

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL USO
EFECTIVO DE LA INTRANET DE BANCO INDUSTRIAL, S.A.”**

EVELYN MARLENI GIRÓN TEPÁZ

Licenciado (a) En Ciencias De La Comunicación

Guatemala, Noviembre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL USO
EFECTIVO DE LA INTRANET DE BANCO INDUSTRIAL, S.A.”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

EVELYN MARLENI GIRÓN TEPÁZ

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2015

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Coordinador de EPS

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisor(a) de EPS (colocar el nombre de su supervisor)

Licda. Floralba Pérez Folgar /

Lic. Fernando I. Flores Barrios /

Licda. Sandra Hernández y Hernández

Guatemala, 21 de septiembre de 2015

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

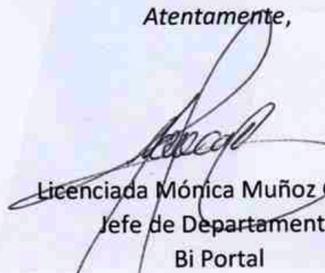
Reciba un cordial saludo de Banco Industrial, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que Evelyn Marleni Girón Tepáz, quién se identifica con DPI 1652 75618 0103 y número de carné 2008 21316 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente, en el área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. y cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica que comprendió del 06 de mayo al 10 de julio del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto "Plan De Comunicación Interna Para Fortalecer El Uso Efectivo De La Intranet De Banco Industrial", todo con el material comunicacional respectivo debidamente entregado y recibido por Banco Industrial, S.A. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista (a).

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,



Licenciada Mónica Muñoz Gerredá
Jefe de Departamento
Bi Portal





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 23 de octubre de 2015

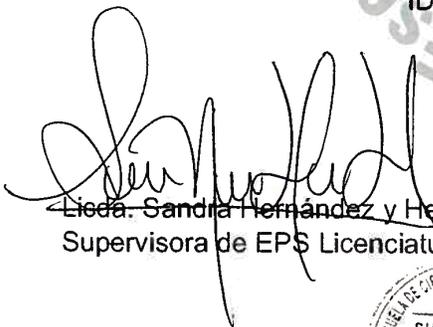
Estudiante
Evelyn Marleni Girón Tepáz
Carné: 200821316
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

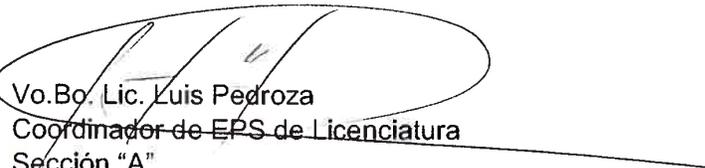
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL USO EFECTIVO DE LA INTRANET DE BANCO INDUSTRIAL".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lidia Sandra Hernández y Hernández
Supervisora de EPS Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS de Licenciatura
Sección "A"



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Hoy, luego de mucha dedicación se da por concluida una de las metas propuestas en mi vida. De manera especial agradezco el apoyo moral, espiritual y económico de las personas que siempre estuvieron a mi lado. A cada uno dedico este triunfo.

A Dios: Por ser el pilar de mi vida, la guía de todos los días, por darme la fortaleza para finalizar este proyecto. Por darme su bendición desde el día en que inicie el camino de esta meta.

A mi familia: Padres y hermano, quienes siempre me brindaron su compañía, apoyo, paciencia, amor y buenos consejos en cada etapa desde que inicie este proyecto de estudios.

A mis amigos y compañeros: En especial a mi amiga Lorena Tepáz y a mi asesora Licda. Sandra Hernández. Aprecio el apoyo y comprensión que me brindaron en todo momento.

ÍNDICE

RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	XI
JUSTIFICACIÓN.....	XIII

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	7
1.2.5. Misión.....	10
1.2.6. Visión.....	10
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	10
1.2.8. Público Objetivo.....	11
1.2.9. Organigrama.....	12
1.3. METODOLOGÍA.....	13
1.3.1. Descripción del Método.....	13
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	15
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	17
1.4. RECOPIACION DE DATOS.....	18
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	18
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	19

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.....	20
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	21
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	25
1.5.1. Fortalezas.....	26
1.5.2. Oportunidades.....	27
1.5.3. Debilidades.....	28
1.5.4. Amenazas.....	29

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	30
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	30
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	31
2.2.1. Objetivo General.....	31
2.2.2. Objetivos Específicos.....	31
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	32
2.4. MENSAJE.....	33
2.5. ESTRATEGIAS.....	34
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	35

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	41
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	41
3.1.1. Financiamiento.....	42
3.1.2. Presupuesto.....	43
3.1.3. Beneficiarios.....	44
3.1.4. Recursos Humanos.....	45

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	46
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	47
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	76
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN).....	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	84
EGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	86
Transcripción completa de las Entrevistas.....	86
Modelo de la Encuesta.....	90
Vaciado de la Encuesta.....	92

RESUMEN

Nombre de la Institución:

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

Nombre del Proyecto:

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL USO EFECTIVO
DE LA INTRANET DE BANCO INDUSTRIAL, S.A.**

Objetivos del Proyecto:

General

Diseñar un plan de comunicación y fortalecer el uso efectivo de la Intranet de Banco Industrial, S.A. para sus colaboradores.

Específicos

Dar a conocer la importancia que tiene la Intranet de Banco Industrial, S.A. como herramienta de trabajo, enfatizando el valor que agrega para la efectividad de las labores del colaborador.

Centralizar la información que se administra en la intranet **Bi Portal** para innovar en su utilización y permita aumentar la satisfacción de los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

Registrar información de las funciones de la intranet **Bi Portal**, facilitando las labores de control interno y su adecuado cumplimiento.

Sinopsis:

El plan de comunicación interna para fortalecer el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial, S.A. ha involucrado estrategias y acciones; Centralización de información mediante la implementación de un taller de alineación y estandarización de información, Relanzamiento de Bi Portal a través de una campaña informativa, Guía de funciones de Bi Portal registrados en instructivo electrónicos, todas estas acciones se han definido luego de un proceso de recopilación de información en la fase de diagnóstico acompañado del método descriptivo utilizando; entrevistas, encuestas, observación y elaboración del FODA institucional, siendo este plan estratégico generador de cambios y mejora continua.

INTRODUCCIÓN

Banco Industrial, S.A. es una institución privada que está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera, negocios de cambio exterior y las demás operaciones de confianza contenidas en la Ley de Bancos. Además, cumple con la misión en el desarrollo de colaboradores, clientes, accionistas, corporación y de la comunidad. Con este fin Banco Industrial, S.A. ha mostrado un crecimiento en su equipo de trabajo, y con ello también se ha generado la necesidad de lograr una comunicación interna efectiva que permita innovar, mejorar, principalmente la satisfacción a cliente internos como clientes externos.

Con la realización del diagnóstico se ha obtenido información confiable acerca de las actividades actuales de la comunicación interna de Banco Industrial, S.A. en el Área de Bi Portal y de acuerdo a los resultados obtenidos, se han detectado puntos claves para mejorar la comunicación interna e iniciar un plan comunicacional con una metodología descriptiva para luego implementar estrategias que permitan una comunicación eficaz mediante la intranet de Banco Industrial, S.A.

La intranet de Banco Industrial, S.A. llamada Bi Portal, es reconocida como la red interna, administradora de la información de la institución financiera, definida como una nueva forma de trabajar juntos y lograr las metas de la institución, sin embargo para fortalecer su uso a través de los colaboradores de Banco Industrial, S.A. se han desarrollado estrategias acompañadas de una serie de acciones, ; **Centralización de Información a través de un taller de alineación y estandarización de información** que ha reunido a un sector de los colaboradores de Banco Industrial, S.A. y conocer información que se administra en la intranet.

Campaña informativa mediante el relanzamiento de Bi Portal, se ha presentado a Bi Portal como una herramienta laboral que agrega valor al colaborador para el desempeño de sus labores.

La presentación ha sido a través de un video dinámico, en donde los colaboradores podrán reconocer a Bi Portal con el slogan “Una manera de trabajar juntos” y podrán descubrir información que no conocían sobre Bi Portal en la nueva sección “Descubre Que...” que ha sido incorporada al boletín informativo.

La intranet demanda de administradores que brinden soporte al momento que el colaborador lo requiera y es por ello de la importancia que todos los administradores del Área de Bi Portal conozcan su funcionamiento, en base a esta necesidad se ha implementado la estrategia de una **guía de las funciones del Área de Bi Portal**: por medio de la creación de instructivos que contienen las funciones que realiza el Área de Bi Portal en la intranet, aportando una gran operatividad y dando lugar a la eficacia como administradores de la intranet.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador y como respuesta a las nuevas necesidades de las empresas es conveniente motivar a su equipo humano.

Para aumentar la eficacia del equipo de trabajo, verdadero responsable de los resultados, debe sentirse integrado dentro de la institución a la que pertenece, y esto solo es posible si los colaboradores están informados, conocen su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos.

Los planes de comunicación interna, aplicados en un medio efectivo como la intranet, podrán afianzar las relaciones laborales creando identidad corporativa y evidenciándose con la mejor disposición en calidad y atención.

Para el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial, S.A. existen pilares importantes que cada colaborador debe conocer y es donde nace la necesidad de crear un concepto de comunicación donde se enfatizan las bondades de la intranet y las ventajas al utilizarla, que cada colaborador debe conocer sus necesidades en la información siendo una manera de potenciar el uso de la intranet, por último se requiere de un centro que brinde soporte y es donde radica la importancia que cada administrador, miembro del Área de Bi Portal conozca todas las funciones que facilita la intranet, dado al tipo de información técnica que se debe manejar se determina el uso de guías que contienen paso a paso la realización de las funciones de la intranet "Bi Portal".

Vemos la importancia de la aplicación de un plan estratégico de comunicación en la intranet de Banco Industrial, S.A. que sistematice las comunicaciones de la institución de una manera óptima para sus colaboradores.

Capítulo I

Diagnóstico

Objetivos Del Diagnóstico
La Institución
Metodología
Recopilación De Datos
Radiografía De La Institución
FODA

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Diagnosticar el uso de la intranet de Banco Industrial, determinando las relaciones entre el público interno, como sus funciones y usos.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Conocer la percepción de los colaboradores sobre la intranet de Banco Industrial, S.A.
- Identificar el papel de la intranet como herramienta laboral en la institución.
- Identificar el uso frecuente de la intranet de Banco Industrial, S.A.
- Diseñar e implementar una nueva estrategia de comunicación, en conformidad a procesos de calidad, reforzando a dicha intranet como una herramienta útil, eficaz y con credibilidad para todos los usuarios.

1.2. LA INSTITUCIÓN

BANCO INDUSTRIAL, S.A.

1.2.1. Ubicación Geográfica

Banco Industrial, S.A. se encuentra ubicado en 7a. Av. 5-10 zona 4, Centro Financiero, Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Banco Industrial realiza sus actividades en coordinación y alianzas con empresas afines a la institución financiera, mismas que forman parte de Corporación BI.

1.2.3. Antecedentes o Historia

Banco Industrial surge en la década de los años 1960, como una inquietud del Ministerio de Economía, para crear una institución que brindara el apoyo financiero al desarrollo industrial que se deseaba alcanzar basándose en los acuerdos de integración Centroamericana.

El Lic. Roberto López Porras, Asesor del Ministerio de Economía, planteó su idea de crear el Banco Industrial al Ministro y este a su vez la formuló a los Industriales a través de la Cámara de Industria de Guatemala. Aceptada la idea, el Gobierno emite el Decreto Ley No. 170, en cuyo artículo 4to. se determinó la creación de Banco Industrial.

La Cámara de Industria realizó el 27 de noviembre de 1967, la primera asamblea de accionistas en donde se eligió a la primera Junta Directiva del Banco Industrial. El 17 de junio de 1968, el Banco inicio sus operaciones con el público en el Edificio Cruz Azul situado en la 8a calle y 5ta avenida de la zona1. Este edificio fue severamente dañado con el terremoto de 1976.

El Banco se desarrolló rápidamente y en pocos años llegó a ser el Banco privado más grande del país. Como resultado del terremoto de 1976, sus oficinas centrales se dividieron y sus diferentes Subgerencias y Departamentos estuvieron localizados en varios lugares, entre ellos la Agencia Roosevelt, Agencia Obelisco, Edificio Maya y Edificio Mini.

El éxito alcanzado desde su inicio, la voluntad para comprender las necesidades de sus clientes y a la industria, anticipándose a sus necesidades les hizo pensar en un edificio propio, por lo que a solicitud del Consejo de Administración, un equipo de ingenieros entregó el 10 de octubre de 1974 los planos para iniciar los trabajos de construcción del sueño de ese momento, un complejo arquitectónico formado por dos grandes torres de 16 pisos cada una, unidas entre sí en su base por un edificio con 3 niveles sobre la calle y 3 niveles bajo de ella, ubicado en un estratégico punto de la zona 4 de la ciudad de Guatemala. Fue así como durante el primer semestre de 1980 se realizaron los trabajos de adecuación para instalar las oficinas centrales en este monumental edificio, llamando desde ese momento Centro Financiero.

En la plazuela de su entrada principal, se aprecia una monumental escultura de un jugador de pelota, dando así a conocer un poco del pasado milenario de la Civilización Maya, esculpida por Galeotti Torres. Orgullosamente el 2 de julio de 1980 se inició el servicio al público en estas nuevas instalaciones y se reúnen allí todas las dependencias de las oficinas centrales del Banco.

El centro Financiero cuenta con todas las instalaciones y elementos suficientes para dar protección a sus usuarios haciendo frente a cualquier eventualidad que pudiera surgir. Su exterior es exclusivamente con vidrio y aluminio, fue el primero en su género en toda Centroamérica. Esta carrera ascendente al igual que los logros obtenidos al visualizar los sueños realizados, son el fruto del esfuerzo y la entrega de todas las personas que trabajan en Banco Industrial, S.A. dejando constancia de agradecimiento y reconocimiento a todas ellas.

También se han vivido momentos de profunda tristeza, como lo fue la muerte del Ingeniero Ramiro Castillo Love, fundador, organizador y primer Presidente del Banco desde 1967 hasta el 24 de agosto de 1989. El actual Presidente es el Licenciado Juan Miguel Torrebiarte.

Cabe mencionar que Banco Industrial contó con el respaldo de un centenar de industriales, el banco se fundó con un capital de 25 millones de quetzales, que se recaudó por medio del aporte del 10% de las exoneraciones otorgadas a las industrias en Guatemala. Fue entonces cuando Banco Industrial inició su desarrollo y su historia empezó a llenarse de logros y toda clase de momentos que han construido su sólida trayectoria.

Épocas claves de Banco Industrial:

1974

El 10 de octubre de 1974 la Compañía Almacenadora, S.A. entregó los planos completos del proyecto del Centro Financiero y se inició la construcción del edificio que más adelante albergaría a Banco Industrial y donde funcionan actualmente las oficinas centrales del mismo.

Durante el terremoto ocurrido el 4 de febrero de 1976 salieron a luz valores como la valentía y la solidaridad de la institución, siendo esta la única que abrió sus puertas un día después de haber ocurrido la catástrofe.

