



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México.

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Presentado a la facultad de Ciencias de la comunicación

Guatemala C.A.

ELABORADO POR:

José Andres Perez Marquez

Carné: 21001574

Para optar al título de:

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y DISEÑO

Nueva Guatemala de la Asunción

Proyecto de graduación

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva
dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv Guatemala y México.

José Andres Perez Marquez

Universidad Galileo

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Autoridades

Rector Dr. Eduardo Suger Cofiño

Vicerrectora Dra. Mayra de Ramírez

Vicerrector Administrativo Lic. Jean Paul Suger Castillo

Secretario General Dr. Jorge Retolaza

Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Lic. Leizer Kachler

Vicedecano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Lic. Rualdo Anzueto, M.Sc

Guatemala 25 de abril de 2024

Licenciado
Leizer Kachler
Decano-Facultad de Ciencias de la Comunicación
Universidad Galileo

Estimado Licenciado Kachler:

Solicito la aprobación del tema de proyecto de Graduación titulado: **DISEÑO DE MANUAL DIGITAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE CAPGEMINI BSV MÉXICO**. Así mismo solicito que la Licda. Claudia Ruiz sea quién me asesore en la elaboración del mismo.

Atentamente,



José Andres Perez Marquez
21001574



Licda. Claudia Ruiz
Asesora



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala 10 de mayo de 2024

Señor:
José Andres Perez Marquez
Presente

Estimado Señor Perez:

De acuerdo al proceso de titulación profesional de esta Facultad, se aprueba el proyecto titulado: **DISEÑO DE MANUAL DIGITAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, DE CAPGEMINI BSV MÉXICO.** Así mismo, se aprueba a la Licda. Claudia Ruiz como asesora de su proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Leizer Kachler
Decano

Facultad de Ciencias de la Comunicación



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 10 de diciembre de 2024

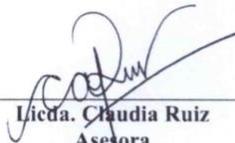
Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Universidad Galileo

Estimado Licenciado Kachler:

Por medio de la presente, informo a usted que el proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE MANUAL DIGITAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE CAPGEMINI BSV MÉXICO**. Presentado por el estudiante: *José Andrés Pérez Marquez*, con número de carné: 21001574, está concluido a mi entera satisfacción, por lo que se extiende la presente aprobación para continuar así el proceso de titulación profesional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Licda. Claudia Ruiz
Asesora



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 05 de mayo de 2025

Señor
José Andres Perez Marquez
Presente

Estimado Señor Perez:

Después de haber realizado su examen privado para optar al título de Licenciatura en Comunicación y Diseño de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** de la Universidad Galileo, me complace informarle que ha **APROBADO** dicho examen, motivo por el cual me permito felicitarle.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala, 03 de junio de 2025.

Licenciado

Leizer Kachler

Decano FACOM

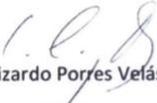
Universidad Galileo

Presente.

Señor Decano:

Le informo que la tesis: **"DISEÑO DE MANUAL DIGITAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE CAPGEMINI BSV MÉXICO"**, del estudiante José Andres Perez Marquez, ha sido objeto de revisión gramatical y estilística, por lo que puede continuar con el trámite de graduación.

Atentamente.


Lic. Edgar Lizardo Porres Velásquez

Asesor Lingüístico

Universidad Galileo

[Faint handwritten notes and stamps are visible in the bottom right corner of the page.]



Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación

FACOM Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Guatemala, 10 de junio de 2025

Señor:
José Andres Perez Marquez
Presente

Estimado Señor Perez:

De acuerdo al dictamen rendido por la terna examinadora del proyecto de graduación titulado: **DISEÑO DE MANUAL DIGITAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA PROMOVER LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE CAPGEMINI BSV MÉXICO**. Presentado por el estudiante: *José Andres Perez Marquez*, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación autoriza la publicación del Proyecto de Graduación previo a optar al título de Licenciado en Comunicación y Diseño.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Leizer Kachler
Decano
Facultad de Ciencias de la Comunicación

Dedicatoria

A Dios

Por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría para enfrentar cada desafío. Gracias por iluminar mi camino y permitirme cumplir esta meta. Este logro es un reflejo de tu guía constante y tu infinito amor.

