

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
ASI NETWORK**

**SUSTENTADO POR:**

**GABRIELA ALEJANDRA GUZMÁN VÁSQUEZ  
#21711356**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A**

**SEPTIEMBRE, 2020**

## Índice de contenido

Índice de contenido .....	II
Dedicatoria .....	IV
Agradecimientos .....	V
Resumen Ejecutivo .....	VI
Introducción .....	VIII
1. Capítulo I .....	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional .....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos .....	1
1.2.1 Reseña Histórica ASI Network .....	1
1.2.2 Identidad .....	2
1.2.4 Visión .....	2
1.2.5 Valores .....	2
1.2.6 Organigrama .....	3
2. Capítulo II .....	5
2.1 Actividades Realizadas .....	5
2.1.1 Verificación de fotografías DA y cuadrillas .....	5
2.1.1.2 Recibimiento de contratos .....	6
2.1.1.3 Posteo de pagos .....	7
2.1.1.4 Generar tickets .....	7
3. Capítulo III .....	8
3.1 Propuestas de Mejora .....	8
3.1.1 Plan de inducción .....	8
3.1.1.1 Antecedentes .....	8
3.1.1.2 Plan de inducción .....	8
3.1.1.2.1 Programa de Inducción .....	10
3.1.1.3 Impacto de la propuesta .....	11
3.2 Propuestas de Mejora .....	13
3.2.1 Retroalimentación de desempeño .....	13
3.2.1.1 Antecedentes .....	13
3.2.1.2 Retroalimentación de desempeño .....	13
3.2.1.3 Impacto de la propuesta .....	16
4. Capítulo IV .....	17
4.1 Conclusiones .....	17

4.2	Recomendaciones .....	17
4.2.1	Recomendaciones para ASI Network.....	17
4.2.2	Recomendaciones para UNITEC.....	18
4.2.3	Recomendaciones para estudiantes.....	18
	Bibliografía .....	19
	Glosario.....	20

## **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1	Organigrama ASI Network.....	3
Ilustración 2	Organigrama Auditoria .....	4
Ilustración 3	Plan de Inducción.....	10
Ilustración 4	Programa de Retroalimentación.....	14

## **Índice de Tablas**

Tabla 1 .....	11
Tabla 2 .....	12

## **Dedicatoria**

A mi madre, Gilma Vásquez, quien ha sido la principal fuerza e inspiración que me ha llevado a desarrollarme como persona, hija y estudiante. Por ser siempre la persona en brindarme su apoyo incondicional de principio a fin en cualquier cosa que desee emprender, enseñándome que, con paciencia, esfuerzo y con la mano de Dios en mi vida puedo lograr metas tan grandes como esta. Por ser mi mejor amiga, mi maestra y mis señales en el camino, razones que me motivan a dar siempre lo mejor de mi persona con todo y para todos. Por esto y muchas cosas mas le dedico completamente este logro.

## **Agradecimientos**

Primeramente, gracias a Dios por ser la luz que guía mi vida, por su plan perfecto para mi vida y, sobre todo, por darme la sabiduría y la perseverancia para poder alcanzar cada meta que me propongo.

A mi segunda madre, Lourdes Quiroz, y mi hermana, Vivian Avilés, por ser una de las principales razones por las cuales quiero ser mejor cada día. Por demostrar su apoyo incondicional e impulsarme a seguir cada uno de mis sueños y nunca abandonarme en el desarrollo de cada una de mis metas.

A mí familia, especialmente a Nancy Vásquez y Edith Cruz, por enseñarme a ser mejor como persona y como profesional e inculcarme la perseverancia que requerí para culminar mi practica profesional.

A la empresa ASI Network, por permitirme llevar a cabo mi practica profesional y aprender de ellos mediante su ambiente laboral y sus practicas los conocimientos y la experiencia necesaria para enfrentarme a la vida laboral con excelencia y profesionalismo.

A mi coordinadora de carrera, la Ing. Renata Bulnes, por tener la paciencia de instruirme durante todo el proceso de practica profesional y resolver mis dudas y consultas con la eficiencia y la amabilidad que la caracteriza, de igual manera, agradecer a cada uno de los docentes que dejaron una huella en mi vida con cada uno de los conocimientos que adquirí en base a su gran trayectoria.

## Resumen Ejecutivo

Honduras al igual que el resto de los países centroamericanos ha representado un mercado atractivo para la inversión en el sector telecomunicaciones, gracias a la liberación del mercado y a la demanda insatisfecha de servicios, en particular por la falta de inversión de las empresas estatales. El servicio de telefonía móvil junto con el acceso a internet por medio de aparatos móviles inteligentes son los sectores que muestran mayor crecimiento. La consolidación de operaciones, por medio de adquisición de empresas, ha fortalecido la posición en el mercado de algunas empresas, sobre todo en la prestación de servicios de Internet de Banda Ancha.