1981

En noviembre de 1981, nace Financiera Industrial, S.A. empresa que forma parte del Grupo Financiero Corporación BI, siendo una de las principales Financieras en Guatemala, dedicada a impulsar el desarrollo económico del país a través de inversiones en Pagares Financieros, financiamiento de proyectos industriales y Fideicomisos.

1984

En 1984 nació la empresa emisora de tarjetas de crédito Contécnica, S.A, bajo la marca Bi Credit Visa, con la que se lanzó la primera tarjeta de crédito en el país al servicio de la sociedad guatemalteca. Posteriormente, en 1988 Banco Industrial, lanzó Bi Cheque, la primera tarjeta de débito.

1991

El 06 de noviembre de 1991, nace Westrust Bank (International), Ltd., como un banco domiciliado en Nassau, Bahamas, bajo la regulación y supervisión del Banco Central de Bahamas El 09 de julio de 2003, se convirtió en la primera entidad fuera de plaza "offshore", autorizada en Guatemala ante la Superintendencia de Bancos como miembro del Grupo Financiero Corporación Bi.

1999

Banco Industrial se convirtió en el primer banco guatemalteco calificado por Fitch Ratings, agencia calificadora de riesgo a nivel mundial; y a partir de 2004 Banco Industrial empezó a ser calificado además por: Standar&Poor's y Moody's Investor Service.

2003

En el año 2003 se conformó el Grupo Financiero Corporación Bi, logrando cumplir con los objetivos trazados por la entidad para el nuevo milenio.

2006

Banco Industrial ha desempeñado un papel importante en la economía regional y nacional, al absorber entidades financieras guatemaltecas como fueron Banco de Occidente en 2006 y Banco del Quetzal en 2007. Ese mismo año se hizo cargo de la cartera del liquidado Banco de Comercio.

2008

La empresa Holding de Banco Industrial, Bi Capital Corporation, que se encuentra establecida en Panamá, adquirió una importante mayoría de acciones de Banco del País y Seguros del País, que se encuentra ubicada como la quinta institución financiera más importante de Honduras. De esa forma se logró establecer más de 4,000 puntos de servicio, convirtiéndose en uno de los grupos financieros más grandes de Centroamérica.

2011

Banco Industrial inició operaciones en territorio salvadoreño al constituir Banco Industrial El Salvador, con el objetivo de apoyar al sector productivo de esa nación y contribuir al crecimiento del intercambio comercial de servicio en los países del triángulo norte.

2012

Durante 2012 el periódico Moneda, que circula en la región, reconoció al conglomerado conformado por Corporación Bi, Banco Industrial El Salvador y Grupo Financiero del País, como una de las agrupaciones más sobresalientes de Centroamérica, ubicándolo en el primer lugar de ranking por activos.

En 2012, Banco Industrial recibió de Visa el galardón mundial como “El banco emisor con más efectividad a nivel mundial en la prevención de fraudes de tarjetas de crédito y débito”.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

Las áreas Corporativas que actualmente forman parte de Banco Industrial son: Asistencia de Productividad, Asistencia de Riesgos, Asistencia de Recursos Humanos, División de Banca de Empresas, División de Banca de Personas, División Contraloría, División Internacional, División Operaciones, División Seguros El Roble, División Tecnología. Así mismo cuenta con subsidiarias; Financiera Industrial, Westrust Bank, Contecnica, S..A., Banco Industrial El Salvador, S.A.

En el 2008, División de Operaciones incorporó el Área de **BI Portal**, que se encarga de la administración de intranet de Banco Industrial, S.A.; que actualmente se conforma por medio de la Coordinadora de Bi portal, tres analistas, un analista junior y un diseñador gráfico. El área en general administra información de 65 áreas que están distribuidas entre cada analista para brindar seguimiento a la publicación de información, soporte para los usuarios, actualización de información financiera como herramienta de trabajo, así como también se da el espacio para dar a conocer los beneficios a los colaboradores.

La intranet llamada Bi Portal, tiene como finalidad ser una herramienta de trabajo para los colaboradores de Banco Industrial, S.A. para hacer efectiva y óptima la comunicación entre áreas, y eficientes en las labores diarias, es por ello que el principal objetivo es generar una comunicación interna de forma eficaz y fortaleciendo así la información a nivel corporativa y para ello a cada empleado de la Corporación posee un usuario de acceso. Pero también se comparte información en Bi Portal de temas de interés: salud, economía, entretenimiento, entre otros.

Para reforzar la comunicación interna que se desea mantener, se planifican proyectos que permitan aumentar la utilización de Bi Portal. Actualmente, existen dos versiones; <https://biportal.bi.com.gt> está asignada a todas las áreas de la corporación exceptuando agencias y para éstas se ha creado <https://somosbi.bi.com.gt>, debido a la red de banda ancha que manejan.

Áreas que cada analista tiene a su cargo:

Analista 1	Analista 2	Analista 3
Así es Guatemala	Sistémica	Administración de Riesgos
Banca Moderna	Mercadeo	Vehículos
Captaciones	Colocaciones	Vivienda
Confiansa	Créditos	FRCL/ABC del Café
Contraloría	Corresponsalía y Financiamiento del Exterior	Gestión de Alto Desempeño
Corresponsalía	Almacenadora Integrada	Compensaciones
CRM	Pagos	Inteligencia de Negocios
El Roble	Banca Personal	Cooperativa
Fideicomisos	Estrategia Centrada en el Cliente	Centro BI
Fideicomisos contable	Mercado de transacciones	Banca Minorista
Financiera Industrial -FISA-	Costos y Presupuestos	Activos Extraordinarios
Gestión de la Calidad	Contécnica	BI Premium
Internacional Remesas	Cumplimiento	Kioskos
Mesa de Divisas	Centro Negocios	Banca Corporativa
Microfinanzas	Servicios Varios	Inteligencia de Procesos (IDP)
Operaciones Internacional	Personalización de Chequeras y Cajeros	Comentarios
Productos	Corporación T	Promociones
RRHH Administrativo	Datacentro	Aros BI
RRHH Capacitaciones	Internacional	Cobros
RRHH Reclutamiento y Selección	Soporte Interno	
Serjursa	Club Bi	
Serminsa	Bi Puntos	
Servicio al Cliente		
Westrust Bank		

Partes que conforman Bi Portal y el analista a cargo:

Diseñador Gráfico
Home
Áreas Corporativas
Aprendizaje Electrónico
Corporación BI
Videos Curiosos
Somos BI
Somos BI Agencias BI-Portal
BI Informador

Analista Junior
Noticias
Clasificados
Permisos Menú Izquierdo
Productos Financieros
Buzón de Sugerencias
Salud y Vida
Circulo de Lectura
Planeta Tierra
Reporte Mensual Bi Portal
Solicitudes Redes Sociales
Usuarios Agencias
Boletín Electrónico

1.2.5. Misión

El desarrollo de nuestros Colaboradores, Clientes, Accionistas, Corporación y de nuestra comunidad.

1.2.6. Visión

Ser la primera opción para los centroamericanos y la institución financiera más grande de Centroamérica.

1.2.7. Objetivos Institucionales

- Ser la primera opción para los centroamericanos y la institución financiera más grande de Centroamérica.
- Optimizar nuestros índices financieros.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes por medio de un excelente servicio.
- Cumplir con los objetivos de calidad de nuestros procesos a través de una mejora continua.
- Lograr un alto compromiso y satisfacción de nuestros colaboradores.

1.2.8. Público Objetivo

Público Objetivo de Banco Industrial

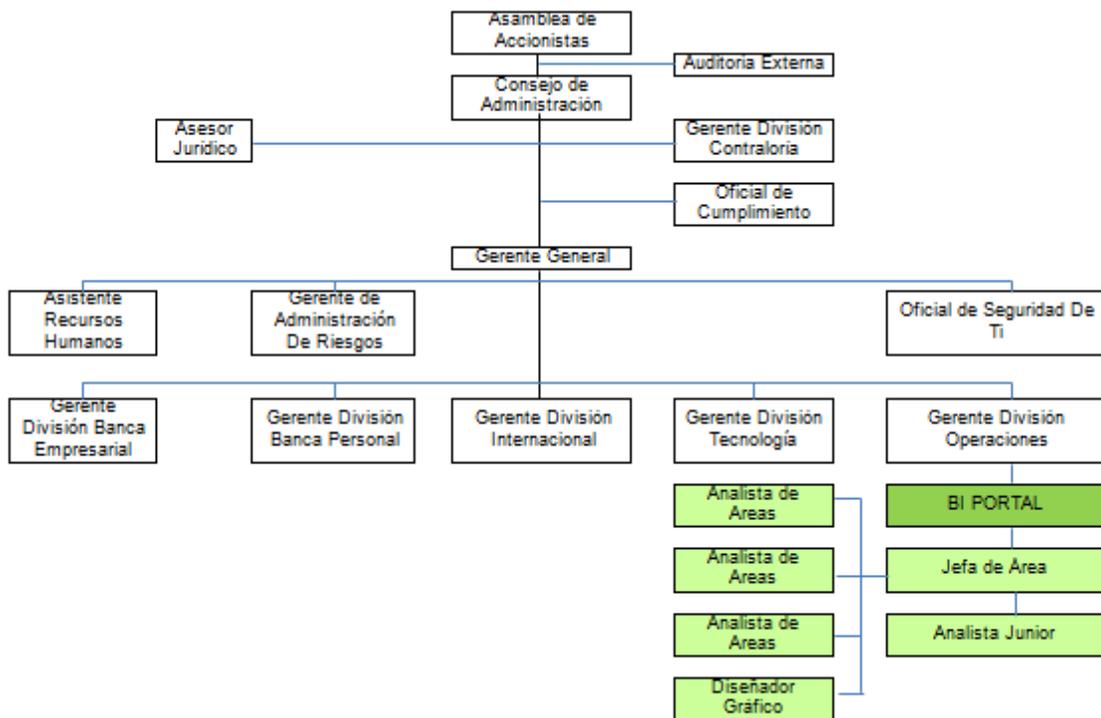
El público objetivo de Banco Industrial son todas aquellas personas individuales y empresariales ubicadas en el área local como departamental de la Ciudad de Guatemala, no importando la edad. Banco Industrial ofrece sus servicios financieros a todas aquellas personas que deseen iniciar una actividad financiera.

Público Objetivo de Diagnóstico

El diagnóstico realizado, está dirigido para 11,0000 colaboradores de Banco Industrial, siendo los receptores y generadores de la comunicación interna dentro de la institución, en los que enfatiza el Área de Bi Portal su funcionamiento.

1.2.9. Organigrama

El siguiente organigrama fue adquirido de las Memorias de Labores, 2013:2,3.



1.3. METODOLOGÍA

“Consiste en exponer, por etapas, los pasos, actividades o acciones que se emprenderán, para ejecutar el proceso de la investigación, con indicación pormenorizada de los instrumentos y momentos, en que se utilizarán” (*)

1.3.1. Descripción del Método

El diseño a utilizar en esta investigación será de campo, para basarnos sobre hechos reales y para ello es necesario llevar a cabo una estrategia que nos permita analizar la situación de Banco Industrial, S.A. específicamente en el Área de BI Portal. Según Arias, define el diseño de la investigación como: **“la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.** (**)

Dentro de los métodos teóricos están comprendidos una serie de procedimientos que posibilitan la asimilación teórica de la realidad y que se adecuan a las condiciones en que se va a desarrollar la investigación.

El método descriptivo: La investigación descriptiva puede dar opciones de elegir generalmente el problema que se estudiará, y escoger también los tipos de información que deseamos recoger y analizar. Sampier: **“nos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas y objetos.”** (***)

(*) Piloña Ortiz Gabriel Alfredo. Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas De Investigación Documental Y De Campo. Guatemala, 6ª. Ed. 2005. p.236. (**) Arias, Fidas. (1999). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Episteme.p.30.

(***) Hernández Sampier, Roberto. (2003). Metodología de la Investigación.p.196.

Según Arias, la investigación de campo **“consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”**. (*)

Carlos Sabino, en su texto **“El proceso de Investigación”** señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiendo así verificar aquellas condiciones reales en que se han conseguido los datos. (**)

Debido a lo expuesto anteriormente y de acuerdo a Tamayo y Tamayo M. en su libro **“Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva **“comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos”**”**. (***)

En esta investigación se aplicará el método descriptivo, en la fase indagadora a través de los procesos de recolección de información directamente de las fuentes de observación, entrevistas dirigidas al personal administrativo del Área de Bi Portal como encuestas a colaboradores de Banco Industrial, S.A. a través del Área de Bi Portal logrando obtener información real y veraz para su análisis, determinando así su diagnóstico.

(*) Arias, Fidas. (2004). El Proyecto De Investigación Introducción a la Metodología Científica. Caracas, Venezuela: Episteme.p.94. (**)Sabino, Carlos (1992). El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.p114. (***)Tamayo, Mario. (2003). Proceso de Investigación Científica. Limusa, S.A.: Episteme.p.35.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

➡ Observación

La técnica de observación se llevó de forma individual a los analistas del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. ubicada en oficinas centrales, con la finalidad de verificar las funciones de la intranet: **Bi Portal**.

Mediante su aplicación se ha adquirido un conocimiento claro y conciso acerca de las funciones de cada analista, las necesidades de los colaboradores de Banco Industrial, S.A. quienes se constituyen como los usuarios de la Intranet.

Se logró registrar a través de diversas llamadas que reciben las analistas del Área de Bi Portal, que no todos los analistas poseen información para brindar soporte a los colaboradores quienes desean utilizar la intranet de Banco Industrial, S.A. como herramienta laboral, esto se debe a que cada analista se especializa de acuerdo a las áreas de Banco Industrial que administra.

Se ha observado que una analista recibe un promedio de 3 llamadas diarias solicitando la creación de usuario para el colaborador e iniciar su uso e implementación como herramienta laboral, permitiendo determinar que no todos los colaboradores de Banco Industrial conocen la finalidad de la Intranet.

Derivado a estos aspectos observados es necesario dar a conocer la intranet de Banco Industrial y fortalecer su uso, como una herramienta innovadora que permite todos los colaboradores de esta institución financiera intercomunicarse, para lograr un mejor desempeño de sus funciones y procesos.

➡ DOCUMENTACIÓN

Para la realización de este diagnóstico, se obtuvo información de Banco Industrial, S.A. a través de su sitio web: <https://www.corporacionbi.com/gt/>, en donde se registra información de su fundación y desarrollo, mediante memorias de labores.

➡ LA ENTREVISTA

La entrevista ha sido realizada a la coordinadora de Bi Portal como a sus analistas y diseñador gráfico, formulando una serie de preguntas abiertas, estructuradas metódicamente y focalizadas a ciertos aspectos en el funcionamiento de la intranet de Banco Industrial, S.A. permitiendo corroborar los aspectos observados.

➡ ENCUESTAS

Se realizó encuestas electrónicas a los colaboradores de Banco Industrial, S.A. en donde se ha registrado a través de interrogantes información sobre la satisfacción, mantenimiento, e innovación de la intranet.