A mis padres

Por su apoyo incondicional, su amor y sus enseñanzas imborrables. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Sus sacrificios y ejemplo son la base de este triunfo.

A mis compañeros de estudio

Por compartir conmigo no solo conocimientos, sino risas y aprendizajes de vida. Gracias por ser un apoyo constante en los días difíciles. Juntos hicimos de este recorrido una experiencia inolvidable.

A mis catedráticos

Por inspirarme con su dedicación y por transmitir su pasión por el conocimiento. Gracias, por su paciencia, compromiso y esfuerzo para formarnos como profesionales.

A la Universidad Galileo

Por abrirme las puertas al un mundo de aprendizaje y desarrollo. Gracias por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar un futuro lleno de retos.

Finalmente, a mí mismo

Por no rendirme incluso cuando el camino parecía imposible y creer en mí.

Resumen

A través del acercamiento con la empresa Capgemini BSV México se identificó que el Departamento de Recursos Humanos no cuenta con un manual de procedimientos internos para promover los beneficios y prestaciones laborales de los empleados para que estén informados de todo lo que como empresa les ofrece.

Por lo que se planteó el siguiente objetivo: Diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México.

El enfoque del trabajo de investigación cuenta con dos partes, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El primero servirá para cuantificar los resultados de la encuesta aplicada a los grupos focales y a través del enfoque cualitativo se intentará evaluar el nivel de percepción de los grupos focales con respecto a la propuesta del diseño.

La herramienta de investigación se aplicó a un promedio de 25 personas, entre grupo objetivo, cliente, y expertos en comunicación y diseño.

El principal hallazgo, entre otros, es que el diseño del manual de procedimientos internos permitirá fortalecer el departamento de recursos humanos y los procesos relacionados a prestaciones de ley beneficios de Capgemini BSV México.

Se recomienda mantener el manual de procedimientos internos de Capgemini BSV México en sintonía con las últimas actualizaciones de ley y corporativa para mantener un orden en la empresa.

Para efectos legales únicamente el autor, JOSE ANDRES PEREZ MARQUEZ, es responsable del contenido de este proyecto, ya que es una investigación científica y puede ser motivo de consulta por estudiantes y profesionales.

El autor también se compromete a hacer el seguimiento respectivo de todo el proceso administrativo y cumplir con todos los requisitos de titulación y graduación para obtener así, el título de licenciado en Comunicación y Diseño.

Índice

Capítulo I: Introducción

Introducción.....	10
-------------------	----

Capítulo II: Problemática

Contexto.....	11
---------------	----

Requerimiento de comunicación y diseño.....	12
---	----

Justificación.....	12
--------------------	----

Magnitud.....	12
---------------	----

Vulnerabilidad.....	13
---------------------	----

Trascendencia	14
---------------------	----

Factibilidad.....	14
-------------------	----

Capítulo III: Objetivos de diseño

Objetivo general.....	16
-----------------------	----

Objetivos específicos.....	16
----------------------------	----

Capítulo IV: Marco de referencia

Información general del cliente y datos complementarios	17
---	----

Compromiso.....	19
-----------------	----

Promesa.....	19
--------------	----

FODA.....	20
-----------	----

Capítulo V: Definición del grupo objetivo

Perfil geográfico.....	21
------------------------	----

Perfil demográfico.....	21
-------------------------	----

Perfil psicográfico.....	23
--------------------------	----

Perfil conductual.....	24
Capítulo VI: Marco teórico	
Conceptos fundamentales relacionados con el producto o servicio.....	25
Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño.	30
Ciencias auxiliares, artes, teorías, tecnología y tendencias	36
Capítulo VII: Proceso de diseño y propuesta preliminar	
Aplicación y razonamiento de la Información obtenida en el Marco Teórico.....	43
Conceptualización.....	46
Bocetaje.....	49
Propuesta preliminar.....	68
Capítulo VIII: Validación técnica	
Población y muestreo.....	89
Método e Instrumentos.....	90
Resultados e Interpretación de resultados.....	91
Cambios en base a los resultados.....	97
Capítulo IX: Propuesta gráfica final	
Se presenta el resultado final del proceso.....	101
Capítulo X: Producción, reproducción y distribución	
Plan de costos de elaboración.....	119
Plan de costos de producción.....	120
Plan de costos de reproducción.....	120
Plan de costos de distribución.....	120
Margen de utilidad.....	120

