresarial para Colaboradores: es un fondo de pensión a largo plazo, que se forma con los aportes mensuales del colaborador más los rendimientos que estos generan. El colaborador puede aportar un porcentaje de su sueldo o un monto fijo para así lograr su pensión soñada.
  
- Fondo Cesantía: es una reserva económica que hace el empleador para pagar al trabajador contratado por tiempo indefinido, la prima de antigüedad y la indemnización cuando la relación de trabajo termina.
  
- Plan Protección Integral: es un fondo de pensión que brinda protección en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente, garantizando el cumplimiento de la meta de ahorro escogida por el afiliado.

(FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p. 1)

### **1.8.2. Servicios**

- Plataforma en línea

El cliente puede consultar su estado de cuenta las veces que considere necesario y conocer el crecimiento de su aportación.

- Chat en vivo

Responde a inquietudes en tiempo real comprometiéndose a brindar información veraz y oportuna.

- Asesoría y atención personalizada

Un equipo de asesores expertos a la disposición de los clientes para que juntos construyan el camino a la pensión deseada

- Calculadora de pensión

Permite proyectar a futuro y ser previsor, calcular la pensión que se desea tener y la edad en la cual se quiere disfrutar.

- Historial laboral de las aportaciones

Este historial permite llevar de manera integral el historial de las aportaciones en el transcurso de la vida laboral.

(FICOHSA Pensiones y Cesantías, 2020, p. 1)

## **II. ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **2.1 Atender Clientes**

Se atendió clientes respondiendo a las solicitudes y gestiones que solicitaba a través de los CRM's que maneja FICOHSA Pensiones y Cesantías. Se logró aprender el uso de estos CRM' a través de la observación en su mayor parte y con la guía de los Oficiales SAC. Durante el tiempo que se atendió clientes, la gestión que más solicitaban era retiro de efectivo. Al efectuar un retiro el cliente tiene la opción de solicitarlo en cheque, ventanilla de cualquier agencia FICOHSA, efectivo o un ACH.

De todas estas mencionadas la más riesgosa era la de una transferencia ACH ya que podía haber un error de dedo a la hora de ingresar la cuenta detallada por el cliente. Al igual se hizo afiliaciones de clientes, en esta actividad se le debía dar calidad a la documentación que el cliente llenara y presentara. Si eran montos altos el cliente debía justificar con documentación la procedencia de fondos, esto con el fin de prevenir el lavado de activos. Toda actividad de atención al cliente relacionado con efectivo requería de sumo cuidado ya que se podían asignar los montos a otros clientes. En la actualidad se atienden en promedio 35 personas al día, las principales gestiones que se atienden son retiros, modificaciones de aportes y constancias.

### **2.2 Actualizar y documentar procesos**

Se actualizaron procesos que se encontraban obsoletos, en este caso el de retiro de fondos. Esto consistía en ver quiénes eran las partes interesadas dentro del proceso. A partir de esto se debía recabar cual eran las actividades que realizaba cada una de las partes interesadas de una manera muy detallada. Se decidió actualizar este proceso ya que estaban surgiendo muchas fallas a lo interno de la empresa ya que no estaba establecido

quien realizaba cada actividad dentro del proceso o como realizarla. En algunos casos estas fallas llegaban a los clientes y esto afectaba la percepción de los clientes hacia la empresa.

Se procedió a documentarlos y realizar los respectivos flujogramas. Estos flujogramas del proceso de retiros se realizaron con la información recopilada anteriormente. Surgieron nuevas formas en las que los clientes podían hacer los retiros de fondos que tampoco estaban documentadas y no tenían un flujo o proceso establecido formalmente, aquí se levantó un proceso completamente nuevo para cada una de las formas de retiro y realizar sus flujogramas respectivamente. Este flujograma se realizó en la plataforma online Lucidchart. Ver anexo 1: Flujograma de retiros.

### **2.3 Actualizar y documentar políticas**

Se actualizaron algunas políticas de servicio al cliente ya que en muchas los procesos habían tenido un cambio y otras ya no formaban parte de este. Esta política que se modificó fue la de retiros, por lo que iba muy de la mano con la actividad **2.2 Actualizar y documentar procesos**.