La técnica nos ha proporcionado información sobre las razones por las cuales no se utiliza de forma frecuente la intranet de Banco Industrial, S.A. Así mismo nos muestra el aporte que genera ésta herramienta de trabajo, su efectividad a través de la plataforma y nivel de satisfacción.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1	2 1era. Reunión con Licda. Mónica Muñoz.	3 Lectura de Información - Docs.	4 Lectura de Información Docs.	5 Lectura de Información Docs.	6 Lectura de Información Docs.	7 Lectura de Información Docs.
8	9 Lectura de Información Docs.	10 Lectura de Información - Docs.	11 2da. Reunión con Licda. Mónica Muñoz.	12 Entrevista: Marcela Alemán. Observación de labores a cargo.	13 Lectura de Información Docs.	14 Lectura de Información Docs.
15	16 Entrevista: Andrea Del Cid. Fernando Barrera. Observación de labores a cargo.	17 3ra. Reunión con Licda. Mónica Muñoz.	18 Realización de Boceto para Encuesta.	19 Recopilación y armado de diagnóstico.	20 Autorización para efectuar encuesta.	21
22	23 Pasado de Encuesta	24 Pasado de Encuesta	25 Recopilación de Resultados de Encuesta.	26 Últimos detalles armado de Diagnóstico	27 Últimos detalles armado de Diagnóstico	28
1	2 ** Entrega **	3	4	5	6	7

En el cronograma presentado previamente, se utilizan los colores como medio para englobar las actividades realizadas, a continuación se presenta, como cada color representa a estas:

-  Casillas es verde claro, representan las actividades realizadas fuera de la institución y para ella.
-  Casillas en amarillo, reuniones pactadas para calendarizar actividades con actores claves.
-  Casillas en rojo, fechas específicas para realización de entrevistas, que se llevaron a cabo.
-  Casillas verde fluorescente, días asignados para realización de encuestas.
-  Casillas morado, días que fueron asignados para los “últimos arreglos” del diagnóstico a presentar.
-  Casilla anaranjada, fecha de entrega.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las entrevistas

Ficha de entrevista	
Entrevistado:	Licenciada Mónica Muñoz
Entrevistador:	Evelyn Girón
Puesto:	Coordinadora de BI Portal
Día:	02 de febrero 2015.
Hora:	11:00
Tema:	Intranet – BI Portal
Objetivo:	Conocer la labor que desempeña, como también conocer cómo funciona el área el cual tiene a cargo; temas específicos sobre la Comunicación institucional, a nivel interna.
Ficha de entrevista	
Entrevistado:	Marcela Alemán
Entrevistador:	Evelyn Girón
Puesto:	Analista
Día:	12 de febrero del 2015
Hora:	12:00
Tema:	Comunicación interna y su relación con Intranet –BI Portal.
Objetivos	Conocer su labor dentro del área de BI Portal, áreas a cargo, proyectos que actualmente trabaja.
Ficha de entrevista	
Entrevistado:	Fernando Barrera
Entrevistador:	Evelyn Girón
Puesto:	Diseñador Gráfico
Día:	16 de febrero del 2015
Hora:	12:00
Tema:	Comunicación interna y su relación con Intranet – BI Portal.
Objetivo:	Conocer su labor dentro del área de BI portal, áreas a cargo, proyectos que actualmente trabaja.
Ficha de entrevista	
Entrevistado:	Andrea Del Cid
Entrevistador:	Evelyn Girón
Puesto:	Analista
Día:	16 de febrero 2015.
Hora:	14:00
Tema:	Comunicación interna y su relación con Intranet – BI Portal.
Objetivo	Conocer su labor dentro del área de BI portal, áreas a cargo, proyectos que actualmente trabaja.

1.4.2. Resultado de las entrevistas

Bi Portal es un área de Banco Industrial, S.A. que administra la información de la institución financiera. Cada analista tiene el deber de brindar seguimiento a cada área para la publicación de información que es útil para el desempeño laboral de los colaboradores.

Los proyectos que actualmente trabaja el Área de Bi Portal tienen la finalidad de exhortar a los colaboradores al uso de la intranet sin embargo éstos proyectos no están dirigidos a que los colaboradores la conozcan como una herramienta laboral, es por ello que radica la importancia que cada colaborador de Banco Industrial, S.A. tenga la posibilidad de conocer las bondades y el valor que la intranet puede agregar al desempeño de sus labores diarias.

De acuerdo a los factores encontrados durante el desarrollo de la observación, y evaluados en la información de las entrevistas y encuestas del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. se identifica la necesidad de la realización de un plan comunicacional donde se implemente:

- Centralización de la Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A. mediante la realización de un taller con los colaboradores.
- Diseño de slogan de la intranet de Bi portal para fortalecer su mejor reconocimiento.
- Dar a conocer a los colaboradores las bondades y ventajas de utilizar la intranet de Banco Industrial, S.A.
- Crear y diseñar una guía de las funciones del Área de Bi Portal.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Entrevistas realizadas en el Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.

Entrevistados	Puntos de Encuentro	Disensos
Coordinadora Área de Bi Portal	Bi Portal administra información de las áreas que conforman Banco Industrial, S.A.	No todos los colaboradores de Banco Industrial S.A. conocen Bi Portal como intranet.
Analista del Área de Bi Portal	Bi Portal posee el sistema administrador de la intranet de Banco Industrial, S.A. para brindar soporte a los colaboradores.	Todos los colaboradores poseen usuarios pero no todos conocen que tienen uno y que se encuentra activo.
Diseñador Gráfico del Área de Bi Portal	Bi Portal ha implementado proyectos para que la información permanezca actualizada para todos los colaboradores de Banco Industrial, S.A.	No todos los colaboradores de Banco Industrial, S.A. poseen correo electrónico interno para recibir notificación de la intranet, Bi Portal.
Analista del Área de Bi Portal		El desconocimiento de los usuarios en el uso de la interface, forma de búsqueda.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.

Debido a que la investigación está enfocada en el uso de intranet de los colaboradores de Banco Industrial, S.A. y de acuerdo al total de usuarios que actualmente se encuentran registrados en el Área de BI Portal para el uso de dicha red interna, se ha determinado una muestra de 385 para realizar esta investigación. Así mismo, la encuesta se realizó de forma electrónica mediante BI Portal – Intranet.



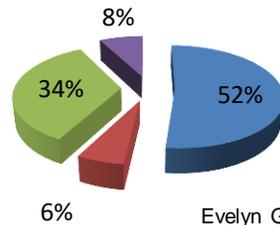
2. Si la respuesta fue No, agradecemos especificar ¿Por qué?

Del 8% de los participantes que indicaron no, se detectaron las siguientes respuestas:

- Problemas de soporte.
- Falta de interés.
- Falta de tiempo.
- No contaban con usuario.
- Falta de capacitación.
- Porque no lo utilizo como herramienta de trabajo diaria.

3. ¿La mayoría de las veces encuentra lo que busca?

■ Casi Siempre ■ Pocas Veces ■ Siempre ■ Nunca



Evelyn Girón - 24 febrero 2015.

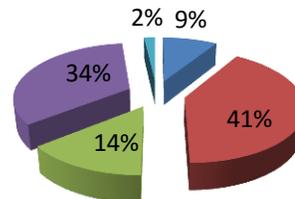
Se puede observar el resultado de la eficiencia de la información; en donde el 34% siempre encuentra la información que busca, por otro lado, el 52% casi siempre encuentra lo que busca pero es notorio que el 6% pocas veces encuentra lo que

busca, cabe mencionar que existe un 8% que ha determinado que nunca encuentra lo que busca, esto nos permite identificar que es necesario verificar la efectividad de la información.

Con la finalidad de conocer la eficiencia de la estructura en la publicación de la información y su facilidad de uso para seleccionar o encontrar la información que se desea, en ella 41% se encuentra satisfecha con la estructura del menú izquierdo, 14% considera que pocas veces el menú ayuda a ubicar las secciones, sin embargo existe un 34% que tiene una percepción distinta en donde casi siempre el menú sí ayuda a ubicar la información. Considerablemente existe un 2% de los participantes indica que nunca ayuda el menú, es importante resaltar que existe un 9% de los encuestados que no pudieron contestar a ello por su inactividad en el uso de ésta red interna.

4. ¿El menú del lado izquierdo, ayuda a ubicar la sección que desea?

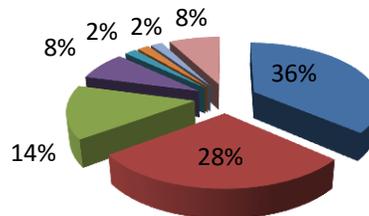
■ Nulo ■ Siempre ■ Pocas Veces
■ Casi Siempre ■ Nunca



Evelyn Girón - 24 febrero 2015

En general los usuarios activos efectivos respecto al uso de Bi Portal el 36% se encuentran totalmente satisfechos sin embargo existe un porcentaje del 28% que se encuentran satisfechos con la atención, pero encontramos ciertos porcentajes del 14% como pasivos al igual que el 8% en los que definitivamente debemos mejorar sin embargo existe un 2% como detractores entre la calificación del 6 a 4 en donde se deberá enfocar en mejorar ciertos aspectos del sitio. No menos importante indicar que existe el 8% como resultado de los usuarios que no pudieron contestar dicha satisfacción por la falta de ingreso al sitio.

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con Bi Portal, siendo 10 la mejor calificación?



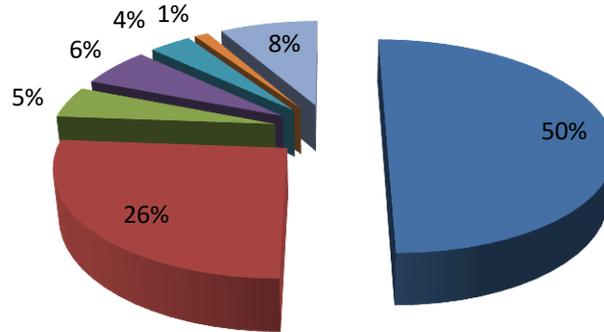
Evelyn Girón - 24 febrero 2015.

6. ¿Qué podríamos hacer para obtener una puntuación de 10 o más cerca de 10? Se obtuvieron los siguientes resultados:

- Satisfechos, nada que mejorar.
- Mejorar los botones, del menú.
- Actualización de información.
- Mejorar el buscador
- Mejorar el soporte técnico.
- Incluir más contenido.
- Orden en el contenido.
- Promover al colaborador a ingresar a Bi Portal
- Involucrar a mas áreas y no solo central.
- Brindar contactos del área de BI Portal para cada consulta.
- Cambiar imagen de BI portal.
- Explicar más claramente las funciones del nuevo Bi Portal.

7. ¿Qué información busca en Bi Portal?

- Aprendizaje
- Busqueda de Info.
- Clasificados
- Herramienta Laboral
- Noticias y Artículos de interés
- Otro
- No



Evelyn Girón - 24 febrero 2015.

Para finalizar, vemos como BI portal ha logrado un impacto en aprendizaje con el 50%, el otro 50% nos dicta que el 26% realiza búsqueda de información de forma general, el 5% hace uso de la información de clasificados, el 6% de los participantes lo utiliza como herramienta laboral, un 4% se interesan por noticias y artículos de noticias, el 1% encuentra interés en otros aspectos. Por último se tiene 8% que corresponde aquellos que no pueden ingresar. Un indicador relevante en el que se debe mejorar el uso óptimo de éste sitio como herramienta laboral.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

FODA COMUNICACIONAL

La Intranet **Bi Portal** de Banco Industrial, se convierte en una organización realmente con un objetivo central: ser un sistema que apoye el desempeño de los trabajadores, de manera que les ayude a crear y entregar valor en sus procesos. Para cumplir con este objetivo, es necesario tener en cuenta los requerimientos de información y conocimiento del tipo institucional, del trabajador, de los productos y servicios, de los documentos, del contenido; pero sobretodo de los procesos medulares del negocio. Esto último se refiere a aquella información que está vinculada con las actividades y tareas diarias de forma laboral.

A continuación se presenta un análisis FODA, que nos ha permitido identificar los puntos fuertes y las debilidades del área en general de BI Portal, así mismo nos ha permitido examinar las oportunidades, amenazas desde una perspectiva a la realidad de la situación actual del área en análisis. Con ello se permitirá planificar una estrategia, táctica y operativa.

Además, tomar en cuenta que la información que a continuación se presenta recae no solamente en el resultado de la encuesta, sino también en el proceso de observación como las diferentes entrevistas realizadas.

1.5.1. Fortalezas

En este caso se presentarán *Fortalezas*, bajo dos sentidos; a partir del funcionamiento administrativo, como también en función de la herramienta que genera la comunicación interna (Intranet – Bi portal):

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Fortalezas – Administrativas Bi Portal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El área de BI Portal posee una administración con buena disposición laboral y compromiso con el proyecto institucional de generar comunicación interna. • Aceptación de las áreas corporativas en el uso de una red interna que permite la publicación de información a nivel corporativo. • Ambiente amplio, acogedor, iluminado, equipado adecuadamente. • Existe planificación, organización en el funcionamiento del área en general. • Posee procesos que permiten fortalecer el compromiso de cada área con el funcionamiento de la red interna. • Personal Competente. • Los representantes del área tienen a su disposición la administración del sitio, lo que permite brindar soporte de forma inmediata a los usuarios.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Fortalezas – Operativa Bi Portal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BI Portal está conformado por secciones que permiten generar información completa de cada área que forma parte del proyecto. • BI Portal, brinda información actualizada. • BI Portal, permite que los usuarios expresen ideas, sugerencias o bien comentarios. • Ésta intranet, permite que los usuarios poseen un blog; en donde pueden realizar sus consultas, así mismo interactuar con otros usuarios. • Permite conocer la información de forma clara. • BI Portal, no es solamente una herramienta laboral sino también permite encontrar información de aprendizaje, nutre el conocimiento, cultura, entre otros aspectos como beneficios para los usuarios.

1.5.2. Oportunidades

Oportunidades Administrativo- Portal	<ul style="list-style-type: none">• Considerando el optimizar el uso de la red interna, se genera la oportunidad de establecer un proceso interno en el que cada área verifique si todos los empleados a cargo poseen usuario activo, bloqueado o simplemente no posee y así determinar el paso a seguir para que puedan tener toda el área sus usuarios activos.
Oportunidades – Bi Portal	<ul style="list-style-type: none">• Innovar en la imagen del sitio.• Actualización en fecha de la información totalmente nueva.• Generar capacitaciones sobre el funcionamiento del sitio, siendo de forma presencial o bien online.• Centralizar toda la información de las áreas a través de BI portal y así optimizar su uso.• Reestructurar el orden de las secciones para facilitar la búsqueda de información.• Reforzar el objetivo principal de BI portal, el ser una herramienta de trabajo• Motivar al grupo objetivo; todos los colaboradores, mostrando los beneficios y usos del sitio, a través de publicidad.

