

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

BAC CREDOMATIC HONDURAS

SUSTENTADO POR:

JESSICA PAOLA RODRIGUEZ DIAZ

11651139

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE:

ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y NEGOCIOS

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A

SEPTIEMBRE 2020

AGRADECIMIENTO

Primero quisiera agradecer a Dios ante todo por darme la sabiduría y el privilegio de poder llevar a cabo mis estudios. Así mismo, por permitirme llegar a alcanzar este logro.

Quisiera agradecer a mis padres quienes siempre me han apoyado a lo largo de este proceso y a mi hermano quien me ha aconsejado a lo largo de mi carrera.

Agradezco también a la institución BAC Credomatic por permitirme realizar mi practica en el área de Recursos Humanos en un momento tan crítico de pandemia. Al igual que a mis colegas del área de Recursos Humanos, Maria Fernanda Duque y Maria Jose Lacayo por apoyarme en esta etapa y brindarme la ayuda necesaria. Así mismo, a mi jefa inmediata, Jennifer Espinal por brindarme la oportunidad de ser parte del equipo.

Jessica Paola Rodriguez Diaz

11641139

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN EJECUTIVO	IX
CAPITULO I: GENERALIDADES	9
1.1 Objetivos	9
1.1.1 Objetivo General.	9
1.1.2 Objetivos Específicos.	9
1.2 Reseña Histórica	9
1.2 Misión	11
1.3 Visión	11
1.4 Valores	11
1.4.1 Integridad	12
1.4.2 Respeto	12
1.4.3 Excelencia	12
1.4.4 Responsabilidad	12
1.4.5 Innovación.....	12
1.5 Tipo de Estructura	12
1.5.1 Junta Directiva y Estructura de Gestión de BAC Credomatic	12
1.5.2 Organigrama de BAC Credomatic Honduras	15
1.6 Productos y/o Servicios	15

CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS	16
2.1 Nombre del Puesto	16
2.2 Elaborar y llenar bitácora El Gente Móvil	16
2.3 Crear artes para El Gente Móvil	16
2.4 Planificar evento de Día del Niño.....	17
2.5 Grabar y Editar tutoriales de TikTok.....	17
2.6 Actualizar el perfil de Instagram de RRHH	17
2.7 Crear afiches de Cumpleaños y de Aniversario	18
2.8 Crear y editar video Red Solidaria	18
2.9 Crear solicitudes de artes	18
2.10 Diseñar Invitaciones a paneles	19
2.11 Apoyar con editar artes para el Hospital María	19
2.12 Grabar y editar video de Bienestar para El Gente Móvil.....	19
2.13 Crear y editar video de medidas de seguridad	19
2.14 Crear y editar video de Reapertura Agencia Uniplaza La Ceiba	19
2.15 Crear video de Asistencia Médica Virtual	20
2.16 Apoyo con Podcasts.....	20
2.17 Creación y edición de arte de invitación a la actividad Reto TikTok	20
2.18 Apoyo con creación de video Correos Fraudulentos y políticas de Cuidado de Equipo	20
2.19 Creación y edición de video de Medidas de Reforzamiento	21
2.20 Creación y edición de video Marcaje Mixto	21

2.21 Apoyo con actividad del Día del Niño: Concierto con Leo	21
2.22 Elaboración de bitácora de boletín interno El Gente BAC Credomatic	22
2.23 Creación de PDF con los Retos TikTok.....	22
2.24 Apoyo con creación de video Teaser Temporada 2 del Videocast	22
2.25 Apoyo con edición de arte Cuidado de Información	22
2.26 Creación de arte Subasta de Vehículos en Cortés	22
2.27 Apoyo en creación y edición de HTMLS sobre promociones y deportes	23
2.28 Creación y edición de video Cierre de Reunión Interanual	23
CAPITULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA	24
3.1 Situación Actual.....	24
3.2 Propuesta de Mejora.....	26
3.3 Impacto de la Propuesta	28
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 Conclusiones	32
4.2 Recomendaciones	32
4.2.1 Área de Identidad Corporativa de BAC Credomatic	32
4.2.2 Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).....	33
BIBLIOGRAFIA.....	35
GLORARIO.....	36
ANEXOS	37
Anexo 1 Precios de SendSMS	37

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Junta Directiva	13
Ilustración 2 Estructura de Gestión	14
Ilustración 3 Organigrama de BAC Credomatic en Honduras	15
Ilustración 4 Suscripción de Microsoft Office 365	25
Ilustración 5 Mejoras	26
Ilustración 6 Página Principal de SendSMS	26
Ilustración 7 Página Principal Microsoft Sway	27
Ilustración 8 Creación de un Microsoft Sway.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inversión de Programas.....	29
--	-----------

RESUMEN EJECUTIVO

La práctica profesional fue realizada en la institución bancaria BAC Credomatic, en el área de Recursos Humanos. Debido a las circunstancias, la práctica se llevó a cabo en casa con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora para el área de Recursos Humanos de BAC Credomatic donde los procesos sean optimizados y más eficientes. Para realizar estas mejoras fue necesario llegar a conocer los problemas o situaciones que se presentan para poder determinar la mejor opción para solventar los mismos.

El área de Recursos Humanos de BAC Credomatic se divide en diferentes áreas como: Bienestar Corporativo, Identidad Corporativa, Organización y Servicios de Recursos Humanos, Selección y Relaciones Laborales y Presupuesto. El área en el cual se llevó a cabo la práctica profesional fue en Identidad Corporativa.

