



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
FCAS**

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

EXPERENTA S. de R.L

SUSTENTADO POR:

ANDREA DANIELI GARCIA GOMEZ

21641147

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A

FECHA: JULIO, 2020

Índice General

Agradecimientos	I
Resumen Ejecutivo.....	II
Introducción	IV
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 Datos generales de la Empresa.....	1
1.2.1 Reseña histórica.....	1
1.2.1 Visión.....	2
1.2.2 Valores.....	2
1.2.3 Organigrama.....	3
2. Capítulo II.....	4
2.1 Actividades Realizadas dentro de la empresa.....	4
2.1.1 Asistir a reuniones diarias del equipo.....	4
2.1.2 Asistir a reuniones diarias.....	4
2.1.3 Apoyo en diferentes actividades de la Empresa.....	5
2.1.4 Nuevo plan de cultura organizacional.....	6
3. Capítulo III.....	8
3.1 Propuesta de Mejora Implementadas.....	8
3.1.1 Propuesta de Mejora a la Zanahoria.....	8
3.2 Propuesta de mejora a Implementar.....	12
3.2.1 Propuesta de Mejora a Implementar ante el Covid 19.....	12
4. Capítulo IV.....	16
4.1 Conclusiones.....	16
4.2 Recomendaciones.....	17
4.2.1 Recomendaciones para la Empresa.....	17
4.2.2 Recomendaciones para la Institución.....	17
4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes.....	17
Referencias Bibliográficas.....	19
Glosario.....	20

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecerle a Dios, porque sin él nada hubiera sido posible, por ayudarme en cada uno de los obstáculos superados y aún en los momentos más difíciles nunca dejarme sola.

A mis papás, Marian y Cesar que siempre me apoyaron y me alentaron a seguir adelante, por enseñarme que todo lo bueno en esta vida tiene su costo, por enseñarme el valor del dinero, pero en especial por demostrarme que uno puede luchar por sus sueños.

A mi hermana Ana, que me acompañó en muchas noches de desvelo, que me dio ánimos y me recuerda lo bonito que es seguir aprendiendo siempre. A Diego Licona por ser un apoyo incondicional durante toda mi carrera, por motivarme día a día y recordarme que todo sacrificio tiene su recompensa.

A las diferentes empresas en las que trabajé en los últimos cuatro años que me ayudaron económicamente a costearme el 100% de mis estudios.

A UNITEC y a sus excelentes catedráticos que me ayudaron a formarme profesionalmente a lo largo de mi carrera.

A Experenta por abrirme sus puertas en momentos tan difíciles para el país para realizar mi práctica profesional, por ayudarme a aprender más del ámbito laboral y poner en práctica mis conocimientos.

Resumen Ejecutivo

El éxito no está en vencer siempre sino en no desanimarse nunca. Napoleón Bonaparte (1812). En cualquier empresa su éxito radica mucho en su recurso humano, en que tan motivados se encuentran sus colaboradores, en que tan leales son y en que tan comprometidos se sienten con la empresa. Hoy en día las personas entre los 20 y 30 años son consideradas una generación que renuncia más rápido que otras, que al no cumplir sus necesidades la empresa, buscan otra y así sucesivamente, por lo cual el mantener colaboradores satisfechos no solo ayuda en mejorar la productividad, sino que también reduce de manera considerable la rotación de personal, ahorrando costos significativos en las empresas.

Experenta es una empresa que tiene pocos años en el mercado, ellos ofrecen soluciones innovadoras y tecnológicas a otras empresas, se considera que es un negocio muy prometedor en el futuro, tomando en cuenta que este tipo de servicio cada vez son mas necesarios por la pandemia actual de Covid 19.

A pesar de ser una pequeña empresa con 8 colaboradores, han tenido rotación de personal considerable y según encuestas realizadas 6 de los 8 considera algo probable el cambiar de empresa, además se dio a conocer que se sentían poco motivados en el trabajo.

Actualmente la empresa se encuentra trabajando desde casa por la situación del país, pero la gerencia ya esta realizando las gestiones necesarias para regresar a trabajar a las oficinas.

En la primera propuesta se basó en motivar a los colaboradores en sus asignaciones del día a día, sin cargarlos más de trabajo, si no facilitárselo, por lo cual se mejoró una idea que ellos han utilizado llamada “La Zanahoria”, un programa de incentivos para los colaboradores. esta idea ya se ha usado por mucho tiempo pero que la mayoría ya ni la llenaban por considerarla tediosa, mucho tiempo invertido y que además se desmotivaban rápido si no cumplían alguna asignación, en la propuesta presentada, se cambió la plataforma de trabajo, se reestructuró la plantilla para que les fuera más fácil llenar la información y que además tuviera un sistema de calificación más exacto y que al final esto fuera fácil, rápido y que además solventara sus problemas de motivación en los colaboradores.