Primer total.....	121
IVA.....	121
Costo total.....	121
Cuadro resumen.....	121
Capítulo XI: Conclusiones y recomendaciones	
Conclusiones.....	122
Recomendaciones.....	123
Capítulo XII: Conocimiento general.....	124
Capítulo XIII: Referencias.....	125
Capítulo XIV: Anexos.....	1

Capítulo I
Introducción



Capítulo I

Introducción

Capgemini Bsv México, hoy en día, ofrece demasiados beneficios a sus empleados, son tales los beneficios como empleados desde el año 1994 que iniciaron operaciones en el país mexicano. Sin embargo, en la actualidad no cuenta con un manual de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos en la organización. Por esta razón se propuso resolver este problema comunicativo a través de la elaboración del siguiente proyecto: Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México.

Para crear el concepto funcional y comunicativo se usará el método de la técnica del arte de preguntar y a través de un método de investigación lógico inductivo, se creará un marco teórico que respalde la investigación.

A través de herramientas de investigación, comunicación, diseño y validación se desarrollará el proceso de este proyecto. Los métodos de validación serán encuestas al grupo objetivo, clientes y un grupo de expertos. De esta última herramienta se obtendrán cambios importantes para mejorar el resultado, y dejar un producto de comunicación y diseño funcional para el grupo objetivo.

Capitolo II
Problematica



Capítulo II: Problemática

La empresa Capgemini Bsv Guatemala, manifiesta una deficiencia en la estandarización y eficiencia en los procedimientos de recursos humanos en Capgemini Bsv México. El sistema que hoy posee no logra ejemplificar e informar a los colaboradores sobre las diligencias dentro de la empresa, hay falta de claridad y ausencia de diseño visual en el material existente.

Por lo tanto, en el manual digital de procedimientos internos se realizará una innovación en el material gráfico manteniendo la línea gráfica corporativa y se enfocará en dar una comunicación efectiva a los colaboradores, para que gestionen de manera correcta los trámites empresariales.

Contexto

Capgemini fue fundada en 1967 en Grenoble, Francia por Serge Kampf empresa que se dedica al negocio del BPO y outsourcing relacionada con la contratación de terceros para prestar servicios de distintos ámbitos como la tecnología, robotica, P2P, collections, R2A y customer service.

En la actualidad promueven, el desarrollo de tecnologías sustentables para un mayor beneficio para sus clientes, cuenta con presencia en más de 50 países. Debido a lo anterior nace el proyecto, Capgemini Bsv Guatemala presta servicios de recursos humanos con un gerente regional que es responsable de Mexico. Por lo tanto se le estará prestando servicio para el desarrollo del manual digital de procedimientos internos.

Requerimiento de Comunicación y Diseño

La empresa Capgemini, carece de un manual de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos en la ciudad de México

Justificación

Para sustentar de las razones por las cuales se consideró importante el problema y la intervención del diseñador - comunicador, se justifica la propuesta a partir de cuatro variables: a) magnitud; b) trascendencia; c) vulnerabilidad; y d) factibilidad.

Magnitud



Figura 1. Realizada por Andres Perez. Gráfica de magnitud.

La problemática relacionada con el manual digital de procedimientos internos, impacta en los colaboradores de Capgemini Bsv México. En la República de México habitan 126,705,138 en la ciudad de México aproximadamente 9,209,944 millones de personas, constituyéndose como el centro operativo con mayor densidad poblacional. El centro cuenta con 10,000 colaboradores que necesitan información sobre recursos humanos, estos usarán el manual de procedimientos internos por lo tanto es una necesidad.

Vulnerabilidad

La falta de un manual digital de procedimientos internos del departamento de recursos humanos Capgemini, dificulta el proceder de recursos humanos y no permite que los colaboradores tengan la información necesaria para sus diligencias personales.

Trascendencia

Con el diseño del manual digital de procedimientos internos para el departamento de recursos humanos, se busca la mejora de procesos para el colaborador, facilitación de permisos, resolver las dudas por medio de canales eficaces y aceleración en los procedimientos.

Factibilidad

La efectividad del manual digital de procedimientos internos de Capgemini departamento de recursos humanos, requiere de una intensa planificación, organización, y diferentes asignaciones como: recursos humanos, organizacionales, económicos y tecnológicos.

