

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Plan de comunicación interna en el departamento de Bank at Work con el
área de tarjeta de débito de banco G&T Continental”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Comité Directivo por:

MOISÉS DAVID VILLATORO RACANCOJ

CARNÉ 201114887

Previo a portar el título de:

LICENCIADO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Agosto del año 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 14 de 09 de 2017

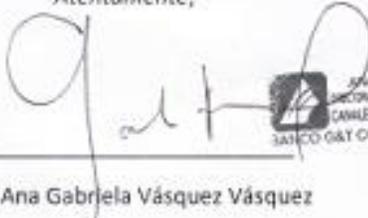
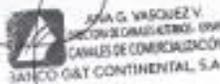
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **"MOISÉS DAVID VILLATORO RACANCOJ"** con número de carné: **"201114887"** 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 institución específicamente en **"DEPARTAMENTO DE TARJETA DÉBITO"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de 06 al 31 de 07** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE BANK AT WORK CON EL DEPARTAMENTO DE TARJETA DÉBITO DE BANCO G&T CONTINENTAL"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"BANCO G&T CONTINENTAL, S.A."**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

Licda. Ana Gabriela Vásquez Vásquez
DIRECTORA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

BANCO  **G&T CONTINENTAL**



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



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante
Moisés David Villatoro Racancoj
201114887
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE BANK AT WORK CON EL DEPARTAMENTO DE TARJETA DÉBITO DE BANCO G&T CONTINENTAL**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

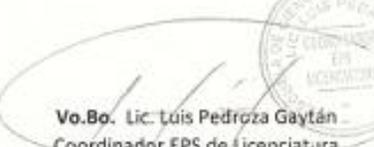
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Noheми Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura


Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
QUEVINO CALONDEA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



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

DEDICATORIAS

A DIOS

Por su misericordia y gracia que ha derramado en mí. Gracias por su infinito amor, ya que me ha regalado el don de perseverancia y por tal razón culmino este ciclo de aprendizaje, tan especial en mi vida.

A MIS PADRES

Cristian Villatoro y Luz de Villatoro; me ayudaron a ser mejor cada día, pilares y ejemplos de vida, gracias por enseñarme que la perseverancia, dedicación, compromiso, valentía, responsabilidad, honestidad y sobre todo paciencia se pueden lograr los sueños. Ellos son las personas que nunca dejaron de creer en mí, Gracias por su gran amor que me han demostrado todo el tiempo.

A MIS HERMANOS

Heydi Villatoro y Steven Villatoro; gracias por no dejarme vencer ante las diversidades, creer en mí, por su apoyo incondicional y su gran amor que me demuestran.

A MI AMIGO

Rene Mancilla, gracias por su apoyo incondicional y creer que si podía lograr este triunfo.

DEDICATORIAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS	Por ser mi casa de estudios y permitirme prepararme profesionalmente
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Por brindarme conocimientos y al gran grupo de docentes que facilitaron el aprendizaje
LICENCIADO LUIS PEDROZA	Por el apoyo oportuno y especial al proyecto.
LICENCIADA SANDRA HERNANDEZ	Por su paciencia, compromiso y consejos en el desarrollo de este proyecto.

Índice

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I	
1. Diagnóstico.....	1
1.1. Objetivos del diagnóstico.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivo específico.....	1
1.2. La institución.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integraciones y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4 Departamento o Dependencias.....	4
1.2.5. Misión:.....	5
1.2.6. Visión:.....	5
1.2.7 Objetivos Institucionales:.....	6
1.2.8 Publico Objetivo:.....	6
1.2.9 Organigrama:.....	7
1.3. Metodología.....	8
1.3.1. Descripción del Método.....	8
1.3.2. Técnica e Instrumentos de Recolección.....	9
1.3.1. Cronograma del diagnóstico.....	12
1.4. Recopilación de datos.....	13
1.4.1. Ficha de entrevista.....	13
1.4.2 Resultados de entrevistas.....	14
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de la encuesta.....	16
1.5. Radiografía de la institución.....	21
1.5.1. Fortalezas.....	21
1.5.2. Oportunidades.....	21
1.5.3. Debilidades.....	21
1.5.4. Amenazas.....	21

CAPÍTULO II

2 PLAN DE COMUNICACIÓN. 22

2.1 Antecedentes comunicacionales. 22

2.2 Objetivos de Comunicación. 22

 2.2.1 Objetivo General. 22

 2.2.2 Objetivos Específicos. 22

2.3 Público Objetivo. 23

2.4 Mensaje. 24

2.5 Estrategias. 24

 Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna. 24

 2.5.3 Creación de un directorio de extensiones. 24

2.6 Acciones de Comunicación. 25

CAPÍTULO III

3. EJECUCIÓN DEL PLAN 32

3.1 Proyecto Desarrollado 32

 3.1.1 Financiamiento 32

 3.1.2 Presupuesto 33

 3.1.3 Beneficiarios. 34

 3.1.4 Recursos Humanos 35

 3.1.5. Área Geográfica de Acción 35

3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas 36

3.3 Cronograma de Actividades 40

3.4. Control y Seguimiento 41

CONCLUSIONES 42

RECOMENDACIONES 43

Glosario 44

Bibliografía 46

Egrafía. 46

ANEXOS 47

RESUMEN

Nombre de la institución: Banco G&T Continental, Sociedad Anónima.

Nombre del proyecto: “Plan de comunicación interna en el departamento de Bank at Work con el área de tarjeta de débito de banco G&T Continental”

Objetivos del proyecto:

Objetivo General:

Presentar un plan de comunicación interna en el departamento de Bank At Work de banco G&T Continental, para mejorar la comunicación con el departamento de Tarjeta Débito.

Objetivos Específicos:

- Implementación de capacitaciones del proceso de comunicación y conocimientos básicos de tarjeta débito
- Elaboración de materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna
- Creación de un directorio de extensiones

Sinopsis del proyecto:

Este proyecto se desarrolló en tres etapas. La primera etapa, es el proceso del diagnóstico comunicacional, donde se encontraron varios hallazgos que están perjudicando la comunicación en el departamento de Bank At Work. Segunda etapa se desarrolló un plan estratégico para fortalecer la comunicación en ambos departamentos, donde se desarrollaron estrategias y acciones orientadas a los hallazgos encontrados en el diagnóstico, para fortalecer las brechas que están causando las barreras comunicacionales y la tercera etapa es la ejecución del plan, donde se determina los beneficios que dejó el proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado de licenciatura EPS

INTRODUCCIÓN

El presente ejercicio profesional supervisado EPS se realizó en Banco G&T Continental, entidad bancaria fundada desde hace más de 60 años, posicionándose en la vida de los guatemaltecos como un banco seguro confiable y solido; Este plan de comunicación, se llevara a cabo en la gerencia de canales de comercialización de Banco G&T Continental, con el departamento de Tarjeta de débito y Bank At Work.

Se desarrollaron tres etapas en el proceso del plan de comunicación interna entre ambos departamentos. La primera se trató en diagnosticar la situación actual de comunicación que se tiene en ambas áreas, gráficamente se representan los resultados y el fin principal es determinar las causas por el cual no existe comunicación de ambas partes.

La segunda etapa, se diseña un plan estratégico de comunicación interna en el departamento de Bank At Work y Tarjeta Débito de Banco G&T Continental, da a conocer aspectos muy importantes en el cual evidencia los problemas de comunicación, basándose en los antecedentes comunicacionales que existen entre ambos departamentos, en esta etapa se aportan una serie de objetivos y acciones que fortalecen estratégicamente la comunicación interna entre ambos departamentos.

Tercera etapa es la ejecución del plan de comunicación en la institución, validando el impacto que generaron las estrategias y acciones desarrolladas específicamente para mejorar y poder erradicar las barreras que existen actualmente en la comunicación.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación es parte vital para una organización y de suma importancia que exista para el desarrollo de las misma, debido a que se quiere comprender cuál es la situación actual de la comunicación dentro del departamento de Bank At Work de Banco G&T Continental, específicamente con el departamento de Tarjeta de Débito, estos departamentos tomaran en cuenta para la realización del EPS de la licenciatura de Comunicador Social.

Se elige a Bank At Work para el desarrollo del plan de comunicación interna, ya que por medio de la observación se encuentran varios hallazgos, que nos indican que la comunicación en este departamento no existe con el departamento de tarjeta de débito y a base de ello poder esclarecer y mejorar considerablemente la comunicación.

Se implementó un plan de comunicación interna en el departamento de Bank At Work y de Tarjeta Débito, a causa de varios hallazgos que se encontraron en el diagnóstico del problema, se determinó que existe una comunicación interna demasiado deficiente que está provocando un mal servicio al cliente externo,

Este plan resuelve la problemática de falta de comunicación, ya que existe mucha desinformación en el departamento de Bank At Work acerca de la Tarjeta Débito y esta es una herramienta muy fundamental en el cual ellos se pueden apoyar y generar más negocios.

Se desarrolló estratégicamente el plan de comunicación interna, para poner en marcha las estrategias y acciones, mejorando la comunicación y así llenar las expectativas del cliente externo, cumpliendo con los estándares de servicio que se compromete banco G&T Continental.

CAPITULO I

1. Diagnóstico

Diagnóstico de comunicación interna dentro del departamento de Bank at Work con el área de tarjeta de débito de banco G&T Continental

1.1. Objetivos del diagnóstico.

1.1.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna dentro del departamento de Bank at Work con el departamento de tarjeta de débito de banco G&T Continental.

1.1.2. Objetivo específico.

- Determinar cuál es el origen por el cual no existe comunicación dentro del departamento de Bank AT Work y departamento de Tarjeta Débito de Banco G&T Continental.
- Evaluar el tipo de herramientas y canales que utilizan el departamento de Bank At Work para comunicarse.
- Analizar los procesos de comunicación que existe entre el departamento de Bank At Work y el departamento de tarjeta débito

1.2. La institución.

Banco G&T Continental, Sociedad Anónima.

1.2.1. Ubicación Geográfica.

6ta Avenida 9-08 zona 9 Guatemala, Guatemala, Guatemala.

1.2.2. Integraciones y Alianzas Estratégicas.

Banco G&T Continental es una institución financiera de origen guatemalteco, con operaciones en El Salvador, Costa Rica, Panamá y Guatemala, país en donde concentra su actividad comercial. El 90% de su capital está conformado por empresarios guatemaltecos y el restante 10% está compuesto por la IFC, brazo privado del Banco Mundial. Banco G&T Continental no cuenta con operaciones en Honduras.

G&T Continental está conformado por las siguientes empresas:

- Banco G&T Continental
- Financiera G&T Continental
- GTC Bank Inc.
- G&T Conticredit
- Seguros G&T
- Afianzadora G&T
- G&T Contivalores
- Casa de Bolsa G&T Continental
- Asesoría en Valores

En centro América y Panamá

- Banco G&T Continental, El Salvador
- Financiera G&T Continental, Costa Rica
- Banco G&T Continental, Panamá

1.2.3. Antecedentes o Historia.

Grupo Financiero G&T Continental desde su fundación hace más de 60 años; ha estado presente en las diferentes etapas de la vida de sus clientes, posicionándose como un banco confiable, accesible, y cercano, y lo hemos logrado a través de una plataforma tecnológica de primer nivel, una amplia red de agencias, y un portafolio de productos innovadores que permiten maximizar el manejo de las finanzas de nuestros clientes de una manera fácil y ordenada.

Así mismo, Banco G&T Continental, en busca del crecimiento y desarrollo de la comunidad ha liderado los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial más importantes del país, orientados a la niñez, cultura, deporte, salud y desarrollo empresarial; entre los que destacan UNETE, programa empresarial de mayor recaudación de fondos para el tratamiento de niños con cáncer, Festival de Escultura, Fundación G&T Continental, Programa de Inserción Laboral de personas con capacidades diferentes, Programa de Agentes Bancarios y Micro finanzas.

Contamos con depósitos superiores a los Q45, 500 millones de quetzales, una cartera crediticia de Q31, 300 millones de quetzales y activos superiores a los Q60, 900 millones de quetzales; y nuestro crecimiento promedio en los últimos 5 años ha sido del 10.54%, siendo una fuente de empleo para más de 6,800 colaboradores, que brindan un servicio fácil, rápido y útil a más de 3.8 millones de clientes, que diariamente depositan su confianza en nuestra institución.

Este crecimiento en gran medida se debe a que en G&T Continental la innovación es una constante. Muestra de ello es que ha sido pionera en la expansión regional, al ser la primera empresa guatemalteca en expandirse hacia el mercado internacional. Con operaciones en El Salvador, Costa Rica y Panamá. Esto nos convierte en un gran protagonista en el desarrollo económico del país y de la región.

En octubre del año 2000 se formalizó la fusión de dos de los bancos más grandes e importantes del país y nace el Grupo Financiero G&T Continental, surgiendo como una institución que confía en Guatemala y ofrece a los guatemaltecos productos financieros de primer nivel a la altura de los países más desarrollados.

Gerencia de Canales de Comercialización

1.2.4 Departamento o Dependencias.

La organización de la Gerencia de banco G&T Continental cuenta con los siguientes departamentos específicos:

- Dirección Ejecutivo de administración de agencias: Es la encargada del control de todos los procesos y comunicación de agencias; esta es el encargado de difundir todos los nuevos procesos de manera interna, control de riesgos; su función principal es monitorear y velar por el resguardo de los cuentahabientes. Expansión; es la encargada de ver nuevos puntos estratégicamente para la apertura de nuevas agencias, mantenimiento de la red de agencias.
- Dirección Ejecutiva de Negocios: Esta dirección su fin principal es estandarizar los procesos internos de servicio y poder fomentar rutas estratégicas para la comercialización de productos financieros.
- Dirección de Remesas: Es la intermediaria con las diferentes remesadoras mundiales pactar estrategias para el envío y la recepción de remesas para facilitar y favorecer a los cuentahabientes.
- Dirección de Centros Plus: Su función principal es atender al perfil más alto de clientes de la institución, en centros exclusivos y de atención especializada.
- Dirección de productos y servicios: Esta es la encargada de la banca electrónica, tarjeta de débito, cajillas de seguridad y cobros de servicios. Su fin es mantener actualizando y centralizar los procesos con el área.
- Dirección Ejecutiva de puntos de servicios: Es la encargada de mantener estratégicamente puntos de servicio en empresas y es la encargada de todos los agentes G&T que están ubicados en farmacias, talleres ETC.

- Dirección Metropolitana: Su función es velar por la red de agencias del área metropolitana, por el cumplimiento de metas comerciales y control de procesos y servicio.
- Dirección Departamental: Su función es velar por la red de agencias del área departamental, por el cumplimiento de metas comerciales y control de procesos y servicio.

1.2.5. Misión:

"¡Nuestra pasión por el servicio, Resuelve... ya!"

Somos el **Banco de Tu Vida**, por nuestra trayectoria, dinamismo, conocimiento del cliente y la constante aplicación de principios y valores en nuestras prácticas de negocio.

1.2.6. Visión:

"Crecer y hacer crecer, generando riqueza"

1.2.7 Objetivos Institucionales:

En G&T Continental buscamos un crecimiento sostenido y rentable; siempre y cuando el mismo propicie el desarrollo de los grupos con los que interactuamos. Así mismo, es importante destacar que cuando hablamos de riqueza no sólo nos referimos a la abundancia y prosperidad económica, sino también a la riqueza de conocimiento y motivación; a la generación de relaciones fructíferas que promueven el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad; brindando fuentes de trabajo, beneficios óptimos, cuidando los negocios de nuestros clientes y financiando los sueños de los guatemaltecos.

1.2.8 Publico Objetivo:

Hombres y mujeres de 18 a 60 años de edad residentes en la ciudad capital e interior de la república, que pertenecen a los niveles socioeconómicos A, B, C.

- Sociedades y empresas individuales que conforman el segmento de corporaciones y empresas: mediana y gran empresa.
- Cualquier persona mayor de edad que pueda adquirir el producto.
- Cualquier persona menor de edad con tutor responsable que pueda adquirir el producto.

1.2.9 Organigrama:



Fuente: Archivo de gerencia de canales de comercialización.

1.3. Metodología.

Exponer, por etapas, los pasos, actividades o acciones que se emprenderán, para ejecutar el proceso de la investigación. (Piloña Ortiz, 2017, pág. 235)

1.3.1. Descripción del Método

Enfatiza la aplicación del método inductivo. Propone ideas y preguntas previas sobre el entorno, las condiciones explícitas e implícitas del medio o contexto en el que se desarrolla el fenómeno, considerado el grado de influencia en el mismo. (Piloña Ortiz, 2011, pág. 17)

El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 7)

Según Sampieri es la metodología que permite recolectar y analizar la investigación con un proceso de interpretación, por esa razón se realizara este tipo de método, debido a lo que se desea diagnosticar; es el método más factible, funcional y eficiente. Para poder investigar y accesible para la participación de los interesados ya que se cuenta con contacto directo y retroalimentación de los mismos.