El mercado de internet en el país es un claro ejemplo del crecimiento que permite la competencia en el sector de telecomunicaciones, tanto en el número de suscriptores como de penetración, ya que este ha ido en constante aumento desde el año 2002. En esta porción del mercado de telecomunicaciones compiten las empresas de telefonía fija, las empresas cable operadoras que inicialmente solo brindaban servicios de televisión por cable y, las empresas de telefonía móvil, que, si bien entraron con fuerza a brindar estos servicios, no lo hicieron con la intensidad necesaria como se hizo con la telefonía móvil. Sin embargo, la tendencia parece mejorar lentamente, pero no a los niveles deseados. (CDPC, 2018)

A tan sólo unos 12 años de empezar conectando cliente por cliente al servicio de Internet Residencial en el Occidente de honduras, ahora ASI Network se encuentra a nivel nacional vía fibra óptica y con la mejor tecnología inalámbrica en la parte nort-occidental. La ideología detrás de la empresa es la de crear una Honduras más conectada al internet, impactando de una forma socio económica desde sus empleados hasta sus clientes. Gracias a su sistema de gestión aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus clientes. Cuentan con su propia infraestructura con la mejor tecnología y una amplia cobertura para poder ofrecer sus servicios de la óptima calidad a sus usuarios. (ASI Network, 2017)

ASI Network brinda un servicio de alta calidad dentro de su servicio y uno de los pilares para que esto suceda se ve involucrada el área de auditoria de operaciones. La auditoría de operaciones es un área de suma utilidad dentro de la organización, y mas que todo en este tipo de empresa que se encuentra en un constante crecimiento, ya que en gran medida los beneficios que esta área brinda se encuentran estrechamente relacionados al incremento de la eficiencia y eficacia de sus procesos de instalación y documentación.

Las propuestas de este informe se concentran en la mejora continua del desarrollo del capital humano de la empresa, enfocando la primera propuesta en un plan de inducción que tiene como finalidad mejorar el rendimiento de los trabajadores y reducir o evitar errores que se generen

por falta de información o familiarización con la cultura de la empresa. Y la segunda propuesta que plantea un programa de retroalimentación que tiene como objetivo desarrollar el crecimiento personal y profesional de los empleados dentro de la empresa, lo que generaría un impacto positivo en sus labores del día a día ya que estarían informados acerca de las cosas que se están haciendo mal y se potenciarían las cosas que están haciendo bien.

En base a estas propuestas se busca incrementar la productividad de los empleados que recién ingresan a la organización, y se cumplan de manera eficiente cada una de sus funciones dentro de la empresa, lo cual evitaría cualquier tipo de inconvenientes y costos a la empresa, y generaría valor y sentido de pertenencia para el nuevo colaborador.

## Introducción

Hoy en día las empresas, se ven fortalecidas con la asimilación de la calidad total, excelencia gerencial, sistemas de información, etc. Nuevos enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y medible para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades. En este contexto que el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas. (Carina Suarez, 2017)

Los procesos que se dan diariamente en una empresa pueden llegar a ser muchísimos. Y desde gerencia, es casi imposible poder controlar todo y asegurar la perfección en la operativa diaria. Gracias a la auditoría operacional, una empresa ahorra mucho en costos, pues la rápida detección de errores permite que se corrijan de manera prácticamente inmediata y evita que afecten durante demasiado tiempo a cualquier proceso. Se trata de prevenir y actuar a tiempo, evitando una situación o problema mayor. (Patricia Nuño, 2017)

ASI Network es una empresa dedicada a prestar el servicio de datos e internet mas confiable vía fibra óptica e inalámbrico. La fibra óptica es el medio más atractivo para cableado estructurado debido a su capacidad para soportar la más amplia gama de aplicaciones a las velocidades más rápidas para las distancias más largas. Es inmune a Interferencias Electromagnéticas (EMI) e Interferencia de Radio Frecuencia (RFI). Por lo tanto, sus señales no pueden ser corrompidas por interferencias externas. (José Antonio Valer, 2017) Los servicios que ASI Network ofrece es la razón por la cual la empresa se va expandiendo constantemente. Con el objetivo de llevar estos servicios a sus usuarios a nivel nacional e internacional, fortaleciendo así la economía del país.

Durante el periodo de practica profesional, se ejerció el cargo de auditora de operaciones, en el cual se desarrollaron actividades administrativas como la evaluación y verificación de los procesos de instalación de internet de cada uno de los clientes. En base a esto se realizará una propuesta de mejora que pretenda incrementar el rendimiento de los trabajadores en los procesos de instalación del servicio, con el fin de reducir gastos operacionales y mitigar riesgos a la empresa.