En la segunda propuesta fue relacionada a la situación actual del Covid 19, que es uno de las amenazas más fuertes que están teniendo todas las empresas, en Experenta al contrario que muchas otras empresas, al ser una empresa de soluciones tecnológicas a otras empresas, su demanda ha crecido en los últimos meses por lo cual se necesitaba tener un plan de retorno a

la oficina con todas las medidas de bioseguridad requeridas, con el fin de minimizar todos los factores que puedan transmitir el virus entre los colaboradores. Cabe destacar que con el crecimiento de clientes conlleva visitas de los colaboradores a la oficina de los clientes para poder instalar programas u otro tipo de solicitudes, lo cual también está considerado en el protocolo de bioseguridad para los colaboradores.

Introducción

Hoy más que nunca el mundo tecnológico es necesario en nuestro día a día, en especial considerando la pandemia actual del Covid 19, en la que todas las empresas que no estaban digitalizadas están en proceso de serlo o próximamente empezarán a implementarlo. Por lo tanto, se considera esencial la mejora continua en la transformación digital en cualquier rubro, con el objetivo principal de facilitar los procesos en todas las empresas. Experenta es una empresa fundada en el 2017 dedicada a ofrecer soluciones innovadoras e ideas empresariales a través de diferentes plataformas en las que conectan una variedad de empresas con sus clientes, algunas de las ellas son Salesforce, five9, cisco, eurodoc, jivs, Microsoft, zoom, Docker, etc., con la finalidad de estar a la vanguardia de la industria como un referente tecnológico que ofrezca soluciones integrales a todo tipo de organizaciones.

A lo largo de la práctica profesional se tuvo la oportunidad de trabajar directamente con el dueño de dicha empresa en la que el objetivo principal fue brindar propuestas de mejora en diversos aspectos y que en especial son dentro de sus recursos y capacidades. El presente informe consta de 4 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

- Capítulo I: en el cual se encuentra la introducción, objetivos generales y específicos e información general de la empresa como su reseña histórica, misión, visión, valores, etc.
- Capítulo II: incluye las actividades y funciones realizadas durante la práctica profesional en Experenta.
- Capítulo III: se dan las propuestas de mejora planteadas a la empresa, el glosario, resumen ejecutivo, anexos, apéndice, etc.
- Capítulo IV: se redactan las conclusiones a partir de los resultados obtenidos a lo largo de la práctica profesional, además se dan las recomendaciones a la empresa.

1. Capítulo I

En el capítulo que se presenta a continuación se incluyen los objetivos de la práctica profesional que darán inicio al desarrollo de las propuestas de mejora dirigidas a la empresa a Experenta.

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo General

Proporcionar propuestas de mejora que ayuden a optimizar los procesos de trabajo de la organización, así como también mantener la satisfacción de los colaboradores en su desempeño del día a día.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Incentivar a los colaboradores para aumentar y mantener el compromiso hacia la empresa, evitando el tiempo no productivo.
- Elaborar un protocolo de bioseguridad y plan de acción dentro de la empresa con respecto a la nueva normalidad que se espera por el Covid 19.
- Definir las formas de trabajo más acertadas y canales de comunicación más adecuados dentro de la empresa.

1.2 Datos generales de la Empresa

1.2.1 Reseña histórica

En 2016 en la ciudad de San Pedro Sula se toma la decisión de formar una empresa que viniera a proveer soluciones empresariales basadas en tecnología de punta y aplicando las mejores prácticas enmarcadas dentro de la Cuarta Revolución Industrial. En el año de 2017 se decide incorporar a Experenta LLC en el estado de la Florida en EUA, ya que los primeros clientes de Experenta se encontraban ubicados en diferentes países de Latinoamérica.

Y en el año 2018 se incorpora Experenta en Honduras iniciando sus operaciones en sus primeras oficinas rentadas en una plaza comercial en Colonia Prado Alto con 4 empleados. Y a mediados del año 2019 nos trasladamos a nuestras nuevas oficinas adquiridas en Nuevos Horizontes Business Center siendo ahora un grupo de 10 personas en el equipo. (Experenta, 2020)