1.5.3. Debilidades

Debilidades Administrativo Portal	<ul style="list-style-type: none">• Algunas áreas, recaen en la falta de comunicación es decir, no comunican a tiempo, no responden ante el seguimiento de un proyecto, por consiguiente se atrasa algún proyecto de mejora, o el funcionamiento de la efectividad en la información que se proyecta.• Debido a que no todos perciben BI portal como una herramienta laboral, permite que el tiempo se presente como una debilidad justificada en el uso del sitio.
Debilidades Operativas- Bi Portal	<ul style="list-style-type: none">• Todos los colaboradores poseen usuarios pero muchos no lo poseen activo.• Los usuarios no poseen el conocimiento para el uso del sitio interno.• No todos los usuarios utilizan diariamente, como herramienta laboral la red interna, esto debilita el funcionamiento primordial de la intranet.• No todos los usuarios poseen el medio interactivo para recibir notificaciones como el correo y esto hace que no todos estén notificados del envío de cierta información, exceptuando que no ingresan de forma diaria.• La Interface del sitio para los usuarios, en su mayoría no facilita el uso o búsqueda de información.

1.5.4. Amenazas

Amenazas Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• La accesibilidad de algunas áreas en utilizar oficialmente BI Portal para la publicación de toda la información que es de utilidad como herramienta laboral para sus empleados.
Amenazas Operativas - Bi Portal	<ul style="list-style-type: none">• Se identificó que existe una red interna en una de las áreas que actualmente forma parte del proyecto de BI Portal, esto hace que influya en el uso de la red de comunicación interna.• La red de banda ancha que algunas áreas poseen para utilizar de forma efectiva BI Portal, pero no depende directamente del área.• El desconocimiento en el uso de la interface de Bi Portal.• La falta de auto asistencia en el portal se convierte en una amenaza para que los usuarios no utilicen el sitio.• No menos importante detectar que la mayoría de los usuarios la utilizan como herramienta de entretenimiento más no laboral, siendo un pilar importante para la efectividad de muchos aspectos.

Capítulo II

Plan De Comunicación

Antecedentes Comunicacionales

Objetivos de Comunicación

Público Objetivo

Mensaje

Estrategias

Acciones de Comunicación

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En el 2008, División de Operaciones incorporó el Área de **Bi Portal**, que se encarga de la administración de intranet de Banco Industrial, S.A., es una herramienta de colaboración que mejora la comunicación entre la organización y sus colaboradores, permite compartir y administrar información relevante para facilitar la transferencia de conocimiento, contribuyendo en los procesos productivos referentes a la calidad, productividad y eficacia de los colaboradores.

El área de Bi Portal genera encuestas trimestrales a través de la intranet, no se está ejecutando una estrategia de comunicación. La referencia para implementar acciones son los comentarios y sugerencias de los colaboradores de Banco Industrial, S.A. quienes realizan las encuestas, a ello se debe la determinación del FODA expuesto en el diagnóstico que nos conduce a proponer un plan de comunicación para fortalecer el uso efectivo de la intranet.

A continuación se detallan las partes que conforman la plataforma de la intranet, **Bi PORTAL**:

Bi Portal
Home
Áreas Corporativas
Aprendizaje Electrónico
Corporación BI
Videos Curiosos
Somos BI
Somos BI Agencias BI-Portal
BI Informador

Bi Portal
Noticias
Clasificados
Permisos Menú Izquierdo
Productos Financieros
Buzón de Sugerencias
Salud y Vida
Circulo de Lectura
Planeta Tierra
Reporte Mensual Bi Portal
Solicitudes Redes Sociales
Usuarios Agencias
Boletín Electrónico

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de comunicación y fortalecer el uso efectivo de la Intranet de Banco Industrial, S.A. para sus colaboradores.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Dar a conocer la importancia que tiene la Intranet de Banco Industrial, S.A. como herramienta de trabajo, enfatizando el valor que agrega para la efectividad de las labores del colaborador.
- Centralizar la información que se administra en la intranet Bi Portal para innovar en su utilización y permita aumentar la satisfacción de los colaboradores de Banco Industrial, S.A.
- Registrar información de las funciones de la intranet **Bi Portal**, facilitando las labores de control interno y su adecuado cumplimiento.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público clave para desarrollar el plan comunicacional y fortalecer el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial, S.A. son 11,000 colaboradores de las distintas áreas que conforman la institución financiera y de acuerdo a sus diferentes puestos de trabajo, se encuentran:

- Representantes de Atención al Cliente de Agencias,
- Representantes de Servicio al Cliente de Contact Center,
- Ejecutivos de Negocios,
- Analistas,
- Recepcionistas,
- Gerentes,
- Supervisores,
- Jefes de Área,
- Coordinadores,
- Diseñador,
- Asistentes de las distintas áreas.

El público objetivo son colaboradores que utilizan las herramientas tecnológicas de forma diaria tales como: correo electrónico, sistemas internos, para optimizar tiempo y procesos en el cumplimiento de objetivos y metas asignadas a cada área de Banco Industrial, S.A.

2.4. MENSAJE

Bi Portal es una herramienta creada para transformar las comunicaciones internas y la concepción del trabajo, gracias a sus posibilidades de intercambio de información y de cooperación entre áreas para los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

Siguiendo los objetivos de nuestro plan de comunicación para Bi Portal, el mensaje tiene como fin reforzar la cultura corporativa implicando al personal para que se apropie de Bi Portal, para que esta herramienta pueda posicionarse en la mente de cada colaborador, se presenta como la mejor opción para proporcionar información completa de Banco Industrial, S.A. a través de una plataforma efectiva de comunicación así como diversas aplicaciones para facilitar las tareas diarias, el mensaje a plantear es:

¡Una Nueva Forma de Trabajar Juntos!

La idea principal del mensaje se centra en que los colaboradores se apropien de ésta herramienta de trabajo, intranet **Bi Portal** de Banco Industrial, S.A. que integra toda la información necesaria al ejercer sus labores asignadas. Es por ello que se ha definido en el plan comunicacional una campaña informativa que permita conocer el mensaje.

2.5. ESTRATEGIAS

La intranet llamada **Bi Portal** de Banco Industrial, S.A. durante los últimos meses se ha identificado que el factor fundamental ha sido su uso y siendo nuestro fin primordial incentivar su uso pero de forma efectiva, y de acuerdo a las respuestas obtenidas en las encuestas hacia los colaboradores se toma como un portal con otros fines como entretenimiento pero no como una herramienta de trabajo debido a que se desconoce la manera de utilizarla y sus beneficios.

Se propone la formulación de un plan de comunicación para fortalecer el uso de esta herramienta de colaboración, con el objetivo de convertirla en una referencia cumplidora y eficiente para todos los colaboradores de Banco Industrial, S.A., seguidamente se aumentará el acceso a la intranet diariamente. El plan de comunicación se enfoca en las siguientes estrategias:

- Relanzamiento de Bi Portal, para dar a conocer la intranet de Bi Portal para los colaboradores de Banco Industrial, S.A.
- Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A., logrando la alineación y estandarización de la información que se administra.
- Guía de Funciones de Bi Portal, para fortalecer el conocimiento de los administradores del Área de Bi Portal de Banco Industrial.
 - ▶ Creación de Instructivos para los Administradores Bi portal de Banco Industrial, S.A., permitiendo la mejora continua en los procesos del Área de Bi Portal.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Las acciones que permitirán lograr los objetivos planteados en el plan comunicacional en el Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. son:

Campaña Informativa

- Al iniciar una campaña es necesario tener un **slogan**, una herramienta poderosa que será útil para atraer y lograr el máximo impacto, debido a que no existe un slogan definido para el Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. se propone el siguiente: **Una Nueva Forma de Trabajar Juntos**, es un frase que permitirá posicionarse en la mente de los colaboradores debido a que se están utilizando palabras precisas, concentrándose en una frase, el beneficio diferencial de la herramienta, además permite ser perdurable a través de su facilidad de recordación.

¡Una Nueva Forma De Trabajar Juntos!

Se trabajará el arte final del slogan bajo una misma línea gráfica que maneja el área de Bi portal, sin embargo se es necesaria la aprobación para su lanzamiento dentro de las campañas a realizar en este plan de comunicación.

- La realización de un video dinámico en el que se dé a conocer los tres pilares fundamentales que constituyen al Área de BI portal de Banco Industrial, S.A. trabajando en base a un concepto de comunicación que permita enfatizar el slogan de Bi Portal.

- La publicación de este video se realizará a través de BI portal y la invitación a verlo se realizará a través de correo electrónico.
- Concepto de comunicación, para la campaña Informativa:

Nombre de la campaña: **Una Nueva Forma de Trabajar Juntos.**

Este mensaje conlleva un conjunto de mensajes que cuestionan y a la vez permiten reconocer los tres valores que BI portal agrega a las labores diarias, su finalidad convertirse en un concepto de comunicación:

EFICIENCIA
CALIDAD
PRODUCTIVIDAD

Y para cada uno de los valores se agregará una frase que permita reconocer el qué, cómo y de qué manera nos lo ofrece Bi portal:

1. ¿Qué nos ofrece?

EFICIENCIA

¡Descubre BI Portal en su Extensión...!

2. ¿Cómo nos lo ofrece?

CALIDAD

¡Descubre BI Portal en su Forma...!

3. ¿De qué manera?

OPERATIVIDAD

¡Descubre BI Portal en su Propiedades...!

De forma estratégica se dará a conocer la intranet - BI portal de Banco Industrial, S.A. como una herramienta completa, actualizada e innovadora, el mensaje da a conocer las cualidades, valores y características fundamentales que cada colaborador debe conocer para incentivarlo al uso y apropiarse de BI portal para sus actividades diarias.

- Realización de artes para cada campaña, las cuales serán enviados en los sistemas anteriormente indicados.



A continuación se muestra el storyboard del video que se realizará:

	<p>Logo de Bi portal permanecerá durante 5”.</p>
<p>¿Qué nos ofrece?</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a herramientas. 2. Comunicación ágil en un único espacio e información actualizada. 3. Áreas de trabajo. <p>EFICIENCIA</p> <p>¡Descubre Bi Portal en su extensión!</p>	<p>Cada una de las partes se mostrarán de forma continua, además cada enunciado deberá ubicarse en los tres puntos que forman un triángulo, esto tiene la finalidad que se muestre el porqué de su extensión.</p> <p>Duración: 15”.</p>
<p>¿Cómo nos lo ofrece?</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscadores de Información. 2. Diseño innovador y usabilidad. 3. Inicio y contenidos personalizados. 4. Enlaces a páginas. <p>CALIDAD</p> <p>¡Descubre Bi Portal en su forma!</p>	<p>Cada una de las partes se mostrarán de forma continua, además cada enunciado deberá ubicarse en los cuatro puntos que forman un cuadrado, esto tiene la finalidad que se muestre el porqué de su forma.</p> <p>Duración: 17”.</p>
<p>¿De qué manera?</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las novedades y comunicaciones. 2. Área de equipos de trabajo y área de gestión personal. 3. Calendarios, tareas, grupos. 4. Promociones. 5. Acceso a beneficios de Colaboradores. <p>OPERATIVIDAD</p> <p>¡Descubre Bi Portal en sus propiedades!</p>	<p>Cada una de las partes se mostrarán de forma continua, además cada enunciado deberá ubicarse en los cuatro puntos que forman un cuadrado, esto tiene la finalidad que se muestre el porqué de su forma.</p> <p>Duración: 20”.</p>
<p>¡Bi Portal es para ti!</p>	<p>Duración: 15”.</p>

Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.

Se propone desarrollar un taller para los colaboradores de las distintas áreas de Banco Industrial, S.A. Para alinear y estandarizar la información que se administra en la intranet.

- La planificación de este taller inicia con la convocatoria para las personas encargadas de las áreas de Banco Industrial, S.A. que participarán en el taller.
- Se diseñará una guía para la ejecución del taller que también permitirá conocer los materiales y equipo a utilizar por los colaboradores participantes y registrar toda la información.
- Por último se generará el proceso de tabulación de la información del taller para la presentación de resultados.



Guía de Funciones del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.

Para lograr ésta estrategia de comunicación en el Área de Bi Portal dirigida a los administradores de la intranet de Banco Industrial, S.A. se realizarán las siguientes acciones:



- Determinar las funciones que se registrarán en los instructivos, mediante reuniones con la coordinadora del Área de Bi Portal.



- Para recolectar el contenido de los instructivos de las funciones del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A. se realizarán diversas reuniones individuales con las analistas.

- La comprensión de la información de los instructivos de funciones del Área de Bi Portal cumple un papel importante y es por ello que el contenido será gráfico y textual.



- La aprobación de los instructivos la realizará la coordinadora del Área de Bi Portal.

- Obtenida la aprobación se procederá a la publicación en la Intranet de Banco Industrial, S.A. para que todos los administradores del Área de Bi Portal posean el acceso a los instructivos de funciones del área antes mencionada.



Capítulo III

Informe de Ejecución

Proyecto Desarrollado
Estrategia y Acciones Desarrolladas
Cronograma de Actividades
Control y Seguimiento

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL USO EFECTIVO DE LA INTRANET DE BANCO INDUSTRIAL



3.1.1. Financiamiento

Las estrategias de comunicación, diseños, creación de instructivos sobre diferentes funciones que se manejan en el Bi Portal y ejecución del Taller de alineación y estandarización de información que conforman el plan comunicacional desarrollado en el Área de Bi Portal del Banco Industrial, S.A.; obteniendo el financiamiento completo para su ejecución, que a continuación se detallan:

Producto / Servicio	Descripción	Monto
Diseño de Instructivos	Arte gráfica para Instructivo	Q 450.00
Realización de Instructivos	Elaboración de 31 Instructivos; contenido.	Q 3,000.00
Ejecución de Taller de Alineación y Estandarización de Información	50 Cartulinas	Q 45.00
	1 Caja de Marcadores	Q 25.00
	1 Caja de Lapiceros	Q 20.00
	Refrigerio	Q 150.00
	1 Resma de hojas bond	Q 68.90
	50 Impresiones de contenido	Q 25.00
Realización de Video	Elaboración de Video animado	Q 20,000.00
Relanzamiento de Video	Viralización	Q 1,000.00
Honorarios por Asesoría Comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo • Taller de Alineación y Estandarización de Información • Slogan • Video • Proyecto "Descubre Que ..." 	Q 10,000.00
Servicio de conexión a Internet	1 GB	Q 400.00
Gran Total		Q 35,183.90

3.1.2. Presupuesto

Descripción del Producto / Servicio	Monto
• Servicio de conexión a Internet 1 GB	Q 350.00
• Honorarios por Asesoría Comunicacional para la Campaña Informativa.	1,500.00
• Propuesta de concepto de comunicación para video.	500.00
• Diseño y creación de video animado.	15,000.00
• Diseño de Slogan	350.00
• Diseño de Sección para el boletín informativo electrónico	350.00
• Relanzamiento de la Intranet de Banco Industrial, S.A.	5,000.00
• Honorarios por Asesoría Comunicacional la Planificación de Taller de Alineación y Estandarización de Información	1,500.00
• Diseño de Guía para ejecutar el Taller de Alineación y Estandarización de Información.	700.00
• Papelería y Material para desarrollo para el • Taller de Alineación y Estandarización de Información	200.00
• Refacción para los participantes del Taller de Alineación y Estandarización de Información	100.00
• Ejecución del Taller de Alineación y Estandarización de Información	2,000.00
• Honorarios por Asesoría Comunicacional para la creación de Instructivos de Funciones	1,500.00
• Diseño de Instructivos	300.00
• Creación de Instructivos	1,000.00
Total	Q 30,350.00

3.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios que obtendrán aportes en base a la implementación del plan de comunicacional, son:



- ▶ Coordinadora de Área
- ▶ Analistas

Quienes han participado de forma directa en las estrategias implementadas para su elaboración como también han permitido conocer la utilidad que pueden generar las estrategias, que se ven involucradas en las actividades diarias de cada analista que tiene como objetivo mejorar la efectividad para con su grupo objetivo.