El presente informe consta de cuatro capítulos, los que se detallan de la siguiente manera:

- Capítulo I: establecimiento de los objetivos a desarrollar durante la práctica profesional y los datos generales de la empresa como ser su historia, misión, visión, estructura organizacional, entre otros.
- Capítulo II: dar a conocer las actividades realizadas durante el período de práctica profesional, y el rol que juegan estas para la empresa.
- Capítulo III: exponer las propuestas de mejora las cuales tienen el fin de mejorar la productividad de la empresa.
- Capítulo IV: presentación las conclusiones y recomendaciones que se establecieron mediante la investigación y el cumplimiento de los objetivos de la práctica profesional.

## **1. Capítulo I**

En el primer capítulo del presente informe se establecen los objetivos a desarrollar en el transcurso de la práctica profesional, dentro de este también se encuentran los datos generales de la empresa ASI Network.

### **1.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

A continuación, se detallan los objetivos a establecer durante el transcurso de práctica profesional:

#### **1.1.1 Objetivo General.**

Evaluar mediante una revisión sistemática la efectividad, eficiencia y rendimiento de cada una de las instalaciones de internet que realizan los trabajadores, evitando que se excedan los costos operacionales de la empresa.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos.**

- Examinar las operaciones de cada uno de los trabajadores para verificar si cumplen con las normas establecidas de instalación.
- Identificar las oportunidades de mejora en cada una de las instalaciones, para poder mitigar riesgos y alcanzar un alto nivel de eficiencia.
- Implementar las mejoras a las operaciones de los trabajadores para evitar riesgos operacionales, financieros y de reputación que afecten directamente a la empresa.

### **1.2 Datos Generales de la Empresa**

#### **1.2.1 Reseña Histórica ASI Network.**

A tan sólo unos 12 años de empezar conectando cliente por cliente al servicio de Internet Residencial en el Occidente de Honduras, ahora y sin palancas bancarias, ASI Network ya se encuentra a nivel Nacional vía Fibra óptica y con la mejor tecnología inalámbrica en la parte noroccidental y muy pronto en los 298 municipios de Honduras.

En la actualidad los esfuerzos de ASI Network van dirigidos hacia ese rumbo y su misión es la que dictaminan sus acciones, cambios, inversiones y estrategias. La ideología detrás la nuestra empresa es la de “crear una Honduras más conectada al

Internet, impactando de una forma socio económica desde sus empleados hasta sus clientes”. (ASI Network, 2017)

### **1.2.2 Identidad.**

Empresa de telecomunicaciones enfocada en proveer servicios de internet. (ASI Network, 2017)

### **1.2.3 Misión.**

Ofrecer a nuestros clientes los servicios de telecomunicaciones de alta calidad, sustentado por una empresa solida y comprometida en el desarrollo de su personal y la sociedad. (ASI Network, 2017)

### **1.2.4 Visión.**

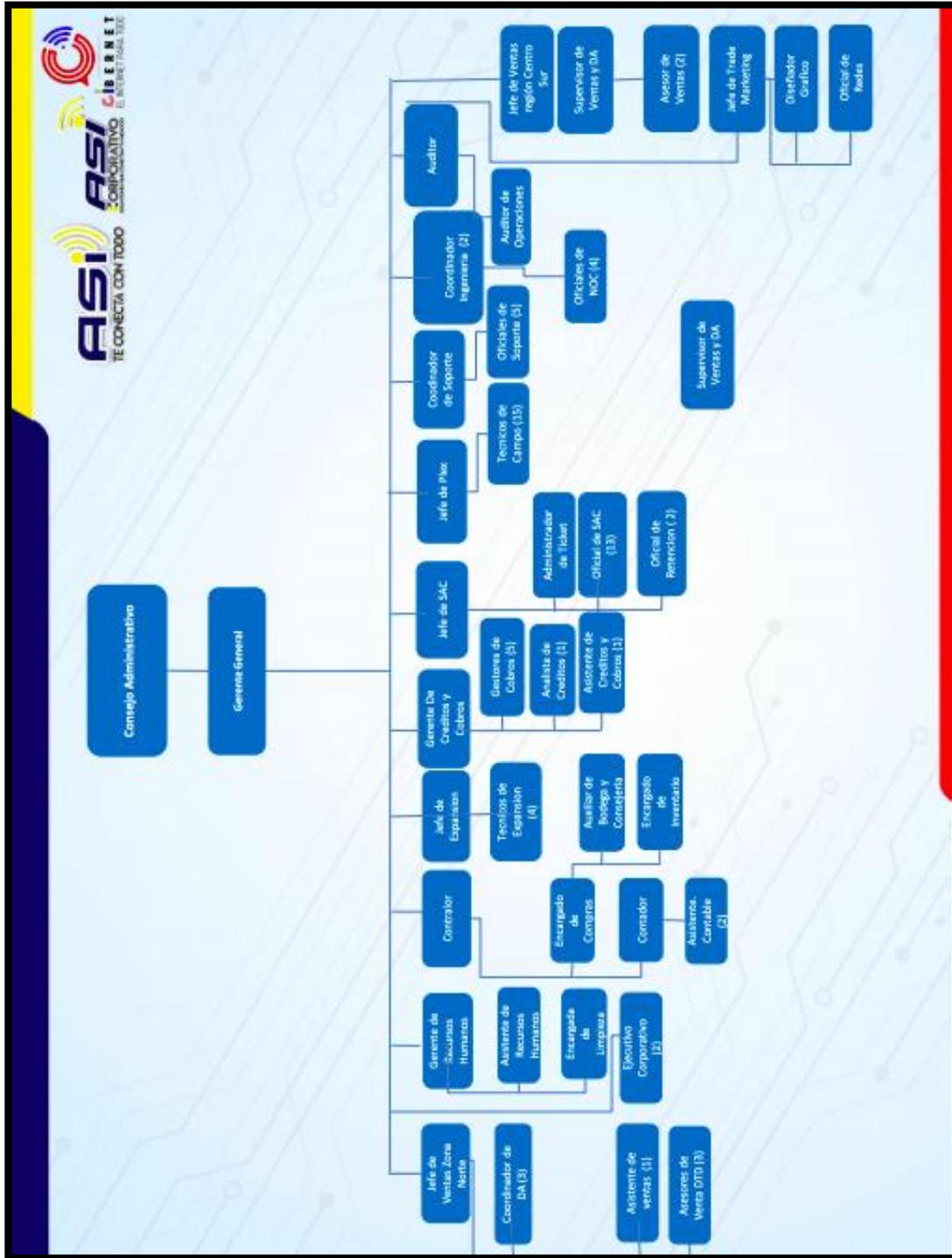
Llegar a todo Honduras en el 2023 siendo lideres con nuestros servicios creando un impacto socioeconomico utilizando las telecomunicaciones y asi brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. (ASI Network, 2017)