Aquí se estableció como se debía proceder con un retiro de fondos, sus limitaciones, como actuar en caso de detectar un fraude por parte de un cliente, las normas establecidas para este proceso y lo requerido para poder proceder con un retiro. Esta política abarcaba el departamento de Tecnología y operaciones, Finanzas, Servicio al cliente, Inversiones y el departamento Comercial. Luego de que se realizaron todas las actualizaciones y documentación de las políticas, estas fueron trasladadas al oficial de procesos del área de operaciones, este está encargado de hacer las publicaciones de las políticas y procesos. Ver anexo 2: Política de retiros.

## **2.4 Pruebas de Softwares o Quality Assurance Testing.**

Las pruebas de software consisten la realización de pruebas sobre el mismo con el fin de obtener información acerca de su calidad. A esta mejora se le conocía como sincronizador, esta consistía en que la información ingresada en uno de los CRM'S viajara también a los otros CRM'S manejados, esto para eliminar la centralización de la información en un mismo CRM. Aquí se realizan dos pruebas, una en la fase de desarrollo y otra en producción.

La prueba en la fase de desarrollo por lo general es la que más presenta errores, en esta fase los colaboradores o las partes interesadas no hacen uso o no tienen disponible el software o la mejora. En esta prueba se probaron todas las funcionalidades que debía cumplir la mejora, con el fin de darle calidad y en el caso de encontrar un error se le debía notificar a Subgerencia SAC, Subgerencia de Tecnología y Operaciones y al proveedor de la mejora. Luego de realizar las correcciones pertinentes se procedía a realizar otra prueba nuevamente.

La calidad de una mejora o de un CRM depende bastante de que tan buena haya sido la prueba en desarrollo, es muy difícil asegurar que el software o mejora no tiene errores al 100%. Una vez que se culminó la prueba de desarrollo se procedió al pase a producción, esto es cuando ya los colaboradores o partes interesadas pueden hacer uso de la mejora o CRM. En esta fase se realizó las pruebas en producción donde se encontraron errores mínimos, mismos que fueron resueltos. Luego de que se realizaron las pruebas en producción, las partes interesadas fueron autorizadas a utilizar la mejora implementada.



## **2.5 Realizar requerimiento de proyecto**

Este requerimiento consistía en realizar un documento en el que se detalla cómo debe funcionar el proyecto y sus características para que cumpla las expectativas y necesidades del departamento SAC. Contiene lo que es el objetivo general del proyecto, descripción, estructura de desglose de trabajo y análisis de involucrados.

Para cumplir con las expectativas y las necesidades del departamento SAC, se validó cómo funcionaba el proceso anterior y las actividades o pasos que podían ser automatizados. Una vez que se identificaron las actividades que se podían automatizar se procedió a la realización del requerimiento. Este requerimiento llevo el visto bueno de la Oficial Sr de proyectos y la Subgerente de SAC. A lo largo del proyecto se tuvo reuniones con los proveedores del CRM, Subgerencia SAC y con el coordinador del área de proyectos. Aquí se discute lo que es el requerimiento y la viabilidad del proyecto.

### **III. ACTIVIDADES DE MEJORA**

#### **3.1 Situación actual**

Actualmente los clientes envían un correo electrónico a FICOHSA Pensiones y Cesantías (FICOHSApensiones@FICOHSA.com). El manejo de gestiones o respuestas por correo electrónico se maneja de modo manual. Un Oficial SAC tiene asignado el correo de FICOHSA Pensiones y Cesantías y este ingresa las gestiones de los clientes al CRM y atiende sus consultas. No se lleva una estadística de los tiempos de respuesta por parte de los oficiales, es decir no se sabe si el oficial SAC está cumpliendo con los tiempos establecidos por Subgerencia SAC. De igual forma, la oficial SAC encargada de responder estos correos electrónicos se ve afectada, ya que debe dejar funciones de mayor impacto para cumplir con las respuestas a correos electrónicos.

#### **3.2 Propuesta**

Automatizar las gestiones que actualmente se atienden por medio del correo electrónico para dar una mejor atención a utilizando las 5Ps de la atención al cliente por correo electrónico. Al momento que un cliente escriba un correo a [ficohsapensiones@fichsa.com](mailto:ficohsapensiones@fichsa.com), tendrá una respuesta automática con un menú interactivo donde podrá realizar sus gestiones de manera rápida y sencilla. El cliente tendrá la opción de autogestionarse o ser gestionado por un oficial SAC FPC. Ver anexo 2: flujograma de cara al cliente.