- ▶ Usuarios (colaboradores de Banco Industrial)

Beneficiarios potenciales debido a que han sido diseñadas para que puedan conocer la herramienta laboral permitiendo que sus actividades sean más accesibles.

Estrategias involucradas:

1. Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.
2. Relanzamiento de Bi Portal.
3. Guía de Funciones del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.

3.1.4. Recursos Humanos

Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.	Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal		
	Personal	Área	Actividad
	Mariana Rendón	Directora de Departamento	Bienvenida a Focus Group.
	Mónica Muñoz	Coordinadora de Área	Dirigió Focus Group.
	Andrea Del Cid	Analista	Asistente
	Ana Lucia Santa Cruz	Analista	Asistente
	Marcela Alemán	Analista	Asistente
	Lesly Gómez	Analista Junior	Asistente
	Evelyn Girón	USAC	Asistente

Relanzamiento Bi Portal	Descubre Que...		
	Personal	Área	Actividad
	Lesly Gómez	Analista Junior	Encargada de la sección "Descubre Que..."
	Evelyn Girón	USAC	Copy
	Video		
	Mónica Muñoz	Coordinadora de Área	Aprobación para la realización de video.
	Ana Lucia Santa Cruz	Analista	Enlista los aspectos a proyectar en video
	Evelyn Girón	USAC	Concepto comunicacional del video.
Fernando Barrera	Diseñador Gráfico	Envío del video.	

Guía de Funciones del Área de Bi Portal	Instructivos del Administrador Bi Portal		
	Personal	Área	Actividad
	Mónica Muñoz	Coordinadora de Área	Proporcionó instructivos desactualizados.
	Andrea Del Cid	Analista	Administradora de información para instructivos.
	Lesly Gómez	Analista Junior	Administradora de información para instructivos.
	Marcela Alemán	Analista	Administradora de información para instructivos.
	Fernando Barrera	Diseñador	Administrador de línea gráfica para el diseño de instructivos.
	Evelyn Girón	USAC	Creadora de Instructivo.

3.1.5. Área Geográfica de Acción

Todas las estrategias se realizaron en oficinas centrales de Banco Industrial ubicadas en 7a. Av. 5-10 zona 4, Centro Financiero, Guatemala.

La estrategia de Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A. en donde se implementó el Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal se realizó en oficinas centrales de Banco Industrial y en el Área de Call Center de Banco Industrial, S.A. ubicado en 4a. AV. "B" 0-36, Zona 2 de Mixco Colonia Cotiío, las acciones tendrán impacto tanto a nivel central como departamental.



3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Para promover el uso de esta herramienta de colaboración y con el objetivo de convertirla en una referencia cumplidora y eficiente para todos los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

El plan de comunicación implementado involucra estrategias que conllevan acciones para su desarrollo:

- 1. Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.**
- 2. Relanzamiento de Bi Portal.**
- 3. Guía de Funciones del Área de Bi Portal.**

ESTRATEGIAS DESARROLLADAS

Estrategia 01 – Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.

La centralización de información de Bi Portal se ha generado mediante un Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal, en función a los intereses de todos los colaboradores de Banco Industrial para mejorar su productividad laboral mediante la intranet como herramienta de trabajo.

Estrategia 02 – Relanzamiento Bi portal

La finalidad de la implementación de la Campaña Informativa es dar a conocer Bi Portal desde aspectos relevantes y que permitan a cada colaborador conocer la esencia de la intranet, de esta manera lograr posicionarse en todos los colaboradores para su uso frecuente.

Estrategia 03 – Guía de Funciones del Área de Bi Portal

Bajo la necesidad de resguardar la información y guiar a los administradores de Bi Portal sobre las actividades rutinarias que se realizan en la intranet de Banco Industrial, S.A. se ha aplicado la creación de una serie de Instructivos.

Con el fin de brindar un mejor servicio y soporte a los usuarios, como también ha de facilitar las labores de auditoría, evaluación, control interno y su adecuado funcionamiento.

ACCIONES DESARROLLADAS

Las acciones implementadas como parte del plan comunicacional para fortalecer el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial, son:

Estrategia: Centralización de Información de la Intranet de Banco Industrial, S.A.

Acción 01. Planificación del Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal.

Para la organización del taller, a continuación se presentan detalles de la **Logística**:

- Se convocaron a 19 áreas que están en contacto directo con clientes de Banco Industrial, S.A. La convocatoria se realizó el día 20 de mayo 2015 por la Licda. Mónica Muñoz, Coordinadora de Bi Portal a los encargados de área:

Buenas tardes,

Estamos realizando un proyecto para mejorar la Comunicación Corporativa a través de Bi Portal. Esto debido a que se hizo un estudio para retención de clientes, donde se obtuvieron diferentes comentarios sobre la falta de información distinta entre diversos canales de servicio al cliente (Agencias, Call Center, entre otras áreas).

Para esto vamos a realizar un taller con los colaboradores que necesitan información de la Corporación como productos, servicios, canales, entre otros temas.

Es por esto que necesitamos su apoyo para que nos brinden a 5 colaboradores de Contécnica (ejecutivos, servicio al cliente, personas que necesiten información de productos y servicios Corporativos) para que asistan a este taller.

La fecha a realizar este taller es el miércoles 10 de junio a las 08:15.

Saludos,

BANCO INDUSTRIAL, S.A.



- Los participantes son colaboradores que desempeñan los diferentes cargos: Representantes de servicio al cliente, receptores, Subjefes, Jefes de Agencias, Ejecutivos de Negocios, Coordinadores, Analistas, Agentes Telefónicos.
- La actividad se llevó a cabo con fecha 10 de junio 2015 en Oficinas Centrales y 12 de junio en Instalaciones de Call Center, ubicado en Calzada Roosevelt Colonia Cotiό.
- En cada sesi3n se ha utilizado un sal3n con 5 mesas de trabajo, con una duraci3n aproximada de dos horas.
- Se trabaj3 en base a una Minuta de reuni3n y presentaci3n para guiar el taller.
- Durante la realizaci3n del taller participaron los siguientes dirigentes con actividades debidamente asignadas:

Nombre	Puesto	Actividad
Mariana Rend3n	Directora de Bi Portal	Bienvenida al taller
M3nica Mu3oz	Coordinadora de Bi Portal	Dirigi3 el taller
Andrea Del Cid	Analista	Asistente en la realizaci3n del taller y recopilar informaci3n para su tabulaci3n
Ana Lucia Santa Cruz	Analista	Asistente en la realizaci3n del taller y recopilar informaci3n para su tabulaci3n
Marcela Alem3n	Analista	Asistente en la realizaci3n del taller y recopilar informaci3n para su tabulaci3n
Lesly G3mez	Analista Junior	Asistente en la realizaci3n del taller y recopilar informaci3n para su tabulaci3n
Evelyn Gir3n	USAC	Asistente en la realizaci3n del taller, recopilar informaci3n para su tabulaci3n y resultados.

Acción 2. Diseño de la Guía del Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal.

Taller de alineación y estandarización de información

Ejercitando la mente

Estas en una carrera y adelantas al segundo, ¿en qué posición vas?

Ejercitando la mente

Respuesta:

Has adelantado al segundo, por lo tanto el segundo eres tu

Ejercitando la mente

Entras en una habitación oscura, con unos fósforos en la mano y no hay electricidad, pero te encuentras una vela, una lámpara de gas y una lámpara de petróleo.

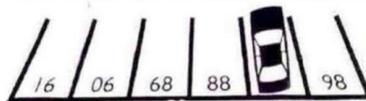
¿Qué enciendes primero?

- La lámpara de petróleo .
- La vela
- Lámpara de gas
- Un fosforo

Ejercitando la mente

¿En qué número está estacionado el automóvil?

1g Kong Elementary School First Grade Student Admissions Test Question



Preguntas

1 *¿Qué necesidades de información tienen?*

2. *Actualmente cuando tienen necesidad de información para resolver al cliente ¿Qué fuente utilizan?*

3. *¿Cuáles son los productos y servicios que buscan con más frecuencia?*

4. *¿Cuáles son los productos y servicios que tienen dificultad de obtener información?*

5. *¿De qué forma y en donde te gustaría que estuviera la información que buscas?*

5.1 *Diseña tu herramienta de consulta*

6. *¿De qué forma nombrarías las categorías de los productos, servicios, etc? Ejemplo: Tarjetas de crédito, préstamos, cuentas o por áreas*

7. *¿En qué parte del sitio de Bi Portal te gustaría que tuvieras acceso a consultar información?*



8. *¿Qué factores definirían como lo más importante para que utilicen Bi Portal?*

Muchas Gracias!!!

Acción 3. Desarrollo del Taller de Alineación y Estandarización de Información de Bi Portal.

Desarrollo del Taller de Alineación y Estandarización de Información con los encargados de cada área de Banco Industrial que fue convocada para su participación el día miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2015.



Fotografía 1, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía2, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía 3, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía 4, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía 5, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía6, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía 13, por: Evelyn Girón. 10 de junio 2015. Oficinas Centrales Banco Industrial.



Fotografía 14, por: Evelyn Girón. 12 de junio 2015. Oficinas Call Center, Calz. Roosevelt.



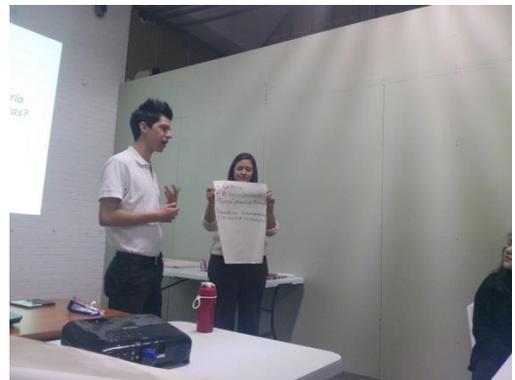
Fotografía 15, por: Evelyn Girón. 12 de junio 2015. Oficinas Call Center, Calz. Roosevelt.



Fotografía 16, por: Evelyn Girón. 12 de junio 2015. Oficinas Call Center, Calz. Roosevelt.

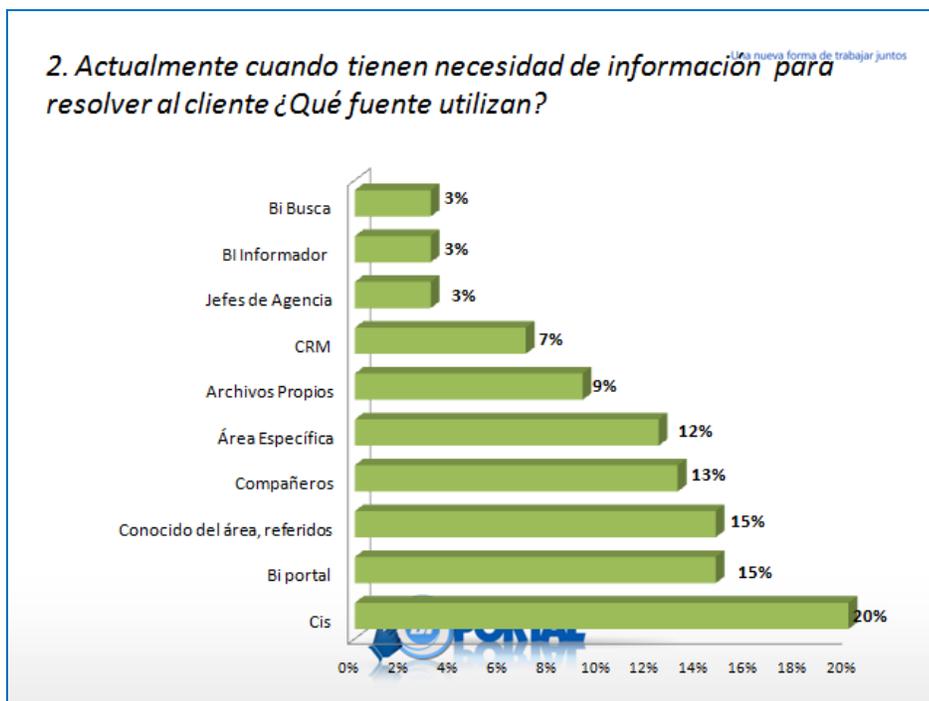
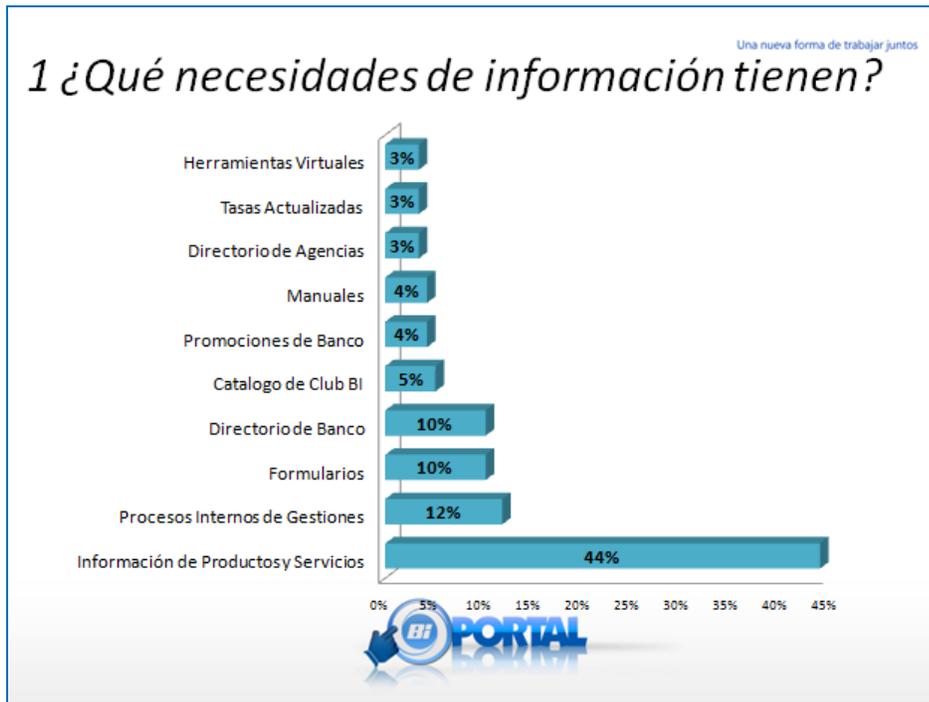


Fotografía 17, por: Evelyn Girón. 12 de junio 2015. Oficinas Call Center, Calz. Roosevelt.