### **1.2.5 Valores.**

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Mejora continua
- Disciplina
- Trabajo en equipo

## 1.2.6 Organigrama.

Ilustración 1



Organigrama ASI Network

Fuente: ASI Network (2020)

## Ilustración 2

*Organigrama Auditoria*

Fuente: ASI Network (2020)

## 2. Capítulo II

Dentro de este segundo capítulo se presentan con claridad y amplitud cada una de las actividades realizadas en el área de Auditoría de Operaciones de la empresa ASI Network durante el transcurso de práctica profesional. A través de la auditoría operativa, lo que se pretende es evaluar y valorar el cómo se están llevando a cabo las actividades dentro del entramado interno de una empresa, de si los recursos se emplean de manera adecuada y, de este modo, concluir si las políticas y procedimientos que se desarrollan son o no aceptables. La auditoría operacional nos permite analizar y evaluar todas las decisiones y estrategias tomadas en el plan de operaciones, con el que se desarrolla el proceso productivo de la empresa. (Patricia Nuño, 2017)

### 2.1 *Actividades Realizadas*

Entre los objetivos generales de la auditoría operacional de la empresa están el analizar aspectos administrativos, gerenciales y operativos sobre los que se realizarán las modificaciones oportunas con tal de mejorar la operativa empresarial. También, identificar qué áreas deben reducir costes y dar apoyo a los procesos con mayores necesidades.

Son muchas las empresas que van mal, pero no saben detectar el motivo. Ahí es donde entra en juego la auditoría operacional. Ésta permitirá detectar el punto flaco del negocio con total certeza, establecerá las medidas a las que debe acogerse la empresa y, así, lograr finalmente remontar y conseguir con éxito sus objetivos. (Patricia Nuño, 2017)

#### 2.1.1 *Verificación de fotografías DA y cuadrillas*

ASI Network dentro del departamento de auditoría utiliza diferentes herramientas tecnológicas las cuales están a disposición del departamento de auditoría, los DA y las cuadrillas, con el objetivo de intercambiar información acerca de las instalaciones de planes de internet que estos realizan.

La comunicación es una de las funciones organizacionales que ayuda a una empresa a mantenerse eficiente y productiva. Una de las formas más importantes de la comunicación organizacional es la comunicación entre departamentos, indica el Instituto para las Relaciones Públicas. La importancia de la comunicación entre los diferentes departamentos de una organización se hace más evidente cuando la comunicación se rompe. La implementación de políticas para fortalecer la comunicación interdepartamental ayuda a subrayar su importancia y mantener un flujo eficiente de información. (Root, 2020)

WhatsApp Web viene siendo una de las herramientas utilizadas para poder llevar a cabo el intercambio de información antes mencionado, dentro de esta los DA y las cuadrillas envían fotografías de la documentación de los clientes como ser:

- Identificación del cliente
- Contrato de servicio
- Letra de cambio
- Encuesta
- Autorización
- Recibo
- Deposito

Junto con las fotografías de documentación también envían las fotografías de instalación del equipo como ser:

- Casa del cliente
- Antena
- Pie de amigo
- Posición POE
- Silicón
- Sticker

Al obtener las fotografías de documentación e instalación de los DA y cuadrillas, se verifica que cada una cumpla con las normas y estándares de calidad que requiere la empresa y se registra dicho cumplimiento en una hoja de trabajo de Google Drive, de donde después se genera un reporte mensual acerca del rendimiento de cada uno de los técnicos en base a las fotografías enviadas o sus faltantes.