1.2.1 Visión

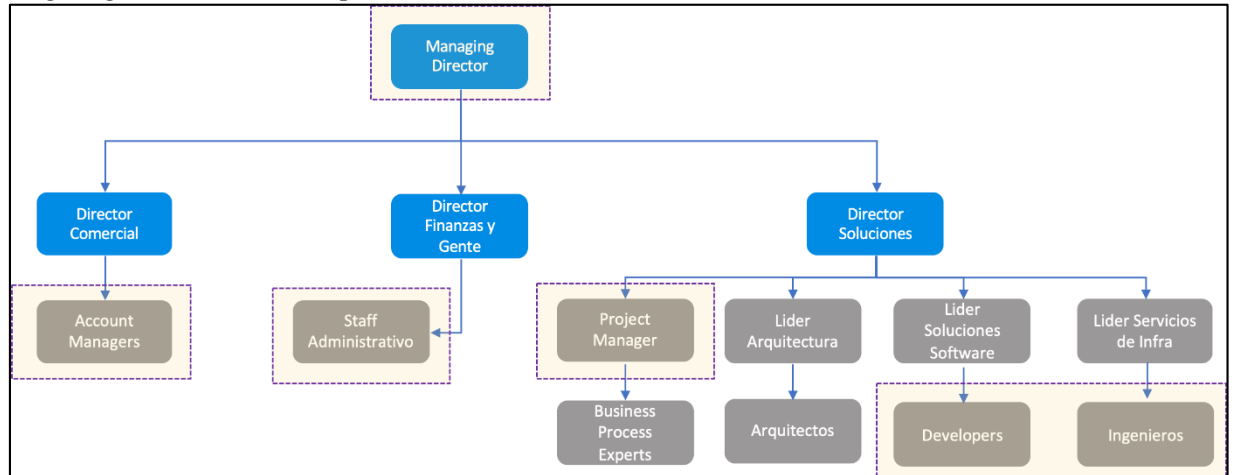
Experenta ser el Partner más confiable en Honduras de soluciones de software e infraestructura basadas en Nube de Salesforce, Cisco y Five9, trascendiendo las fronteras y posicionando a Honduras dentro de la sociedad 5.0. Promoviendo y brindando soluciones innovadoras. (Experenta, 2019)

1.2.2 Valores

- Gente
 - Confiamos en nuestra gente: sus talento y capacidades
 - Ganamos y celebramos en equipo
 - Definimos y apoyamos planes de desarrollo Profesional dentro y fuera de Experenta
- Éxito del Cliente
 - Somos un Trust-Advisor que provee soluciones alineadas a los objetivos estratégicos de nuestros clientes
 - Promovemos en nuestros clientes el uso de las mejores prácticas y tecnologías de punto que garanticen su sostenibilidad.
- Innovación
 - Buscamos en todo momento promover la innovación en Honduras
- Confianza
 - Somos una empresa que genera confianza a nuestros empleados, clientes y proveedores

1.2.3 Organigrama

Ilustración 1
Organigrama General Experenta



Fuente: (Experenta 2019)

2. Capítulo II

En el siguiente capítulo se explica a detalle las funciones realizadas dentro de la práctica profesional durante el periodo de Abril-Julio del 2020.

2.1 Actividades Realizadas dentro de la empresa

Experenta es una empresa relativamente nueva y además cuenta con muy poco personal, tomando en cuenta que son nueve personas en total contando al dueño, no se cuenta con distribución por departamentos, básicamente todo lo relacionado a recursos humanos, es elaborado por el dueño, por lo cual se necesita ayuda en puntos especificados relacionados directamente con los colaboradores.

2.1.1 Asistir a reuniones diarias del equipo

Debido a la situación actual por la pandemia COVID 19, en la empresa todos están trabajando desde casa, por lo cual de lunes a viernes hay una reunión llamada “Air meeting” vía Webex, en ella participan todos los colaboradores de la empresa y se discuten los temas más importantes ya sea del día anterior o las actividades del día actual.

En esta reunión se toma apuntes de los aspectos más importantes y relacionados con los objetivos que fueron planteados desde el principio de la práctica por la gerencia. Las reuniones generalmente se realizan a las 8:30 am, su duración es de 30 minutos aproximadamente.

2.1.2 Asistir a reuniones diarias

Como se mencionó anteriormente, desde el principio de la práctica, la gerencia tenía determinado los objetivos que se necesitaban cumplir, por lo cual se estableció una reunión todos los días generalmente a las 11:30 am, con una duración de media hora.

En esta reunión diaria se revisan los avances del día anterior, dando una retroalimentación de la información obtenida y se determinan las próximas actividades a realizar, en dicha reunión y para usos generales de la práctica se comparten todos los avances vía Quip.

2.1.3 Apoyo en diferentes actividades de la Empresa

Debido al poco personal dentro de Experenta, muchas veces el dueño solicita ayuda con actividades varias dentro de ella, entre ellas están:

- Realización de afiches informativos para los colaboradores sobre actividades recreativas de la empresa.
- Actualización de acuerdos de confidencialidad entre las diferentes empresas que son clientes y Experenta. Estos acuerdos de confidencialidad tienen como propósito garantizar la seguridad de ambas partes cuando se comparta información entre ellas.
- Actualización del FODA de la empresa de acuerdo con la situación actual, las cuales describen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.