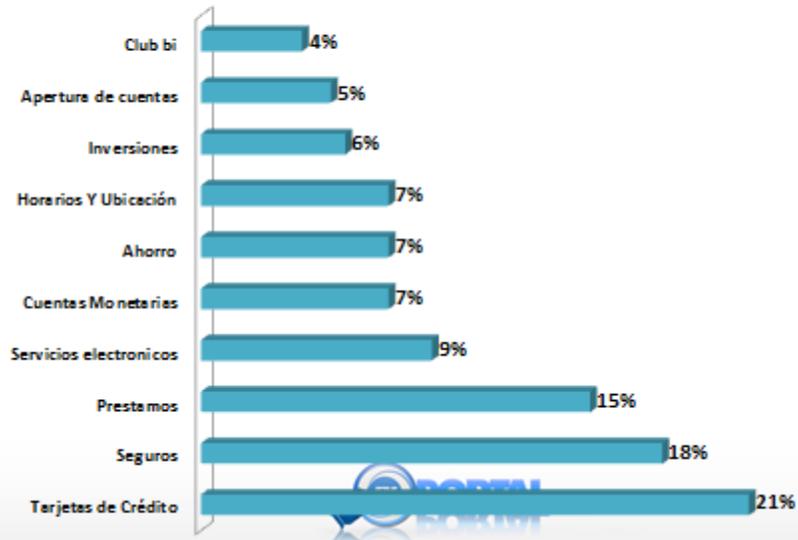
Fotografía 18, por: Evelyn Girón. 12 de junio 2015. Oficinas Call Center, Calz. Roosevelt.

Acción 04. Tabulación de información para resultados del Taller de Alineación y Estandarización de Información.

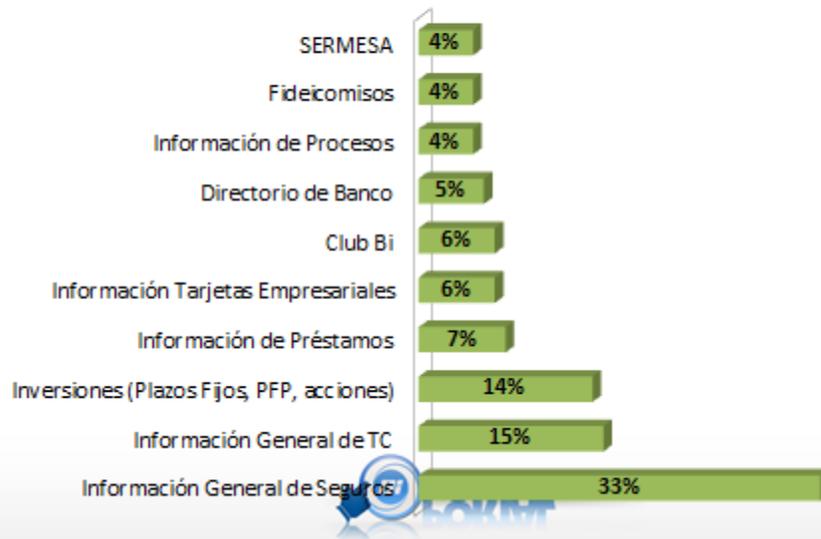


Taller de Alineación y Estandarización de Información, 10 y 12 de junio 2015. Oficinas centrales y Oficinas Call Center de Banco Industrial, S.A.

3. ¿Cuáles son los productos y servicios que *buscan* con más frecuencia?

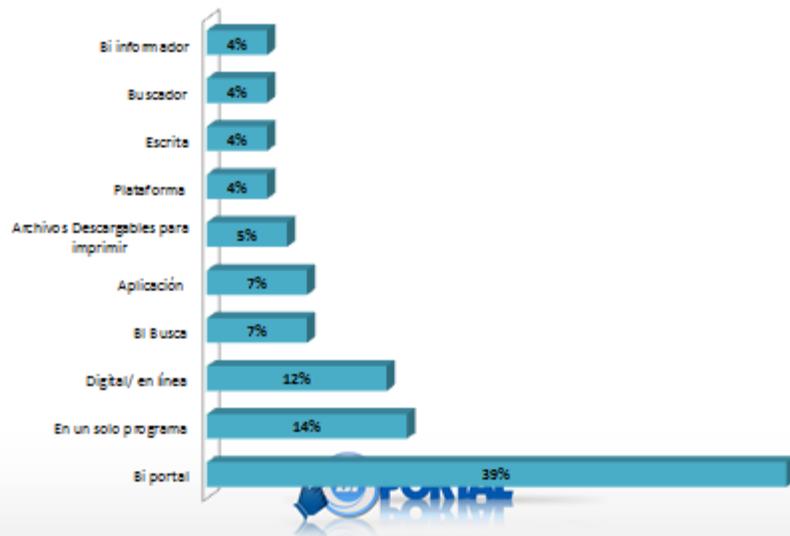


4. ¿Cuáles son los productos y servicios que *tienen* dificultad de obtener información?



Taller de Alineación y Estandarización de Información, 10 y 12 de junio 2015. Oficinas centrales y Oficinas Call Center de Banco Industrial, S.A.

5. ¿De qué forma y en donde te gustaría que estuviera la información que buscas?



6. Que factores definirían como los más importantes para que utilicen Bi Portal?



Taller de Alineación y Estandarización de Información, 10 y 12 de junio 2015. Oficinas centrales y Oficinas Call Center de Banco Industrial, S.A.

Estrategia: Relanzamiento de Bi Portal

Lineamientos para el desarrollo de campaña informativa:

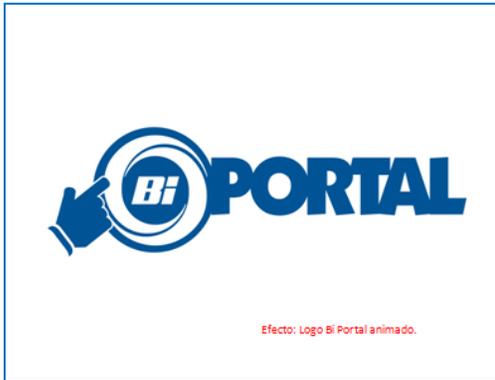
Presentación Bi Portal

- Dirección de Bi portal
- Problemas para ingresar (clave/configuración).
- Tipo de navegador
- Estructuración
- Qué se puede encontrar
- Mencionar que se utiliza Bi Portal en todas las agencias.
- Proyectos relevantes
 - ✓ Bibliotecas
 - ✓ 5s
 - ✓ Sitio de RRHH
 - ✓ Calendario
 - ✓ Crédito de empleado
 - ✓ Beneficios Colaboradores
 - ✓ Blogs
 - ✓ Enlaces con agencias para retención de ISR/IVA
 - ✓ Sitio de Reuniones

Acción 01. Creación del Slogan de Bi Portal, para fortalecer el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial: “Una nueva forma de trabajar juntos”



Acción 2. Propuesta de Concepto Comunicacional de Bi portal:



Es una Herramienta que mejora la comunicación interna.

Participamos de la **Cultura Digital**, con acceso a **Herramientas y Aplicaciones de Colaboración**.

Comunicación Ágil en un único espacio e **información actualizada**.

Bi Portal es una herramienta global dentro de la Corporación, permitiendo enlace con todas las áreas y Agencias Locales como Departamentales.

Hemos cambiado la forma tradicional de comunicarnos.

¡ENTRA Y DESCUBRE BI PORTAL!

<https://biportal.bi.com.gt>

Efecto: La Dirección URL presentarlo con sonido de teclado.

¿Qué nos ofrece Bi Portal?

EFICIENCIA

¡Descúbrela En Su Extensión!

¿Cómo nos lo Ofrece Bi Portal?

¡Descúbrela En Su Extensión!

CALIDAD

¿De qué manera?

PRODUCTIVIDAD

¡Descúbrela En Sus Propiedades!

¡Participa En Esta Transformación!

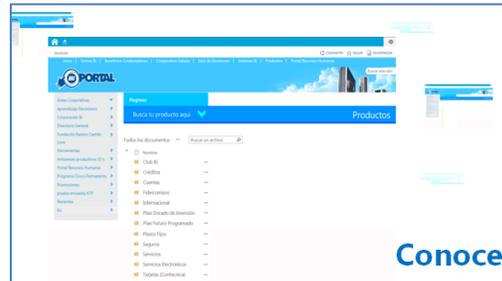


Nombre de Imagen: Sitio de Reuniones

Efecto de Imagen:

1. Mostrar la imagen, luego la palabra **Crea**.
2. Realizar enfoque de la palabra **Sitio de Reuniones** que se ubica en el menú superior y luego en **Creación de reuniones** del Menú izquierdo.

Colabora



Nombre de Documento: Productos

Efecto de Imagen:

1. Mostrar la imagen, seguido la palabra **Conoce**.
2. Luego enfoque en la imagen, realizar zoom in a la palabra de **Productos** que se refleja en el menú superior y luego en la frase "Busca tu producto aquí".
3. Hacer un recorrido de arriba hacia abajo (sobre las el nombre de las carpetas de los productos).

Conoce

Aprende



Nombre de Documento: 55

Efecto de Imagen:

1. Mostrar la imagen, seguido la palabra **Aprende**.
2. Luego enfoque en la imagen, realizar zoom in a la palabra de **Ambientes Productivos 55s** que se refleja en el menú izquierdo.
3. Hacer un recorrido de arriba hacia abajo (sobre la imagen).

Acción 03. Elaboración de Brief. Formato del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.



SOLICITUD DE MATERIAL

Es indispensable llenar todas las casillas

Fecha:	Junio 2015.
Subgerencia ó unidad:	Bi Portal.
Título o Nombre del Spot:	Una nueva forma de trabajar juntos.

1. Descripción del proyecto:

Dar a conocer qué es Bi Portal, qué nos ofrece, cómo nos lo ofrece y de qué manera. A su vez se pretende exhortar a descubrir Bi portal bajo acciones que pueden realizarse en Bi Portal.

2. ¿Antecedentes del proyecto?

Existen videos que describen proyectos relevantes de Bi Portal.

3. ¿Objetivo/propósito de comunicación en la animación?

Posicionamiento de Bi Portal.

4. ¿Cuál es el comportamiento actual y cuál es el nuevo comportamiento que queremos generar? (Resultados a obtener)

Nuestro público objetivo no utiliza Bi Portal como herramienta laboral y desconoce su funcionamiento. Se pretende obtener más presencia de los usuarios a través del conocimiento de los beneficios (Mostrando las herramientas y el papel que como usuarios tienen al utilizar Bi Portal).

5. *¿Cuál es la conexión que tenemos que generar entre el colaborador y la animación?*

Lograr reconocimiento, y Apropriación de Bi Portal en las actividades diarias de cada usuario.

6. *Información, copy, fuente de referencia* (En caso no exista imagen establecida de donde obtener los textos)}

LINEA DE CONTENIDO

1. Mensaje Clave

Los aspectos importantes que nuestros usuarios deben conocer son:

¿Qué es Bi Portal?

Es una Herramienta que mejora la comunicación interna.

Hemos cambiado la forma tradicional de comunicarnos.

¡ENTRA Y DESCUBRE BI PORTAL!

<https://biportal.bi.com.gt>

¿Qué nos Ofrece Bi Portal?

Eficiencia

¡Descúbrela en su Extensión!

¿Cómo nos lo Ofrece Bi Portal?

Calidad

¡Descúbrela en su Forma!

¿De qué manera nos lo Ofrece Bi Portal?

Productividad

¡Descúbrela en sus Propiedades!

¡Participa En Esta Transformación!

Las acciones en las que los usuarios pueden descubrir Bi Portal son:

- Crea
- Colabora
- Conoce
- Opina
- Infórmate
- Aprende

Logo de Bi Portal



Slogan de Bi Portal

2. Satisfactores vista cliente

3. Oferta

Eficiencia, Calidad y Productividad.

4. Describa las ideas que desea resaltar en el spot

Qué es Bi portal, los valores que genera; Eficiencia, Calidad y Productividad. Acciones determinantes que se llevan a cabo a través de esta herramienta.

5. Necesidades específicas

Dar a conocer y posicionar **Bi Portal**.

Consideraciones

Duración	01:03"
----------	--------

Acción 4. Diseño de video animado de Bi Portal. Duración 01:03.



Duración: 03”



Duración: 04”



Duración: 07”



Duración: 09”



Duración: 05"



Duración: 04"



Duración: 03"



Duración: 03"



Duración: 04”



Duración: 03”



Duración: 03”



Duración: 03”



Duración: 03"



Duración: 03"



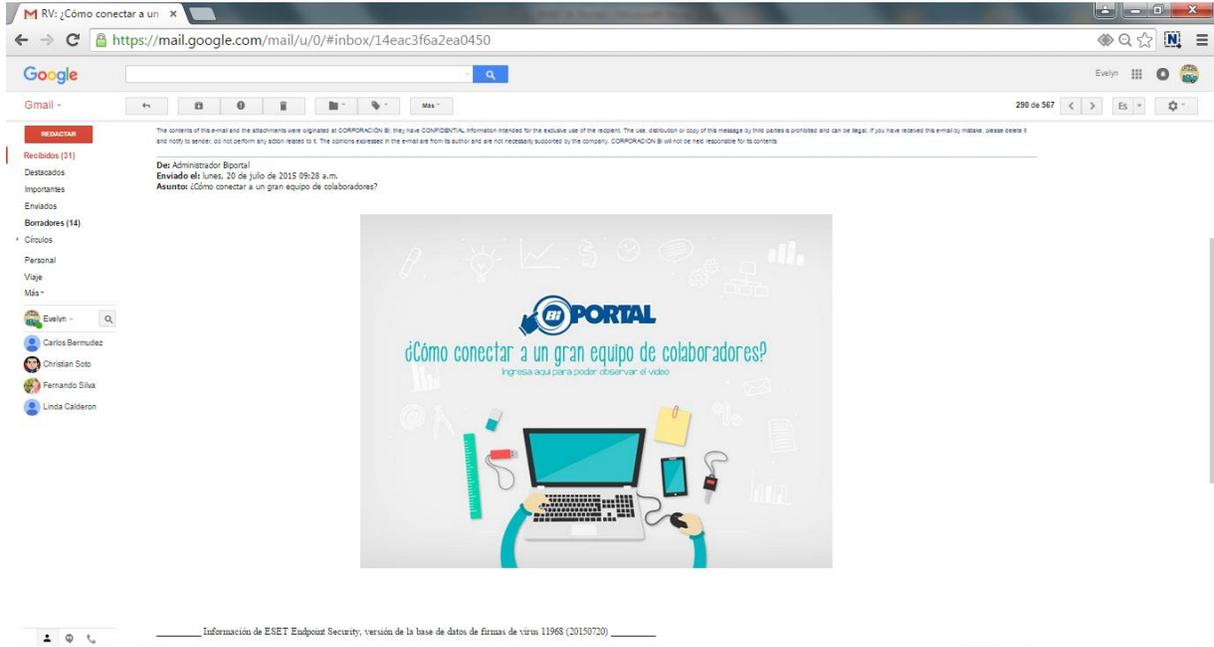
Duración: 03"