El equipo de Identidad Corporativa de BAC Credomatic es la encargada de los aspectos visuales de la institución. BAC Credomatic es una institución que se interesa por sus colaboradores y el sentido de pertenencia dentro de la institución es de mayor importancia. Se llevaron a cabo diferentes actividades para poder mantener el objetivo del equipo como creación, edición y grabación de videos y artes, realizar eventos que posicionan la marca como motivadora con los colaboradores y encargarse de uno de los canales de comunicación interna de la organización por medio del boletín interno El Gente BAC Credomatic.

La propuesta de mejora consiste en optimizar el alcance del boletín interno y brindar mayor eficiencia al momento de elaborarlo. Este proceso se llevará a cabo por medio de dos herramientas digitales que brindará un mayor beneficio a la empresa para llegar a esos colaboradores que no cuentan con un correo institucional. El uso de

esta herramienta permite a los colaboradores recibir un boletín amigable e interactivo por medio del mensaje de texto.

La implementación de la propuesta incurrirá en costos de alrededor de \$0.34 mensuales debido a que el programa SendSMS cobra en su totalidad, sin importar la cantidad de número telefónicos agregados, un total de \$0.042 dólares. De implementar el uso del programa Sway, la empresa no incurrirá en ningún costo puesto que este programa ya está incluido en la suscripción de Office 365.

CAPITULO I: GENERALIDADES

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General.

Crear un sentimiento de bienestar y compromiso en los colaboradores de la empresa BAC Credomatic por medio de contenido visual, actividades y retos digitales elaborado por el área de Recursos Humanos.

1.1.2 Objetivos Específicos.

1.1.2.1 Generación de contenido de apoyo como videos y artes para el boletín interno de la empresa

1.1.2.2 Planificación de eventos para generar compromiso en los colaboradores

1.1.2.3 Administración de canales digitales a través de redes sociales generando contenido interesante para los colaboradores

1.2 Reseña Histórica

“Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de ese país, para dar paso a lo que hoy se conoce como BACHonduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.

A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, y se convirtió así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a escala mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el Fondo de Pensiones

AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.” (BAC Credomatic, 2020)

1.2 Misión

“Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.” (BAC Credomatic, 2020)

1.3 Visión

“Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región.” (BAC Credomatic, 2020)

1.4 Valores

1.4.1 Integridad

1.4.2 Respeto

1.4.3 Excelencia

1.4.4 Responsabilidad

1.4.5 Innovación

1.5 Tipo de Estructura

1.5.1 Junta Directiva y Estructura de Gestión de BAC Credomatic

La empresa BAC Credomatic cuenta con una estructura jerárquica por su característica que es estilo pirámide. Esta empresa cuenta con junta directiva que consta de un presidente y CEO, vicepresidente, tesorero, secretario, y director. Así mismo esta empresa cuenta con una estructura de gestión que es liderada por el presidente y CEO, Rodolfo Tabash.

Junta Directiva



Rodolfo Tabash
Presidente & CEO

Máster en Administración de Empresas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas y Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Internacional de las Américas.



Germán Salazar Castro
Tesorero

Economista de la Universidad Javeriana de Bogotá, cuenta con estudios de postgrado en Crédito Bancario, y Finanzas del Chemical Bank y Finanzas de la Universidad de Nueva York.



Ana María Cuéllar de Jaramillo
Directora y Vicepresidenta

Contadora Pública de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, es Consultora y Miembro activo de Juntas Directivas de Banco de Bogotá, Megalinea, Brio de Colombia S.A, Concentrados S.A y Crump America S.A.



Álvaro Velásquez
Director

Doctor en Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia. Candidato al MS de la Escuela de Economía de Londres.



Daniel Pérez
Director y Secretario

Máster en Derecho con énfasis en Derecho Corporativo y Financiero de Harvard Law School además de ser Máster en Derecho con énfasis en Derecho Financiero Comparativo y Resolución de Disputas Internacionales de Oxford University y Licenciado en Derecho, Universidad de Costa Rica.



Carlos Arcesio Paz Bautista
Director

Administrador de Negocios de la Universidad Eafit. Especialización en Mercadeo del Icesi-Eafit.

Ilustración 1 Junta Directiva

Fuente: (BACMemoria, 2019)



Ilustración 2 Estructura de Gestión

Fuente: (BACMemoria, 2019)