Luego de registrar el cumplimiento de fotografías en Google Drive, se ingresa cada una a la plataforma de ISPadmin que utiliza la empresa, para que las fotografías de instalación y documentación del cliente queden registradas de acuerdo con su código y se pueda respaldar cualquier tipo de información acerca de estos.

### ***2.1.1.2 Recibimiento de contratos***

Los contratos son los acuerdos por el que las partes se comprometen a respetar y cumplir una serie de condiciones. Este documento es relevante debido a que permite asegurar que se

cumplan los acuerdo y beneficios para las partes involucradas. De lo contrario, existe el riesgo de que los acuerdos no se cumplan, lo que puede afectar a las dos partes tanto económicamente como productivamente. (COFIDE, 2018)

Al finalizar el mes, los técnicos visitan el departamento de auditoria para dejar los contratos correspondientes a sus instalaciones del mes. Luego de recibir los contratos, se verifica que cada uno cuente con la documentación requerida para poder organizarlos y almacenarlos de acuerdo con el mes.

### ***2.1.1.3 Posteo de pagos***

Las cobranzas son de gran importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado de todo tipo de empresa. El mayor indicativo de que un producto o servicio tiene una ubicación en el mercado es a través de las ventas a crédito. Por lo que la empresa debe tener una gestión de cobranzas efectiva para garantizar la liquidez de la empresa.

Una gestión de cobranzas efectiva, la cual persigue una adecuada rentabilidad para la empresa, se sitúa como medio prioritario en toda gestión empresarial. Por lo tanto, es recomendable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de todo negocio. (Rosales, 2018)

Como se menciona anteriormente, dentro de las fotografías de la documentación de los clientes, se encuentra una fotografía del deposito que el cliente realiza en el banco cancelando el servicio. Luego de recibir las fotografías de depósitos, se debe generar un reporte para el departamento de cobros donde se detalla cada uno de los depósitos de los clientes para que estos puedan postearlos dentro de su sistema.

### ***2.1.1.4 Generar tickets***

En el caso de que los DA envíen fotografías que no sean legibles para su verificación se debe generar un ticket en la plataforma de ISPadmin para solicitarle al técnico que la corrija y pueda verificarse de acuerdo con los estándares de calidad de la empresa e ingresarla directamente al sistema.

La evaluación del desempeño permite obtener mejores resultados, mejorar la toma de decisiones y marcar las responsabilidades de cada empleado. De forma resumida, la empresa podrá conocer todo lo que está sucediendo, las relaciones profesionales y la calidad del trabajo. Muchas de las empresas que no realizan esta evaluación se encuentran con una serie de problemas a lo largo del tiempo, al no obtener ese reconocimiento o la persistencia de errores que se podrían corregir. (Cegos, 2020)

### **3. Capítulo III**

Dentro de este capítulo se exponen las propuestas presentadas a la empresa ASI Network durante la practica profesional. Las cuales se proponen con la intención de incentivar mecanismos de mejora continua para mejorar la productividad de la empresa.

#### **3.1 Propuestas de Mejora**

A continuación, se detallan cada una de las propuestas presentadas a la empresa ASI Network:

##### **3.1.1 Plan de inducción**

###### **3.1.1.1 Antecedentes.**

Al momento de que un nuevo empleado ingresa a la empresa ASI Network, ingresa de manera directa a aprender, desarrollar y cumplir cada una de las responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo, sin contar con una inducción previa a la empresa que le ayude a integrarse a su nuevo medio de trabajo, y enfrentarse a un ambiente desconocido. Dicha inducción es de mucha importancia ya que logra que el nuevo empleado se desempeñe de manera eficiente en cada una de sus responsabilidades y asegura que este cuente con todas las herramientas necesarias para integrarse rápidamente al trabajo y poder familiarizarse con la cultura de la empresa.

###### **3.1.1.2 Plan de inducción.**

La inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, manuales que existe dentro de la empresa.

Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pierden tratando de averiguar por sí mismos, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quién es quien, a quién recurrir para solucionar un problema, cuáles son las actitudes no toleradas, funciones y entre otros. (Santiz, 2013)

Al ingresar a una empresa, un nuevo empleado puede llegar a experimentar:

- Inseguridad, por el ambiente desconocido al que se enfrenta.
- Poco conocimiento de la empresa como tal, su ambiente de trabajo y las expectativas que espera la empresa que este cumpla.
- Temor de no ser aceptado por sus compañeros o poder adaptarse a su modalidad de trabajo.

Para acortar este tiempo de adaptación del nuevo empleado a la empresa, debe de ejecutarse un plan de inducción donde este se sienta bien recibido por parte de la empresa y se le brinde de manera directa cualquier tipo de información o duda que este solicite.