Duración: 13"

Acción 05. Publicación del Video de Bi Portal

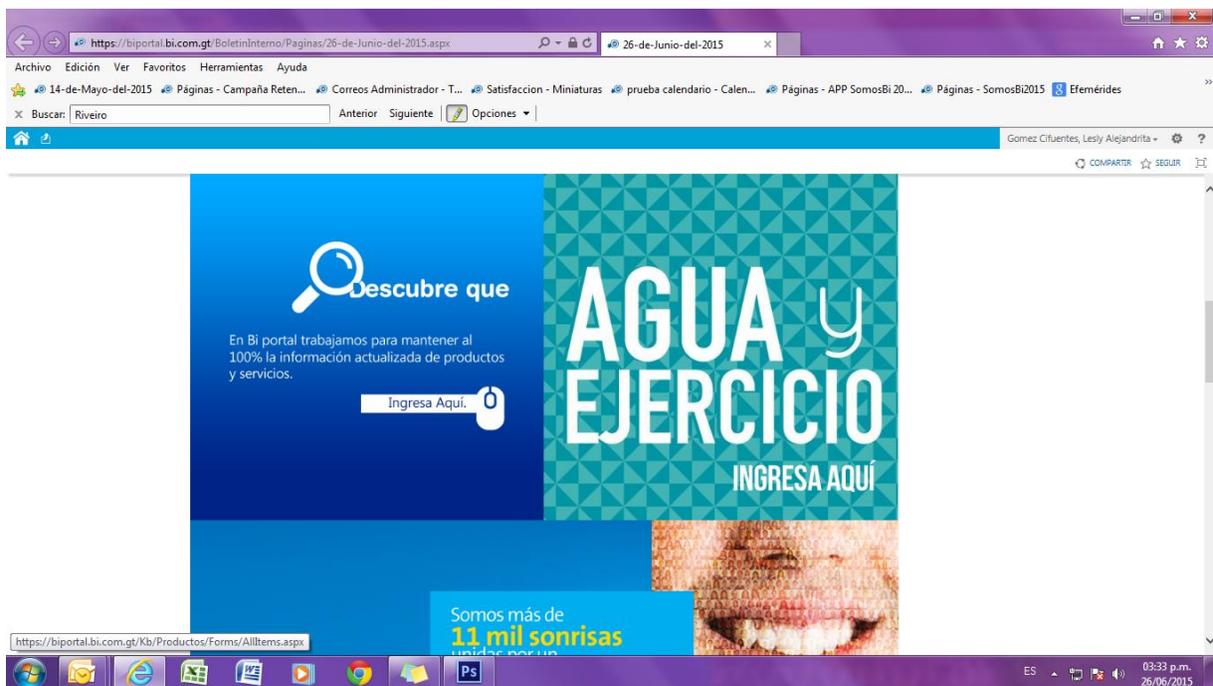
En un email el día lunes 20 de julio 2015, se les envió a todos los colaboradores la imagen con landing page que permite llevar al usuario a observar el video diseñado para la campaña informativa del relanzamiento de Bi Portal.



Acción 06. Cápsula Informativa: “Descubre que...”

La cápsula informativa es una nueva sección que se ha creado con la finalidad de informar a los usuarios para que conozcan más de Bi Portal. Ésta sección ha sido incluida en el Boletín Informativo que se envía de forma diaria.

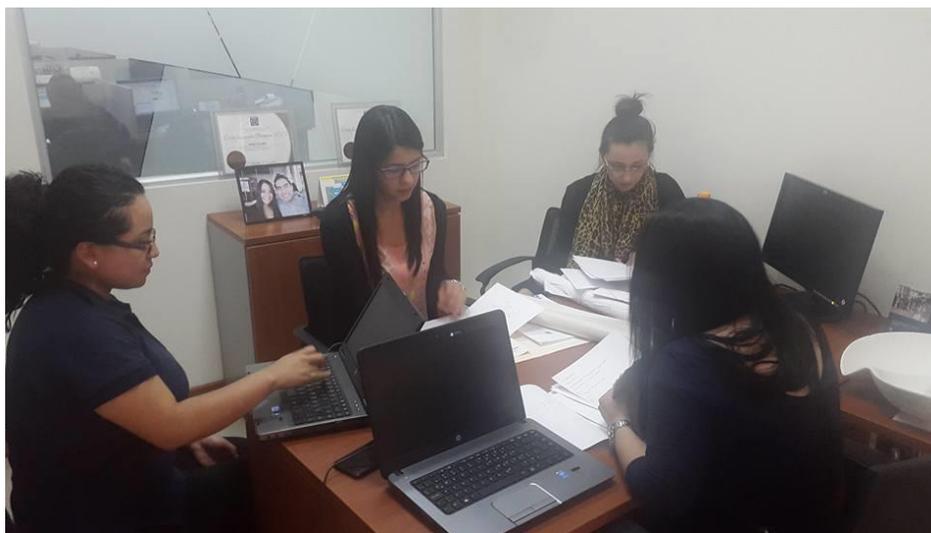
La imagen contiene un Landing Page, que al ser seleccionada por el usuario se informará sobre la capsula informativa. La programación de esta sección será dos veces por mes; la primera publicación se realizó el día viernes 26 de junio 2015. Cada cápsula deberá definirse al inicio de cada mes, y para su publicación será necesaria la aprobación de la Coordinadora de Bi Portal, Licenciada Mónica Muñoz.



Estrategia: Guía de Funciones del Área de Bi Portal

Acción 01. Planificación de los Instructivos de las funciones de Bi Portal y Registro de Información

El día miércoles 06 de mayo 2015 se realizó una reunión con las Analistas de Bi Portal: Ana Lucía Santa Cruz, Andrea Del Cid, Marcela Alemán, Leslie Gómez; para determinar el objetivo principal de los instructivos de las funciones de Bi portal a registrar. Se realizaron diferentes reuniones para recabar y definir el contenido de los instructivos.



06 de mayo 2015. Oficinas Centrales de Banco Industrial, S. A. en el Área de Bi Portal, de izquierda a derecha se encuentra: Andrea Del Cid, Ana Lucía Santa Cruz, Leslie Gómez,

Se determinaron 31 procesos a registrar en los instructivos, los cuales se detallan:

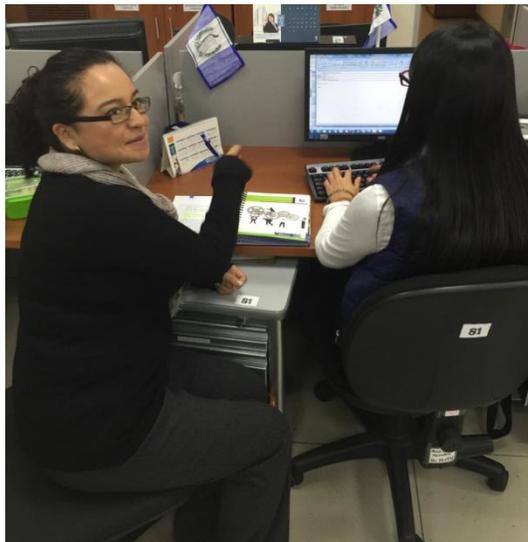
1. Actualizar Noticias
2. Audiencias
3. Banner del Home de Bi Portal
4. Biblioteca de Imágenes
5. Blog
6. Boletín
7. Calendario
8. Cortar Imágenes en Adobe Photoshop.
9. Documentación
10. Encuesta
11. Reporte de Encuesta
12. Grupo En Bi Portal (Crear)
13. Imágenes con Vínculo
14. Imágenes de una Biblioteca a Otra
15. Cómo Utilizar Links
16. Links Para Ubicar Bibliotecas
17. Acortar Link Hasta ASPX
18. PDF como Visor de Página
19. Permisos en Sitios
20. Reporte de Visitas
21. Reserva de Sala
22. Copiar un Sitio
23. Crear un Sitio
24. Sitio de Observaciones
25. Sitio de Reuniones
26. Eliminar Fechas de Reuniones
27. Subir Videos
28. Crear Usuarios de Agencias
29. Desbloqueo de Usuarios Bi Portal
30. Reinicio de Contraseña
31. Vista en Bibliotecas

Acción 02. Reunión con cada analista de Bi Portal.

Se ha reunido la información para cada manual, a través de la información que cada analista proporcionó de forma diaria, inicialmente se utilizó el método de observación, como también se realizaron anotaciones de los pasos a seguir para cada función del Área de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.



11 de mayo 2015. Oficinas Centrales de Banco Industrial, S. A. en el Área de Bi Portal, Reunión con Analistas, cada una expone información sobre Bi Portal



14 de mayo 2015. Oficinas Centrales de Banco Industrial, S. A. en el Área de Bi Portal, Reunión con Analista; Andrea Del Cid para obtener información de funciones del área de Bi portal.

Acción 03. Creación y Diseño de Instructivos de Funciones del Área de Bi Portal.

Con la información recabada, se logró realizar los instructivos para los colaboradores de Bi Portal. Organizándolos de forma alfabética de acuerdo al nombre de la función. Se diseñó una portada la cual identifica los 31 instructivos de funciones de Bi Portal, cada uno posee el nombre y breve información de la función que se realiza en el Área de Bi Portal y así dar continuidad a cada paso.

De forma estratégica se han utilizado imágenes adicionales al texto para que de forma dinámica permita al Administrador comprender la realización de cada paso.

La línea gráfica trabajada en los instructivos ha sido la que actualmente se utiliza en la plataforma de la intranet de Bi Portal, utilizando los colores que lo identifican; el color azul y celeste. Para identificar la información en los instructivos se han utilizado otros iconos.

Portada de Instructivo.



Arte por: Evelyn Girón.

Iconos



Acción 04. Aprobación de Instructivos de Funciones del Área de Bi Portal

Se procedió a la verificación de los instructivos de funciones de Bi Portal; se obtuvo la autorización para su publicación electrónica en la intranet; para los administradores de Bi Portal por la Licenciada Mónica Muñoz, Coordinadora de Bi Portal.

Acción 05. Publicación de Instructivos de funciones del Área de Bi Portal

El día viernes 10 de julio 2015 se procedió a la publicación de los Instructivos de funciones en Bi Portal para todos los administradores.

Intranet – Bi Portal

Inicio | Somos Bi | Beneficios Colaboradores | Cooperativa Galaxia | Sitio de Reuniones | Sistemas Bi | Productos | Portal Recursos Humanos

COMPARTIR | SEGUR | Buscar este sitio

Áreas Corporativas
Aprendizaje Electrónico
APP Somos Bi
Comité de procesos y procedimientos
Corporación Bi
Directorios y Ubicaciones
Fundación Ramiro Castillo Love
Herramientas
Ambientes productivos 5S's
Portal Recursos Humanos
Programa Cívico Permanente
Promociones
Drop Point
Encuesta Pruebas
Psicométricas
Bi-Learning

Administradores / Bi Portal

Boletín Interno / Haz clic aquí

ENCUESTA TRIMESTRAL DE SERVICIO
CIS BI
CENTRO DE INFORMACION Y SOPORTE
INGRESA AQUÍ

Buzón de sugerencias
Clasificados
Noticias

<https://biportal.bi.com.at/c2/clasificadosbi/saquinas/default.aspx>

Los **instructivos** se encuentran por carpetas en orden alfabético.

NAVEGAR ARCHIVOS BIBLIOTECA

Inicio | Somos Bi | Beneficios colaboradores | Cooperativa Galaxia | Sitio de Reuniones | Sistemas BI | Productos | Portal Recursos Humanos



BI Portal
BI Informador
Calendario de Actividades
Programación de
Publicaciones
Reserva de Salas
Solicitudes de Diseño
Recientes
probandoproyectos
Proyectos BI Portal

+ nuevo documento o arrastrar archivos aquí

Todos los documentos ...

✓	Nombre	Modificado	Modificado por
	Actualizar Noticias	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Audiencias	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Banner del Home de BI Portal	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Biblioteca de Imagenes	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Blog	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Boletin	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Calendario	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Cortar Imagenes en Adobe Photoshop	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Documentación	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Editables	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Encuesta	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Grupo En BI Portal (crear)	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Imagenes con vínculo	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Imagenes de una Biblioteca a Otra	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Links	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	PDF Como Visor de Página	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Permisos en Sitios	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Reporte de Visitas	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Reserva de Sala	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Sitio	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Subir Videos	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Usuarios de Agencias	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita
	Vista en Bibliotecas	... 16 junio	Gomez Cifuentes, Lesly Alejandrita

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Estrategias	Acciones	Mayo				Junio				Julio				
	No. De Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Ejecución de Plan de Comunicación Interna													
Instructivos Administrador Bi Portal	Se ha programado Reunión con analistas de Bi portal, para determinar los Instructivos a realizar.	6												
	Reunión con Analista Lesli Gómez, para la creación de Instructivo.													
	Reunión con Analista Andrea Del Cid, para la creación de Instructivo.													
	Reunión con Analista Marcela Alemán, para la creación de Instructivo.													
	Se ha trabajado la línea gráfica a utilizar para los Instructivos.													
	Organización de Instructivos en orden alfabético.													
	Se obtuvo la aprobación de los Instructivos y fueron publicados durante ese mismo día.(10 de Julio).													10
Focus Group	Planificación de Focus Group, Reservación de Salas. (18 de mayo).			18										
	Convocatoria a las áreas involucradas en Focus Group, (20 de mayo).			20										
	Creación de Guía para el Taller / Focus Group													
	Confirmación de Participantes para el Focus Group.(08 de mayo)						8							
	Impresión de Listados y preparación de Material a utilizar como también del refrigerio. (09 de mayo).						9							
	Focus Group realizado en Oficinas Centrales de Banco Industrial. (10 de junio)						10							
	Focus Group realizado en Instalaciones de Call Center de Banco Industrial. (12 de junio)						12							
	Tabulación de información obtenida en Focus Group de ambas fechas.													
	Presentación de resultados obtenidos en Focus Group, ante la Gerencia. (22 de Junio)									22				
Relanzamiento Bi Portal Campaña Informativa	Reunión con Analista Ana Lucia Santa Cruz y Jefa de Área , Licda. Mónica Muñoz para determinar los aspectos a resaltar en la creación de video para relanzamiento y coordinar la nueva sección del Boletín Informativo. (23 de junio).								23					
	Se ha trabajado la propuesta del nombre de la nueva sección como la redacción de la primera publicación, trabajando el arte que se incluiría en el Boletín Informativo.													
	Presentación de la nueva sección: "Descubre que...", arte e información a publicar. (24 de junio).								24					
	Se obtuvo la aprobación para la publicación de la sección "Descubre que...". (26 de junio).								26					
	Presentación de concepto comunicacional para Video de Bi Portal.(27 de junio)									27				
	Se obtuvo la autorización para enviar a su edición, se completa realizando el Brief. (28 de junio)									28				
	Envío de información a empresa encargada de edición de Video.(28 de junio)									28				
	Recepción de Video para su aprobación.(06 de julio)												6	
	Se realizan cambios en cuanto a ortografía del texto del Video, se envía información.(08 de julio)												8	
	Recepción de Video.(13 de julio)												13	
Publicación de Video, a través de un email administrador para Bi portal.(20 de julio)													20	

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control de la primera y segunda etapa se seguirán los siguientes pasos:

3.4.1. Evaluación de errores:

La evaluación la realizará el Licda. Mónica Muñoz Coordinadora de Bi Portal de Banco Industrial, S.A.