1.5.2 Organigrama de BAC Credomatic Honduras

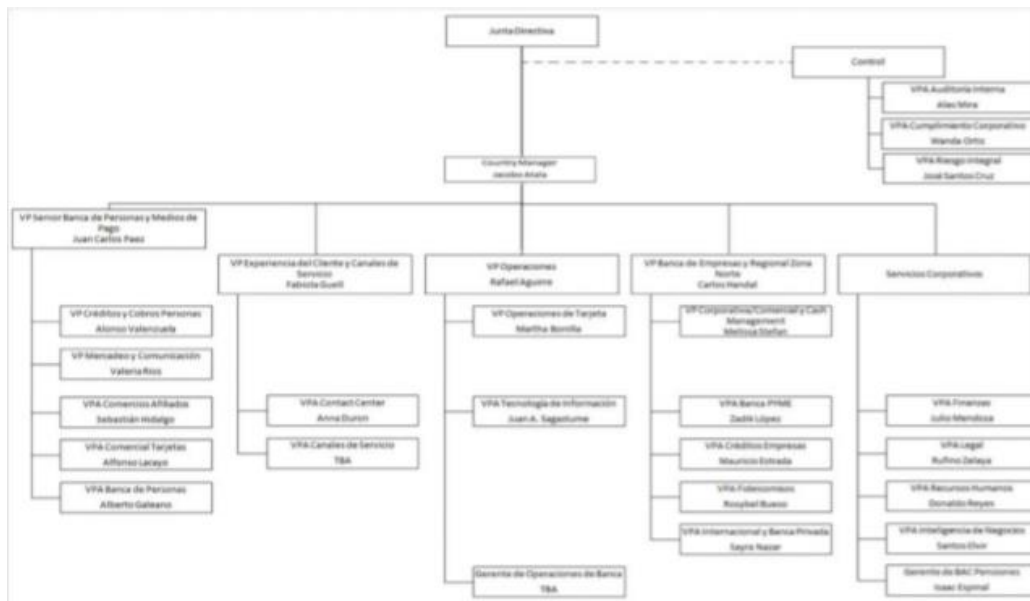


Ilustración 3 Organigrama de BAC Credomatic en Honduras

Fuente: (BAC Credomatic DOCEBO, 2020)

1.6 Productos y/o Servicios

La empresa BAC Credomatic ofrece los siguientes productos y servicios:

- Tarjetas de crédito y débito
- Préstamos y Seguros
- ATMS y Quioscos
- Pensiones
- Banca Privada
- Cuentas de Ahorro
- Cuentas de Cheques
- Canales de Servicios
- Promociones y MiPromo
- Tesorería

- Financiamiento
- Banca en Línea
- Banca Móvil
- RapiBancos

CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Nombre del Puesto

Identidad Corporativa

2.2 Elaborar y llenar bitácora El Gente Móvil

Realizar la bitácora del boletín interno El Gente Móvil del mes de marzo al mes de julio con la información de cada edición con sus respectivos enlaces y títulos. El Gente Móvil surge en esta pandemia por la necesidad de transmitir el boletín interno de la empresa a los teléfonos celulares con el objetivo de tener un mejor alcance. En este boletín se encuentra información de bienestar, concursos, noticias de interés, webinars, eventos, entre otras, las cuales fueron registradas en la bitácora. Todas las ediciones contienen una noticia principal y noticias de reconocimiento, bienestar corporativo, aprendizaje y desarrollo y comunicados. Todas las noticias que se presentaron en la edición son agregadas a una hoja de Excel con sus respectivos enlaces, enlaces de video, información y clasificación.

2.3 Crear artes para El Gente Móvil

El boletín interno El Gente Móvil contiene noticias de bienestar donde se encuentran recetas, rutinas de ejercicio y manualidades. La edición de El Gente Móvil surgió en esta pandemia y estas actividades se brindan para que el colaborador tenga

actividades que pueda realizar en sus tiempos libres en casa por mientras el país se encuentra en cuarentena. Se crearon diferentes ediciones de la publicación de bienestar como recetas de corndogs, Rice Krispies, enroladitos de banano, entre otras. Asimismo, se crearon artes para rutinas de ejercicio junto con la descripción de cómo realizarlo e imágenes. También se realizaron artes de manualidades e instrucciones.

2.4 Planificar evento de Día del Niño

El equipo de Identidad Corporativa de BAC Credomatic se encargó de planificar las actividades del Día del Niño para los colaboradores y sus hijos donde se realizó un cronograma con las actividades y artes a postear, actividades de educación financiera y por ultimo los premios a entregar al final de ciertas actividades. Luego, diferentes actividades fueron divididas entre los equipos de Identidad Corporativa y Sostenibilidad.

2.5 Grabar y Editar tutoriales de TikTok

Para el Día del Niño el equipo de Identidad Corporativa de BAC Credomatic realizó un sondeo sobre retos que podrían motivar a los colaboradores y a sus hijos a participar y se mencionó realizar un reto a través de la aplicación de videos TikTok. Se realizaron tutoriales donde se le explica a los colaboradores cómo descargar la aplicación a sus celulares, ya sea en uno con sistema operativo IOS o Android. Asimismo, se realizó otro tutorial de como grabar un video en la aplicación y como guardarlo en el celular.

2.6 Actualizar el perfil de Instagram de RRHH

El área de Recursos Humanos de BAC Credomatic cuenta con una página de Instagram que es manejada por el equipo de Identidad Corporativa. Esta página es

exclusiva para colaboradores. Para mantener la página activa, se postea semanalmente temas interesantes en las historias y se interactúa con los colaboradores haciendo encuestas, cuestionarios y pidiendo recomendaciones de lo que quisieran escuchar. Todas las mañanas se postea una frase motivacional o inspiradora con diseños diferentes, más flexibles al manual de marca.

2.7 Crear afiches de Cumpleaños y de Aniversario

En BAC Credomatic cuando un colaborador cumple años o tiene un aniversario dentro de la institución se les hace llegar por correo un afiche con un mensaje especial. El afiche actual ya llevaba mucho tiempo de uso, es por ello por lo que se creó uno nuevo para mostrar importancia y consideración a los colaboradores.

2.8 Crear y editar video Red Solidaria

BAC Credomatic cuenta con programa de recolección de fondos de colaboradores para colaboradores donde estos donan y se les brinda apoyo a los que se encuentran necesitados de recursos económicos ya sea por problemas de salud u otros. Se creó un video donde se destacaron los esfuerzos de los colaboradores, el número de colaboradores beneficiados este año 2020 y donde se les motiva a formar parte del movimiento.