FODA de Experenta

➤ Fortalezas:

- Visión y valores ya establecidos por la empresa
- La empresa cuenta con indicadores de trabajo como la Zanahoria, ESP y Estatus Report
- Estructura de poder sólida, en la que se sabe quién está a cargo y el tipo de relación que se tiene con cada uno de los colaboradores.
- Fomentan el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Los colaboradores tienen altos valores morales.
- Cuentan con horarios flexibles.
- Ubicación de las oficinas
- Rubro en el que se puede trabajar desde casa indefinidamente sin ningún problema.

➤ Oportunidades:

- Tendencia favorable en el mercado debido a las nuevas formas de trabajo en las empresas por Covid 19.
- Constante avance en la tecnología.

➤ Debilidades:

- No se cuenta con una visión establecida.
- No se cuenta con formas de trabajo definidas para todos los colaboradores.
- La distribución del trabajo no está clara.
- Mejora en controles de retroalimentación.

➤ Amenazas:

- Pandemia actual Covid 19.
- Entrada de nuevos competidores nacionales e internaciones
- Inestabilidad económica en el país.

2.1.4 Nuevo plan de cultura organizacional

La práctica profesional ha girado principalmente en la mejora de la cultura organizacional dentro de Experenta, la cual va más allá de valores, rutinas, historia, etc.; la cultura de una organización involucra a los colaboradores, a como ellos se sienten, como es su forma de trabajo, como les afecta la situación actual de la pandemia COVID 19 a los empleados, como ellos interpretan la estructura de poder dentro de la empresa, es por eso por lo que se considera fundamental darle importancia a esto.

Junto con la gerencia se ha determinado un plan estratégico para cumplir todos los objetivos planteados, dicho plan se divide en cuatro etapas fundamentales:

- **Diagnóstico:** se elaboró el diagnóstico general de la empresa de acuerdo con la información proporcionada por la gerencia, reuniones con diferentes colaboradores e investigaciones realizadas por medio de internet y encuestas de satisfacción y rutinas de trabajo de los colaboradores. Con esto se obtuvo la información necesaria de los temas más relevantes, por ejemplo: los KPIs que se utilizan actualmente para medir el rendimiento de los colaboradores, investigar sobre cómo actuar con los clientes de acuerdo con la normalidad, los beneficios que presentan actualmente los colaboradores, etc.

- Análisis de la situación actual: se analizaron los resultados de las encuestas realizadas por los colaboradores. Además, se tomó en cuenta la situación actual de la pandemia para poder evaluar cuales son los cambios que se deberían realizar en las rutinas de trabajo actuales y los cambios que se necesitaran implementar cuando se retorne a laborar directamente desde la oficina.

En la encuesta se encontró que los colaboradores opinan que 6 de los 8 consideran algo probable el cambiarse de empresa, se sienten desmotivados, que no son reconocidos lo suficiente por sus logros, también con el aspecto de la pandemia, ellos sienten que su horario de trabajo ha cambiado a mixto y nocturno y que les gustaría que se estandarizaran las herramientas de trabajo ya que utilizaban: webex teams, quip, office 365 y whats app simultáneamente y eso incluye más tiempo invertido en el día a día, por lo cual desean una sola vía de comunicación para todo lo laboral.

- Construcción de plan de mejoras: de acuerdo con toda la información recolectada y después de realizar el análisis de la situación actual se presentaron posibles soluciones o mejoras a cada uno de los puntos planteados. En esta parte se incluyó el protocolo de bioseguridad a implementar cuando se retorne a la oficina.
- Comunicación e implementación: una vez se obtuvo las propuestas de mejora necesarias, se comunicó a la gerencia para evaluación y revisión, posteriormente se informó a los colaboradores sobre las nuevas disposiciones a seguir.

3. Capítulo III

3.1 Propuesta de Mejora Implementadas

3.1.1 Propuesta de Mejora a la Zanahoria

3.1.1.1 Antecedentes

En la empresa hay un programa que se llama “la zanahoria”, este es un programa de incentivos por cumplimiento de metas mensuales para los colaboradores. Este programa se manejaba a través de Quip, los colaboradores colocaban sus metas semanales y al final del mes había un ganador, este se ganaba “la zanahoria”, que era un premio que se seleccionaba de una variedad de premios ya comprados por el gerente. En las actividades había cuatro tipos de estatus: completado, parcial, no completado y algo que no debía pasar, pero pasaba muy seguido es que se dejaba en blanco las casillas.

La actividad tenía ciertas reglas, si alguien tenía un “no completado” en sus asignaciones, este automáticamente estaba descalificado en ese mes, lo cual era una desmotivación para los colaboradores a seguir participando, muchos incluso dejaban en blanco los estatus después de un “no completado”, ya que sabían que ya no participaban y se desmotivaban.