Para poder realizar el proceso se buscó que los participantes del departamento de tarjeta de débito de banco G&T Continental junto con Bank At Work estuviesen para poder presentarles el plan de comunicación, para mantener una línea de comunicación eficaz.

1.3.2. Técnica e Instrumentos de Recolección

Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación para comprobar o refutar una hipótesis. (Piloña Ortiz, 2017, pág. 49)

Los instrumentos para recolectar datos fueron los siguientes:

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona a otra u otras. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas.

La entrevista estructurada, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta. La entrevista Semiestructurada: se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información. La entrevista abierta se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 403)

La entrevista puede ser, libre o dirigida; la entrevista libre es cuando no utiliza ningún esquema prediseñado o itinerario que permita el seguimiento ajustado a un patrón definido o definitivo; usualmente utiliza preguntas abiertas. La entrevista dirigida es cuando se tiene una guía, (planificada metódicamente) que se sigue estrictamente. Las preguntas en esta última pueden ser abiertas o cerradas. (Piloña Ortiz, 2011, pág. 82)

Entrevistas personales: son entrevistas en profundidad con determinados miembros de la organización, para obtener información sobre puntos que setengan confusos o que no hayan quedado suficientemente claros con otros instrumentos de investigación. (Capriotti Peri, 2009, pág. 148)

Se entiende la entrevista como un conjunto de “reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.”(Taylor & Bogan, 1986, pág. 101)

Definiendo y analizando el instrumento de recolección de datos a través de la entrevista se consideran los siguientes aspectos:

- Su objetivo fundamental es obtener información de los entrevistados, determinar distintos tipos de rasgos a través de la conversación.
- Se debe aplicar una planificación, estructura, tiempo para la codificación del mensaje.
- Es flexible y abierta ayuda a que la entrevista sea fluida.
- Se tiene encuentros personales con los grupos involucrados de la investigación.
- Este método se adapta al diagnóstico que se realizara para la línea de comunicación eficaz ya que su estructura permite la flexibilidad.

Observación: es un proceso que requiere atención e inteligencia, orientado por un objetivo terminal y organizador y dirigido hacia un objeto con el fin de obtener información. La observación puede transformarse en una poderosa técnica de investigación social en la medida que se orienta, planifica, controla y somete. (Pérez Serrano, 1994, pág. 23)

La observación: observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto total o parcial de la realidad del fenómeno que se estudia y que registra mental, gráfica y descriptivamente este, para su análisis posterior; también se dice que es: acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo. (Piloña Ortiz, 2011, pág. 79)

La Observación es base fundamental para poder detectar los problemas de comunicación que existen en ambos departamentos, este proceso está orientado a obtener la información de la realidad de una manera gráfica y descriptiva ya que según la investigación se orienta, planifica y controla.

La encuesta: es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de una población, a la que se denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según las particularidades objetivos que interese en alcanzar a través de esta técnica. (Piloña Ortiz, 2017, pág. 71)

1.3.1. Cronograma del diagnóstico.

CRONOGRAMA	ENERO		FEBRERO			
	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA						
INICIO PROCESO DE OBSERVACIÓN						
ENTREVISTA PARA LA AUTORIZACIÓN DE EPS						
ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICO						
ASESORIA EN SALÓN DE EPS						
INVESTIGAR METODOLOGÍA						
ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO DE BAW						
ASESORIA EN SALÓN DE EPS						
ESTRUCTURA DE DIAGNOSTICO						
ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO DE BAW						
FASE DE OBSERVACIÓN Y RECOPIACIÓN DE DATOS						
ELABORACIÓN DE RADIOGRAFÍA						
REVISIÓN DE INFORME DE DIAGNOSTICO						
ENTREGA DE INFORME FINAL						

Fuente: cronograma elaborado por Epesista Moisés Villatoro

1.4. Recopilación de datos.

1.4.1. Ficha de entrevista.



Ficha de entrevista de Bank At Work de Banco G&T Continental

Fecha: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Tipo de entrevista: Estructurada, abierta

Objetivo: Diagnosticar y evaluar el contexto desde una perspectiva vivencial del problema comunicacional

- 1) ¿Qué entiende por comunicación?
- 2) ¿Qué tan fundamental considera que es la comunicación para el desarrollo de su trabajo?
- 3) ¿Considera que la comunicación es eficiente en su departamento?
- 4) ¿Existe comunicación entre usted y su jefe inmediato?
- 5) ¿usted mantiene comunicación con otras áreas aparte de su departamento? ¿Cuáles?
- 6) ¿Considera que el área de tarjeta de débito tiene comunicación con su departamento?
- 7) ¿Usted sabe cómo comunicarse con los especialistas de tarjeta de débito?
- 8) ¿Que considera que sea la causa por la cual exista la falta de comunicación?
- 9) ¿Qué soluciones podría usted proponer para mejorar la comunicación entre su departamento y Tarjetas de Débito?
- 10) ¿Usted está en la disposición a contribuir a que exista mejor comunicación entre su departamento y Tarjeta Débito?

Fuente: Ficha de entrevista, elaborado por Epesista Moisés Villatoro

1.4.2 Resultados de entrevistas

Entrevista 1

Nilda Felix es la encargada del personal de back office de Bank at work, su función principal es velar por el ingreso de las cuentas sean los datos correctos. Ella indicaba que el departamento está dividido por tres áreas que conforman un grupo total de 33 personas.

Durante la entrevista se realizaron los siguientes interrogantes el cual de una manera abierta ella respondió; ¿Qué entiende por comunicación? De una manera muy profesional indicaba que es cuando interviene un emisor y receptor de allí se obtiene feed back, al tener este resultado comprendemos que el mensaje que envió el emisor, si lo comprendió el receptor. El cual indicaba que la comunicación es vital para el desarrollo de su trabajo y lastimosamente la comunicación dentro del departamento de bank At work no era lo mejor, trata de realizar diferentes modalidades para poder tener a todo su departamento en una solo línea de comunicación.

Ella indicaba que la comunicación que ella tenía con sus subalternos era muy buena, pero como Siempre hay unas personas que se aíslan y no tratan de compartir con los demás. A estas personas ha trabajado de diferente forma pero no cambian su mentalidad. El departamento no maneja mucha comunicación con otras áreas específicamente ya que no es de su incumbencia, ellos tratan de salir de su trabajo sin tener la necesidad de comunicarse con los demás.

Es muy impactante el poder informarnos que existe un departamento de tarjeta de débito y que hay especialistas que apoyen a facilitar cualquier inconveniente que puedan surgir las TD'S después de tres años de estar en este puesto. Considera que se debe a la falta de interés de ambos departamentos para poder congeniar y crear un canal de comunicación para poder apoyarse.

Entrevista 2

Carlos Fernando Lopez es ejecutivo de negocios de Bank At Work, su función principal es generar negocios con empresa. Por tal motivo es muy preocupante que no tenga bien claro el concepto de comunicación, el indica que comunicación es el canal donde se recibe información. El considera que la comunicación es fundamental en su puesto ya que por la interacción que tiene el con varias empresas es necesario que exista buena coordinación y esto se logra a través de una comunicación. Cuando se le realizó la pregunta que tan la comunicación existe entre él y su jefe inmediato; indico que la comunicación es buena sin embargo en muchas ocasiones no era inmediata si no que pasaba un tiempo sin el tener el conocimiento del algún nuevo proceso.

Carlos indica que él se comunica con algunas áreas fuera de su departamento el cual le apoyan con aspectos que le solicitan las empresas que el atiende. Pero actualmente no tiene ningún tipo de relación con el departamento de tarjeta débito, ya que hace mención que en ocasiones solicitaba apoyo pero por no existir un contacto específico lo direccionaban a call center y allí medio lo asesoraban por lo cual desistió seguir intentando tener comunicación con tarjeta de débito. Por ende no tiene conocimiento que existan los especialistas de tarjeta de débito el cual son los idóneos para que él pueda salir de cualquier duda. La causa por la cual no existe esta comunicación es porque no existe un producto específico para poder tener este contacto directo con el departamento.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de la encuesta.

Grafica 1



Fuente: Encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: El 83% de los entrevistados indica que si existe comunicación constante con el Jefe pero el 17% indica que en ocasiones no, es muy distante.

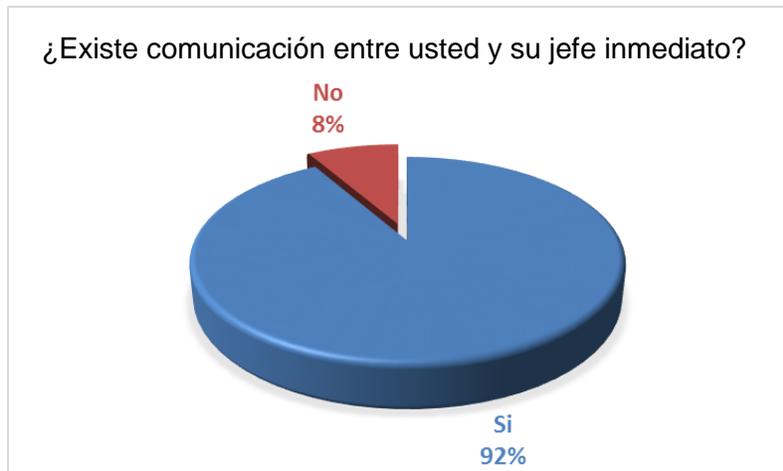
Grafica 2



Fuente: Encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación Los entrevistados indicaron que la comunicación es fundamental y vital para el desarrollo de cualquier actividad en sus labores.

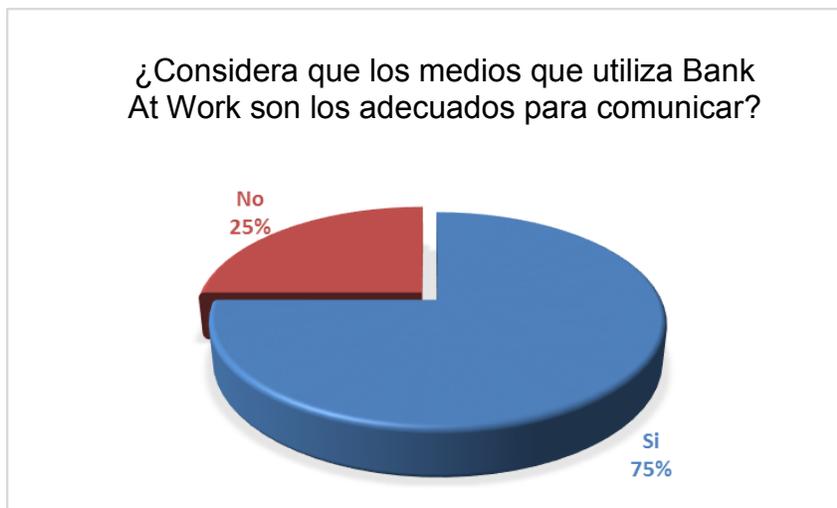
Grafica 3



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: la mayoría de los encuestados indican que la comunicación es distante debido al rol de trabajo y solo se enteran de procesos de forma indirecta.

Grafica 4



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: él 75% de los encuestados indicó que son funcionales pero el 25% indican que es mucha información que envían y no le toman importancia.

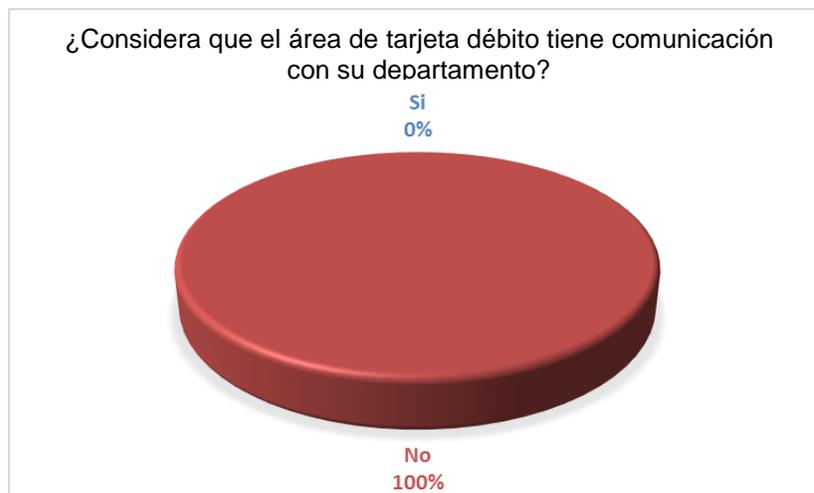
Grafica 5



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: el canal que tiene mayor impacto dentro de BAW, es el correo electrónico, implementándose lentamente Whatsapp.

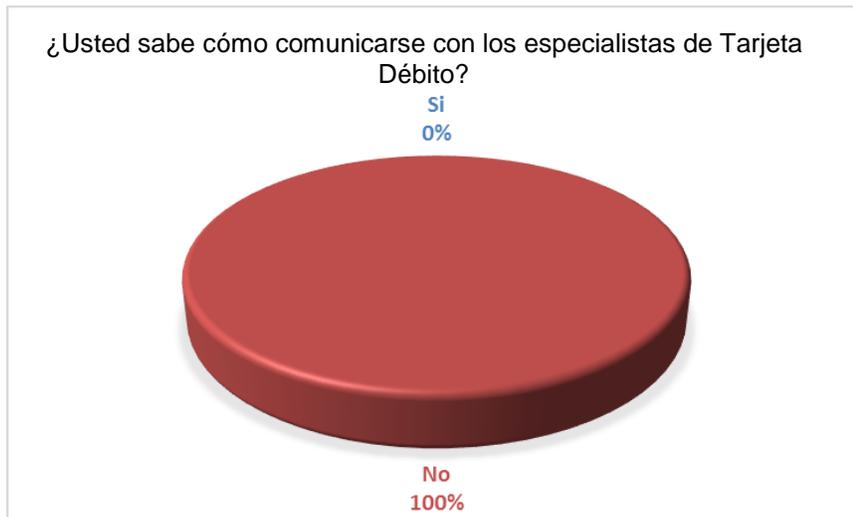
Grafica 6



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: El 100% de los encuestados no tienen conocimiento de la existencia del departamento de tarjeta de débito.

Grafica 7



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: El 100% de los encuestados no tienen conocimiento de la existencia de especialista del departamento de tarjeta de débito.

Grafica 8



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: El mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que por medio de capacitaciones se podrá desarrollar mejor comunicación.

Grafica 9



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: La indiferencia que existe es a causa de interés de buscar adquirir nuevo conocimiento y salir de su zona de confort.

Grafica 10



Fuente: Grafica de resultado de encuesta elaborado por Epesista Moisés Villatoro

Interpretación: los entrevistados están dispuestos a cambiar y llenos de motivación por ser tomados en cuenta para mejorar.

1.5. Radiografía de la institución.

1.5.1. Fortalezas.

- Los colaboradores del departamento de Bank At Work tiene una comunicación bastante eficaz que ayuda a tener mejor ambiente laboral.
- Están con la disposición a mejorar la comunicación con el departamento de Tarjeta débito

1.5.2. Oportunidades.

- Capacitaciones constantes
- Creación de una línea de comunicación con los especialistas de Tarjeta débito

1.5.3. Debilidades.

- Confunden el significado de comunicación con información, esto perjudica que no tienen la interacción necesaria para salir de dudas.
- No presentan una comunicación constante con el jefe.
- No les interesa la comunicación sin tener un beneficio a cambio.
- No conocen el departamento de TD.
- No conocen a los especialistas de TD
- No tienen comunicación con el departamento de TD
- Los medios que utiliza BAW no son los adecuados para comunicar.
- No tienen una vía directa con el departamento de TD
- Falta de capacitaciones

1.5.4. Amenazas.

- Falta de comunicación entre ambos departamentos afectan los procesos comerciales que brinda Bank At Work
- Falta de conocimiento del área de TD.
- Brindar mala información a los clientes de BAW con respecto de la TD
- Brindar mal servicio externo, debido a la falta de comunicación interna en ambos departamentos.
- Poco interés en el departamento de TD

CAPÍTULO II

2 PLAN DE COMUNICACIÓN.

2.1 Antecedentes comunicacionales.

El departamento de Bank At Work no evidencia ningún antecedente comunicacional con el departamento de Tarjeta Débito.