2.9 Crear solicitudes de artes

El área de Recursos Humanos de BAC Credomatic cuenta con una diseñadora gráfica a quien se le debe de mandar solicitudes de artes necesarios para postear ya sea a los interno a lo externo de la empresa. Se ha requerido mandar solicitudes y darles seguimiento hasta llegar a realizar el arte necesario para publicar o difundir.

2.10 Diseñar Invitaciones a paneles

Se solicitó crear diferentes invitaciones a diferentes paneles y talleres con el fin de difundirlos a los colaboradores y notificarles sobre la actividad.

2.11 Apoyar con editar artes para el Hospital María

BAC Credomatic realiza diferentes actividades sociales a través de su página Yo Me Uno en la cual formar parte diferentes ONG y organizaciones. Entre las organizaciones que beneficia BAC Credomatic está el Hospital María. Se apoyó con la edición de diferentes artes donde se motiva a las personas a hacer sus donaciones en beneficio al Hospital María.

2.12 Grabar y editar video de Bienestar para El Gente Móvil

En el boletín interno de El Gente Movil se solicitó recrear un video de movimientos que ejercitan el cerebro como parte de la noticia de bienestar. Se realizó el video con el fin de los que colaboradores realicen dichas actividades en pausas activas o después del horario laboral.

2.13 Crear y editar video de medidas de seguridad

Debido a la pandemia se han debido de tomar diferentes medidas de seguridad y procedimientos para los colaboradores que realizan trabajo presencial. Se realizó un video donde se especificaron los procedimientos que se llevan a cabo dentro de BAC Credomatic. Se editó con los debidos cambios y se adaptó a marca.

2.14 Crear y editar video de Reapertura Agencia Uniplaza La Ceiba

Honduras se encuentra en fase 1 de la reapertura de la economía post cuarentena por lo que diferentes agencias de BAC Credomatic están volviendo a abrir operaciones. La agencia de Uniplaza, La Ceiba abrió operaciones por lo que se creó un video del evento donde se compartieron palabras de diferentes personas.

2.15 Crear video de Asistencia Médica Virtual

BAC Credomatic cuenta con diferentes tipos de asistencias y seguros para los colaboradores. Se creó un video donde se explicó la importancia de utilizar la Asistencia Médica Virtual que provee el banco por medio de un storytelling de dos personajes, Flora y Miguel. Se posteó en el boletín del banco.

2.16 Apoyo con Podcasts

Se realizan podcasts semanales abordando diferentes temas y se deben de seleccionar segundos de audios que llamen la atención de los colaboradores. Después de elegir los segundos importantes se realizan artes para promocionar el podcast.

2.17 Creación y edición de arte de invitación a la actividad Reto

TikTok

El equipo de Identidad Corporativa de BAC Credomatic de ha encargado de realizar la actividad de Reto TikTok para colaboradores y sus hijos, es por ello por lo que se creó un arte de invitación a los colaboradores para que sean parte de la actividad.

2.18 Apoyo con creación de video Correos Fraudulentos y políticas de Cuidado de Equipo

La empresa BAC Credomatic promueve la seguridad de la información por ende se creó una campaña por parte de IT para promover la seguridad de la información personal creando videos informativos sobre correos fraudulentos.

2.19 Creación y edición de video de Medidas de Reforzamiento

A medida el país va abriendo nuevamente la economía, algunos empleados de BAC Credomatic ya están volviendo a la oficina por lo que se les debe recordar que medidas deben tomar para estar seguros en el trabajo. Se creó un video para reforzar dichas medidas y que los colaboradores eviten contagiarse de la COVID-19.

2.20 Creación y edición de video Marcaje Mixto

Para marcar asistencia la empresa BAC Credomatic cuenta con un reloj de marcaje de asistencia virtual que se creó debido a las circunstancias de pandemia. Al inicio solo contaban con dos opciones de marcaje, presencial y teletrabajo, pero ahora hay colaboradores que realizan los dos, es por ello por lo que se creó la opción de marcaje mixto creando un video que explica porque se debe de marcar esa opción.

2.21 Apoyo con actividad del Día del Niño: Concierto con Leo

El equipo de Identidad Corporativo de BAC Credomatic se planificar dos de los eventos del Día del Niño: el concierto con la mascota Leo y el Reto TikTok. Se creó para esta actividad una invitación a los colaboradores para que formen parte de dicha actividad junto con sus hijos. Así mismo, se apoyó con la programación del concierto buscando iconos y señalando palabras clave de las canciones para hacer el concierto más interactivo.

2.22 Elaboración de bitácora de boletín interno El Gente BAC

Credomatic

En este boletín interno de BAC Credomatic se encuentra información de bienestar, concursos, noticias de interés, webinars, eventos, entre otras, las cuales fueron registradas en la bitácora. Todas las ediciones contienen una noticia principal y noticias de reconocimiento, bienestar corporativo, aprendizaje y desarrollo y comunicados. Este boletín se lanza los lunes y miércoles por lo que se realiza la bitácora un día antes y se introducen las solicitudes de noticias de los colaboradores.

2.23 Creación de PDF con los Retos TikTok

Para la actividad del Día del Niño: Retos TikTok se debió programar los retos que iban a crear los colaboradores, por lo que se creó un PDF con enlaces donde los colaboradores puedan ingresar a ver los retos y utilizar el sonido que este lleva.