El diseño, artes y los mensajes serán elaborados por el departamento de Imagen corporativa. Lo que busca esta mejora también es distribuir las gestiones que son atendidas a través del correo electrónico con los demás Oficiales SAC de FICOHSA

Pensiones ya que en la actualidad solo una Oficial esta encargada de atender todas estas gestiones.

Las 5ps de la atención al cliente son las siguientes:

1. Prompt/ Rapidez de respuesta: este es el más importante dentro de la experiencia del correo electrónico. los tiempos de respuesta no deben de exceder las 24 horas, este es considerado el máximo aceptable. El tiempo ideal para dar respuesta a un correo electrónico es de 6 horas. (Murphy y Tan, 2020, p. 1)
2. Polite/ Normas de cortesía: Las normas de cortesía, educación y demás formalismos que se consideran necesarios e incuestionables en cualquier canal de comunicación con los clientes (postal, telefónico, presencial) deben ser también aplicables sin excepción en el canal on-line. Y es que, pese a ser un canal asincrónico, digital e intermediado por máquinas, la comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse con las buenas formas oportunas (saludos, agradecimientos, despedidas, etc.) (Murphy y Tan, 2020, p. 1)
3. Personal/ Personalización de la respuesta: La personalización de mensajes hace referencia al proceso de segmentar el contenido en función de ciertos indicadores: quiénes son, dónde están, cuando, por qué y cómo acceden al contenido, que dispositivo utilizan, etc. (NewsMDirector 2020)
4. Professional/ Profesionalidad: Debe entenderse y medirse en términos de calidad y cantidad de la información remitida como respuesta, partiendo de la premisa incuestionable de que las consultas realizadas por e-mail esperan ser respondidas en su totalidad. No hacerlo así sería contrario a dos de los

principales argumentos del uso de la red: la riqueza de información disponible y la supuesta facilidad para conseguirla. En el caso de que la contestación remitida incluya información complementaria, esta será, sin duda, bien recibida y sintomática de una proactiva atención al cliente. Pero, sin antes haber respondido en su totalidad las preguntas formuladas expresamente por este, cualquier adición de información pierde interés, utilidad e impacto. (Murphy y Tan, 2020, p. 1)

5. Promotional/ Promocional: Más allá de la mera función informativa, un correo electrónico enviado como respuesta a una comunicación iniciada espontáneamente por un cliente actual o potencial debe aprovechar las posibilidades promocionales que ofrece este medio como canal directo, individualizado y privilegiado de comunicación comercial. Y no únicamente entendiendo promoción como mejor precio (sin duda argumento clave, al ser el acceso a precios supuestamente inferiores una de las principales razones manifestadas por los usuarios para comprar online) sino también, en el sentido más amplio, como oportunidad de hacer branding, venta cruzada, etc. (Murphy y Tan, 2020, p. 1)

### **3.3 Impacto medible**

La implementación de esta automatización traerá beneficios a la empresa, colaboradores y clientes. Los tiempos de respuesta por correo electrónico se reducirán en un 50% aproximadamente con esta automatización según el proveedor de la automatización. Las gestiones ahora se responderán de una

manera más rápida y eficiente. En total se beneficiarán a más de 24,000 clientes con esta mejora.

El cliente podrá autogestionar algunos de las gestiones, lo que vendría a eliminar intermediarios en este proceso. Serán gestiones o One Step Resolution (OSR) como se les conoce. Esta automatización debe ir acompañada de una capacitación para que el manejo de este correo electrónico por parte de los Oficiales SAC sea el mas óptimo.

- La tabla 1 muestra la estructura de costos para la automatización de gestiones atendidas a través del correo electrónico.

*Tabla 1. Estructura de costos*

Estructura de costos			
	Horas	Costo x hora	Total
Horas de programación	20	L1,250.00	L25,000.00
Capacitación de personal	2	L140.00	L280.00
<b>Total</b>			<b>L25,280.00</b>

### **Impacto a nivel de colaboradores**

Esta automatización logrará disminuir la carga laboral que actualmente tiene el Oficial SAC encargado del correo electrónico en un 91.6%. ya que se hará una distribución de la actividad entre todos los Oficiales SAC y se reducirá los tiempos para gestiones en un 50%. Con la eficiencia obtenida los oficiales de servicio al cliente podrán enfocarse más en tareas como la afiliación de clientes, digitalización de expedientes, atención de clientes, ordenamiento de documentación, pruebas de CRM'S entre otras.