Recursos humanos. La empresa Capgemini cuenta con el capital humano adecuado que tiene la capacidad, el conocimiento, la experiencia y las habilidades para la formulación de los procedimientos internos a crear y reflejar en el manual. Con la participación de estos elementos podemos garantizar la eficacia del manual de procedimientos internos para los colaboradores.

Recursos organizacionales. La empresa Capgemini autoriza al personal para que esté en disposición de brindar toda la información necesaria de la empresa para llevar a cabo este proyecto.

Recursos económicos. La empresa Capgemini actualmente cuenta con todos los recursos económicos necesarios para la realización de este proyecto.

Recursos tecnológicos. Para la adecuada realización del plan de publicaciones, se dispone con los recursos tecnológicos necesarios. El equipo con el que se cuenta es una MacBook Air Sonoma marca Apple y una cámara Canon Mark II M50, la disponibilidad de programas de la Adobe Suite con licencia y servicio de internet.

Capítulo III
**Objetivos del
Diseño**



Capítulo III: Objetivos de Diseño

El objetivo general

Diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México.

Objetivos específicos

Recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief , acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos.

Investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto.

Diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos.

Capitulo IV
**Marco de
Referencia**



Capítulo IV: Marco de Referencia

Información general del cliente

Capgemini fue fundada en 1967 en Grenoble, Francia por Serge Kampf. Es una empresa que se dedica al negocio del BPO y outsourcing relacionada con la contratación de terceros para prestar servicios de distintos ámbitos como la tecnología, robótica, P2P, collections, R2A y customer service.

Misión

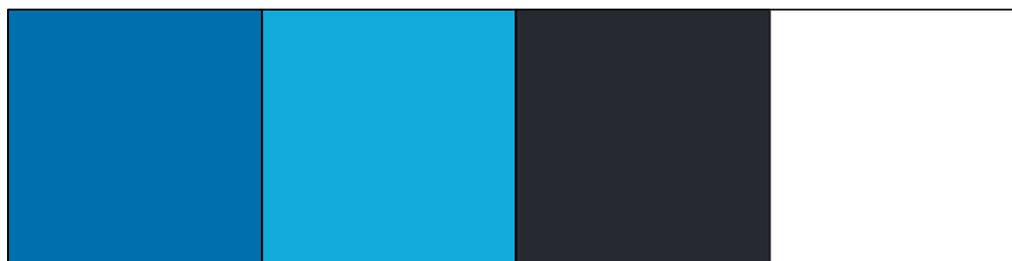
Capgemini le permite transformar su organización y mejorar su rendimiento. Nuestro objetivo es capacitar para responder de forma más rápida e intuitiva a la cambiante dinámica del mercado. Al reforzar su capacidad para aprovechar la tecnología adecuada, le ayudamos a ser más ágil y competitivo.

Visión

Capgemini entiende que el valor empresarial no puede lograrse únicamente a través de la tecnología. Empieza con las personas: expertos que trabajan juntos para llegar al corazón de sus objetivos empresariales individuales y desarrollar las soluciones más adaptadas para satisfacer estos requisitos. Creemos que este enfoque de la tecnología centrado en el ser humano es lo que marca la diferencia para su empresa.

Imagotipo

Capgemini 

Colores

#0070AD

#272930

#12ABDB

#FFFFFF

Tipografía

Arial Nova

12 BOLD / ITALIC / ITALIC / LIGHT / LIGHT ITALIC / REGULAR / COND
COND BOLD / COND BOLD ITALIC / COND ITALIC / COND LIGHT
COND LIGHT ITALIC / COND REGULAR

Forma

El imagotipo está compuesto por la tipografía representativa de la marca y un vector que permite el reconocimiento de la marca especificada en branding.

Análisis Foda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● El BPO premiado con Mejor Lugar Para Trabajar 2023. ● 20 años de trayectoria en Guatemala. ● Cada año se agregan clientes nuevos y el crecimiento es continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Empresa global con presencia en 50 países. ● 20 clientes que constantemente renuevan contrato. ● El crecimiento laboral es dado por meritocracia y toman en cuenta tu experiencia en la empresa.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Tiene un mercado competitivo por la zona geográfica. ● Poco control sobre procedimientos internos. ● Poca compensación económica debido a métricas erróneas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Panorama nacional malo para establecer más inversión. ● La importación de nuevos centros BPOs en Guatemala. ● La constante diferencia salarial que ofrecen otros centros BPOs.