### 3.1.1.2.1 Programa de Inducción

Ilustración 3

PROGRAMA DE INDUCCIÓN	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>1. BIENVENIDA</b>	
1.1	Bienvenida general a la empresa Jefe de área
1.2	Introducir al proceso de inducción Gerente de RRHH
1.3	Introducción de información general de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> <li>• Objetivos</li> </ul> Gerente de RRHH
1.4	Aclarar dudas o preguntas del nuevo empleado acerca del proceso de inducción. Gerente de RRHH
1.5	Seguimiento del resto del proceso. Gerente de RRHH
<b>2. INFORMACIÓN LABORAL</b>	
2.1	Informar acerca de las funciones generales que se tienen como empresa. Jefe de área
2.2	Dar a conocer la siguiente información de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional.</li> <li>• Normas organizacionales.</li> <li>• Normas internas.</li> <li>• Políticas de la empresa.</li> </ul> Gerente de RRHH
<b>3. PLAN LABORAL DE LA EMPRESA</b>	
	Explicar y dar a conocer la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario</li> <li>• Proceso de contratación.</li> <li>• Días y métodos de pago.</li> <li>• Permisos, licencias, vacaciones.</li> <li>• Reglamento de trabajo.</li> <li>• Actividades de la empresa.</li> </ul> Gerente de RRHH
<b>4. INFORMACIÓN DEL AREA Y PUESTO DE TRABAJO</b>	
	Brindar información detallada del puesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del puesto: Funciones y tareas.</li> <li>• Función directa del aporte del puesto al cumplimiento de metas de la empresa.</li> <li>• Indicadores por los que será medido su rendimiento.</li> <li>• Normas y conductas que afectan o interrumpen sus funciones.</li> <li>• Relaciones internas y externas con las demás áreas de la empresa.</li> <li>• Sistemas de información a utilizar.</li> </ul> Gerente de RRHH

5. PRESENTACIONES		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe inmediato.</li> <li>• Compañeros de trabajo.</li> <li>• Subordinados.</li> </ul>	Gerente de RRHH
6. RELACION CON OTRAS AREAS		
6.1	Dar a conocer la función que tienen cada una de las áreas de la empresa.	Gerente/jefe de área
6.2	Presentar las áreas que se relacionan directamente con el puesto de trabajo del empleado y de que maneras estas interactuarán con el puesto.	Jefe de área
7. FINALIZAR PROCESO		

Fuente: Propia (2020)

### 3.1.1.3 *Impacto de la propuesta*

Con la implementación de la inducción, el nuevo colaborador ya cuenta con un panorama amplio de toda la organización y del rol que este va a tener dentro de la empresa. Lo cual evita tiempo y costos extras que invierten en instruirse por si solos en saber cual es el tipo de empresa a la que han ingresado a laborar, cual es su rol dentro de la misma, qué futuro tiene su trabajo, a quien acudir cuando tiene un problema, entre otros.

Tabla 1

*Tiempo invertido en plan de inducción*

Descripción	Tiempo Invertido
1. Bienvenida	1 día
1.1 Información general	
1.2 Plan laboral	
1.3 Información del área	
2. Presentaciones	1 día
2.1 Relación con otras áreas	
<b>Total</b>	<b>2 días</b>

Fuente: Propia (2020)

En la tabla 1 se puede observar el total en tiempo invertido por parte de la empresa durante el proceso de inducción para nuevos empleados.

Tabla 2

## Inversión monetaria en plan de inducción

<b>Descripción</b>	<b>Inversión</b>
Energía	26.4kw ( <i>promedio consumo de energía en dos días</i> ) x 5.32 ( <i>tarifa promedio kW</i> ) = <b>L140.45</b>
Salario	<b>L743.68</b>
<b>Total</b>	<b>L884.13</b>

Fuente: Propia (2020)

En la tabla 2 se detalla la inversión monetaria total de parte de la empresa, siendo únicamente el gerente de RRHH el encargado de llevar a cabo el proceso de inducción para un nuevo empleado. Dicha actividad que esta programada para una duración de dos días, 8 horas cada uno, invirtiendo un total de 16 horas de tiempo.

Con este plan el nuevo colaborador se siente bienvenido en su entorno de trabajo, s genera un entendimiento claro sobre sus actividades y el rol que cumple dentro de la organización, también se centra en cumplir su trabajo de acuerdo con los valores y objetivos de la cultura organizacional. De esta manera también se acorta el tiempo para que el colaborador pueda crear una buena relación con sus compañeros de trabajo y superiores lo cual le genera un valor y sentido de pertenencia para la empresa. Con este proceso, sobre todo, se evitan malentendidos con superiores y colaboradores y las renuncias a corto plazo.