Otro reto que presentaban es que el método de calificación era muy confuso, ya que se basaba en quien tenía menos parciales durante el mes y no había un método de desempate establecido, prácticamente era la decisión al final era del gerente. Además, los colaboradores mencionaban que el llenar estos cuadros en Quip les parecía muy tedioso, ya que se les dificultaba usar este programa.

3.1.1.2 Propuesta de mejora

El concepto de este método de incentivos por cumplimiento de metas se considera adecuado, pero se estableció que había que mejorar los retos que presentaba este programa.

La propuesta se basa en un cuadro que sea fácil de llenar, que brinde una calificación exacta, que ayude a mejorar el aspecto de la desmotivación con los “no completados” y que además haya un método de desempate establecido.

Este cuadro cuenta con tres columnas esenciales que representan los tres estatus mencionados anteriormente, se coloca un “1” en la columna correspondiente al estatus. En la columna de

“Aplica” se utiliza una formula condicional en la que, si se coloca un “1” en la columna de “no completado”, esta columna automáticamente se pone roja y con el mensaje de “No aplica”, esto servirá de guía para una visualización más rápida cuando se busquen los resultados del mes. Se decidió que se iba a mantener esta regla de que, si se contaba con un no completado, este no iba a aplicar a la zanahoria del mes.

En cuanto al uso de la plataforma de Quip, se optó por el cambio a Excel a través de Office 365, ya que es una plataforma más amigable y a la que los colaboradores están más acostumbrados.

En cuanto a tener una calificación del total más exacta y de manera más justa se optó por una fórmula que sea fácil y rápida, la cual es la siguiente:

Total= (Suma de todos los completados / (Suma de completados+ parciales+ no completados))

De esta manera obtenemos una calificación en base a asignaciones completadas vrs asignaciones totales.

La idea principal de este programa es que sea fácil de usar e interpretar y que además se pueda llenar la información en 5 minutos, por lo cual se optó por algo muy simple como método de desempate que seria el lanzar una moneda o sacar papelitos.

Tabla 1

Propuesta Zanahoria Mensual

Junio								
Nombre Actividad	Semana	Completado	Parcial	No completado	Aplica	Total		
5 badges developer	Semana 1- (Jun 1- Jun 5)	1			Aplica	90%		
Correccion/Revision format JSON de factura/contacto/estudiante, envio de notas de debito a Oracle, creacion de UI de notas de credito, envio de notas de credito a Oracle			1					
5 badges developer	Semana 2- (Jun 8-Jun 12)	1						
Interfaz UI Notas de crédito e interfaz de insercion, modificacion de Factura (JSON de pagos y Correlativo)		1						
Mock App Builder	Semana 3- (Jun 15-Jun 19)	1						
Nueva Normalidad, Definición de metodología de trabajo		1						
Implementacion formas de pago en factura, implementacion de interfaz de pagos en factura, pruebas nota de crédito/débito		1						
Mock Developer I	Semana 4- (Jun 22-Jun 26)	1						
Nueva Normalidad, Presentacion de metodología de trabajo		1						
* Corrección custom form nota de débito, Correccion de implementacion nota de crédito * Correccion campos de departamento y clase en factura, nota de debito y nota de credito * Pendientes: Descuentos, Seguros, Correlativos.		1						
Total	Del Jun 1- Jun 26	9	1	0				

En cuanto al reto de la desmotivación con las metas “no completadas”, que simbolizan el estar descalificado en el programa, se propuso que hayan dos zanahorias, una mensual con un premio menor y una zanahoria anual que sea un premio mucho más grande y en el cual se evalué a partir de las calificaciones mensuales sin tomar en cuenta los “no completados”, de esta manera aunque alguien no aplique a la zanahoria mensual, su promedio sigue siendo tomado en consideración para la zanahoria anual, lo cual ayuda a motivar al colaborador en sus asignaciones.

Además, como motivación adicional se agregó como parte de las asignaciones o metas semanales el completar cursos de capacitación en diferentes áreas que les puedan ser útiles a los colaboradores con el fin de que ellos puedan seguir creciendo más profesionalmente. Estas capacitaciones pueden ser divididas en porcentajes semanales o secciones, así como en el ejemplo anterior el colaborador en la semana 1 tenía el completar 5 badgets developer.

Tabla 2
Propuesta Zanahoria Anual

Zanahoria Anual													
Colaborador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Anual
Alexy	90%	75%	100%	90%	78%	90%							87%

Los datos de los porcentajes mensuales del mes a mes se van pegando automáticamente a la tabla anterior y a parte de darnos una mejor visualización de los promedios anuales de cada colaborador, se brinda una mejor vista de los promedios de los colaboradores, mes a mes.