2.24 Apoyo con creación de video Teaser Temporada 2 del Videocast

Debido a la pandemia se creó un canal donde los colaboradores vean entrevistas con contenido interesante. Actualmente se está introduciendo la segunda temporada y se creó un video de incógnita para los colaboradores.

2.25 Apoyo con edición de arte Cuidado de Información

Para la campaña de IT se realizó un arte para el Cuidado de la Información, pero no estaba conforme a marca por lo que se tuvo que readecuar y modificar. Como en con todos los artes, este fue elaborado en Canva.

2.26 Creación de arte Subasta de Vehículos en Cortés

La sucursal de BAC Credomatic de Cortés estará realizando una subasta por lo que se debió crear un arte para notificar a los colaboradores acerca de la actividad y que formen parte de.

2.27 Apoyo en creación y edición de HTMLS sobre promociones y deportes

Dentro del reloj de marcaje virtual se realizan preguntas a los colaboradores sobre diferentes temas. En este caso, diferentes colaboradores respondieron a la pregunta “¿Sobre qué tema te gustaría saber más?” muchos respondieron que, de promociones y deportes, es por ello por lo que se creó un HTML donde los colaboradores sean informados más sobre esos temas.

2.28 Creación y edición de video Cierre de Reunión Interanual

Se creó un video corto para motivar a los colaboradores formaran parte de la actividad y asistieran a la reunión interanual que era virtual.

CAPITULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA

3.1 Situación Actual

La empresa BAC Credomatic actualmente hace uso de un boletín interno llamado El Gente BAC Credomatic, pero debido a normas de seguridad de la información, el sistema en el que se elaboraba el boletín fue suspendido. Anteriormente se hacía uso de Svenka Mobi donde se realizaban páginas donde se podía enviar el boletín por medio de correo y mandarlo a los teléfonos celulares creando El Gente Movil BAC Credomatic. Se realizó la migración de correos a Office 365 la cual brinda mejores barreras de protección de la información. Actualmente la migración a la nueva plataforma de Microsoft Office 365 limita a muchas personas de recibir el boletín interno que trae comunicados especiales para los colaboradores debido a que la migración aún no ha sido total, sino por partes.

Office 365
Enterprise E3

\$23.20 user/month
annual commitment
Plus applicable tax
Buy now ↻

Unlimited number of users

- Business-class email
- Active Directory integration
- File sharing
- Online conferencing
- Enterprise social
- Office Online
- Desktop versions of:
- eDiscovery Center

Ilustración 4 Suscripción de Microsoft Office 365

Fuente: (Masalar, 2014)

Con la adquisición de la nueva licencia de Microsoft Office 365 se logró cumplir con las normas de seguridad de la información y trajo consigo diferentes programas de Microsoft Office que son útiles para la transmisión de la nueva información. Este nuevo sistema proporciono a la empresa nuevos programas como SharePoint, Sway, OneDrive, Teams, entre otras. Aunque es muy beneficiosa la migración a este nuevo sistema, no se ha realizado en su totalidad y la información no está llegando a su totalidad a los colaboradores, es por ello por lo que se ofrece una propuesta de mejora de transmisión de la información haciendo uso de las herramientas del nuevo Office 365 y mensajes de texto. Una mejora que permita a la empresa tener un mejor alcance en comunicación interna por medio de mensajes de texto y utilizando el nuevo sistema que si permite el flujo de información de forma segura y cumple con los requisitos de diseño. Estos programas de Office 365 son muy beneficiosas y fáciles de utilizar reemplazando el uso del sistema anterior. Al igual que el anterior estos programas permiten que sea fácil transmitir la información a personas que no se han migrado en su totalidad a el nuevo sistema. Tras tomar en consideración de los siguientes problemas se quiere llegar a:



Ilustración 5 Mejoras

Fuente: Elaboración propia

3.2 Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora se basa en utilizar la aplicación de Microsoft Office 365, Sway para crear el boletín El Gente BAC Credomatic y mandarlo vía mensaje de texto a los colaboradores de este modo este boletín tendrá un alcance mayor y podrá tener un diseño seguro y agradable para los colaboradores. Al crear los boletines en el programa Sway se podrá compartir un enlace por medio del mensaje de texto y los colaboradores podrán ingresar al boletín creando así un mejor flujo de información permitiendo a los colaboradores estar al tanto de los comunicados, noticias, reconocimientos, entre otros, de la empresa.