En la actualidad se esta llevando a cabo lo que es el ordenamiento y escaneo de documentos, una actividad de suma importancia ya que al tener los documentos en una nube, los colaboradores pueden acceder a estos cuando sean solicitados

por auditorías internas o externas, como las que realiza la Comisión Nacional de Bancos y Seguros periódicamente, de una manera inmediata. En la actualidad, la búsqueda de esta documentación se está haciendo de modo manual en la bodega de FICOHSA Pensiones y Cesantías. Otra de las actividades que desempeña el Oficial SAC son las pruebas de Software, actividad que puede tomar más de una semana dependiendo de la magnitud de este.

- La tabla 2 Muestra el porcentaje en el que se logrará disminuir la carga laboral del Oficial SAC 1.

Tabla 2. Reducción de carga laboral

Valores	Formula
HTA: Horas trabajadas actualmente (432 hrs)	$((HTA-HTN) / HTA) \times 100 = RCL$
HTN: Horas trabajadas nuevas (36 hrs)	$((432-36)/432) \times 100 =$
CLR: Porcentaje de Reducción de Carga Laboral	91.6

- La Tabla 3 muestra las horas de trabajo invertidas por parte del Oficial SAC 1 actualmente para atender gestiones que llegan a través del correo electrónico.

Tabla 3. Horas de trabajo con proceso actual.

Horas de trabajo con proceso actual				
Puesto	Horas Diarias	Horas a la semana	Horas Mensual	Horas anual
Oficial SAC 1	1.5	9	36	432
Total				432

Fuente: Elaboración propia.

- La Tabla 4 muestra una proyección de lo que serán las horas invertidas por parte de cada Oficial SAC con la automatización de correos electrónicos.

Tabla 4. Horas de trabajo con proceso nuevo.

Horas de trabajo con proceso nuevo				
Puesto	Horas Diarias	Horas a la semana	Horas Mensual	Horas anual
Oficial SAC 1	0.125	0.75	3	36
Oficial SAC 2	0.125	0.75	3	36
Oficial SAC 3	0.125	0.75	3	36
Oficial SAC 4	0.125	0.75	3	36
Oficial SAC 5	0.125	0.75	3	36
Oficial SAC 6	0.125	0.75	3	36
<b>Total</b>				<b>216</b>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los costos para la empresa se logrará reducir sus costos en un 50% que representan L. 15,519.15 anualmente, con el proceso actual los costos anuales son de L. 31,038.30.

- La Tabla 5 muestra el costo actual de las horas invertidas en atender gestiones a través del correo electrónico.

Tabla 5. Proceso actual para gestiones a través de correo electrónico.

Proceso Actual para gestiones a través de correo electrónico					
			Costo x Colaborador/Hora	Costo de atención a gestiones por correo anual	
Puesto	Horas	Salario Mensual	172 horas al mes	Horas dedicadas aprox. (anual)	Lempiras
Oficial SAC 1	1.5	L12,357.84	L71.85	432	L31,038.30
<b>Total</b>				<b>432</b>	<b>L31,038.30</b>

Fuente: Elaboración propia.

- La Tabla 6 muestra una proyección de los costos para las horas que serán invertidas por cada Oficial SAC con la Automatización de correos electrónicos.

Tabla 6. Proceso nuevo para gestiones a través de correo electrónico.

Proceso Nuevo para gestiones a través de correo electrónico					
			Costo x Colaborador/Hora	Costo de atención a gestiones por correo anual	
Puesto	Horas	Salario Mensual	172 horas al mes	Horas dedicadas (anual)	Lempiras
Oficial SAC 1	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Oficial SAC 2	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Oficial SAC 3	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Oficial SAC 4	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Oficial SAC 5	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Oficial SAC 6	0.125	L12,357.84	L71.85	36	L2,586.52
Total				216	L15,519.15