2.2 Objetivos de Comunicación.

2.2.1 Objetivo General.

Presentar un plan de comunicación interna en el departamento de Bank At Work de banco G&T Continental.

2.2.2 Objetivos Específicos.

- Fortalecer los medios de comunicación interna del departamento de Bank At Work y Tarjeta Débito.
- Mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo entre ambos departamentos de Banco G&T Continental.
- Creación de un directorio telefónico.

2.3 Público Objetivo.

Segmentación Demográfica.	Segmentación Geográfica	Segmentación Psicográficas
<ul style="list-style-type: none"> • Edad: 18 a 50 años 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento: Guatemala y Chimaltenango 	<ul style="list-style-type: none"> • Clase social: media-baja, media-media y media- alta
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo: Hombres y mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Municipios: Amatitlán, Chianautla, chuarrancho, Mixco, fraijanes, villa nueva, villa canales, santa catalina Pinula, San José Pinula, san miguel petapa, san pedro ayampuc y San Lucas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Socioeconómico: C+ y B-
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos: Q 3000.00 a Q 18000.00 	<ul style="list-style-type: none"> • Zonas que viven: 1, 2 ,3, 5, 6, 7,11, 13, 17, 18, 19, 21 	<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad: Extrovertidos, ambiciosos, luchadores.
<ul style="list-style-type: none"> • Ocupación: Ejecutivos, Asesores y Back Office. 		<ul style="list-style-type: none"> • Valores: Responsables, honrados, honestos, disciplinados
<ul style="list-style-type: none"> • Religión: cristianos protestantes, católicos, mormones y Testigos de Jehová. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos: Usuarios de Smarth Phones y Redes Sociales.
<ul style="list-style-type: none"> • Raza: Mestizos 		
<ul style="list-style-type: none"> • Nacionalidad. Guatemaltecos. 		

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

2.4 Mensaje.

“El banco de tu vida”

“Promover, impulsar y aportar; para mejorar y avanzar”

Promoviendo ideas, estrategias o pensamientos ayudará a impulsar el desarrollo y aportar ideales para mejorar y avanzar hacia nuevos cambios. Este mensaje se adaptó al plan de comunicación para poder desarrollar al personal y comprometerse a una nueva experiencia de comunicación.

2.5 Estrategias.

Implementación de capacitaciones del proceso de comunicación y conocimientos básicos de tarjeta débito.

A través del diagnóstico se identificó que es necesario implementar un proceso de Formación, con la finalidad que los colaboradores de Bank At Work puedan conocer técnicas de comunicación, servicio y la estructura que tiene el departamento de Tarjeta débito.

Elaboración de materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna.

Se creará una serie de materiales digitales para apoyar el programa de capacitación y así implementar manuales de conocimiento básico, comunicados, afiches y buzón de sugerencias; Estos materiales son viables y muy factibles para la aceptación e implementación dentro de la organización.

Creación de un directorio de extensiones.

Se implementará un directorio con las extensiones de los especialistas de Tarjeta Débito; esto creará accesibilidad al momento que ellos desean comunicarse de una manera mucho más fácil y rápida.

2.6 Acciones de Comunicación.

Acción 1	
A que estrategia pertenece la acción	Implementación de un proceso de formación
Problema	Falta de conocimiento
Producto	Capacitación
Objetivo comunicacional	Desarrollar conocimientos básicos a los colaboradores de Bank At work
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Presencial

Acción 1		
Actividad	Objetivos	Conclusiones
Rompe hielo	Derivar barreras, para mejorar la interacción con el grupo.	Generar empatía
Desarrollo de capacitación. (Proceso de comunicación)	Explicar el proceso y como funciona.	Diferenciar comunicación con información.
Desarrollo de capacitación. (Estrategias de servicio)	Fomentar las buenas practicas de comunicación.	Demostrar como elevar la dopamina al cliente por medio de una buena comunicación.
Dinamica Grupal	Medir el impacto de comunicación que tiene el grupo al momento de trabajar en equipo	Determinar la comprensión de la capacitación brindada.

Fecha	10/07/2017
Hora	8:30 AM - 10:00 AM
Lugar	Cafeteria BAW
Expositor	Moisés Villatoro
Tema	Proceso de comunicación

Fuente: E pesista Moisés Villatoro, Junio 2017

Acción 2

A que estrategia pertenece la acción	Implementación de un proceso de formación
Problema	Falta de conocimiento
Producto	Capacitación
Objetivo comunicacional	Desarrollar conocimientos básicos a los colaboradores de Bank At work
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Presencial

Acción 2

Actividad	Objetivos	Conclusiones
Rompe hielo	Derivar barreras, para mejorar la interacción con el grupo.	Generar empatía
Desarrollo de capacitación. (Conocimientos básicos de la TD)	Dar a conocer las características, procesos y estructura del departamento de tarjeta débito	Desarrollar el conocimiento del personal
Clinicas de servicio	Realizar escenarios estructurados para dramatizar objeciones reales y solucionarlo de la manera adecuada	Resaltar aspectos positivos y mejorar lo negativo.
Dinamica Grupal	Medir el impacto de comunicación que tiene el grupo al momento de trabajar en equipo	Determinar la comprensión de la capacitación brindada.

Fecha	13/07/2017
Hora	8:30 AM - 10:00 AM
Lugar	Cafeteria BAW
Expositor	Moisés Villatoro
Tema	Conocimientos básicos de TD

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, Junio 2017

Acción 1

A que estrategia pertenece la acción	Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna
Problema	Falta de conocimiento
Producto	Manual digital
Objetivo comunicacional	Proporcionar información básica para el desarrollo y conocimiento de TD
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electronico

Fuente: Epesista Moisés Villatoro

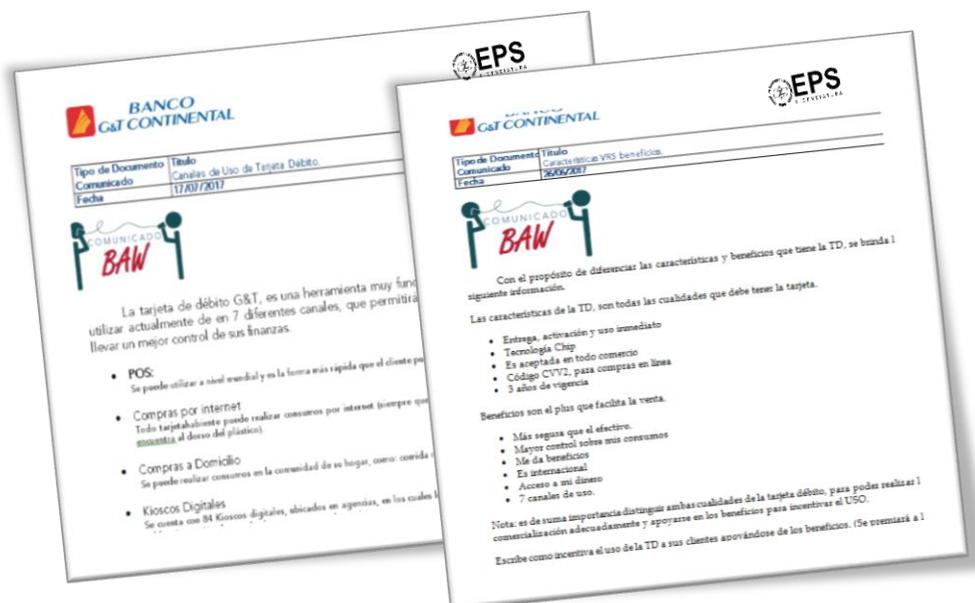


Portada, contraportada y contenido de manual digital elaborado por epesista Moisés Villatoro

Acción 2

A que estrategia pertenece la acción	Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna
Problema	Falta de conocimiento
Producto	Comunicados digitales
Objetivo comunicacional	Mantener informados al personal de BAW, para estandarizar procesos, modificaciones, funciones y beneficios de la TD
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electronico

Fuente: Epesista Moisés Villatoro



Comunicados digitales elaborados por epesista Moisés Villatoro

Acción 3

A que estrategia pertenece la acción	Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna
Problema	Falta de comprensión en comunicados
Producto	Afiches digitales
Objetivo comunicacional	Resaltar aspectos relevantes de comunicados a través de artes muy graficos.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electronico

Fuente: Epesista Moisés Villatoro



Afiches digitales elaborados por epesista Moisés Villatoro

Acción 4

A que estrategia pertenece la acción	Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna
Problema	falta de comunicación
Producto	Buzón de sugerencias
Objetivo comunicacional	Implementar una línea de comunicación directa con el personal de BAW
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electrónico

Fuente: Epesista Moisés Villatoro



Creación del directorio del departamento de TD elaborados por epesista Moisés Villatoro

Acción 1

A que estrategia pertenece la acción	Creación de un directorio de extensiones
Problema	falta de comunicación
Producto	Directorio
Objetivo comunicacional	Mejora la comunicación con el departamento de BAW, proporcionando un directorio de extensiones del departamento de TD.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Correo electronico y ví telefonica

Fuente: Epesista Moisés Villatoro



Creación del buzón de sugerencias de TD, elaborados por epesista Moisés Villatoro

CAPÍTULO III

3. EJECUCIÓN DEL PLAN

3.1 Proyecto Desarrollado

“Plan de comunicación interna en el departamento de Bank at Work con el área de tarjeta de débito de banco G&T Continental”

3.1.1 Financiamiento

En un 68% los gastos fueron asumidos por el Epesista y Banco G&T Continental Absorbió el 32% haciendo un total del 100% del presupuesto total.

3.1.2 Presupuesto

Presupuesto				
Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría comunicacional	Q8,500.00	Q8,500.00	Epesista
1	Manual digital	Q2,000.00	Q2,000.00	Epesista
7	Comunicados digitales	Q100.00	Q700.00	Institución
7	Afiches digitales	Q175.00	Q1,225.00	Institución
1	Directorio	Q550.00	Q550.00	Epesista
1	Buzón de sugerencias	Q1,800.00	Q1,800.00	Institución
3	Equipo de formación (cañonera, laptop)	Q350.00	Q1,050.00	Institución
16	Promocionales	Q25.00	Q400.00	Institución
Total			Q16,225.00	

Financiamiento	Monto
Institución	Q 5,175.00
Epesista	Q 11,050.00
Total	Q 16,225.00

3.1.3 Beneficiarios

Beneficiario	Beneficio
Beneficiario Primario Personal del departamento de Bank At Work.	EL beneficio principal es para los ejecutivos, asesores y Back Office del departamento de Bank AT Work de banco GyT Continental, para orientar una buena comunicación y originación de información
Beneficiario Secundario Personal del departamento de Tarjeta Débito. Especialistas y asesores.	El beneficio secundario es dirigido a: Especialistas ; ellos podran realizar estrategias para diversificar el uso de la Tarjeta. Asesores ; podran generar bases de datos contactables.

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

3.1.4 Recursos Humanos

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD
Gabriela Vasquez	Directora de Productos y Servicios	Facilitar reuniones con el departamento de BAW y Permisos necesarios para la implementación del plan de comunicación interna
Maria Isabel Pineda	Supervisora de Tarjeta Débito	Apoyo para establecer procesos; proveer promocionales para las actividades que se llevaron a cabo durante el plan y autorización de afiches digitales
Wendy Maeda	Especialista de Uso	Monitoreo de indicadores de originación, este indicador tendría un cambio significativo a través de la comunicación que se les transmitió al equipo de BAW y validación de comunicados
Nilda Felix	Jefe de Back Office BAW	Apoyo para realizar el plan de comunicación interna dentro de BAW
Antonio Polanco	Jefe de Ejecutivos BAW	Apoyo para solicitar instalaciones para llevar a cabo la formación de comunicación dentro de oficinas de BAW
Benjamin Garcia	Jefe de Asesores de BAW	Aclaraciones de procesos y asistencia de dudas al momento de formar al personal de BAW

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

3.1.5. Área Geográfica de Acción

- Edificio Centro Operativo 6ta avenida "A" 8-00 zona 9 2do nivel, Ciudad Guatemala

3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas

Estrategia:

Implementación de capacitaciones de comunicación y conocimientos básicos de comunicación.

Objetivo Comunicacional:

Capacitar al personal del departamento de Bank At Work con un programa de formación, implementando conocimientos básicos de comunicación y del Producto de tarjeta Débito, para establecer procesos y técnicas.

Descripción:

Se ejecutó de una manera estratégica que permitió generar un alto impacto de empatía al inicio y durante el proceso de la estrategia.

La estrategia se basó en la estructura del proceso de comunicación y de fomentar las buenas prácticas de comunicación, para elevar la dopamina al receptor y poder crear una comunicación sin barreras y fluida.

Acciones desarrolladas:

- a. Acción 1: Capacitación procesos de comunicación.
- b. Acción 2: Formación de conocimientos básicos de Tarjeta Débito.



Epesista Moisés Villatoro, desarrollando el programa de capacitación al departamento de Bank At Work, Julio 2017



Epesista Moisés Villatoro, desarrollando las clínicas de venta, al departamento de Bank At Work, Julio 2017

Estrategia:

Elaboración de materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna.

Objetivo Comunicacional:

Crear una serie de materiales digitales para apoyar el programa de capacitación con aspectos relevantes, para obtener mejor comprensión y poder retroalimentar constantemente.

Descripción:

Se desarrolló estratégicamente el envío de diversos materiales digitales, en el cuál se interactuó con el personal de Bank At Work, obteniendo buena aceptación y retroalimentación de cada material enviado.

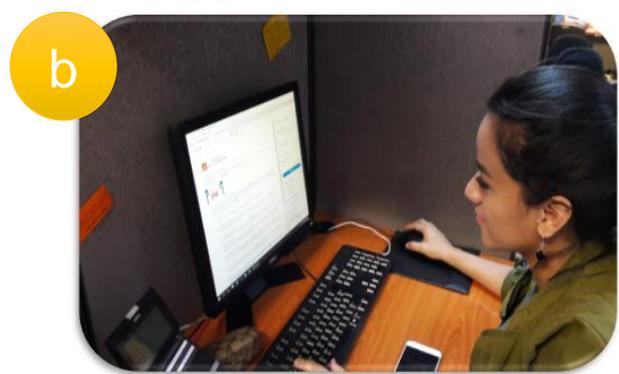
Esto permitió mejorar la comunicación y romper toda barrera que había existido; el enviar los diversos materiales, ayudo a mejorar la comprensión de procesos y aspectos muy importantes de tarjeta de débito.

Acciones desarrolladas:

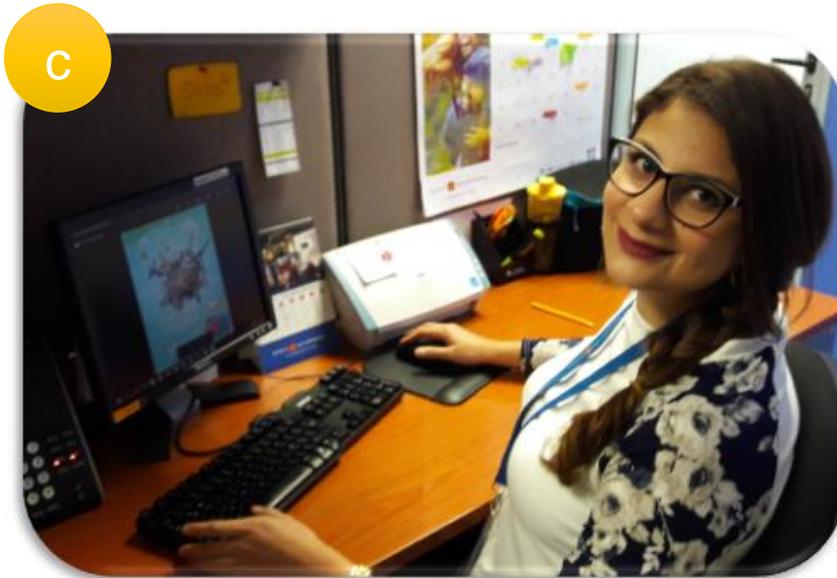
- a. Acción 1. Manual digital
- b. Acción 2. Comunicados Digitales
- c. Acción 3. Afiches digitales
- d. Acción 4. Buzón de sugerencia



Envío de manual digital al departamento de Bank At Work, por epesista Moisés Villatoro, Julio 2017



Envío de comunicados digitales al departamento de Bank At Work, por epesista Moisés Villatoro, Julio 2017



Envió de afiches digitales al departamento de Bank At Work, por epesista Moisés Villatoro, Julio 2017



Proyecto realizado por Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

Estrategia:

Creación de un directorio de extensiones.