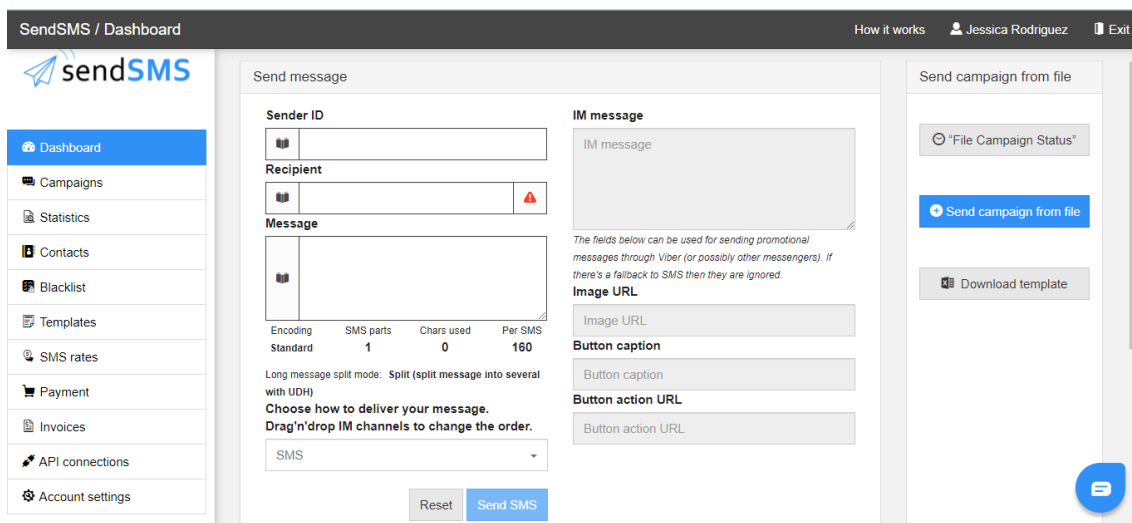


Ilustración 6 Página Principal de SendSMS

Fuente: (SendSMS, 2020)

Se le propone a la empresa hacer uso de un programa de mensajes masivos llamado SendSMS que permite la difusión de mensaje de texto de forma inmediata en un alcance masivo. Este programa permitirá que el mensaje sea enviado de manera automática presionando un solo botón. Este programa logra la función de difundir la

información necesaria a los teléfonos de los colaboradores logrando el objetivo de comunicarles a estos los comunicados, reconocimientos, noticias, entre otras, de la empresa manteniéndolos informados y activos. Este programa también contiene la función de programar el envío de los mensajes facilitando también la llegada de este en los días programados de publicación del boletín, lunes y miércoles.

Los pasos para utilizar este programa son sencillos, se debe de crear una cuenta para ello se debe de registrar un correo electrónico. SendSMS mandará un correo de activación, después tras activar la cuenta, se abrirá la página de inicio mostrada el Ilustración 6 Página Principal de SMS. Dentro de esta página se diseña el mensaje a enviar y el enlace que dirigirá a los colaboradores a el boletín interno. Este programa permite también tener estadísticas de quienes lo recibieron, no lo han recibido y no lo recibieron en su totalidad permitiéndole a la empresa tener un mejor control de envío de mensaje.

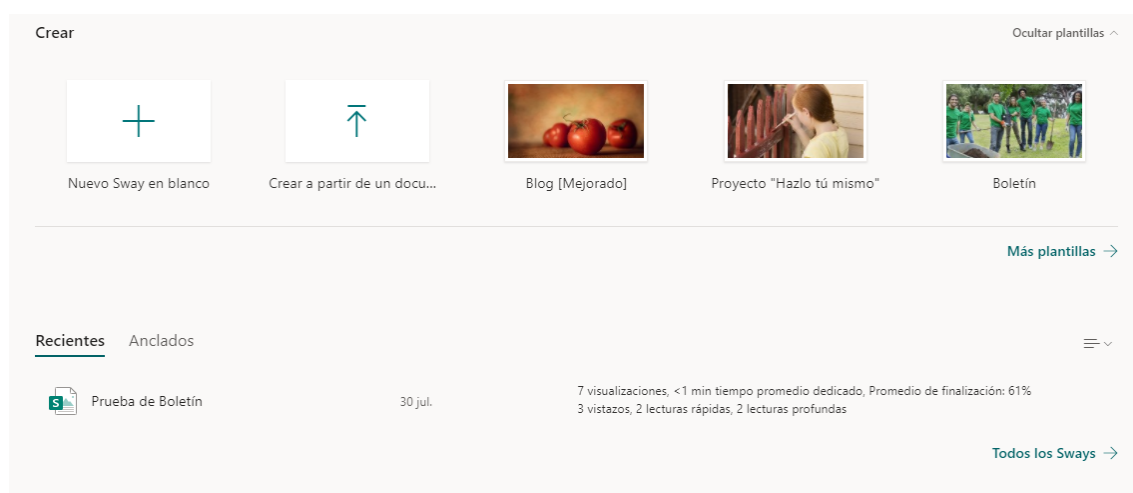


Ilustración 7 Página Principal Microsoft Sway

Fuente: (Sway, 2020)