**Fuente: Elaboración propia.**



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- Se espera que los tiempos de respuesta a gestiones por correo electrónico a través de la automatización se reduzcan de un 50% a 45%. Esto vendrá a darle un valor agregado al servicio al cliente brindado por FICOHSA Pensiones y Cesantías, ya que será la primera AFP en Honduras con un sistema de atención al cliente capaz de realizar gestiones automatizadas a través del correo electrónico.
- La propuesta de la metodología de las 5Ps de la atención al cliente por correo electrónico fue tomada en cuenta para el proyecto de automatización del correo electrónico. Esto con el fin de aumentar la fidelización de los clientes, brindando un servicio rápido, cortés, personalizado y profesional.
- La carga laboral del Oficial SAC encargado de estas gestiones manejadas a través del correo electrónico, se reducirá en un 91.6%. Esta carga laboral será distribuida con los demás Oficiales SAC FPC, también con el fin de dar respuestas rápidas a los clientes.
- Se espera que los Oficiales SAC FPC a través de las capacitaciones para el manejo del correo electrónico, puedan tener un manejo óptimo de este.
- La automatización vendrá a reducir el tiempo dedicado al manejo del correo electrónico, por lo que se espera que los Oficiales SAC FPC aprovechen este tiempo para tareas más relevantes dentro de la empresa como el escaneo y ordenamiento de documentación.

## 4.2 Recomendaciones

- Estandarizar los tiempos de respuestas a gestiones realizadas a través de correo electrónico con el fin de brindar un excelente servicio al cliente en todas las agencias FICOHSA Pensiones y Cesantías a nivel nacional.
- Realizar periódicamente encuestas en la que pueda obtener la puntuación de esfuerzo del cliente, la cual mide la facilidad o dificultad que tiene un cliente para resolver una gestión o problema específico; satisfacción del cliente y Atributos de marca para que puedan tener una visualización de la empresa desde el punto de vista del cliente.
- Monitorear que los tiempos de respuestas que sean establecido en un futuro se cumplan y que la distribución de gestiones se esté realizando de una manera equitativa y según la carga laboral de cada Oficial SAC.
- Realizar capacitaciones periódicamente para que el personal de SAC maneje de manera optima los CRM'S que sean utilizados en la empresa y que estos se aprovechen de la mejor manera.
- Designar tareas de acuerdo con el nivel de relevancia dentro de la empresa a los Oficiales SAC para que estos aprovechen el tiempo de las eficiencias obtenidas.

## BIBLIOGRAFÍA

- FICOHSA Pensiones y Cesantías . (16 de Febrero de 2020). *FICOHSA Pensiones y Cesantías* . Obtenido de FICOHSA Pensiones y Cesantías : <http://FICOHSApensiones.hn/glosario/a-i/>
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. (16 de Febrero de 2020). *FICOHSA Pensiones y Cesantías*. Obtenido de FICOHSA Pensiones y Cesantías: <http://FICOHSApensiones.hn/productos/>
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. (16 de Febrero de 2020). *FICOHSA Pensiones y Cesantías*. Obtenido de FICOHSA Pensiones y Cesantías: <http://FICOHSApensiones.hn/productos/fondo-individual-de-pension/>
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. (16 de Febrero de 2020). *FICOHSA Pensiones y Cesantías*. Obtenido de FICOHSA Pensiones y Cesantías: <http://FICOHSApensiones.hn/productos/fondo-empresarial-de-pension/>
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. 2020a. «FICOHSA Pensiones». (<https://www.FICOHSApensiones.hn/conocenos/>).
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. 2020b. «Misión y Visión». (<https://www.FICOHSApensiones.hn/conocenos/mision-y-vision/>).
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. 2020c. «Nuestros Valores». (<https://www.FICOHSApensiones.hn/conocenos/nuestros-valores/>).
- FICOHSA Pensiones y Cesantías. 2020d. «Productos». (<https://www.FICOHSApensiones.hn/productos/>).
- Murphy, Jamie, y Irene Tan. 2020. «La atención al cliente por e-mail». (<https://www.marketing-xxi.com/atencion-cliente-e-mail.html>).
- NewsMDirector. 2020. «El éxito pasa por la personalización de tus mensajes». Recuperado (<https://www.mdirector.com/marketing-digital/personalizacion-de-mensajes.html>).

## GLOSARIO

•Administradora de Fondos de Pensiones (AFP): La entidad constituida y organizada conforme a lo que establece la Ley encargada de la gestión de los Fondos Privados de Pensiones, que haya sido autorizada por el Banco Central de Honduras, previo dictamen favorable de la Comisión Nacional de Banco y Seguros.

•Afiliado: La persona que mediante la suscripción del contrato correspondiente se afilia voluntariamente a un plan privado de pensiones.

•Aportes: Son los pagos periódicos que realiza el afiliado a su Cuenta Individual de Capitalización.

•Aportes Extraordinarios: Son aportes adicionales que se realizan de manera esporádica a la cuenta individual de ahorro para pensiones

•Beneficiario: Persona que por su condición de afiliado o por su relación con uno, tiene derecho a recibir un determinado servicio o protección al cumplirse los requisitos establecidos en la Ley.