## **3.2 Propuestas de Mejora**

A continuación, se detalla la segunda propuesta de mejora y el impacto que tendría esta para la empresa:

### **3.2.1 *Retroalimentación de desempeño***

#### **3.2.1.1 *Antecedentes***

Dentro de la empresa ASI Network, después de los días de entrenamiento en el rol de puesto, el nuevo colaborador continúa realizando su trabajo por si solo en base a esos días de entrenamiento sin contar con una retroalimentación continua del trabajo que esta realizando, lo cual puede generar errores dentro de su trabajo hasta el fin de poder generar perdidas a la empresa.

La retroalimentación en las organizaciones es fundamental para informar a los empleados sobre su desempeño y que ellos tengan mayor visibilidad sobre corregir errores o reproducir aciertos. Los cambios que se perciban por parte del capital humano gracias a la retroalimentación deben medirse y dar seguimiento. (Kelly, 2016)

#### **3.2.1.2 *Retroalimentación de desempeño***

Un proceso de retroalimentación bien diseñado implica que los encargados de realizarlo les comuniquen a los empleados de una manera constructiva y amable las debilidades y fortalezas que han identificado en el desempeño de sus funciones, de tal manera que esas debilidades se conviertan en oportunidades de mejora y que se logre el crecimiento tanto laboral como personal de los colaboradores. (Dueñas, 2014)

A continuación, se detalla un programa de retroalimentación de 5 pasos que se elaboraría una vez al mes con el fin de beneficiar el rendimiento de los empleados de la empresa ASI Network:

Ilustración 4

<b>Proceso de retroalimentación</b>		
<b>1.</b>	<b>Establecer metas y expectativas</b>	Es de mucha relevancia que un jefe y sus subordinados conozcan a detalle las metas y expectativas que la empresa tiene acerca su desempeño, para que así la retroalimentación se brinde de manera objetiva. Estas metas deber ser medibles, orientadas a resultados y periodos de tiempo, ya que de esta manera el trabajador orienta el desarrollo de su trabajo hacia una dirección y con eficiencia.
<b>2.</b>	<b>Recopilar información</b>	Es importante que se vaya recopilando información del rendimiento de cada uno de los empleados (reportes, perfiles de puesto, indicadores, etc.) ya que de esta manera se tienen bases solidas para realizar una retroalimentación.
<b>3.</b>	<b>Realizar los procesos de retroalimentación de manera presencial</b>	Siempre se recomienda que estos procesos sean de manera presencial e individual ya que

		le brinda mas confianza al empleado de poder aclarar cualquier consulta y de igual manera el proceso resulta mas eficiente.
4.	<b>Comunicación asertiva</b>	La retroalimentación es una información que tiene que ser entregada al empleado de la mejor manera para así fomentar la mejora continua de su desempeño. Se recomienda que al momento de realizar este proceso se describan detalladamente los hechos y se brinden ejemplos e información que sirva para desarrollar una mejora en el desempeño del empleado.
5.	<b>Énfasis de mejora</b>	Se debe cuidar el enfoque de la retroalimentación al empleado, siempre debe orientarse a que mejore sus competencias y se observen las áreas en las que pueda mejorar. Los resultados de la retroalimentación terminan siendo una guía de aprendizaje y desarrollo para el empleado que al final beneficia su bienestar y el bienestar de la empresa.

Fuente: Propia (2020)

### ***3.2.1.3 Impacto de la propuesta***

Con la implementación mensual de esta propuesta se maximiza el potencial de cada uno de los empleados ya que es un tiempo dedicado a ellos en el que se les ayuda a identificar errores con el fin de que puedan ser corregidos a tiempo, también se refuerzan sus competencias y los comportamientos que se desean, lo cual los guía a dirigir su trabajo en la dirección correcta y generar una mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa, favoreciendo de igual manera su clima organizacional. Otro punto relevante dentro de esto es que al hacer una retroalimentación los jefes demuestran interés y preocupación por sus empleados, y de esta manera se generan vías de comunicación en las que también el jefe puede descubrir como aportar a mejorar su rendimiento.

## **4. Capítulo IV**

Dentro de este capítulo se establecen las conclusiones de la práctica profesional y se exponen las recomendaciones para la empresa ASI Network, a la Universidad Tecnológica Centroamericana y sus demás practicantes.

### **4.1 Conclusiones**

- Determinando las políticas de la empresa dentro de los procesos de auditoría se logró una buena comunicación entre los diferentes departamentos que se relacionan con el departamento de auditoría de operaciones, logrando así verificar con éxito cada una de las instalaciones de los clientes durante el tiempo establecido por la empresa.
- Se pudieron identificar las fallas y el rendimiento de cada uno de los DA y cuadrillas en las instalaciones realizadas en los meses de Julio y Agosto, determinando cada una de las normas de calidad establecidas por la empresa.
- Los errores y las oportunidades de mejora observadas durante la auditoría de las instalaciones fueron corregidos por los DA y cuadrillas lo cual evitó pérdidas financieras o algún tipo de costo adicional de instalación para la empresa.