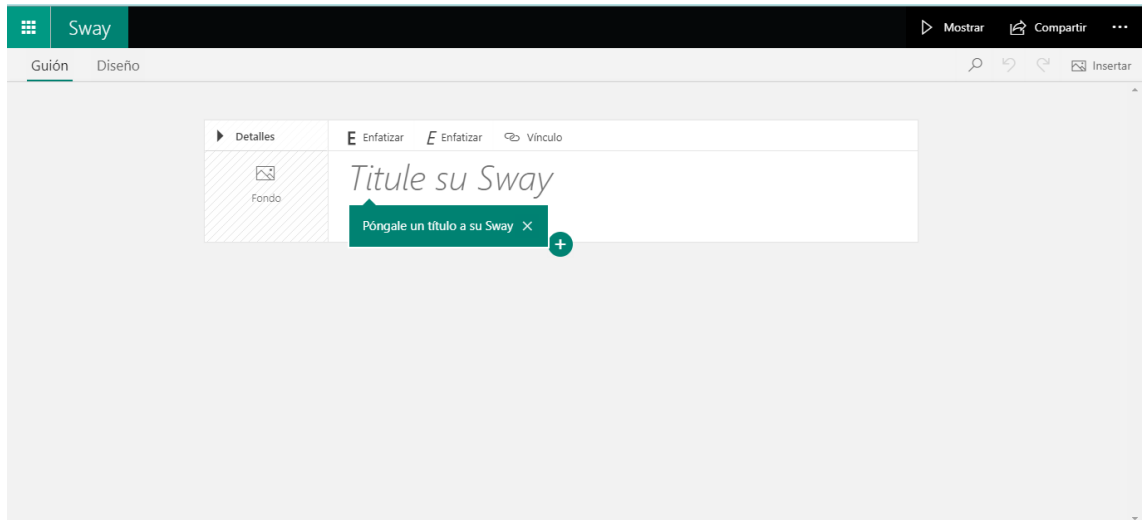


Ilustración 8 Creación de un Microsoft Sway

Fuente: (Sway, 2020)

El segundo programa el cual se propone a utilizar es Microsoft Sway que forma parte de los programas de Microsoft Office 365. Con este programa se logra crear boletines interactivos para los colaboradores de una forma segura y de una forma más rápida. Este programa permite que se comparta el boletín por medio de enlaces directos. Así mismo este cuenta con plantillas diferentes facilitando la creación de los boletines disminuyendo el tiempo de elaboración y a diferencia del programa anterior.

Los pasos para utilizar esta herramienta son muy sencillos, dentro del correo de Office 365 se habilita la opción del programa Sway, por ende, solo es necesario ser miembro del nuevo sistema Microsoft Office 365. Al ingresar a este programa se verán las diferentes plantillas o se permite crear uno propio. Se podrá elegir la opción del boletín y adaptarlo a el manual de marca BAC Credomatic generando fácilmente el boletín.

3.3 Impacto de la Propuesta

La propuesta tiene un impacto positivo ya que estos programas facilitan el flujo de información entre los colaboradores manteniéndolos al tanto de la información importante. De la misma forma que se transmitirá de forma segura y eficaz.

Se optimizará de la misma manera el tiempo de creación del boletín haciendo uso del programa Microsoft Sway y se aprovecha los recursos proveídos por la empresa. Con este programa el boletín de la empresa atenderá un aspecto más amigable motivando al colaborador a visualizar más el contenido de este.

Se alcanzará a llegar a la mayoría, sino a la totalidad de los colaboradores por medio de la página SendSMS. Esta se considera la más acertada ya que permite la edición de los videos, creación de grupos de números telefónicos, programación de envío de mensajes, entre otras funciones. Este programa optimiza, al igual que el anterior, el tiempo de envío de información haciéndolo de forma inmediata y más eficaz.

Estos programas irán dirigidos a el área de Recursos Humanos de la empresa de BAC Credomatic quien se encarga a la elaboración y transmisión de contenido importante para los colaboradores. En la tabla I se muestra la inversión que la empresa incurrirá para la implementación de estos programas. Así mismo revisar en anexos tipos de precios que ofrece SendSMS. Todos los precios son por mensaje enviado, es decir, las veces que se manda la cadena de mensajes. Este programa no cobra por número de caracteres, imágenes o números telefónicos incluidos en el mensaje a enviar, sino por mensaje enviado en su totalidad. Por ejemplo, si la empresa manda un mensaje el lunes a 300 personas, este programa le cobrara solo \$0.042. Ver anexo 1.

Tabla 1 Inversión de Programas

Programa	Precio Mensual	Precio Anual
Microsoft Sway	No incurre en ningún gasto	No incurre en ningún gasto
SendSMS	\$0.34	\$4.08

Fuente: Elaboración Propia

Debido a que el programa se encuentra en su total suspensión, las credenciales para poder crear o utilizar Svenka Mobi fueron eliminadas y requieren de una suscripción pagada por lo que se encuentra difícil crear una comparación medible con el nuevo programa propuesto. Svenka Mobi no contaba con un sitio tan amigable en comparación a Microsoft Sway que ya cuenta con plantillas y mayor facilidad de elaboración de contenido.

Al momento de realizar el boletín interno El Gente haciendo uso de Svenka Mobi se requería de alrededor de dos horas para implementar las nuevas noticias juntos con las imágenes necesarias para crear una mejor estética. Con el nuevo programa Sway, se busca acortar el tiempo de elaboración en una hora ya que este programa ya cuenta con plantillas fáciles de adaptar a la forma que tiene el boletín. Haciendo uso de este programa se podría, no solo disminuir el tiempo de elaboración, sino que crear un boletín más amigable y estéticamente más bonito que el que se elaboraba en Svenka Mobi.

Directamente se verán beneficiados todos los colaboradores ya que este boletín es enviado a todos y cada uno de ellos. Lo que se busca es que se logre que aquellas personas que no cuentan con un canal directo de la empresa por donde recibir este boletín lo reciban ya que los mensajes de texto requieren de una conexión a una red de telefonía, no a una red de internet. La institución de BAC Credomatic tiene alrededor de 3 mil colaboradores en Honduras, pero se busca mejorar el alcance en los colaboradores que se encuentran en Tegucigalpa.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

4.1.1 El objetivo general de la práctica profesional dentro de la institución BAC Credomatic en el área de Recursos Humanos es considerada cumplida. Por medio del boletín interno de la institución, los colaboradores podrán tener un sentimiento de compromiso y tras utilizar la nueva herramienta esto se podrá llegar a cabo.