Objetivo Comunicacional:

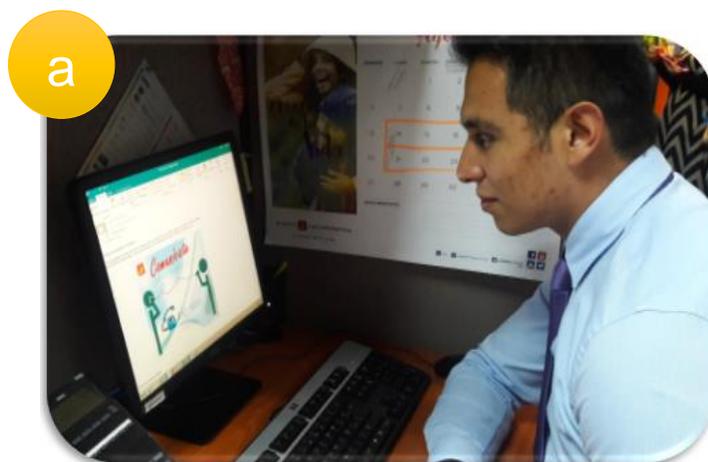
Implementar un directorio con las extensiones de los especialistas de Tarjeta Débito; para generar comunicación con los colaboradores de Bank At Work, de una manera rápida y fácil.

Descripción:

Se ejecutó la estrategia mediante el envío de un mailing dando a conocer la extensión del especialista de servicio, para centralizar las llamadas, en lo que se familiarizan con el resto del equipo de tarjeta de débito; se adjuntó al envío el directorio completo; esto permitió mejorar la comunicación y la interacción con el departamento de Bank AT Work.

Acciones desarrolladas:

- a. Acción 6. Directorio



Envío de Directorio al departamento de Bank At Work, por epesista Moisés Villatoro, Julio 2017

3.3 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA	JUNIO				JULIO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
PROGRAMAR CITA CON BAW								
PRESENTACIÓN DE PLAN A JEFES DE BAW								
ENVIO DE MANUAL DIGITAL								
CAPACITACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN								
CAPACITACIÓN DE CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE TD								
ENVIO DE COMUNICADOS								
ENVIO DE AFICHES DIGITALES								
ENVIO DE DIRECTORIO								
BUZÓN DE SUGERENCIAS								
COMUNICADOS DIGITALES								
AFICHES DIGITALES								
EVALUACIÓN								

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

3.4. Control y Seguimiento

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Implementación de un proceso de formación</p>	<p>El departamento de Bank At Work cuenta con un equipo de 35 personas el cual se realizó la capacitación a 33 personas.</p>	<p>Esta capacitación implementó conocimientos básicos de comunicación y del Producto de tarjeta Débito.</p>
<p>Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna.</p>	<p>Se envió el material de la estrategia al departamento de bank At Work, impactando a 35 colaboradores, mejorando un 90% su conocimiento.</p>	<p>La implementación de esta estrategia, fortaleció la comunicación y aumento los conocimientos básicos de tarjeta débito.</p>
<p>Creación de un directorio de extensiones</p>	<p>Se implementó la estrategia, obteniendo impacto en consulta del 55% de los colaboradores</p>	<p>Se interactuó con los colaboradores de Bank At Work, obteniendo varias llamadas de consultas y dudas.</p>

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, agosto 2017

CONCLUSIONES

El plan de comunicación interna que se trabajó mediante el ejercicio profesional supervisado EPS realizado en Banco G&T Continental, entidad bancaria posicionada en el mercado como una institución sólida.

- La institución necesita procesos de comunicación interna para mejorar sus indicadores.
- Es determinante la fluidez de la comunicación, para que exista una mejor organización y se pueda trabajar estratégicamente para que el conocimiento se empodere y sea efectivo
- Es conveniente que la comunicación gire 360°, ya que el departamento de Bank At Work no tiene el hábito de lectura y por ello es más accesible llegar la información de forma gráfica, para que ellos interpreten mejor la comunicación que se les brinda.
- El trabajo en equipo es fundamental para que exista una mayor comunicación e integración dentro del departamento, para generar un mejor ambiente laboral.
- La comunicación interna es fundamental que exista dentro de los departamentos para que se reduzcan los problemas a los clientes externos.
- Es muy importante manejar y distribuir información concreta y fácil de comprender para que se reduzcan las barreras comunicacionales y pueda existir mejor interacción y aprendizaje en ambas vías.

RECOMENDACIONES

La comunicación es parte vital dentro de la institución, por ello se recomienda que se trabaje de forma eficiente y constante para que pueda fluir de una mejor manera.

- Continuar realizando capacitaciones donde estén integrando al equipo con estrategias, y procesos nuevos de Tarjeta débito para que el nuevo personal que incorpore tenga el conocimiento necesario.
- Actualizar el manual de conocimientos básicos con una periodicidad trimestral, para incorporar nuevos procesos, beneficios y estrategias y así manejar un manual con versión nueva cada trimestre.
- Continuar con el envío de comunicados, manejando la misma estructura, seguir con la implementación de actividades dentro del comunicado para poder medir el impacto con las respuestas y no perder e contacto con el departamento de Bank At Work.
- Seguir con el envío de afiches digitales, resaltando los aspectos más relevantes del comunicado, para que se posicionen en la mente del colaborador y pueda recordarlo fácilmente.
- Continuar promoviendo la comunicación a través de integraciones para que prevalezca la comunicación y se rompa toda barrera comunicacional.

Glosario

Afiches	Lámina en que hay inscripciones o figuras y que se exhibe con fin es informativos o publicitarios.
Agencias	Dedicada a gestionar asuntos o prestar determinados servicios.
Agente	Persona que gestiona alguna cosa en nombre de otra a la que representa.
Antecedentes	Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.
APP	Plataforma virtual, aplicación de pago.
ATM	Instrumento de retiro de efectivo, más conocido como cajero automático.
Back office	Departamento que se encarga en ingresar los datos de cuentas nuevas.
Banco	Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de accionistas y clientes
Banco mundial	es una organización internacional especializada en finanzas y que depende la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuya principal misión es la asistencia técnica y financiera de países en desarrollo que justamente necesitan de préstamos, créditos o cualquier otro apoyo económico
Bank At Work	Nombre en inglés que significa, banco en el trabajo, es un departamento especializado a trabajar con empresas a nivel maco.
Comunicados	Nota, declaración o parte que se comunica para conocimiento público.
Cronograma	Calendario de trabajo.
CVV2	Código de pago para compras en internet a través de las tarjetas.
Economía	Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.
Empresario	Es aquella persona que detenta el control estratégico sobre una empresa económica, tomando las decisiones relacionadas a fijar los objetivos de producción, establecer los medios más adecuados para alcanzar esos fines y organizar la administración.
Especialista	Que tiene conocimientos profundos en una rama determinada de la ciencia, la técnica o el arte o en un campo determinado de una profesión o actividad.
Especialista	Que cultiva o practica una rama determinada de un arte o una ciencia
Estrategia	En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Financiera	Que se dedica a la financiación o concesión de préstamos para realizar operaciones de compra.
Fusión	Integración de varias empresas en una sola entidad, que suele estar legalmente regulada para evitar excesivas concentraciones de poder sobre el mercado.
Ideales	Son metas, objetivos. Representan intereses, por los cuales una persona es capaz de dedicar toda su vida con tal de lograrlo
Inserción	Efecto de insertar o inserir.
Integración	Acción y efecto de integrar o integrarse.
Kiosco	Instrumento de consulta para facilitar el proceso en agencias.
MasterCard	Es una marca de tarjetas de crédito y de débito
Método	Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.
Metodología	Exponer por etapas, los pasos, actividades o ocasiones que se emprenderán para ejecutar el proceso de investigación,
Micro finanzas	Son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.
Portafolio	Determinar la estrategia de mercadeo que debe seguirse con relación a la mezcla de productos que idealmente debería darse en la empresa.
POS	Instrumento de pago, su función principal es realizar el cobro por medio de las tarjetas de pago.
Punto de Compromiso	Forma identificada de un fraude en instrumentos de pago o retiro con tarjetas.
Solidez	Confronta los grados de liquidez de los activos contra los niveles de exigibilidad de las fuentes de financiamiento.
Tarjeta Débito	Instrumento financiero que permite utilizar efectivo sin necesidad de tenerlo físicamente.
Visa	Es una marca de tarjetas de crédito y de débito

Bibliografía

- Capriotti Peri, P. (2009). BRANDING CORPORATIVO.
- Carl Mcdaniel, J. R. (2015). Investigación de mercados.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación.
- Pérez Serrano, G. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes.
- Piloña Ortiz, G. (2011). Metodos y Tecnicas de Investigacion Documental y de Campo.
- Ponce Talancón, H. (2006). Contribuciones a la economía.
- Taylor & Bogan. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación.
- Piloña Ortiz, G. A. (2017). Guía practica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala: GP editores.

Egrafía.

- <http://www.gytcontinental.com.gt>. (s.f.).
- <http://www.rae.es>

ANEXOS

Transcripción completa de entrevista.

Entrevista No. 1

El día 14 de febrero del año 2017 se llevó la primera entrevista con la supervisora de Back office del departamento de Bank AT Work, ubicado en la 6av A 8-00 Zona 9 Edificio Centro Operativo 2do Nivel

Nilda Felix es la encargada del personal de back office de Bank at work, su función principal es velar por el ingreso de las cuentas sean los datos correctos. Ella indicaba que el departamento está dividido por tres áreas que conforman un grupo total de 33 personas.

Durante la entrevista se realizaron los siguientes interrogantes el cual de una manera abierta ella respondió; ¿Qué entiende por comunicación? De una manera muy profesional indicaba que es cuando interviene un emisor y receptor de allí se obtiene feed back, al tener este resultado comprendemos que el mensaje que envió el emisor, si lo comprendió el receptor. El cual indicaba que la comunicación es vital para el desarrollo de su trabajo y lastimosamente la comunicación dentro del departamento de bank At work no era lo mejor, trata de realizar diferentes modalidades para poder tener a todo su departamento en una solo línea de comunicación.

Ella indicaba que la comunicación que ella tenía con sus subalternos era muy buena, pero como Siempre hay unas personas que se aíslan y no tratan de compartir con los demás. A estas personas ha trabajado de diferente forma pero no cambian su mentalidad. El departamento no maneja mucha comunicación con otras áreas específicamente ya que no es de su incumbencia, ellos tratan de salir de su trabajo sin tener la necesidad de comunicarse con los demás.

Es muy impactante el poder informarnos que existe un departamento de tarjeta de débito y que hay especialistas que apoyen a facilitar cualquier inconveniente que puedan surgir las TD'S después de tres años de estar en este puesto. Considera que se debe a la falta de interés de ambos departamentos para poder congeniar y crear un canal de comunicación para poder apoyarse.

Entrevista No. 2

El día 16 de febrero del año 2017 se llevó la segunda entrevista con el ejecutivo de negocios del departamento de Bank AT Work, ubicado en la 6av A 8-00 Zona 9 Edificio Centro Operativo 2do Nivel.

Carlos Fernando Lopez es ejecutivo de negocios de Bank At Work, su función principal es generar negocios con empresa. Por tal motivo es muy preocupante que no tenga bien claro el concepto de comunicación, él indica que comunicación es el canal donde se recibe información. Él considera que la comunicación es fundamental en su puesto ya que por la interacción que tiene con varias empresas es necesario que exista buena coordinación y esto se logra a través de una comunicación. Cuando se le realizó la pregunta que tan buena es la comunicación entre él y su jefe inmediato; indicó que la comunicación es buena sin embargo en muchas ocasiones no era inmediata si no que pasaba un tiempo sin el tener el conocimiento del algún nuevo proceso.

Carlos indica que él se comunica con algunas áreas fuera de su departamento el cual le apoyan con aspectos que le solicitan las empresas que él atiende. Pero actualmente no tiene ningún tipo de relación con el departamento de tarjeta débito, ya que hace mención que en ocasiones solicitaba apoyo pero por no existir un contacto específico lo direccionaban a call center y allí medio lo asesoraban por lo cual desistió seguir intentando tener comunicación con tarjeta de débito. Por ende no tiene conocimiento que existan los especialistas de tarjeta de débito el cual son los idóneos para que él pueda salir de cualquier duda. La causa por la cual no existe esta comunicación es porque no existe un producto específico para poder tener este contacto directo con el departamento.

Las soluciones que él propone para mejorar la comunicación con el departamento de tarjeta de débito, es poder crear reuniones y capacitaciones cada lapso de tiempo para poder conocer a los especialistas y estar informados de cualquier nuevo proceso además que se cree un directorio delimitando únicamente a los interesados de ambas partes para que cuando sea lo conveniente se pueda localizar sin ningún problema.

Entrevista No. 3

El día 16 de febrero del año 2017 se llevó la tercera entrevista con la supervisora de Back office del departamento de Bank AT Work, ubicado en la 6av A 8-00 Zona 9 Edificio Centro Operativo 2do Nivel

Martha Calderón es asesor comercial de Bank At Work, su función principal es cerrar negocios con los empleados de las empresas de su cartera. Ella tiene el concepto de comunicación muy inestable, ya que ella expresa, que comunicación es el medio donde recibe información. Indica que la comunicación es un 100% importante en toda empresa, ya que es muy esencial que exista. Considera que la comunicación en el departamento es vital para que trabajen en una línea pero indica que un 60% es efectivo y el 40% restante no lo es ya que existe un tipo de desacuerdos por el cual no existe una comunicación efectiva como tal.

La comunicación con el jefe inmediato, ella indica que es nivelado un 70% si y un 30% no, debido a que cuando comunican nuevos procesos ella es la última en enterarse por ese motivo indica que no lo es al 100%. Martha indica que ella cuando se le presenta duda de cualquier inconveniente se comunica al call center ya que es la vía más fácil de poder informarse de cualquier cambio que surja.

Martha no tiene el conocimiento que exista un departamento específico de tarjeta de débito, mucho menos que existan especialistas encargados de poder atender las solicitudes que ellos presenten. Esto es a causa que no son tomados en cuenta ella hace mención que a su departamento no les llega nada de información son aislados aunque su trabajo es muy representativo. La solución que ella considera factible que exista una reunión donde se presenten los especialistas de tarjeta de débito, ella esta con la mejor disposición de tener contacto más directo con el departamento de tarjeta de débito para poder cerrar brechas que existen y que las barreras que se han creado al paso de los años sean destruidas.

Tabla comparativa, puntos de encuentro y disensos entre entrevistados.

Pregunta	Nilda Felix.	Martha Calderon
¿Qué entiende por comunicación?	Es la retroalimentación que se tiene de dos personas.	El medio donde recibo información.
¿Qué tan fundamental considera que es la comunicación para el desarrollo de su trabajo?	Si, es fundamental ya que les permite cerrar negocios con empresas.	Si al 100%
¿Considera que la comunicación es eficiente en su departamento?	Si	60% Efectiva y 40% no
¿Existe comunicación entre usted y su jefe inmediato?	Si	70% si y 30% no
¿Considera que el área de tarjeta de débito tiene comunicación con su departamento?	No, existe comunicación	No

Fuente: Tabla comparativa elaborada por Epesista Moisés Villatoro

Modelo de encuesta.



Encuesta a Bank At Work de Banco G&T Continental.

Departamento _____
Nombre _____
Puesto _____

1) ¿considera que la comunicación es eficiente en su departamento?

SI NO

2) ¿Cree que es fundamental la comunicación para el desarrollo de su trabajo?

SI NO

3) ¿Existe comunicación entre usted y su jefe inmediato?

SI NO

4) ¿Considera que los medios que utiliza Bank At Work son los adecuados para comunicar?

SI NO

5) ¿Cuáles son los canales que utilizan actualmente para tener comunicación?

Facebook Correo Electronico WhatsApp

6) ¿Considera que el área de Tarjeta de débito tiene comunicación con su departamento?

SI NO

7) ¿Usted sabe cómo comunicarse con los especialistas de tarjeta de débito?

SI NO

8) ¿Qué solución propone para mejorar la comunicación entre su departamento y tarjeta de débito?

Falta de herramientas No me interesa No conoce el departamento

9) Que considera que sea la causa por la cual no existe comunicación entre su departamento y el departamento de tarjeta de debito

Capacitaciones Reuniones Directorio

10) ¿Usted está en la disposición a contribuir a que exista mejor comunicación entre su departamento y Tarjeta Débito?

SI NO

Implementación de proceso de formación.

- Formación de comunicación, servicio y estructura del departamento de Tarjeta Débito.



PLAN DE COMUNICACIÓN BANK AT WORK

TARJETA DÉBITO.