### **4.2 Recomendaciones**

#### **4.2.1 Recomendaciones para ASI Network.**

- Capacitar a los empleados de las áreas que se relacionan con el área del practicante para que puedan tener una comunicación fluida y eficaz con el mismo.
- Fortalecer su cultura organizacional mediante dinámicas entre empleados que favorezcan su comunicación para que la asimilación de la cultura organizacional por parte de todos los colaboradores de la organización sea óptima.
- Transmitir mediante los jefes de cada departamento los principios, acciones, valores y metas corporativas que definen y le dan valor a la cultura de la organización.

#### **4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.**

- Desarrollar clases del plan de estudios de una manera mas práctica para que el estudiante pueda acercarse a la realidad del mundo laboral y tener una idea de como puede poner en práctica todo lo aprendido en un futuro.
- Brindar talleres o capacitaciones entre clases para que el estudiante pueda estimular sus habilidades blandas y duras con el fin de que desarrolle sus competencias profesionales con eficiencia.

#### **4.2.3 Recomendaciones para estudiantes.**

- Involucrarse desde el inicio de su practica profesional y carrera profesional con actitud profesional y determinada que le permita desarrollar cada una de sus habilidades dentro de el mundo laboral.
- Estar abierto a adaptarse a cualquier tipo de cambio dentro del mundo profesional, desarrollando las competencias necesarias para poder acoplarse a ellos rápidamente y realizar sus funciones de la manera mas eficiente posible.

## Bibliografía

- Emprende PYME (Abril de 2017) *Auditoría operacional | Auditoría operativa | Objetivos auditoría operacional* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- ASI Network (Abril de 2017) *ASI Network un ejemplo de emprendimiento en Honduras* Obtenido de <http://www.asinetworkhn.com/asinetwork-emprendimiento-en-honduras/>
- ASEMTECH (2017) *ASI Network* Obtenido de <https://asemtech.org/project/asi-network/>
- La Voz de Houston (2020) *La importancia de la comunicación entre los diferentes departamentos de una organización* Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-la-comunicacin-entre-los-diferentes-departamentos-de-una-organizacin-12577.html>
- COFIDE (2018) *Derecho corporativo: Importancia de los contratos* Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/derecho-corporativo-importancia-de-los-contratos>
- Gestiopolis (2013) *Importancia de la inducción de personal en las empresas* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
- Kelly (2016) *Capital Humano y la importancia de la retroalimentación* Obtenido de <https://blog.kellyservices.com.mx/capital-humano-y-la-importancia-de-la-retroalimentacion>
- Ascendo (2014) *Consejos para realizar un proceso de retroalimentación constructivo* Obtenido de <https://blog.ascendo.com/4-consejos-para-realizar-un-proceso-de-retroalimentacion-constructivo/>

## Glosario

1. DA: Distribuidor autorizado.
2. RFI: Interferencia de Radiofrecuencia (*Radio Frequency Interference*) es el defecto o fallo que ocurre en cualquier circuito o sistema eléctrico causado por una fuente externa al mismo.
3. EMI: Interferencia Electromagnética (*Electromagnetic Interference*) es un fenómeno en el que dos o más ondas se fusionan para formar una onda resultante de mayor, menor o igual medida que la de las que la componen, siendo en cualquier caso la onda resultante diferente a las originales y por tanto quizá inadecuadas para su función.
4. POE: Alimentación a través de Ethernet (*Power over Ethernet*) tecnología que incorpora alimentación eléctrica a una infraestructura LAN estándar. Permite que la alimentación eléctrica se suministre a un dispositivo de red (switch, router, teléfono, etc.) usando el mismo cable que se utiliza para la conexión de red.
5. Fibra óptica: medio físico de transmisión de información, usual en redes de datos y telecomunicaciones, que consiste en un filamento delgado de vidrio o de plástico, a través del cual viajan pulsos de luz láser o led, en la cual se contienen los datos a transmitir. A través de la transmisión de estos impulsos de luz se puede enviar y recibir información a importantes velocidades a través de un tendido de cable, a salvo de interferencias electromagnéticas y con velocidades similares a las de la radio. Esto hace de la fibra óptica el medio de transmisión por cable más avanzado que existe.
6. Cuadrillas: Grupos de técnicos que realizan instalaciones, reparaciones y mantenimiento del servicio.
7. Banda Ancha: Es la transmisión de datos con un amplio ancho de banda a través de una conexión a Internet de alta velocidad.
8. Pie de Amigo: Pieza que realiza la función de contrafuerte.
9. Antena: Antenas Wifi-direccionales captan la señal de redes Wifi lejanas.
10. ISPadmin: Sistema de gestión orientado específicamente a ISPs (proveedores de servicios de acceso a internet). Es un sistema altamente valorado por administradores de sistemas que se desempeñan en este tipo empresas por la facilidad que provee de administrar múltiples servidores y por la estabilidad el sistema provee.