4.1.2 Los objetivos específicos de la práctica profesional fueron cumplidos por medio de la elaboración de videos y artes para el boletín interno de la empresa donde se creó contenido interesante para los colaboradores. Se planificaron eventos como la celebración del Día del Niño el cual creo compromiso dentro de los colaboradores y así mismo se administró la página de la red social Instagram, generando contenido interesante con fin de motivar e informar a los colaboradores sobre diferentes temas.

4.1.3 Uno de los problemas que recientemente enfrenta el equipo de Identidad corporativa es poder transmitir este boletín institucionas a aquellos colaboradores que no cuentan con una cuenta del nuevo sistema de Microsoft Office 365. Esta propuesta tiene el fin de mejorar la apariencia y reducir el tiempo de elaboración del boletín al igual que poder tener un mejor alcance con los colaboradores. A través de esta propuesta los colaboradores estarán más informado y satisfechos con la apariencia del nuevo boletín.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Área de Identidad Corporativa de BAC Credomatic

Se le recomienda a la institución BAC Credomatic realice encuestas de satisfacción del flujo de la información un mejor control de quienes son esas personas que no tienen un correo institucional. Se le recomienda crear una manera más eficiente de crear el boletín interno delegando la creación de este a una persona junto con la bitácora para no tener información en todas partes del área.

Es importante hacer uso de los nuevos sistemas que proveen nuevos programas para poder sacarles provecho a este. Es importante transmitir de una manera más eficiente la información ya que el conocimiento de esta aumenta el sentimiento de pertenencia dentro de la empresa. También se le recomienda a la empresa delegar más actividades que conlleven un mayor nivel de responsabilidad para transmitirles a estos un sentido de pertenencia, aunque sea por un periodo corto. Al igual que a cualquier colaborador, transmitirles el boletín interno de esta manera también tiene un mayor conocimiento de este.

Así mismo se le recomienda a la empresa delegar un poco más de responsabilidades ya que dentro de un día solo había una elaboración de un arte y el resto del día no había más en que ayudar o aportar. Con respecto a la planificación de actividades y eventos, se debería de tomar un poco más de planificación para evitar los problemas de ejecución como mala conexión, no contar con el espacio necesario debido a que esta cerrado y mejorar los requisitos para que los voluntarios puedan generar el contenido necesario de la mejor manera.

4.2.2 Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

Realizar la práctica profesional requiere de una responsabilidad más grande ya que se ingresa a una empresa por primera vez y se requiere de diferentes capacitaciones para la mejor ejecución del puesto. Para el alumno realizar los diferentes talleres y cursos suelen cargar más a alumnos que no cuentan con un horario establecido por la empresa y requieren de más tiempo por lo que se le recomienda a la institución implementar estos talleres y cursos en otro periodo de la carrera.

Puesto que durante la carrera se deben elaborar informes de diferente tipo se le recomienda a la institución a implementar el curso de ALFIN al inicio o a mediados de la carrera para perfeccionar más la elaboración de informes y poder practicarlo a lo largo de la carrera y no realizar el informe de practica con dos semanas de preparación ALIFN. Al igual que se recomienda una mejora capacitación para los requerimientos de la practica ya que al momento de realizar las asignaciones no queda claro y es difícil de advocarse a las personas encargadas de cada una de ellas.

BIBLIOGRAFIA

BAC Credomatic. 2020. Nuestra Historia. Fuente: <<https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/historia>> [Ingresado el 11 de agosto de 2020].

Productos.baccredomatic.com. 2020. Memoria Anual. Fuente: <<https://productos.baccredomatic.com/memoria/BAC%20Memoria%20Anual%202019%20FINAL%20Spreads.pdf>> [Ingresado el 11 agosto de 2020].

Masalar, M., 2014. *Demystifying Microsoft Office & Office 365 Pricing*. Computer Skills Envato Tuts+. Fuente: <<https://computers.tutsplus.com/tutorials/demystifying-microsoft-office-office-365-pricing--cms-20571#:~:text=Office%20365%20Small%20Business%20costs,for%20up%20to%20300%20users.>> [Ingresado el 3 septiembre 2020].

sendsms.global. n.d. *SMS Marketing Platform - Proven Text Marketing Solutions*. Disponible: <<https://sendsms.global>> [Ingresado el 3 September 2020].

Sway. n.d. Disponible en: <<https://sway.office.com/a3cwYBm4F3skh19G>> [Accessed 5 September 2020].

GLORARIO

- **El Gente Móvil:** Boletín informativo con noticias de interés que se recibe por medio de teléfono celular.
- **Instagram:** Aplicación de celular para compartir historias a través de fotos y videos.
- **Podcats:** Emisión de radio o televisión que un usuario puede descargar o escucharlo en una computadora o teléfono celular.
- **Red Solidaria:** Programa de recolección de fondos de BAC Credomatic de colaboradores para colaboradores.
- **Storytelling:** El arte de contar una historia.
- **Svenka Mobi:** Herramienta digital para la creación de páginas, encuesta y listados digitales
- **TikTok:** Aplicación de celular para compartir videos cortos de 15 a 60 segundos.

ANEXOS

Anexo 1 Precios de SendSMS

SMS rates		
Country	Network	Rate
Honduras		
Honduras	All networks	0.042
Honduras	Claro Honduras	0.042
Honduras	CelTel (Tigo)	0.042
Honduras	Tigo	0.042
Honduras	Empresa Hondurena	0.042
Honduras	Digicel Honduras	0.042