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



AGENDA

- ¿Qué es comunicación?
- Estrategia de Servicio y venta.
- Ciclo de TD
- Tarjeta Débito
- Rentabilidad
- Características
- Beneficios
- Cobros
- Originación
- Clínicas de Venta.



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

¿QUE ES COMUNICACIÓN?



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

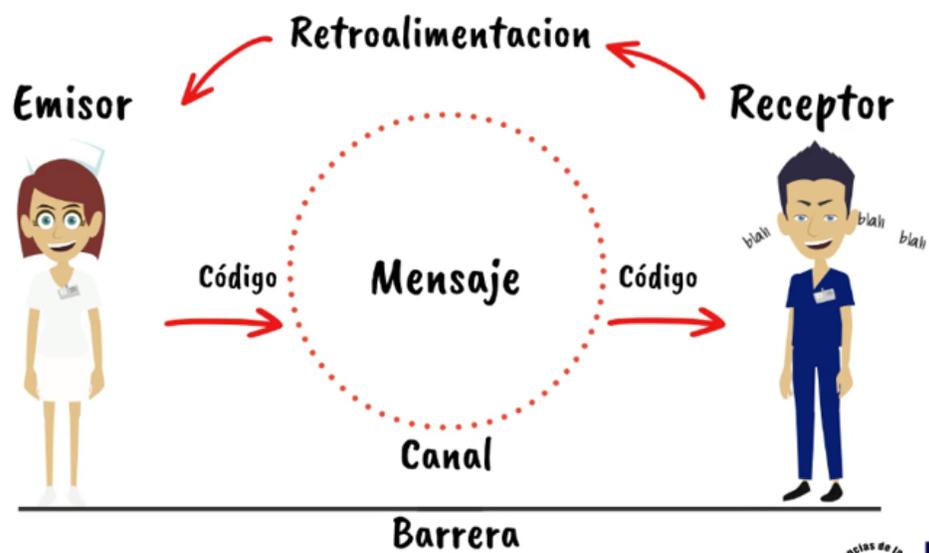
COMUNICACIÓN



El proceso comunicativo implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).

Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

PROCESO DE COMUNICACIÓN



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y VENTA



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

ESTRATEGIAS DE SERVICIO.

El cliente espera una combinación entre una escucha activa, una comprensión rápida y el hecho de ser reconocido. Una buena estrategia de atención tiene en cuenta el servicio al cliente, su satisfacción y la calidad de dicho servicio. Las virtudes más importantes que esperan los clientes cuando reciben un servicio son:

- Amar lo que uno hace
- Resolver los problemas, lo mas pronto posible.
- Ofrecer una experiencia
- Paciencia
- Respeto
- Tiempo

Impactar al cliente desde la primera interacción.



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

ESTRATEGIAS DE VENTAS

Una venta efectiva es aquella en la cual se puede generar un negocio y realizando un cierre inmediato. Para poder obtener una venta efectiva es necesario cumplir con una serie de pasos en las cuales nos podrá ayudar a tener cierres efectivos y generar negocios exitosos.

- Siempre lucir espectacular. Esto ayudara a generar la confianza ya que te sintiras bien y así podrás desenvolverte bien.
- Sonreír!
- Saludar firmemente.
- Participar al cliente para que se sienta bien. (Debe existir una conversación).
- Entregar tarjeta de presentación.
- Hacerse amigos. (Una llamada, un correo electronico, ayudara a que el cliente sienta confianza)



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

PASOS VITALES PARA PODER CAUSAR UNA PRIMERA BUENA IMPRESIÓN Y PODER SIMPATIZAR AL CLIENTE.

- Investigar, prepararse ayudara a aumentar las probabilidades de éxito.
- Perfilar,
- Escuchar al cliente,
- Cumplir lo que prometes.
- Motivación para lograr sus metas.
- Establecer confianza autentica (debes de mostrar que es un EXPERTO en el producto)



Elaboración de PTT de Comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

**“TODO ES POSIBLE A LA
MEDIDA QUE TÚ CREAS QUE
ES POSIBLE”**

Arturo Orantes



DEPARTAMENTO

Tarjeta Débito



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Ciclo de la tarjeta



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



¿Qué es Tarjeta de Débito?

Es un instrumento que brinda a nuestros clientes el acceso directo a los fondos de sus cuentas ya sean de depósitos monetarios o de ahorro, con el fin de efectuar compras, pagos y realizar retiros de dinero en cualquier cajero automático.

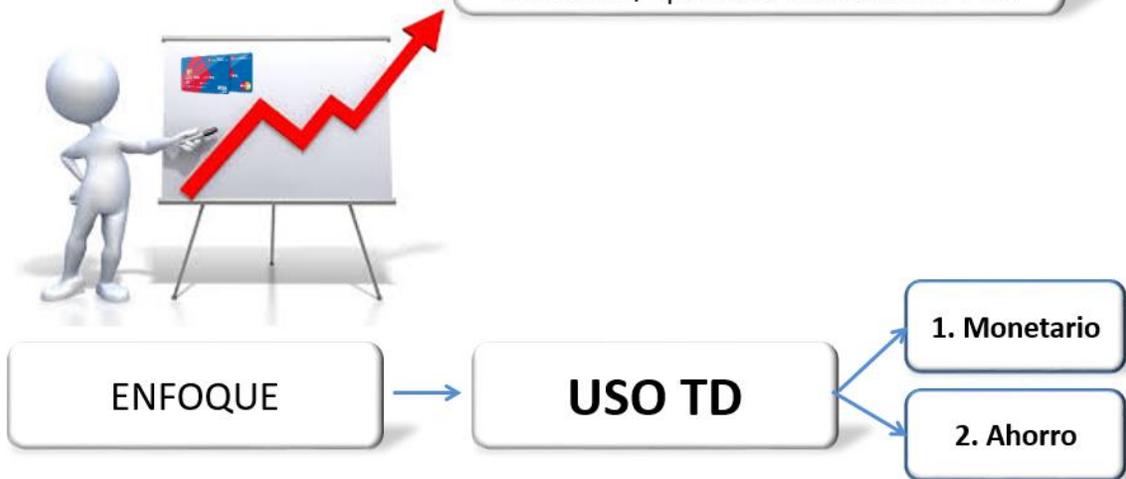


Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

¿Cómo es rentable Tarjeta de Débito G&T?



Una cuenta con TD es **4** veces mas rentable, que una cuenta sin TD.



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Promociones temporales



Esta es la tarjeta
CON LOS BENEFICIOS
QUE REALMENTE
Quieres

HOY 2x1 EN

McMenú Desayuno
Almuerzo

McMenú
McHífrica
Nachos
Almuerzo

CON TUS TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO
PROMOCIÓN VÁLIDA 14 Y 15 DE MARZO

BANCO G&C CONTINENTAL
EL BANCO DE TU VIDA

Esta es la Tarjeta
CON LOS BENEFICIOS
QUE REALMENTE
Quieres

PARQUEO GRATIS Y DESCUENTOS

EN ESTABLECIMIENTOS AL COMPRAR LOS REGALOS DE MAMA Y PAPA.

CON TUS TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO
VALIDA TU TONTO EN SERVIDOR DE G&C CONTINENTAL POR COMPRAS BASTOS & STEEL

BANCO G&C CONTINENTAL
EL BANCO DE TU VIDA

Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Catálogo de beneficios



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Cobros



DESCRIPCIÓN	COSTO
Manejo de TD Mensual	Q. 15.00
Manejo de TD Mensual (Planilla MasterCard)	Q. 10.00
Bancacel Alertas	Q. 15.00
Seguro GTC Protegido	Q. 10.00
Reposición de TD	Q. 30.00



Elaboración de PTT de conocimiento básicos de Tarjeta Débito, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

PROCESOS



- Modificación de limite.
- Monitorear los establecimientos donde rechacen la TD, E. I
- Bloqueo y desbloqueo de TD
- Solicitud de TD
- TD E.I. Rechazada en establecimiento
- Ubicación de TD
- TD Bloqueada
- Puntos de compromiso.
- Pin invalido





TARJETA DÉBITO.



Clínicas de venta



Elaboración de PTT de clínicas de venta, cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Práctica #1



1. Tiempo:

Tiempo: 1 min.

Cliente:	Será designado a desarrollar el perfil que se le expone en el siguiente caso.
Escenario:	"Cliente confuso"

2. Desarrolle:

Usted pasa con el asesor a brindar sus datos y presentará las siguientes dudas/objeciones al inicio de la interacción.

Mala comunicación
Asesor molesto

! Usted es libre de decidir si con los argumentos manejados por la persona que le está ofreciendo acepta o no acepta!

Práctica #2



Cliente:	Será designado a desarrollar el perfil que se le expone en el siguiente caso.
Escenario:	"Desarrollar estrategias de servicio"

1. Tiempo:

Tiempo: 1 min.

2. Desarrolle:

Usted pasa con el asesor a brindar sus datos y presentará las siguientes dudas/objeciones a la hora que le ofrezcan T. de débito G&T Continental.

Cliente exigente
Necio

! Usted es libre de decidir si con los argumentos manejados por la persona que le está ofreciendo acepta o no acepta!

Práctica #3



Cliente:	Será designado a desarrollar el perfil que se le expone en el siguiente caso.
Escenario:	"Desarrollar estrategias de Venta"

1. Tiempo:

Tiempo: 1 min.

2. Desarrolle:

Usted pasa con el asesor a brindar sus datos y presentará las siguientes dudas/objeciones a la hora que le ofrezcan T. de débito G&T Continental.

Clonación de TD

No es segura

Prefiero utilizar efectivo

! Usted es libre de decidir si con los argumentos manejados por la persona que le está ofreciendo acepta o no acepta!

Práctica #4



Cliente: Será designado a desarrollar el perfil que se le expone en el siguiente caso.

Escenario: "Beneficios"

1. Tiempo:

Tiempo: 1 min.

2. Desarrollo:

Usted pasa con el asesor a brindar sus datos y presentará las siguientes dudas/objeciones a la hora que le ofrezcan T. de débito G&T Continental.

No tiene beneficios

Los beneficios solo son para TC

! Usted es libre de decidir si con los argumentos manejados por la persona que le está ofreciendo acepta o no acepta!



Cualquier duda escribir al buzón:

✓ BC TARJETA DÉBITO



Elaboración de PTT directorio de contacto; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

**“SI BUSCAS RESULTADOS
DISTINTOS, NO HAGAS SIEMPRE
LO MISMO”**

Albert Einstein



Elaboración de PTT de plan de comunicación; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Materiales digitales para mejorar los procesos de comunicación interna.

Manual digital:



Elaboración de propuesta de portada de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito; cargo del proyecto de E pesista Moises

Villatoro



Elaboración de propuesta de contraportada de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



Contenido

INTRODUCCIÓN	4
CICLO DE LA TARJETA DÉBITO.....	5
¿Qué es Tarjeta de Débito?.....	6
OBJETIVO.....	6
¿Cómo es rentable Tarjeta de Débito G&T?	7
CARACTERÍSTICAS.....	8
BENEFICIOS.....	8
Tarjeta de Entrega Inmediata	9
Objetivo:	9
BENEFICIOS.....	9
Requisitos:	9
Características:	10
Seguro GTC Protegido.....	11
GTC PROTEGIDO:	11
Cobertura:.....	11
Requisitos:	11
Objetivo:	11
Canales de USO.....	12
POS:	12
Compras por Internet:.....	12
Compras a domicilio:	12
Kioscos Digitales:.....	13
Cajero Automático:.....	13
Vuelto Con VISA:	13
VPT+:	13
Cobros.....	14
Servicio:.....	15
REPOSICIÓN Y / O RENOVACIÓN DE PLÁSTICO	15
BLOQUEO DE TARJETA	15



ADMINISTRACIÓN.....	15
ORGANIGRAMA:	15
SUPERVISOR TD.....	16
ESPECIALISTA DE VENTA.....	16
ASESORA DE VENTA.....	16
ESPECIALISTA DE USO.....	16
ASESORA DE USO.....	16
ESPECIALISTA DE LEALTAD.....	17
ASESORA DE LEALTAD.....	17
ESPECIALISTA DE SERVICIO.....	17
ASESORA DE SERVICIO.....	17



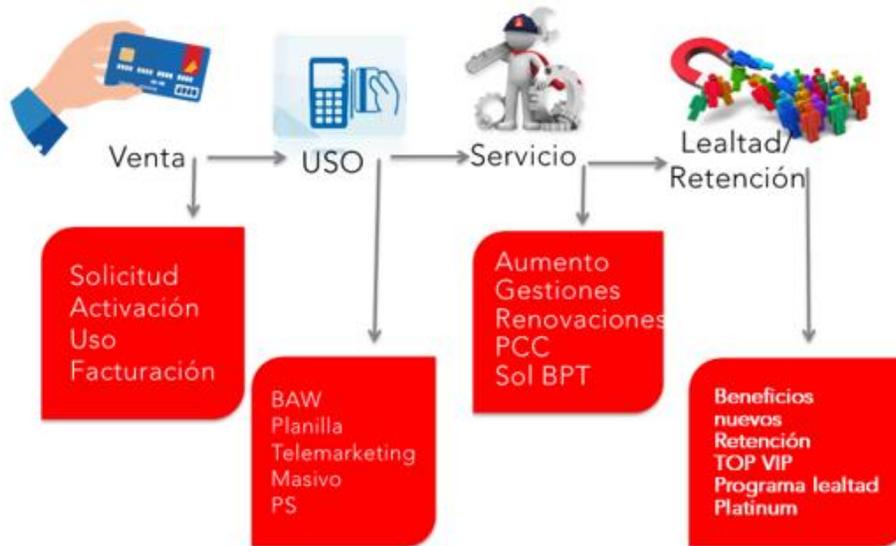
INTRODUCCIÓN

El presente manual de Tarjeta Débito es parte esencial de un plan de comunicación interna dentro del departamento de Bank At Work y Tarjeta Débito de Banco G&T Continental, da a conocer aspectos muy importantes en el cual ayudara a tener todo el conocimiento del producto y del departamento.

A través del plan de comunicación interna se aportará diversos conocimientos que beneficiara de gran manera al departamento de Bank AT Work, aspectos que el departamento no tiene conocimiento y estos se basan en; estructura del departamento de Tarjeta Débito, procesos, características, beneficios de la tarjeta débito. Con el fin de que todos estén en sintonía y puedan brindar a sus clientes la información correcta y así poder generar mayor impacto en el mercado.



CICLO DE LA TARJETA DÉBITO



Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



¿Qué es Tarjeta de Débito?

Es un instrumento que brinda a nuestros clientes el acceso directo a los fondos de sus cuentas ya sean de depósitos monetarios o de ahorro, con el fin de efectuar compras, pagos y realizar retiros de dinero en cualquier cajero automático.



OBJETIVO

Proporcionar a nuestros clientes una forma rápida, segura y fácil de tener accesibilidad a su dinero.





¿Cómo es rentable Tarjeta de Débito G&T?

Actualmente el Banco recibe una comisión por los adquirentes (VISA Y MASTERCARD). La comisión es sobre la facturación, es decir, sobre el monto de lo que consume el cliente en establecimientos con POS. La tasa actualmente promedio es de 1.56%.

Una cuenta con TD es **4** veces más rentable. que una cuenta sin TD.



Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



CARACTERÍSTICAS

Características

VISA

1.  • Entrega, Activación y USO INMEDIATO
• Es para uso Internacional
2.  • Con tecnología Chip
• Se utiliza en cualquier establecimiento que cuente con POS / ATM
3.  • Actualmente cuentan con CVV2 para realizar compras por internet.
4.  • 3 años de vigencia, para mayor seguridad.

**

MasterCard

1.  • Es una tarjeta de activación inmediata.
2.  • Es de uso Internacional
• Con Tecnología Chip
3.  • Se puede utilizar en cualquier establecimiento que cuente con POS y en ATM.
3.  • Actualmente cuentan con CVV2 para realizar compras por internet.
• 3 años de vigencia, para una mayor seguridad.

• Límite de retiro efectivo diarios: Q. 2,000
• Límite de consumo diario: Q. 4,000

7

BENEFICIOS

- Más segura que el efectivo
- Mayor control sobre mis consumos
- Me da beneficios
- Es Internacional
- Acceso a mi dinero
- Impresión de estados de cuenta sin costo. (kioscos).



6



Tarjeta de Entrega Inmediata

Es un valor agregado que surge para mejorar el tiempo de respuesta, entregándole al cliente su tarjeta de débito LISTA PARA USAR al momento de abrir su cuenta.

Objetivo:

Facilitar la vida financiera de clientes que aperturen cuenta nueva, Incrementar el USO de tarjeta de débito entregándola de forma inmediata lista para usar en cualquier establecimiento o cajero automático.