En este paso se verificará la ejecución de cada una de las estrategias.

Se realizará la evaluación respectiva al finalizar los proyectos.

3.4.2. Observación:

Este paso se realizará a través de fotografías donde se verificará la implementación de cada una de las acciones de comunicación.

3.4.3. Control:

Los supervisores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación realizarán visitas en oficinas centrales de Banco Industrial, S.A. para verificar el trabajo que se está realizando en el Área de Bi Portal; como parte del Ejercicio Profesional Supervisado. Estas visitas se realizarán durante los meses mayo, junio y julio del año 2015

CONCLUSIONES

- Banco Industrial, S.A. es una institución financiera comprometida a buscar nuevas y mejores maneras de hacer todas sus operaciones.
- Se encontró la posibilidad de fortalecer el uso efectivo de la intranet de Banco Industrial, S.A. como herramienta potencial para la comunicación interna de ésta institución financiera, por medio de un taller de alineación y estandarización de información, campaña informativa y la creación de instructivos de funciones del Área de Bi Portal para los administradores de la intranet.
- Los miembros del Área de Bi Portal, como centro de comunicación y soporte serán los encargados de dar seguimiento a la implementación de la estrategia generada con el presente estudio de EPS.
- Como fuente primaria de información, es necesario promover la participación activa de los colaboradores de Banco Industrial, S.A., para lograr cambios estratégicos en función a objetivos planteados, como lo ha sido en el “Taller de alineación y estandarización de información”.

RECOMENDACIONES

- Implementar proyectos dinámicos en la intranet, que inviten a los colaboradores de Banco Industrial, S.A. a participar y así obtener un mejor alcance.
- Se recomienda continuar utilizando el video de Bi Portal que brinda una presentación de forma clara sobre el valor que la intranet aporta a los colaboradores de Banco Industrial, S.A. para un servicio de excelencia.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Acción: Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

Administrador: Responsable de gestionar y conservar los datos de su empresa.

Antecedentes: Es un término que proviene de un vocablo latino y sirve para referirse a aquello que antecede (que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar).

B

Brief: Es un resumen donde se citan las características, metas y entorno, agrandes rasgos, de una empresa o producto. Nos permite conocer mejor al cliente y así tener un mejor panorama para realizar una planeación más efectiva.

C

Campaña Informativa: También denominada publicidad difusiva. La publicidad informativa es aquella que se limita a dar a conocer algún producto nuevo o a informar sobre cualquier innovación en alguno de los productos existentes.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

D

Dependencias: Aquella oficina que depende de otra que ostenta una mayor entidad o importancia.

Diagnóstico: Recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

E

Efectividad: Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Entrevista: Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia.

Estandarización: Modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.

Estrategia: Serie de acciones encaminadas hacia un fin determinado.

F

Fortalecer: Acción de dar fuerza a algo o alguien.

G

Guía: Se refiere algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo.

I

Implementar: Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa o acción determinada.

Instructivos: Describen cómo se realiza una tarea. Se puede extraer los que se desea realizar del procedimiento. Se apoyan en el Manual de Calidad.

Instrumentos de Investigación: Aplicación de una técnica para la recolección de datos permitiendo acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Intranet: Es una red de computadoras, software, documentos y bases de datos que generalmente funcionan de la misma manera que Internet, es decir, utilizan una interfase Web, correo electrónico y protocolos de comunicación idénticos a Internet, con la única diferencia de que ésta solo ofrece acceso únicamente a empleados y usuarios selectos.

L

Landing Page: Página de aterrizaje a una página web a la que una persona llega, después de haber pulsado en el enlace de algún banner o anuncio de texto situado en otra página web o portal de Internet.

Logística: Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.

M

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

O

Observación: Acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo.

P

Plan de Comunicación: Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos) las acciones y estrategias de comunicación de una organización.

R

Relanzamiento: Es una estrategia técnica utilizada en marketing para realizar un lanzamiento de un producto o servicio a un mercado ya conocido.

S

Slogan: Fórmula o frase breve con fin publicitario o propagandístico, generalmente aguda y fácil de recordar.

T

Tabulación: Consiste en presentar los datos estadísticos en forma de tablas o cuadros.

Taller: (*Investigación*) Es el medio que posibilita el proceso de formación profesional. Como programa es una formulación racional de actividades específicas, graduadas y sistemáticas, para cumplir los objetivos de ese proceso de formación.

Técnica: (*Investigación*) Es el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de una investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fidas. (1999). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Episteme.p.30.
- Arias, Fidas. (2004). El Proyecto De Investigación Introducción a la Metodología Científica. Caracas, Venezuela: Episteme.p.94
- Banco Industrial, S.A. – BI -; Memoria de Labores 2013, paginas 2, 3.
- Hernández Sampier, Roberto. (2003). Metodología de la Investigación. México D.F: Panamericana Formas e Impresos S.A. p. 196
- Piloña Ortiz Gabriel Alfredo. Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas De Investigación Documental Y De Campo. Guatemala, 6ª. Ed. 2005. p.236.
- Piloña Ortiz Gabriel Alfredo. Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas De Investigación Documental Y De Campo. Guatemala, 6ª. Ed. 2005. p.75.
- Sabino, Carlos (1992). El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.p114.
- Tamayo, Mario. (2003). Proceso de Investigación Científica. Limusa, S.A.: Episteme.p.35.

EGRAFÍA

- www.corporacionbi.com/gt/
- es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion.
- investigar1.files.wordpress.com/2010/05/sampieri-hernandez-r-cap3-planteamiento-del-problema.pdf
- es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1
- www.rae.es/
- www.significados.com/
- <https://biportal.bi.com.gt>
- <https://somosbi.bi.com.gt>

ANEXOS

Transcripción completa de las Entrevistas

ENTREVISTA – Licda. Mónica Muñoz, Coordinadora del Área de Bi Portal

¿Cuál es su función dentro del área?

Soy la responsable del área de Bi Portal, velar por que se cumplan los procesos establecidos para que la función de la intranet sea un circuito de información completa para todos los colaboradores y eficiente.

¿Qué áreas son las que solicitan publicar información y de qué manera lo hacen?

Tenemos a cargo 65 áreas, y para una mejor atención se asignan ciertas áreas a los analistas quienes dan seguimiento a sus diferentes requerimientos por medio de correo electrónico.

¿De qué manera se generan los proyectos, innovaciones de la red interna o bien existe una calendarización?

No existe una calendarización tan específica. Actualmente se trabaja cada tres meses una encuesta en la que podemos obtener información de qué aspectos mejorar, así mismo se generan ciertas reuniones con las diferentes áreas y mediante la detección de mejora continua se planifican proyectos en las cuales sí se calendariza las fases que conllevará dicho proyecto o proyectos.

¿Cómo definiría Bi Portal (intranet de Banco Industrial, S.A.)?

Una red interna, completa, en donde se podrá encontrar información confiable, con credibilidad, es un espacio para todos los colaboradores y poder facilitar diferentes procesos, brindar información de interés, beneficios, información como herramienta laboral, entre muchos factores de gran beneficio.

¿Cuál es una de las metas del área de Bi Portal?

Ser la red interna oficial para toda la corporación.

ENTREVISTA - Marcela Alemán, Analista del Área de Bi Portal

¿Cuál es su función dentro del Área de BI Portal?

Tengo la función de Analista, mi labor es brindar seguimiento y apoyar en los proyectos con la finalidad de optimizar el funcionamiento dentro del circuito interno llamado BI Portal.

¿De qué manera se comunican con las áreas a cargo?

Mediante las reuniones acordadas, así mismo en caso de alguna consulta o requerimiento se genera la comunicación por correo electrónico.

¿Cómo describiría Bi Portal?

Como una red en la que todos los empleados podemos encontrar información completa y segura, así mismo se da la oportunidad de personalizar aquellos procesos de acuerdo a las necesidades de cada área. Realmente posee información completa y procesos que facilitan las labores diarias para los usuarios.

¿Qué sistemas trabajan para dar soporte como también para administrar Bi portal?

Todo se trabaja mediante BI portal.

¿Existe un día límite para envío de información que se desee publicar?

No, de acuerdo a las necesidades de las áreas, así se van atendiendo.

¿Existe algún sistema en que les permita documentar requerimientos?

Si, a través de Bi portal.

¿Cuáles son las áreas que tiene a cargo?

Banca Moderna, Captaciones, Confiansa, Contraloría, Corresponsalía, CRM, El Roble, Fideicomisos, Fideicomisos contable, Financiera Industrial -FISA-, Gestión de la Calidad, Internacional Remesas, Mesa de Divisas, Microfinanzas.

ENTREVISTA – Fernando Barrera, Diseñador Gráfico del Área de Bi Portal

¿Cuál es su función dentro del Área de BI Portal?

Tengo la función de Diseñador Gráfico, cada requerimiento por parte de un analista lo atiendo.

¿De qué manera se comunican con las áreas a cargo?

Debido a que no tengo áreas a cargo, únicamente trabajo con las analistas ya que ellas se encargan de comunicar cualquier requerimiento del área.

¿Cómo describiría Bi Portal?

Como un portal en donde cada área da a conocer información, facilita procesos.

¿Qué sistemas trabajan para dar soporte como también para administrar Bi portal?

Todo se trabaja mediante Bi Portal.

¿Existe un día límite para envío de información que se desee publicar?

No, de acuerdo a las necesidades de las áreas, pero en mi caso no laboro directamente con las áreas.

¿Existe algún sistema en que les permita documentar requerimientos?

Si, a través de Bi portal.

¿Cuáles son las áreas que tiene a cargo?

Manejo información en relación a la plataforma de Bi portal: Home, Áreas Corporativas, Aprendizaje Electrónico, Corporación BI, Videos Curiosos, Somos BI, Somos BI Agencias BI-Portal, BI Informador.

ENTREVISTA – Andrea Del Cid, Analista del Área de Bi Portal

¿Cuál es su función dentro del Área de BI Portal?

Analista, tengo asignadas áreas de Banco Industrial, S.A. a quienes debo dar seguimiento tanto en proyectos, y soporte a los usuarios para desbloqueo de usuarios o solución de problemas.

¿De qué manera se comunican con las áreas a cargo?

A través de reuniones, vía telefónica o bien a través de correo electrónico.

¿Cómo describiría Bi Portal?

Como un portal en donde los colaboradores de Banco Industrial, S.A. tienen acceso de utilizarla como una herramienta laboral y de entretenimiento.

¿Qué sistemas trabajan para dar soporte como también para administrar Bi portal? Únicamente BI Portal.

¿Existe un día límite para envío de información que se desee publicar?

No, todo depende de los requerimientos de cada área.

¿Existe algún sistema en que les permita documentar requerimientos?

Si, a través de Bi portal, en donde se selecciona el tipo de requerimiento y quien es el analista que atendió determinado soporte.

¿Cuáles son las áreas que tiene a cargo?

Sistécnica, Mercadeo, Colocaciones, Créditos Corresponsalía y Financiamiento del Exterior, Almacenadora Integrada, Pagos, Banca Personal, Estrategia Centrada en el Cliente, Mercado de transacciones, Costos y Presupuestos, Contécnica, Cumplimiento, Centro Negocios, Servicios Varios, Personalización de Chequeras y Cajeros, Corporación T, Datacentro, Internacional, Soporte Interno, Club Bi, Bi Puntos.

Modelo de la Encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Encuesta para el Diagnostico de EPS (Ejercicio Profesional Supervisado)

Banco Industrial, S.A.

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

ENCUESTA

A continuación se presenta una serie de preguntas, favor seleccionar según sea su elección, como detallar información. Gracias por su valiosa colaboración.

1- ¿Ha utilizado BI Portal en los últimos 2 meses?

- Si
- No

2. Si la respuesta fue No, agradecemos indique ¿Por qué?

3. ¿La mayoría de las veces encuentra lo que busca?

- Siempre
- Casi Siempre
- Pocas Veces
- Nunca

4. ¿El menú del lado izquierdo ayuda a ubicar la sección que deseas?

- Siempre
- Casi Siempre
- Pocas Veces
- Nunca

5. ¿Cuál es el grado de satisfacción general con BI portal, siendo 10 la mejor calificación?

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- 0

6. ¿Qué podríamos hacer para que nos califique 10 o más cerca de 10?

7. ¿Qué información busca en BI Portal?

- Herramienta Laboral**
- Aprendizaje**
- Clasificados**
- Búsqueda de información**
- Noticias y Artículos de Interés**
- Otros**

Vaciado de las encuestas

1. ¿Ha utilizado BI Portal en los últimos 2 meses?

Respuesta	Subtotal	Total
Si	355	385
No	30	

2. Si la respuesta fue No, agradecemos indique ¿Por qué?

Debido a que la pregunta es abierta, se hizo un consenso de las respuestas que se obtuvieron dentro de ellas:

- Problemas de soporte.
- Falta de interés.
- Falta de tiempo.
- No contaban con usuario.
- Falta de capacitación.
- Porque no lo utilizo como herramienta de trabajo diaria.

3. ¿La mayoría de las veces encuentra lo que busca?

Respuesta	Subtotal	Total
Siempre	131	385
Casi siempre	200	
Pocas veces	24	
Nunca	30	

4. ¿El menú del lado izquierdo te ayuda a ubicar la sección que deseas?

Respuesta	Subtotal	Total
Siempre	158	385
Casi siempre	131	
Pocas veces	54	
Nunca	8	
Nulo	34	

5. ¿Cuál es el grado de satisfacción general con BI Portal, siendo 10 la mejor calificación?

Respuesta	Subtotal	Respuesta	Subtotal	Total
10	139	4	8	385
9	108	3	0	
8	54	2	0	
7	30	1	0	
6	8	nulo	30	
5	8			

6. ¿Qué podríamos hacer para que nos califique 10 o más cerca de 10?

Debido a que la pregunta es abierta, se hizo un consenso de las 5 principales respuestas:

- Satisfechos, nada que mejorar.
- Mejorar el soporte técnico.
- Promover al colaborador a ingresar a Bi Portal
- Involucrar a mas áreas y no solo central.
- Cambiar imagen de BI portal.
- Explicar más claramente las funciones del nuevo Bi Portal.

7. ¿Qué información busca en BI Portal?

Respuesta	Subtotal	Total
Herramienta Laboral	24	385
Aprendizaje	193	
Clasificados	19	
Noticias y artículos de interés	16	
Búsqueda de información	100	
Otro	3	
Nulo (No)	30	