3.1.1.3 Impacto de la Propuesta

Los colaboradores ya empezaron a utilizar este método y les pareció una manera muy rápida y fácil de usar, ya que la plantilla ya esta hecha y ellos solo tiene que llenar el nombre de la actividad y colocar un “1” en el estatus de la actividad y automáticamente esta plantilla les da la calificación. Además, la nueva propuesta de la zanahoria anual los tiene muy motivados y a pesar de no haber completado alguna actividad en una semana, se siguen esforzando para mejorar su promedio mensual, las siguientes semanas. Lo mas significativo de esta propuesta es que los colaboradores en parte serán reconocidos por su crecimiento profesional a través de las capacitaciones incluidas en su jornada laboral, que al final no solo servirá para ganar la zanahoria, sino que es conocimiento que pueden agregar a su perfil profesional.

El tener colaboradores motivados, no solo disminuirá notablemente las tasas de rotación, infelicidad y bajos niveles de productividad que pueden llegar a presentarse, sino que además convierten en una constante el tan anhelado engagement y la felicidad de cada miembro del personal, estructurando un entorno de trabajo más estable, fructífero y rico de grandes talentos que ayuden a que la empresa se mantenga y alcance sus metas.

Además, promueve la sana competencia entre los colaboradores, entre mas motivados ellos se sientan, más rápido completarán sus asignaciones.

Otro aspecto importante por recalcar es el beneficio económico para Experenta, ya que al cambiar de plataforma de trabajo de Quip a una más amigable como lo es Excel, en la que a pesar de que anteriormente ya se usaba, era de una manera más opcional para los colaboradores que como una forma de trabajo. En el caso de esta empresa al tener pocos

colaboradores pueden optar a una cuenta familiar en la que el costo es de \$7.99 al mes, lo que representa \$95.88 al año, en comparación con la suscripción de Quip que tenía un costo de \$40 mensuales y \$480 al año.

Tabla 3
Beneficios cuantificables de la propuesta

Plataforma	Costo Mensual	Costo Anual
Quip	\$40	\$480
Excel	\$7.99	\$95.88

El cambio de plataforma le permitirá ahorrar a Experenta \$384.12 al año.

3.2 Propuesta de mejora a Implementar

3.2.1 Propuesta de Mejora a Implementar ante el Covid 19

3.2.1.1 Antecedentes

A lo largo de la historia han existido diferentes coronavirus con impactos distintos en la población. En diciembre del 2019 en Wuhan, China se empezaron a encontrar casos de pacientes hospitalizados con síntomas respiratorios e incluso uno de ellos falleció, la mayoría de estos pacientes vinculados a epidemiológicamente a un mercado mayorista de pescados, mariscos e incluso animales vivos.

A mitad de enero del 2020 ya se reportaban mas de 500 casos reportados alrededor de China, aumentando los muertos por la misma causa, para finales de enero ya se reportaban mas de 9000 casos en China y ya se empezaban a reportar casos en otros países como Taiwán, Estados Unidos, Australia, Vietnam, etc.

El 11 de marzo, ya se había reportado 1 18,000 casos alrededor del mundo y mas de 4000 muertos, por lo cual la OMS la declaro pandemia.

En Honduras se reportaron los primeros dos casos el mismo día que se declaró pandemia a nivel mundial, el 11 de marzo del 2020, actualmente hay mas de 20,000 casos confirmados y la mayoría de los hospitales públicos a nivel nacional se encuentran colapsados y simultáneamente se está tratando de reactivar la economía por lo cual se propuso un protocolo de bioseguridad para Experenta.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

Se presentó una propuesta de protocolo de Bioseguridad a utilizar por los colaboradores una vez regresen a las oficinas, ya que por los momentos han utilizado el teletrabajo como método alternativo.

En la propuesta se dividió en 4 secciones más importantes:

- ❖ Instrucciones de uso de medidas de Bioseguridad
- ❖ Protocolo de bioseguridad para los colaboradores al ingreso a las oficinas
- ❖ Protocolo de bioseguridad entre los colaboradores
- ❖ Protocolo de bioseguridad en las oficinas de los clientes para instalación de programas.

Además, en cada una de las secciones se incluyó un listado de los productos que se llegarían a necesitar.

Instrucciones de uso de medidas de Bioseguridad: en esta sección se incluyó las instrucciones de uso de las medidas a utilizar para prevención del virus, tanto en su vida personal como el día que regresen a trabajar a las oficinas.

Entre ellas se detalló el debido lavado de manos, paso a paso descrito e ilustrado, el uso correcto de la mascarilla, cuales son las más recomendadas y el cuidado de ella, cuando ya no sirve, etc., también se incluyó como colocarse el gel de manos correctamente, el tiempo sugerido, cuanta base de alcohol debería de tener y otros aspectos importantes a considerar, como el hecho de que este no sustituye el lavado de manos si no que se debería hacer cuando no se tiene acceso a agua y jabón y por último en esta sección se añadió la medida de temperatura correcta, el mínimo de temperatura permitido y que significa cada medida de temperatura desde 36°C hasta 40,5°C, cada una de estas medidas respaldadas por información de la OMS.