BENEFICIOS

- Más segura que el efectivo
- Mayor control sobre mis consumos
- Me da beneficios
- Es internacional
- Acceso a mi dinero
- Impresión de estados de cuenta sin costo. (kioscos).



Requisitos:

Actualmente para obtener una TD entrega inmediata el cliente debe de abrir una cuenta.



Características:

Características

VISA

1. Entrega, Activación y **USO INMEDIATO**
 - Es para uso Internacional
 - Con tecnología Chip
2. 
 - Se utiliza en cualquier establecimiento que cuente con POS / ATM
3. 
 - Actualmente cuentan con CVV2 para realizar compras por internet.
4. 
 - 3 años de vigencia, para mayor seguridad.

• •

MasterCard

1. 
 - Es una tarjeta de **activación inmediata.**
 - Es de uso Internacional
 - Con Tecnología Chip
2. 
 - Se puede utilizar en cualquier establecimiento que cuente con POS y en ATM.
3. 
 - Actualmente cuentan con CVV2 para realizar compras por internet.
3. 
 - 3 años de vigencia, para una mayor seguridad.

• Límite de retiro efectivo diarios: Q. 2,000
• Límite de consumo diario: Q. 4,000

7



Importante: No refleja el nombre del cliente solo figura **CLIENTE GYT CONTINENTAL**.

8



Seguro GTC Protegido

GTC PROTEGIDO:

Es un beneficio más que ofrece Tarjeta de Débito G&T Continental, para brindarle seguridad adicional a nuestros clientes en todos sus consumos y transacciones.

Cobertura:

1. Aplica para las Tarjetas de débito G&T Continental VISA o MasterCard, con o sin Chip.
2. Aplica para Tarjetas titulares y adicionales.
3. Está disponible para clientes nuevos y existentes.

Protección:

1. La suma asegurada es igual al monto de los cargos fraudulentos por robo, extravío o clonación con un máximo de Q.5, 000.00.
2. Aplica para transacciones locales e internacionales.
3. Se amparan las Tarjetas de débito titulares y adicionales hasta un máximo de 3 eventos anuales por cuenta (monetaria / ahorro).

Requisitos:

1. Poseer un servicio de "Bancacel Alertas" activo.
2. Poseer una Tarjeta de débito activa, ya sea VISA o MasterCard con o sin CHIP.

Objetivo:

- a. Ofrecer al cliente mayor seguridad y confianza al utilizar su tarjeta de débito.
- b. Mejorar el servicio y tiempos de respuesta al cliente en casos de fraude.





Canales de USO

La tarjeta de débito G&T se puede utilizar actualmente en los siguientes 7 canales.

POS:

Establecimientos a nivel del mundo que cuenten con terminal de POS para realizar consumos.



Compras por Internet:

Todo tarjetahabiente puede realizar consumos por internet (siempre que su TD tenga el código de CV2 que se encuentra al dorso del plástico).



Compras a domicilio:

Se puede realizar consumos en la comunidad de su hogar, como: comida rápida, farmacias entre otros.





Kioscos Digitales:

Se cuenta con 84 Kioscos digitales, ubicados en agencias de perfil de Funcionalidad y Monetarios; en los cuales los clientes pueden realizar consultas de saldos, impresión de estado de cuenta y pago de servicios.



Cajero Automático:

+ de 700 cajeros automáticos disponibles de G&T en la red de 5B; en los cuales el cliente puede realizar: Pago de servicios básicos, Consulta de Saldo y Retiro de efectivo.



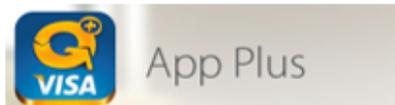
*Fácil encontrarnos
y fácil utilizarnos*

Vuelto Con VISA:

Es un servicio propiamente de VISANET y uso exclusivo para tarjeta de débito, con el cual el cliente puede realizar consumo en establecimiento y poder adquirir efectivo en el mismo momento, sin ningún cargo adicional. Establecimientos disponibles: Gasolineras Shell, Supermercados La Torre, McDonald's y Cemaco.

VPT+:

Es un servicio que ofrece VISANET tanto para tarjeta de débito y crédito, con el cual se puede realizar transferencias entre tarjetas VISA, pagos en comercios y recargas telefónicas.





Cobros.

DESCRIPCIÓN	COSTO
Manejo de TD Mensual	Q. 15.00
Manejo de TD Mensual (Planilla MasterCard)	Q. 10.00
Bancacel Alertas	Q. 15.00
Seguro GTC Protegido	Q. 10.00
Reposición de TD	Q. 30.00

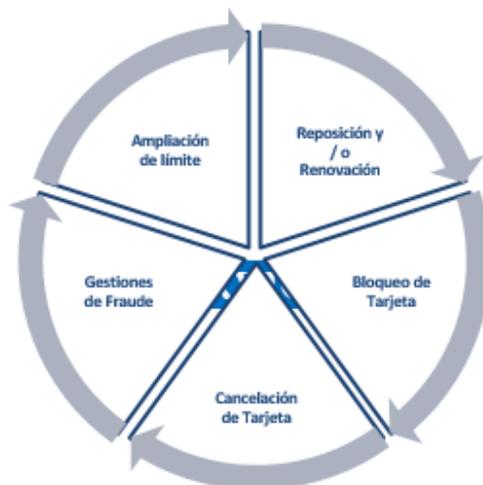


Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito; cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro



Servicio:

En toda la red de agencias de G&T se le puede brindar un servicio personalizado a nuestros tarjetahabientes, tales como:



REPOSICIÓN Y / O RENOVACIÓN DE PLÁSTICO

Al momento que al cliente se le vence su plástico actual o extravió el mismo, puede avocarse a la agencia y solicitar la renovación y / o reposición del mismo.

BLOQUEO DE TARJETA

El cliente al extraviar su plástico puede solicitar un bloqueo temporal del mismo.

CANCELACIÓN DE TARJETA

El cliente puede solicitar en cualquier momento la cancelación de su plástico, es una gestión personal.

GESTIONES DE FRAUDE

Las gestiones de fraude pueden ser: por clonación de plástico, consumos no reconocidos, entre otros.



AMPLIACIÓN DE LÍMITE

Actualmente todas las tarjetas al momento de ser emitidas, tienen un límite de:

Retiro de efectivo diarios de Q.2,000.00

Consumos en establecimiento diarios de Q. 10,000.00

Este límite es establecido por el banco como medio de prevención.

El cliente en base a sus necesidades puede solicitar ampliación del mismo, pero queda bajo la responsabilidad del cliente.



ADMINISTRACIÓN

ORGANIGRAMA:



Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito a cargo del proyecto de E pesista moisés Villatoro

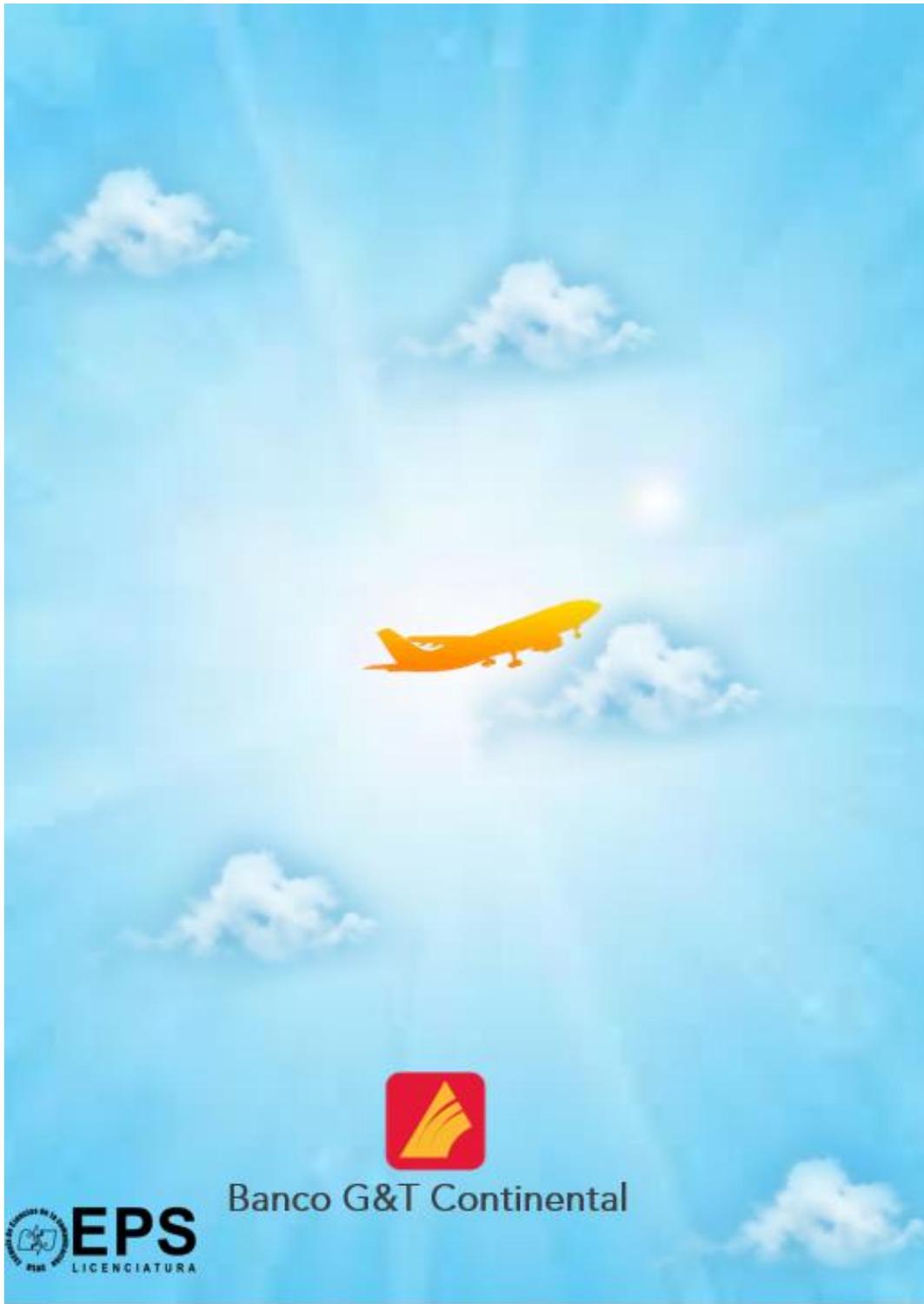


TIPS

- No acepte ayuda de personas extrañas para utilizar el cajero Automático
- No divulgue su PIN
- Destruya el sobre Flex y memorice el PIN.
- No permita que se lleven su tarjeta débito y la deje de visualizar
- No sature la billetera con demasiadas tarjetas, (arruina el chip)
- Siempre utilice su tarjeta débito para realizar cualquier pago, le ayudara a tener un mejor control en sus finanzas



Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito a cargo del proyecto de E pesista moisés Villatoro



Elaboración de manual de conocimientos básicos de Tarjeta Débito a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro

Comunicados digitales:



Tipo de Documento	Título
Comunicado	Originación de Datos
Fecha	24/07/2017



La Originación de datos es de suma importancia, para poder contactar a nuestros clientes, por tal motivo es indispensable que todas las cuentas nuevas posean los datos correctos del cliente, los cuales son:

Número de teléfono Celular
Numero de Teléfono de casa (si lo tuviera)
Correo Electrónico
Dirección correcta.

Con ellos podremos cumplir parte de nuestra cultura de excelencia en servicio de G&T Continental.

Esto ayudara a poderle comunicar promociones, beneficios, si en caso sufriera algún bloqueo por PCC o riesgo operativo. El fin principal es poder tener los datos correctos al momento que se necesite y el cliente siempre tenga el servicio que se merece.

Importante:

No olvidar que es parte de nuestra visión de GYT, **"Nuestra pasión por el servicio Resuelve YA"** y parte de nuestro trabajo es poder solicitarle los datos reales al cliente para evitar molestias en el futuro.

¿Usted que propone para poder elevar el indicador de originación de las cuentas de BAW? Se premiará la respuesta más creativa el día de hoy. No dejes de opinar tu respuesta es muy importante para nosotros.

1.0 Historia de Revisión del Documento:

Autor del documento:	Moises Villatoro Especialista de Tarjeta Débito
----------------------	--

Elaboración de comunicados digitales a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro



¿Sabias qué?

Q10,000
POS



Todas las TD'S con Chip tienen un límite de consumo diario en POS de Q 10,000




¿Sabias qué?

PROMOCIONES



Brindar más BENEFICIOS al cliente, facilita la Venta y fomenta el USO de la TD en POS.




¿Sabias qué?

A partir del mes de Julio todas Reposición de TD será GRATIS, si el cliente ha facturado en los últimos dos meses Q1500.00 cada mes.




Tarjeta Débito

Elaboración de afiches digitales a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Directorio:



Elaboración de directorio de extensiones a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro



Elaboración de directorio de extensiones a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro



Elaboración de directorio de extensiones a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro

Buzón de sugerencias:



Elaboración de buzón de sugerencias a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Cotizaciones:

OFERTA DE SERVICIOS			
Fecha:	12/07/2017	No. De OFERTA	333
Compañía Solicitante:	Banco GyT		
Atención a:	Moises Villatoro	Telefono:	23386888
E-mail:	villatoro.md@gmail.com	Nit:	-
Dirección:	6a Avenida 9-08 Zona 9, Guatemala		
DATOS DE LA OFERTA			
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Sub-Totales
30	Capacitación en relaciones interpersonales en el trabajo.	350.00	10,500.00
10	Uso de instalaciones y alimentos	150.00	1,500.00
2	Cobro administrativo diario	500.00	1,000.00
			0.00
			0.00
			0.00
TOTAL			13,000.00
		Moneda:	(Q.)Quetzales
		TOTAL+IVA	14,560.00
Elaboró:	Ing. José Jorge Alarcón	Fecha de elaboración:	12/07/2017
Observaciones:	2 grupos de 15 personas. 8hrs. de capacitación.		

Nota:

- * Se tendrá personal a disposición del equipo para cualquier inconveniente de ser necesario.
- * Se utilizarán las instalaciones necesarias brindadas por Dinamo Guatemala a menos que se requiera lo contrario.
- * Si es necesario hospedar a un cliente, se le puede brindar una taza preferencial en hoteles de la zona.
- * Se proveerá un sitio adecuado y seguro para trabajar o guardar equipos de ser necesario.
- * Por medidas de seguridad, no se tiene autorización para transportarse despues de las 20 horas.

Condiciones y vigencia de esta oferta:

- * Se les entregará un diploma emitido por Dinamo Guatemala y firmado por el capacitador contratado a aquellas personas que tengan el 85% de la asistencia y que no muestren un desesmero.
- * En caso exista otro diploma emitido por otra entidad, este será entregado bajo las condiciones que la entidad establezca.

Solicitud de cotización de formación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

- * Para apartar su cupo se debe pagar el 50% del total de la capacitación. Este monto será reembolsable hasta 20 días antes del inicio de la capacitación.
- * 5 días antes del inicio de la capacitación se tendrá que haber pagado el 100% del costo de este curso para garantizar su cupo en la misma.
- * La persona u empresa que no haya pagado el 100% del costo de la capacitación no podrá participar en la misma.
- * En caso exista un problema de fuerza mayor que impida la capacitación, se devolverá el 100% del monto acreditado y comprobado.

PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO
Dinamo Guatemala no se compromete a garantizar el cupo de las personas que no han reservado su espacio en las capacitaciones.

ACEPTACIÓN DE LA OFERTA			
De ser aceptados los términos y condiciones de esta oferta, por favor proceder a llenar las casillas siguientes y remitir esta página escaneada a info@dinamoguatemala.com o la original a nuestras instalaciones.			
Fecha:	Nombre y No. De identificación	Firma	
		OFERTA NO.	333

www.dinamoguatemala.com / info@dinamoguatemala.com / Tel. 502.23084781

Solicitud de cotización de formación a cargo del proyecto de E pesista Moises Villatoro

Buen día estimado Moisés, agradezco mucho su deferencia con mi persona y **MR Consultores y Capacitadores Asociados**. Como le comenté, la próxima semana, tendremos al Doctor Rodrigo Toro experto internacional, con amplia experiencia en temas gerenciales; en comunicación ofrece seminarios de 8 horas con los siguientes temas:

1. **Comunicación efectiva y asertiva para influir**
2. **Comunicación asertiva para líderes**
3. **Comunicación en el liderazgo para influir**

Moisés, el Doctor Toro tiene disponible el viernes 21 de julio, en esta visita. La inversión del Banco GyT Continental es de Q. 478.00 por participante.