•BCH: Banco Central de Honduras.

•CNBS: Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

•Comisión: Cantidad de dinero que percibe la AFP por proporcionar los servicios de administración de las Cuentas Individuales. El importe será establecido libremente por cada administradora, con carácter uniforme para todos sus afiliados. Existen distintos tipos de comisiones que pueden cobrar las AFP, los cuales dependerán de la reglamentación existente en cada país.

•Contrato de Afiliación: El Contrato que se establezca entre la Administradora y el afiliado, o en su caso entre la Administradora y el empleador cotizante, para regular la

afiliación de una persona o colaborador al plan correspondiente y que establecerá los derechos y obligaciones de cada una de las partes con relación al Plan.

- Cuenta Individual de Ahorro para pensiones o simplemente “Cuenta Individual”: Parte del Fondo Privado de Pensiones Correspondiente a un afiliado en particular, resultante de la suma de sus aportaciones, y en su caso, del empleador cotizante, más los rendimientos que proporcionalmente le correspondan, menos las comisiones deban deducírsele conforme al Contrato de Afiliación.

- Capitalización: Sistema financiero de cálculo mediante el cual se instrumenta los fondos de pensiones, y que acumula las aportaciones más sus rendimientos, con el objetivo de lograr un capital destinado a cubrir la jubilación.

- Depósitos: Aportes que el empleador realiza a la cuenta de capitalización del trabajador, en forma periódica u ocasional, previo acuerdo entre ambas partes.

- Estado de Cuenta: Es el estado de cuenta que el afiliado recibe de manera periódica en el cual se ven reflejados sus aportes y los de su patrono si es que está bajo un plan de contribución empresarial.

- Fondo de Pensiones: Fondo constituido con las cotizaciones de los afiliados y los rendimientos de las inversiones. Este fondo se constituye en un patrimonio independiente del de la Administradora.

- Fecha de pago: es la fecha en la cual el afiliado ha convenido con la administradora que realizara el aporte a su cuenta individual de ahorro para pensión.

- FPC: FICOHSA Pensiones y Cesantías.

- GFF: Grupo Financiero FICOHSA.

- Historial Laboral: Resumen de las cotizaciones que el afiliado ha realizado durante su vida laboral.

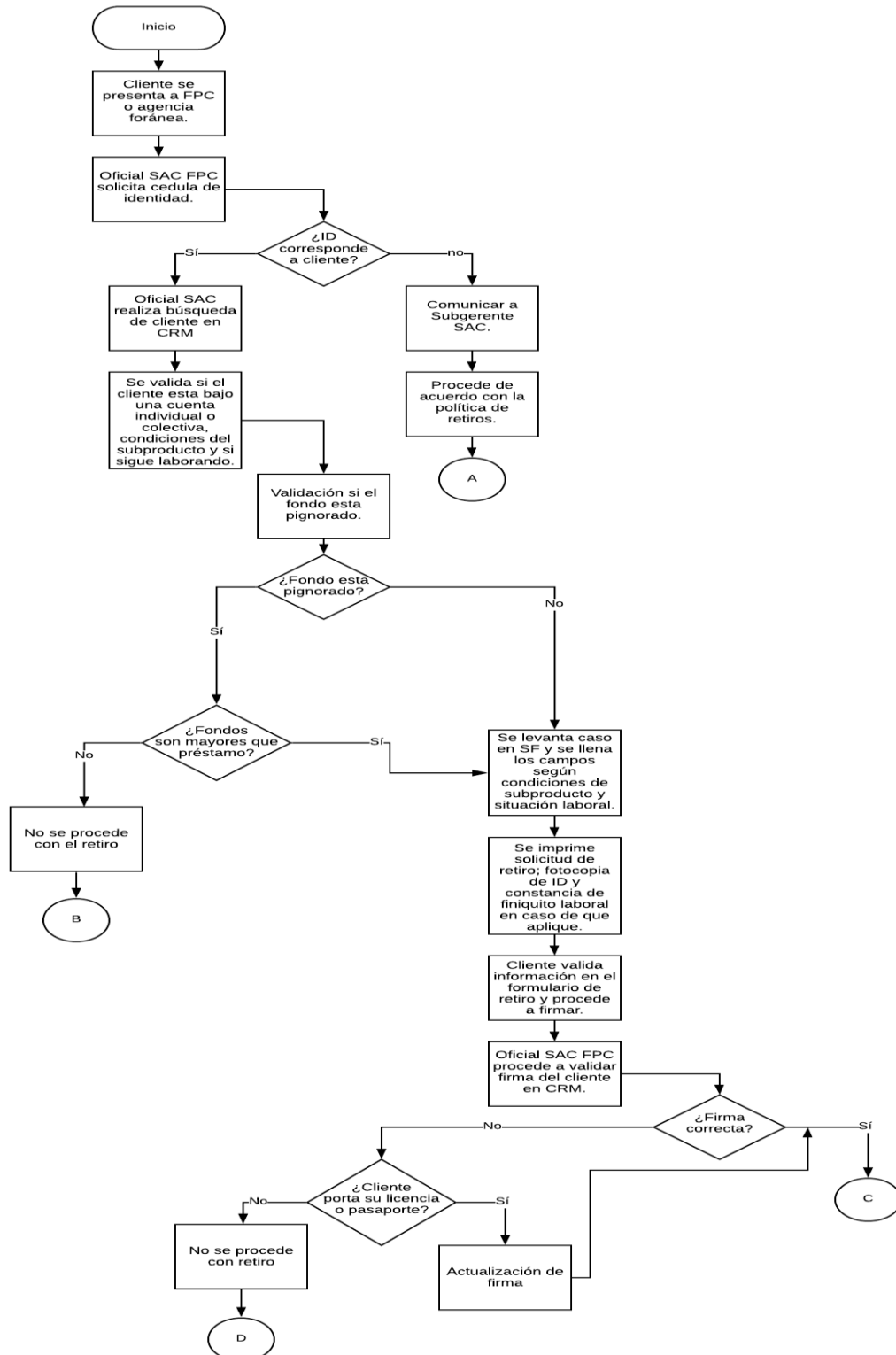
- Ingreso: Es la cantidad de dinero que recibe por brindar sus servicios o productos un profesional independiente o un comerciante individual.