Protocolo de Bioseguridad al ingreso de las oficinas: en esta parte se incluyó las acciones a realizar, el procedimiento a seguir y la lista de los materiales por necesitar.

En las acciones a realizar se encuentra desde el poner un rótulo con las medidas de ingreso a la oficina hasta lo que debe tener a mano la persona que estaría a cargo de este proceso en la entrada. Luego en el procedimiento a seguir se detalla que como requisito de entrada se debe portar mascarilla, el máximo de temperatura aceptada para el ingreso, que pasa si el colaborador sobrepasa esta temperatura, cada cuanto el colaborador asignado de este protocolo tendrá que

desinfectar todo lo que este utilizando y en la misma sección se encuentra el listado de lo que se ocupará como atomizador, gel de manos, termómetro, etc.

Protocolo de Bioseguridad entre los colaboradores: una vez los colaboradores realicen el protocolo de ingreso, entre ellos deben de seguir este protocolo en el cual se incluye cada cuanto desinfectar sus escritorios, la distancia adecuada que deben de mantener entre los colaboradores , no compartir utensilios como vasos, platos, etc., si se presentan síntomas de Covid 19 no presentarse al trabajo, toma de temperatura dos o tres veces al día, el gerente o colaborador asignado debería de supervisar la limpieza de la oficina y baños, además de llevar el control de todos los suplementos necesarios como gel, mascarillas, jabón, etc.

También debido a que solo son 8 colaboradores y antes de la pandemia ya contaban con un horario flexible en el que trabajaban 3 días en la oficina y 2 desde casa, se recomienda turnarse para el regreso a las oficinas, es decir 4 un día y 4 el otro y así sucesivamente, con el objetivo de tener la menor cantidad de personas en la oficina posible.

Protocolo de bioseguridad en las oficinas de los clientes para instalación de programas: siendo una empresa que presta servicios a otras, esta debe de tomar todas las medidas necesarias para poder visitar a sus clientes. Entre las medidas que se recomendaron para los colaboradores de Experenta fueron tomarse la temperatura antes de ir donde los clientes, mantener la distancia adecuada, aceptar en la medida de lo posible solo pagos en tarjeta de crédito para evitar el uso de efectivo, uso de guantes y mascarilla en todo momento.

3.2.1.3 Impacto de la propuesta

Tomando en cuenta el estado actual del mundo con esta pandemia y en especial en Honduras, en donde los hospitales ya están colapsados, con este protocolo de bioseguridad sugerido se espera cuidar de la salud de los colaboradores, mitigar y controlar los posibles casos de Covid 19 entre ellos y a la vez exponerlos lo menos posible.

Es decir, minimizar los diferentes factores que puedan generar la transmisión del virus y que deberá ser usado tanto como por el gerente, colaboradores y cualquier cliente que los visite.

Además, en este protocolo podrán encontrar información muy relevante relacionada al uso correcto de mascarillas, el correcto lavado de manos, toda la información necesaria sobre el gel de manos

y también sobre la temperatura adecuada y el significado de ellas, toda esta información que puede servirles a los colaboradores tanto dentro del trabajo como fuera de el en su día a día mientras dure la pandemia.

A pesar de que la empresa sigue laborando desde casa, se realizó una cotización mensual de los materiales necesarios para el posible regreso a laborar en la oficina, de acuerdo con el horario que ellos manejaban anteriormente (3 veces por semana en oficina y 2 días trabajo desde casa).

Se tomó en consideración los costos de los productos que se comprarían una sola vez, cuyo valor promedio es de L. 1,890:

- Termómetro infrarrojo
- Bandeja desinfectante para los zapatos

Además, se incluyeron los siguientes materiales que deben ser comprados de manera mensual:

- Un galón de gel de manos
- Una caja de 50 guantes (que serían utilizados solo cuando los colaboradores tienen que realizar trabajos de instalación en oficinas del cliente)
- Un galón de cloro para el atomizador
- Dos cajas de 50 mascarillas cada una.

Tabla 4
Costos promedio de los materiales a utilizar

Productos	Costo Promedio de productos de 1 sola compra	Costo Promedio Mensual
Gel de manos		L500.00
Termometro Infrarrojo	L1,390.00	
Guantes		L300.00
Cloro para el Atomizador		L83.00
Mascarillas		L1,000.00
Bandeja desinfectante	L500.00	
Total	L1,890.00	L1,883.00

4. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- Se mejoró la metodología de incentivos de la Zanahoria con base en el cumplimiento de las metas completadas durante el mes y también de forma anual, ofreciendo mayor motivación y satisfacción a los colaboradores a través de una competencia sana, en la que puedan mejorar su desempeño. Con la implementación de este programa de incentivos se pretende disminuir la rotación, creando mayor lealtad de parte de los colaboradores hacia la empresa, ya que ellos pueden llegar a sentir que su trabajo es apreciado y tomado en cuenta.
- Se definió Office 365 como canal de comunicación mas adecuado para la empresa, en base a un análisis presentado a los colaboradores y a la gerencia, sobre las características, ventajas y desventajas de cada aplicación que se estaba utilizando. En Office 365 se manejarán el programa de incentivos y todos los demás proyectos que ellos manejan.
- Se definió un protocolo de bioseguridad para el posible regreso a la oficina, en el cual se ofrece mayor seguridad a los colaboradores, minimizando los factores de contagio ante el Covid 19 en las labores del día a día. En el protocolo de bioseguridad sugerido también se ofrecen instructivos del uso correcto de mascarillas, gel de manos, termómetros y lavado correcto de manos, con el fin de promover estas medidas tanto dentro de las oficinas como en la vida personal de cada uno de los colaboradores.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la Empresa

Se recomienda a Experenta respetar más los horarios laborales de los colaboradores, ya que en la actualidad existen reuniones fuera del horario de trabajo o colaboradores que recurrentemente trabajan durante las noches o fines de semana.

También se recomienda a la empresa mejorar su imagen a través de redes sociales, ya que, al no ser tan constantes en ellas, se sabe muy poco y justamente en estos momentos que, debido a la cuarentena, la mayoría de las empresas se están digitalizando, esta podría ser una gran oportunidad para Experenta.

Además, se recomienda tener actividades recreativas y a la vez de trabajo dentro y fuera de la oficina con el fin de disminuir el estrés laboral y crear vínculos mas fuertes entre el equipo de trabajo.

4.2.2 Recomendaciones para la Institución

Considero que sería de mucha ayuda a lo largo de la carrera tener más clases prácticas que teóricas, por ejemplo, que se trabaje con casos hipotéticos de empresas y se busque maneras de resolverlo por equipos.

Ofrecer más clases de manejo de herramientas digitales con el fin de poder ofrecer soluciones innovadoras en la vida laboral, que dependerá en gran parte del uso correcto de la tecnología en cualquier tipo de trabajo al que nos dirijamos.

4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes

Se recomienda estar dispuesto a aprender de toda la experiencia de la práctica, saber escuchar consejos de las personas que llevan más tiempo en la vida laboral y también dar su punto de vista cuando lo crean conveniente.

Además de siempre tomar en cuenta todas las clases que se cursaron a lo largo de su vida estudiantil, ya que todo en su momento llega a servir.

También si se tiene la oportunidad de estudiar más idiomas y tomar cursos avanzados de Excel, serían los acompañantes ideales de un título universitario para aplicar a cualquier empresa

Referencias Bibliográficas

(2020) *Experenta*. Recuperado de <https://www.experenta.com/>

Juan Miguel Koury., & Miguel Hirschhaut (2020) Recuperado de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>

(2020) *Organización Mundial de la salud*. Recuperado de https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQjw9IX4BRCcARIsAOD2OB3wf9Xq2SEmfhQ6w9622EFGEvS89s9FAZ6yVwlhm3Ic8yLdsowgxwkaAm6ZEALw_wcB

(2020) *Centro de Información sobre desastres y salud, biblioteca medica nacional*. Recuperado de <http://www.bvs.hn/COVID-19/index3.html>

(2020) *Despacho de comunicaciones y estrategia presidencial de Honduras*. Recuperado de <https://covid19honduras.org/?q=node/364>

(2020) *La salud es de todos, Minsalud*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Empresas-deberan-adaptar-protocolo-de-bioseguridad-de-Minsalud-a-sus-actividades.aspx>

Rosa López (2007) Estrategia de fidelización y retención de personal: adquisición y gestión del talento. Recuperado de <https://www.equipostrytalento.com/tribunas/chartis-europe-/estrategia-de-fidelizacion-y-retencion-de-personal-adquisicion-y-gestion-del-talento>

Glosario

1. Quip: programa en línea que combina un procesador de texto, listas compartidas de recordatorios y características de colaboración y uso compartido
2. OMS: Organización Mundial de la Salud
3. Covid 19: nombre dado por la OMS a la grafía recomendada para el nombre abreviado de la enfermedad por coronavirus que viene de la sigla inglesa de coronavirus disease, ‘enfermedad del coronavirus’.
4. Pandemia: enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región
5. Office 365: es una solución de arrendamiento del paquete Microsoft Office
6. Zanahoria: programa mensual de incentivos para los colaboradores de Experenta en base a cumplimiento de metas mensuales.
7. Badge: insignia
8. Developer: desarrollador
9. Air meeting: nombre en inglés dado por Experenta que significa “reunión al aire”, a sus reuniones diarias de equipo.
10. Engagement: Nivel de compromiso