Moisés, adjunto resumen de curriculum del Doctor Toro.

Los Objetivos propuestos en el seminario de comunicación son ayudar a los participantes a aprehender a:

1. Influenciar generando empatía y confianza para lograr impacto y escucha activa.
2. Motivar con asertividad y coherencia, a través de credibilidad e influencia positiva.
3. Conectar para cambiar y comprometer.

Según el Doctor Toro: **“El estilo de la organización se alimenta de habilidades comunicacionales que aproximan a la gente, generan empatía, confianza y credibilidad interna y hacia los clientes; y comprometen a la organización para adaptarse al cambio vertiginoso de estos tiempos”.**

Moisés muchas gracias por su atención y espero sus noticias

Atentamente.

En la empresa también tenemos tres celulares y correo que son:

Marta Roldán CEL. 5394-1371 marta.roldan@mrcapacitadores.com
Pablo Arriola CEL. 5123-7337 pablo.arriola@mrcapacitadores.com
Karen Butcher CEL. 5803-5377 karenbutcher@gmail.com



Pablo Arriola | Gerente de soluciones

Cel: (502) 5123-7337 / (502) 5394-1371
Tel: (502) 2460-7035
pablo.arriola@mrcapacitadores.com

Resultados.

Conocimiento:

Se evidencia el alto impacto que se generó con el plan de comunicación interna con el departamento de bank at work y tarjeta débito.

Al inicio del proceso se comprobó a través del diagnóstico que no tenían nada de conocimiento acerca de comunicación y Tarjeta débito, el cual se mejora al finalizar la ejecución del plan con una mejoría del 88%



Grafica de conocimiento adquirido a través del plan de comunicación a cargo del proyecto de E pesista Moisés Villatoro

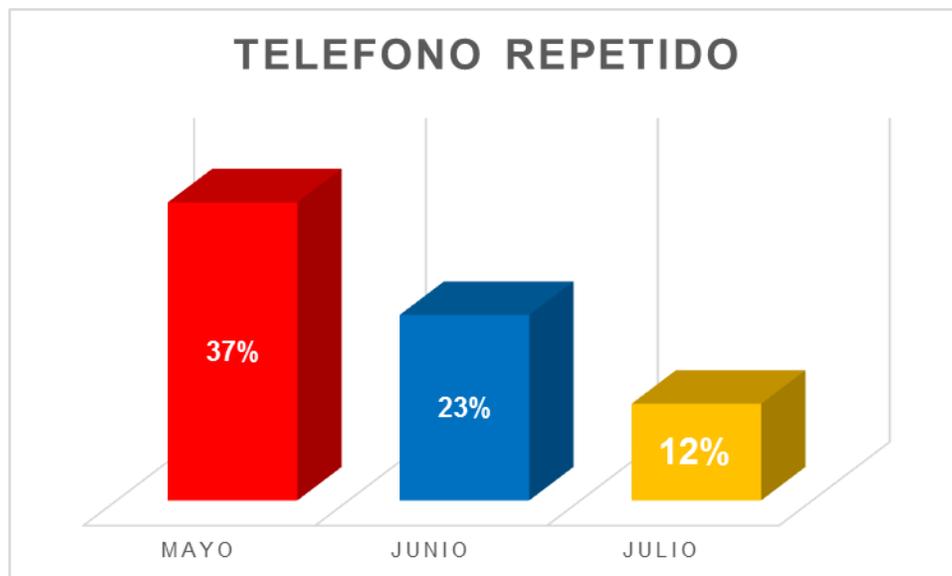
Resultados de originación

Los indicadores de originación que se pretendían mejorar, sufrieron un cambio muy significativo que ayudara a mejorar la contactabilidad de los clientes y se podrá mejorar el servicio al cliente externo.

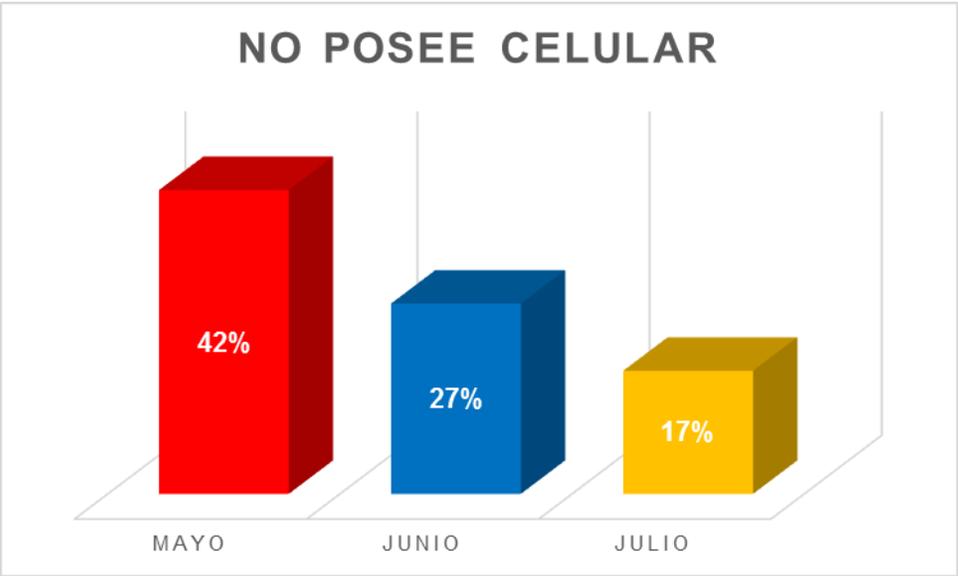
Con el plan de comunicación mejoro los datos de originación de clientes externos nuevos, tales como número de teléfono localizable y correo electrónico.

Tabla de resultados del mes de mayo, antes de ejecutar el plan de comunicación interna entre ambos departamentos, comparados con los meses de junio y julio de ejecución, de las estrategias con sus respectivas acciones.

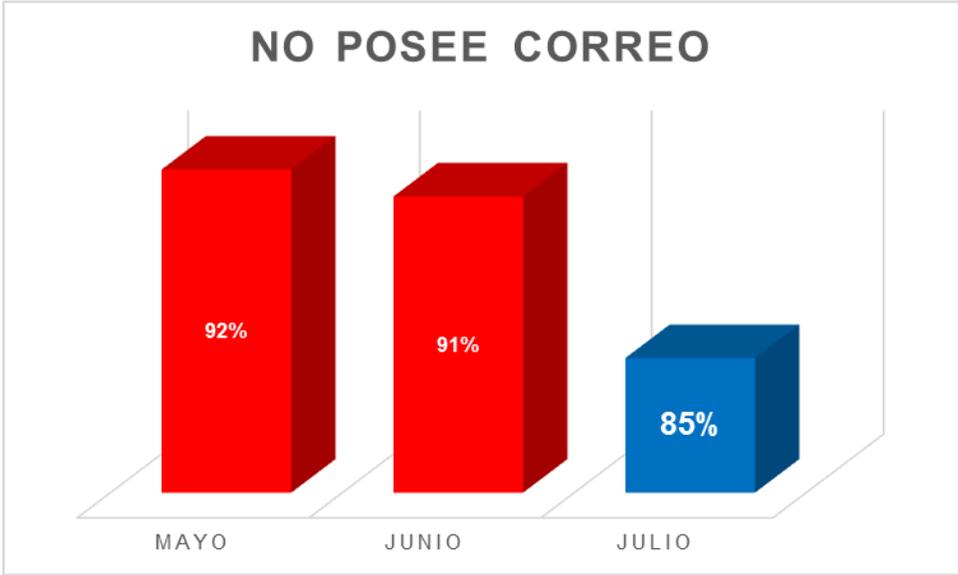
MES	TOTAL DE TD SOLICITADAS	TELEFONO REPETIDO	%	NO POSEE CELULAR	%	NO POSEE CORREO	%
MAYO	1515	559	37%	641	42%	1399	92%
JUNIO	958	220	23%	254	27%	872	91%
JULIO	1003	120	12%	172	17%	857	85%



Resultados de originación a través del plan de comunicación a cargo del proyecto de e pesista Moisés Villatoro



Resultados de originación a través del plan de comunicación a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Resultados de originación a través del plan de comunicación a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

Interacción con Bank At Work.

The screenshot shows an email client interface. On the left, a list of emails is visible, with the selected email titled "MANUAL TARJETA DÉBITO" dated 7/06/2017. The main content area displays the email details:

MANUAL TARJETA DÉBITO
BC Villatoro Moises
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Enviado: miércoles 7/06/2017 3:31 p. m.
Para: [Mensaje] MANUAL TARJETA DÉBITO VERSIÓN 1.pdf (2 MB)

Buenas tardes estimados.
Esperando que se encuentren muy bien en sus labores cotidianas.
Les adjunto un manual donde están todas las características de tarjeta débito.

“SI BUSCAS RESULTADOS DISTINTOS, NO HAGAS SIEMPRE LO MISMO”
Albert Einstein



Correos enviados a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

The screenshot shows an email client interface. On the left, a list of emails is visible, with the selected email titled "Comunicado" dated 12/06/2017. The main content area displays the email details:

Comunicado
BC Villatoro Moises
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Enviado: lunes 12/06/2017 4:13 p. m.
Para: BC Direccion BAW [Mensaje] Comunicado Modificación Limite en Consumo de POS.pdf (136 KB)

Buenas tardes estimados.
Adjunto comunicado de límite de TD en POS
Cualquier consulta estoy a la orden.
Saludos

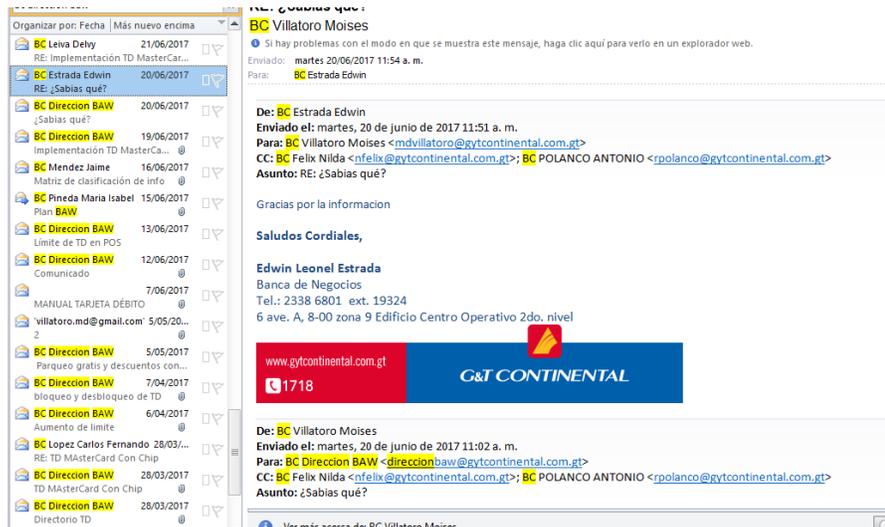
Moises Villatoro
Canales de Comercialización
Tel. 2338 6801 Ext. 14231
6a. Avenida 9-08 Plaza Continental Zona 9


www.gytcontinental.com.gt
1718
G&T CONTINENTAL

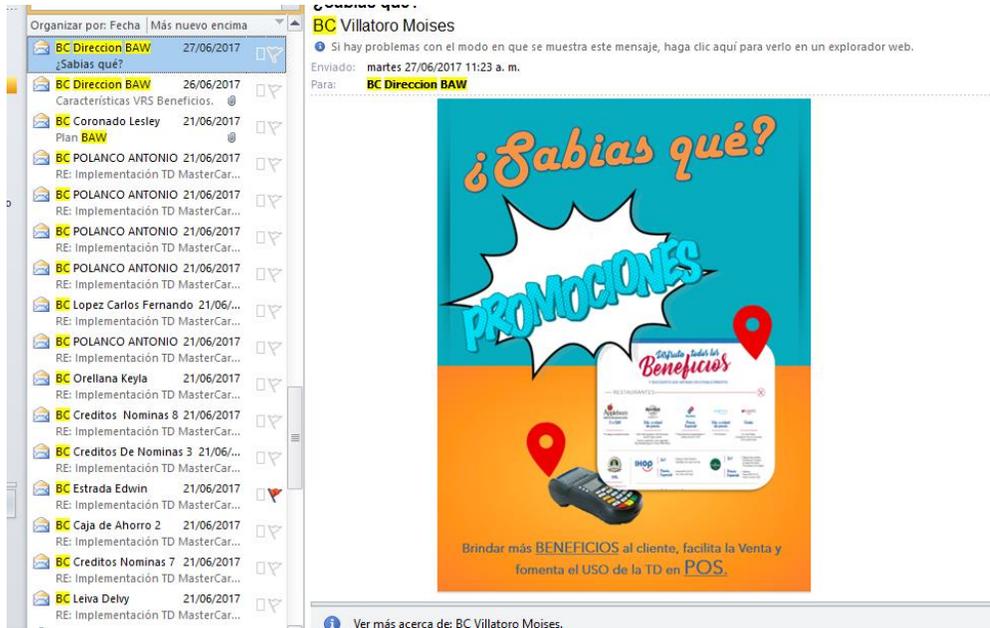
Correos enviados a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos enviados a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos enviados a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

BC DIRECCION BAW

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

BC Mendizabal Herberth 16/08/2017

BC Mendizabal Herberth 16/08/2017

BC Comunicacion Interna 8/08/2017

BC Estrada Edwin 31/07/2017

BC Del Cid Luis 25/07/2017

BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017

BC Creditos Nominas 7 25/07/2017

BC Felix Nilda 25/07/2017

BC Zamora Fernando 25/07/2017

BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017

BC Creditos de Nominas2 25/07/2017

BC Gonzalez Wendi 25/07/2017

BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017

BC Creditos Nominas 7 25/07/2017

BC Leiva Dely 25/07/2017

BC Gonzalez Wendi 19/07/2017

RE: Comunicado informativo de originación

BC Zamora Fernando

Respondió a este mensaje el 25/07/2017 11:08 a. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 25/07/2017 10:46 a. m.
Para: BC Villatoro Moises
CC: BC POLANCO ANTONIO

Estimado Moises

Le saludo cordialmente deseándole éxitos en sus labores diarias.

Le comento sugiero que para poder mejorar este indicador necesitaríamos crear la conciencia de lo importante que es esta información tanto para el cliente como para el banco ya que con esta información nosotros como banco podemos alertar al cliente a hora de detectar transacciones sospechosas.

Quedo a tus órdenes.

Saludos.-

Fernando Antonio Zamora Gordillo
Banca de Negocios/Bank At Work
Tel.: 2338-801 Extensión 19345
Celular: 5951-5276 / 4740-4945
Guatemala, Ciudad

www.gytcontinental.com.gt
1718

G&T CONTINENTAL

Ver más acerca de: BC Zamora Fernando.

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

x direccion baw

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

BC Mendizabal Herberth 16/08/2017

BC Mendizabal Herberth 16/08/2017

BC Comunicacion Interna 8/08/2017

BC Estrada Edwin 31/07/2017

BC Del Cid Luis 25/07/2017

BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017

BC Creditos Nominas 7 25/07/2017

BC Felix Nilda 25/07/2017

BC Zamora Fernando 25/07/2017

BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017

BC Creditos de Nominas2 25/07/2017

BC Gonzalez Wendi 25/07/2017

BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017

BC Creditos Nominas 7 25/07/2017

BC Leiva Dely 25/07/2017

RE: Comunicado informativo de originación

BC Creditos Nominas 7

Respondió a este mensaje el 25/07/2017 12:06 p. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 25/07/2017 12:06 p. m.
Para: BC Villatoro Moises

Gracias Moises,
Igual buen día.

Saludos,

Allan Kenneth Santos Fernandez
Bank At Work
PBX 1718 Extensión 19319
6 ave. A, 8-00 zona 9 Edificio Centro Operativo 2do. Nivel

www.gytcontinental.com.gt
1718

G&T CONTINENTAL

De: BC Villatoro Moises
Enviado el: martes, 25 de julio de 2017 9:16
Para: BC Creditos Nominas 7 <cnominas7@gytcontinental.com.gt>
Asunto: RE: Comunicado informativo de originación

Muy buena respuesta Allan.