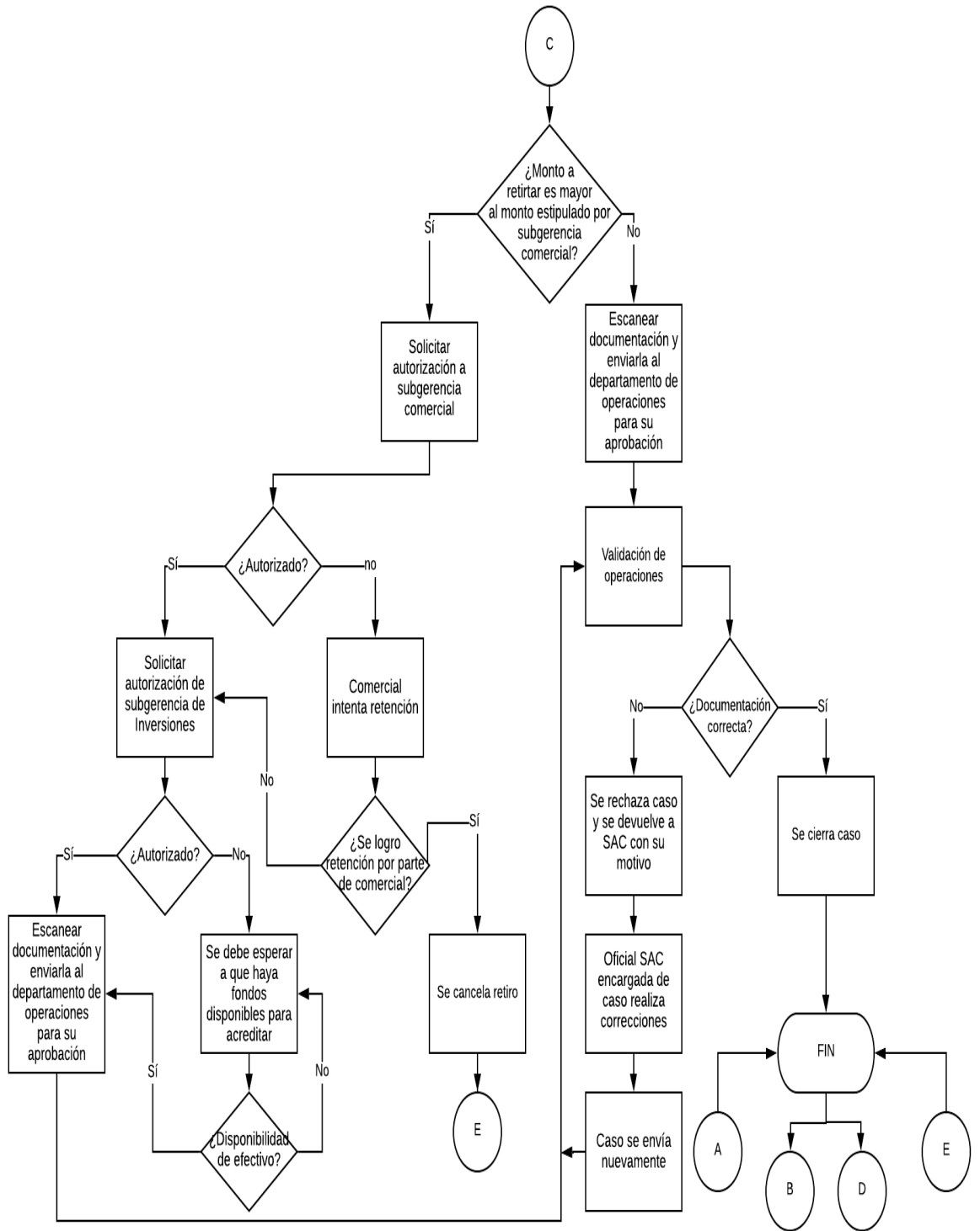
- Invalidez: Perdida temporal o permanente de la capacidad laboral de un afiliado.