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

- BC Mendizabal Herberth 16/08/2017
- BC Mendizabal Herberth 16/08/2017
- BC Comunicacion Interna 8/08/2017
- BC Estrada Edwin 31/07/2017
- BC Del Cid Luis 25/07/2017
- BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017
- BC Felix Nilda 25/07/2017
- BC Zamora Fernando 25/07/2017**
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017
- BC Creditos de Nominas2 25/07/2017
- BC Gonzalez Wendi 25/07/2017
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017
- BC Leiva Delvy 25/07/2017

RE: Comunicado informativo de originación

BC Zamora Fernando

Respondió a este mensaje el 25/07/2017 11:08 a. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 25/07/2017 10:46 a. m.
Para: BC Villatoro Moises
CC: BC POLANCO ANTONIO

Estimado Moises

Le saludo cordialmente deseándole éxitos en sus labores diarias.

Le comento sugiero que para poder mejorar este indicador necesitaríamos crear la conciencia de lo importante que es esta información tanto para el cliente como para el banco ya que con esta información nosotros como banco podemos alertar al cliente a hora de detectar transacciones sospechosas.

Quedo a tus órdenes.

Saludos.-

Fernando Antonio Zamora Gordillo
Banca de Negocios/Bank At Work
Tel.: 23386801 Extensión 19345
Celular: 5951-5276 / 4740-4945
Guatemala, Ciudad

www.gytcontinental.com.gt
1718

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

- BC Mendizabal Herberth 16/08/2017
- BC Mendizabal Herberth 16/08/2017
- BC Comunicacion Interna 8/08/2017
- BC Estrada Edwin 31/07/2017
- BC Del Cid Luis 25/07/2017
- BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017
- BC Felix Nilda 25/07/2017
- BC Zamora Fernando 25/07/2017
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017**
- BC Creditos de Nominas2 25/07/2017
- BC Gonzalez Wendi 25/07/2017
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017
- BC Leiva Delvy 25/07/2017

RE: Comunicado informativo de originación

BC POLANCO ANTONIO

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 25/07/2017 9:36 a. m.
Para: BC Villatoro Moises; BC Direccion BAW
CC: BC Felix Nilda; BC Garcia Benjamin

Estimado Moi buenos días, muchas gracias por la información y seguimiento.

Saludos cordiales,

Antonio Polanco
Banca de Negocios
PBX: 1718 Extensión 19347 cel. 5951-7427
6ta Avenida "A" 8-00 Zona 9, Guatemala Ciudad

www.gytcontinental.com.gt
1718

De: BC Villatoro Moises
Enviado el: martes, 25 de julio de 2017 8:56
Para: BC Direccion BAW <direccionbaw@gytcontinental.com.gt>
CC: BC Felix Nilda <nfelix@gytcontinental.com.gt>; BC Garcia Benjamin <bgarcia@gytcontinental.com.gt>; BC POLANCO ANTONIO <polanco@gytcontinental.com.gt>
Asunto: Comunicado informativo de originación

Buen día estimados compañeros.

Adjunto comunicado informativo de originación de datos

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

RE: 7 Canales de USO

BC Lopez Carlos Fernando

Respondió a este mensaje el 18/07/2017 10:24 a. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 18/07/2017 10:25 a. m.
Para: BC Villatoro Moises
CC: BC Felix Nilda; BC Garcia Benjamin; BC POLANCO ANTONIO

Muchas gracias por la información Moises.

Saludos cordiales.

Carlos Lopez
Banca de Negocios/Bank At Work
Cel.41716288/54730808
Tel.: 23386801 Ext. 19300
Guatemala, Ciudad

www.gytcontinental.com.gt
1718 

De: BC Villatoro Moises
Enviado el: martes, 18 de julio de 2017 10:11
Para: BC Lopez Carlos Fernando <cruiz@gytcontinental.com.gt>
CC: BC Felix Nilda <nfelix@gytcontinental.com.gt>; BC Garcia Benjamin <bgarcia@gytcontinental.com.gt>; BC POLANCO ANTONIO <rpolanco@gytcontinental.com.gt>
Asunto: RE: 7 Canales de USO

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha | Más nuevo encima

RE: Exoneración por Reposición

BC Garcia Benjamin

Respondió a este mensaje el 10/07/2017 3:19 p. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: lunes 10/07/2017 1:08 p. m.
Para: BC Villatoro Moises

Buena tarde Moisés gusto en saludarte

Gracias por la información y buen servicio que nos están dando.

Con una consulta
Ustedes son quienes revisan la facturación para realizar dicha exoneración ?

Benjamin Garcia
Banca de Negocios
Tel. 23386400 ext. 19331 Cel. 59516299
6ta. Ave. 8-00 Zona 9, Guatemala, Ciudad

www.gytcontinental.com.gt
1718 

De: BC Villatoro Moises
Enviado el: lunes, 10 de julio de 2017 11:15 a. m.
Para: BC Direccion BAW <direccionbaw@gytcontinental.com.gt>
CC: BC Felix Nilda <nfelix@gytcontinental.com.gt>; BC POLANCO ANTONIO <rpolanco@gytcontinental.com.gt>; BC Garcia Benjamin <bgarcia@gytcontinental.com.gt>
Asunto: Exoneración por Reposición

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha Más nuevo encima

- BC Lopez Carlos Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Lopez Carlos Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC POLANCO ANTONIO 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Lopez Carlos Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Lopez Carlos Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos Nominas 8 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Zamora Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC POLANCO ANTONIO 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos Nominas 4 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Leiva Delvy 17/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos de Nominas2 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Garcia Benjamin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Creditos Nominas 4 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición

RE: Exoneración por Reposición

BC Estrada Edwin

Respondió a este mensaje el 10/07/2017 11:54 a. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: **lunes 10/07/2017 11:55 a. m.**

Para: **BC Villatoro Moises**

Muchas gracias, lo estaremos compartiendo con las empresas

Saludos Cordiales,

Edwin Leonel Estrada

Banca de Negocios
Tel.: 2338 6801 ext. 19324
6 ave. A, 8-00 zona 9 Edificio Centro Operativo 2do. nivel



De: **BC Villatoro Moises**

Enviado el: **lunes, 10 de julio de 2017 11:15 a. m.**

Para: **BC Direccion BAW <direccionbaw@gytcontinental.com.gt>**

CC: **BC Felix Nilda <nfelix@gytcontinental.com.gt>**; **BC POLANCO ANTONIO <polanco@gytcontinental.com.gt>**; **BC Garcia Benjamin <bgarcia@gytcontinental.com.gt>**

Asunto: **Exoneración por Reposición**

Buen día estimados

Les adjunto nuevo comunicado de exoneración por reposición de Tarjeta Débito.

Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha Más nuevo encima

- BC Lopez Carlos Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos Nominas 8 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Zamora Fernando 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC POLANCO ANTONIO 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos Nominas 4 18/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Leiva Delvy 17/07/2017 RE: 7 Canales de USO
- BC Creditos de Nominas2 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Garcia Benjamin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Creditos Nominas 4 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Exoneración por Reposición
- BC Estrada Edwin 10/07/2017 RE: Dirección
- BC Leiva Delvy 7/07/2017 RE: Dirección
- BC Lopez Carlos Fernando 7/07/2017 RE: Características VRS Beneficios.
- BC Comunicacion Interna 6/07/2017 ¡Felicidades a los cumpleañer...
- BC Orellana Keyla 27/06/2017

CONSULTA

BC Orellana Keyla

Mensaje reenviado el 27/06/2017 3:57 p. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: **martes 27/06/2017 3:06 p. m.**

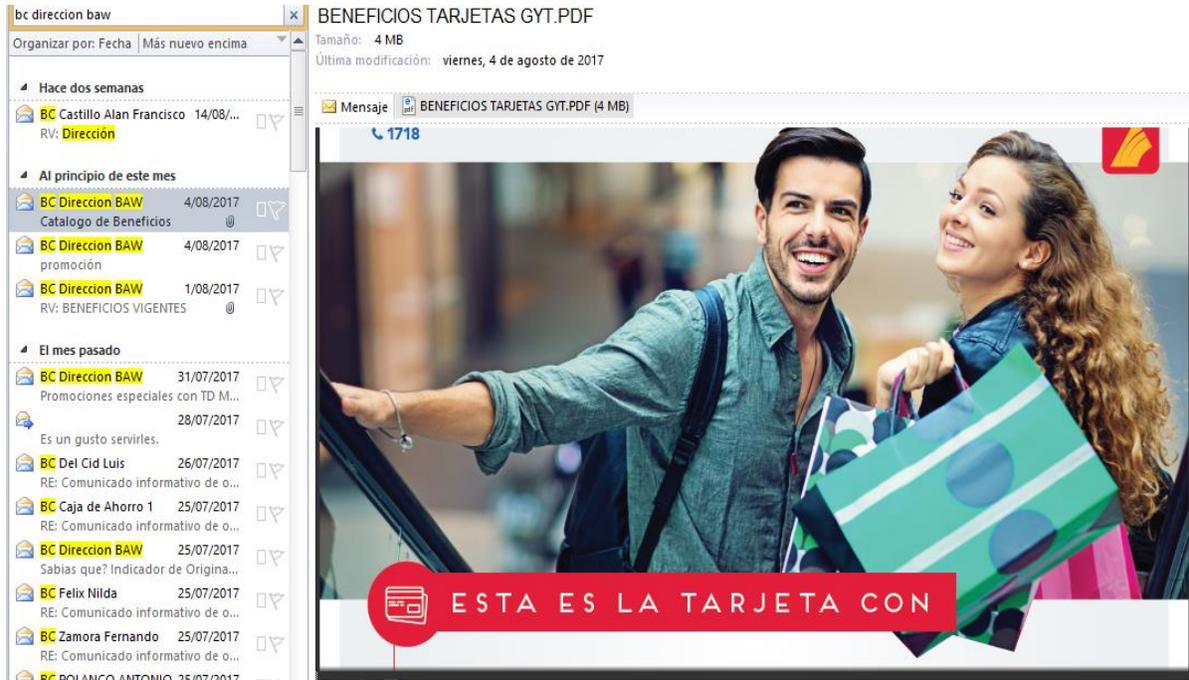
Para: **BC Villatoro Moises**

Buenas tardes Moises:

Por este medio solicito de tu apoyo, este mes solicite mi tarjeta de débito, me dejo usarla el día que me la entregaron, pero después de eso he intentado usarla en varios cajeros y no me deja ni con cantidades grandes ni pequeñas, te cuento me deja llegara hasta donde solicito el efectivo y luego me da error que me comunique con mi banco, podrias ayudarme para que sea revisada, disculpa la molestia, quedo a la espera, mil gracias.



Correos recibidos a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos enviado a BAW s a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Correos enviado a BAW s a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

c direccion baw

Organizar por: Fecha Más nuevo encima

Hace dos semanas

- BC Castillo Alan Francisco 14/08/...
RV: Dirección

Al principio de este mes

- BC Direccion BAW 4/08/2017
Catalogo de Beneficios
- BC Direccion BAW 4/08/2017
promoción
- BC Direccion BAW 1/08/2017
RV: BENEFICIOS VIGENTES

El mes pasado

- BC Direccion BAW 31/07/2017
Promociones especiales con TD M...
- 28/07/2017
Es un gusto servirles.
- BC Del Cid Luis 26/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Direccion BAW 25/07/2017**
Sabias que? Indicador de Origina...
- BC Felix Nilda 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Zamora Fernando 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017

Sabias que? Indicador de Origenación

BC Villatoro Moises

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: martes 25/07/2017 12:53 p. m.

Para: BC Direccion BAW

CC: BC POLANCO ANTONIO; BC Felix Nilda; BC Garcia Benjamin

Correos enviado a BAW s a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro

bc direccion baw

Organizar por: Fecha Más nuevo encima

- BC Direccion BAW 4/08/2017
Catalogo de Beneficios
- BC Direccion BAW 4/08/2017
promoción
- BC Direccion BAW 1/08/2017
RV: BENEFICIOS VIGENTES

El mes pasado

- BC Direccion BAW 31/07/2017
Promociones especiales con TD M...
- 28/07/2017
Es un gusto servirles.
- BC Del Cid Luis 26/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Caja de Ahorro 1 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Direccion BAW 25/07/2017**
Sabias que? Indicador de Origina...
- BC Felix Nilda 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Zamora Fernando 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC POLANCO ANTONIO 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Creditos Nominas 7 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Leiva Delvy 25/07/2017
RE: Comunicado informativo de o...
- BC Direccion BAW 25/07/2017

Originacion.pdf

Tamaño: 206 KB
Última modificación: martes, 25 de julio de 2017

Mensaje Originacion.pdf (206 KB)

Tipo de Documento	Título
Comunicado	Originación de Datos
Fecha	24/07/2017

La Originación de datos es de suma importancia, para poder contactar a nuestros clientes, por tal motivo es indispensable que todas las cuentas nuevas posean los datos correctos del cliente, los cuales son:

Número de teléfono Celular
Numero de Teléfono de casa (si lo tuviera)
Correo Electrónico
Dirección correcta.

Correos enviado a BAW s a cargo del proyecto de Epesista Moisés Villatoro



Presentación de proyecto a

directora de

productos y servicios a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Capacitación de procesos de comunicación a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Capacitación de procesos de comunicación a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Clínicas de venta n a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Clínicas de venta n a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Capacitación de conocimientos básicos de TD a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Capacitación de conocimientos básicos de TD a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Interacciones con los jefes de BAW a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Personal premiado por participar en actividad de comunicados digitales a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Personal premiado por participar en actividad de comunicados digitales a cargo de Epesista Moisés Villatoro



Evaluación de conocimiento de TD a personal de BAW a cargo de Epesista Moisés Villatoro

Lista de acciones realizadas

ACCIÓN	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Capacitación	X		Se capacito al personal dell departamento de Bank At Work, con conocimientos nuevos que permitiran mejorar la comunicación entre ambos departamentos
Manual digital	X		Se diseñó y estructuro un manual de conocimientos básicos para fortalecer la capacitación y mantener informado al personal del departamento de Bank At Work
Comunicados digitales	X		Se redactaron varios documentos donde dan a conocer políticas, procesos o beneficios de tarjeta débito.
Afiches digitales	X		Se diseñaron artes, dando a conocer aspectos específicos e importantes de los comunicados digitales.
Buzón de sugerencias	X		Se dio a conocer el buzón de Tarjeta Debito al departamento de Bank AT Work, para que exista mejor comunicación entre ambos
Directorio	X		Se realizó él envió del directorio dando a conocer las extensiones de cada especialista de Tarjeta Débito.

Fuente: Epesista Moisés Villatoro, Agosto 2017



Guatemala agosto 2017

Licda. Sandra Hernández.
Asesora
Ejercicio profesional supervisado.
Escuela de Ciencias de la comunicación
Universidad de Guatemala

Por medio de la presente hacemos constar que el estudiante Moisés David Villatoro Racancoj con numero de carné 201114887, estudiante de la licenciatura de Comunicación social de la universidad de San Carlos de Guatemala. Ejecuto varias estrategias y acciones dentro de su plan de comunicación que realizo en los meses de Junio y Julio del presente año.

El plan de comunicación trabajado en esta institución fue: "Plan de comunicación interna en el departamento de Bank At Work con el área de Tarjeta Débito".

Realizo las siguientes actividades:

- Asesoría comunicacional.
- Capacitación al personal de Bank AT Work
- Manual digital de conocimientos básicos de Tarjeta Débito
- Comunicados digitales.
- Afiches digitales.
- Buzón de sugerencias
- Directorio de extensiones.

Sin más que agregar, me despido

Licda. Ana Gabriela Vásquez Vásquez
Directora de Productos y Servicios.

BANCO  **G&T CONTINENTAL**

www.gytcontinental.com.gt

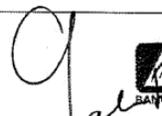
1718



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Moisés David Villatoro Racancoj
No. Carné y DPI: 201114887; DPI 2458609320101
 Licenciada en ciencias exteriores y ciencias políticas, Ana Gabriela Vasquez Vasquez, Directora de Productos y servicios.
Jefe o Encargado (a): Vasquez Vasquez, Directora de Productos y servicios.
Institución o Empresa: Banco G&T Continental.
Supervisora de EPS: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
5	Del: 26 / Al: 29	Junio	7	7	7	7	x	x	28 hrs.
6	Del: 04 / Al: 07	Julio	x	7	7	7	7	x	28 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
10	Del: 31 / Al: 31	Julio	3	x	x	x	x	x	03 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 ANA G. VÁSQUEZ V.
 DIRECTORA DE CANALES ALTERNOS-10969
 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
 BANCO G&T CONTINENTAL S.A.
 Licda. Ana Gabriela Vásquez Vásquez,
 Directora de Productos y servicios.

(f) 
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ
 SUPERVISORA DE EPS
 LICENCIATURA
 Licda. Sandra Hernández
 Supervisora de EPS