- SAC: Servicio al Cliente.

## ANEXOS

## Anexo 1: Flujoograma de retiros.







## Anexo 2: Política de Retiros.



En el caso de Jurídico No Contributivo el mismo no se considera como cliente si no como usuario ya que solo forma parte como un canal de aportación para los Clientes Naturales a través de deducción por planilla. La afiliación de la cuenta colectiva la realiza el Oficial Jr. De Operaciones, donde se requiere una documentación mínima, remitirse a la Política Conozca a su cliente. Un Jurídico No Contributivo que se convierta en Contributivo deberá documentarse como Cliente previo al cambio.

### II.11 Retiros

El Cliente solo puede realizar el retiro de sus aportaciones de manera presencial en las Agencias FPC, Agencias Foráneas de BFH o a través del Asesor Financiero donde el Oficial SAC FPC deberá ingresar un caso en Salesforce. Se manejan dos tipos de retiros:

1. Retiro Parcial: El cliente solo retira parte de sus aportaciones.
2. Retiro Total: El Cliente retira en su totalidad las aportaciones.

Se detallan los escenarios de retiro de acuerdo al tipo de cliente:

1. Retiro de Cliente Natural que no está bajo una cuenta colectiva. A

continuación, se detalla la documentación requerida al cliente:

- a. Llenar el Formulario de Retiro completamente firmada.
- b. Copia de la Identidad del Cliente revés y derecho. Debe ser legible, el número debe concordar con el de la afiliación y debe estar vigente.

En el caso de ser contraseña pedir una segunda identificación como ser la licencia de conducir, pasaporte o carnet de empleado con

fotografía (siempre que la persona este afiliado bajo una cuenta colectiva)

- c. El Oficial SAC FPC deberá solicitar visto bueno a la Sub Gerencia de Inversiones para poder procesar el retiro en los casos que el monto de retiro sea mayor al monto estipulado anualmente por riesgos.

2. Retiro de Cliente Natural que está bajo una cuenta colectiva. A continuación, se detalla la documentación requerida al cliente:

- a. Llenar el Formulario de Retiro Empresarial completo.
- b. Copia de la Identidad del Cliente revés y derecho. Debe ser legible, el número debe concordar con el de la afiliación y debe estar vigente.

En el caso de ser contraseña pedir una segunda identificación como ser la licencia de conducir, pasaporte o carnet de empleado con fotografía (siempre que la persona este afiliado bajo una cuenta colectiva)

- c. Constancia de retiro de la empresa cuando aplique.
- d. El Oficial SAC FPC deberá solicitar visto bueno a la Sub Gerencia de Inversiones para poder procesar el retiro en los casos que el monto de retiro sea mayor al monto estipulado anualmente por riesgos.

3. Retiro por parte de los Beneficiarios Cliente Natural. A continuación, se detalla la documentación requerida al cliente:

**Anexo 3: Flujograma de cara al cliente.**