Figura 2. Realizada por Andres Perez. Análisis foda.

Organigrama de Capgemini

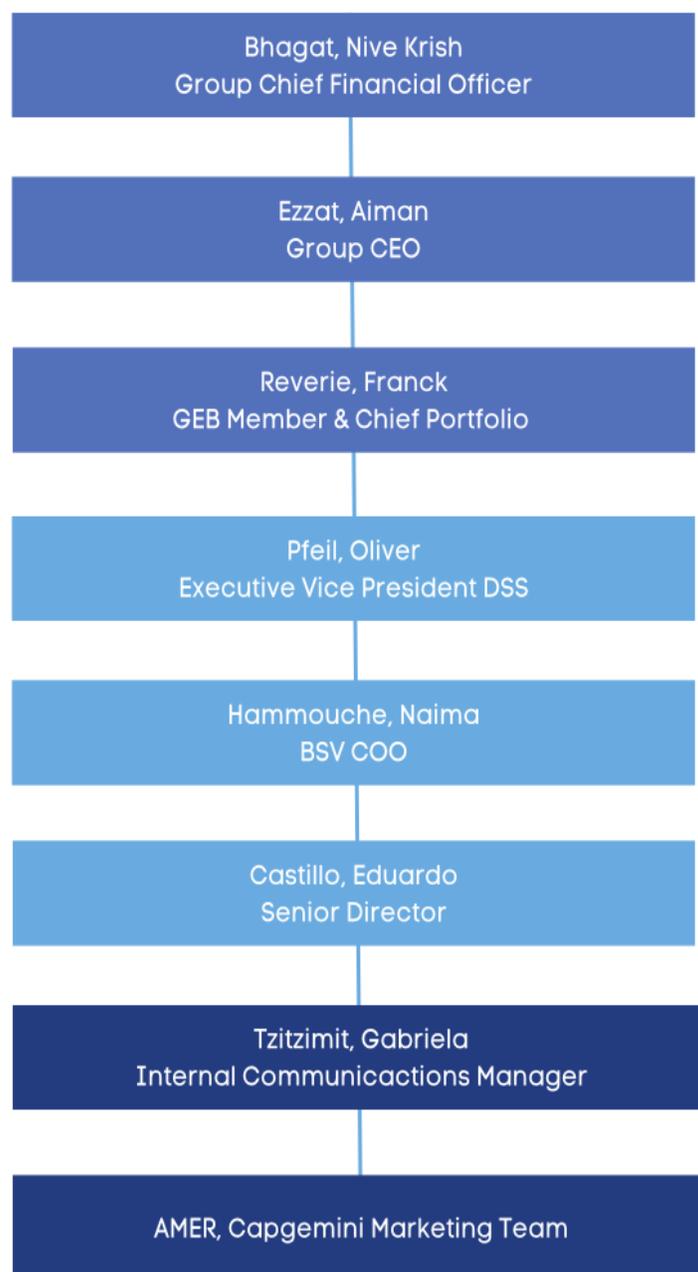


Figura 3. Realizada por Andres Perez. Organigrama de Capgemini Bsv. Ver brief completo en Anexo 1.

Capítulo V
**Definición del
Grupo Objetivo**



Capítulo V: Definición del grupo objetivo

El proyecto está dirigido a un grupo objetivo comprendido por mujeres y hombres, de 20 a 45 años de edad, con un nivel socioeconómico C1, que son empleados de la empresa Capgemini Bsv México los cuales hacen uso del manual de procedimientos internos.

Perfil geográfico

El grupo objetivo reside en la Ciudad de México, capital del país, se sitúa en el Valle de México a una altitud de 2,240 metros sobre el nivel del mar. Rodeada por montañas y volcanes, destaca por su geografía diversa que incluye el Lago de Texcoco y el emblemático Volcán Popocatepetl.

La ciudad se enfrenta a retos geográficos como la escasez de agua y hundimientos del suelo, derivados de su ubicación sobre un antiguo lago. Con una población de millones de habitantes, es una metrópoli vibrante y multifacética.

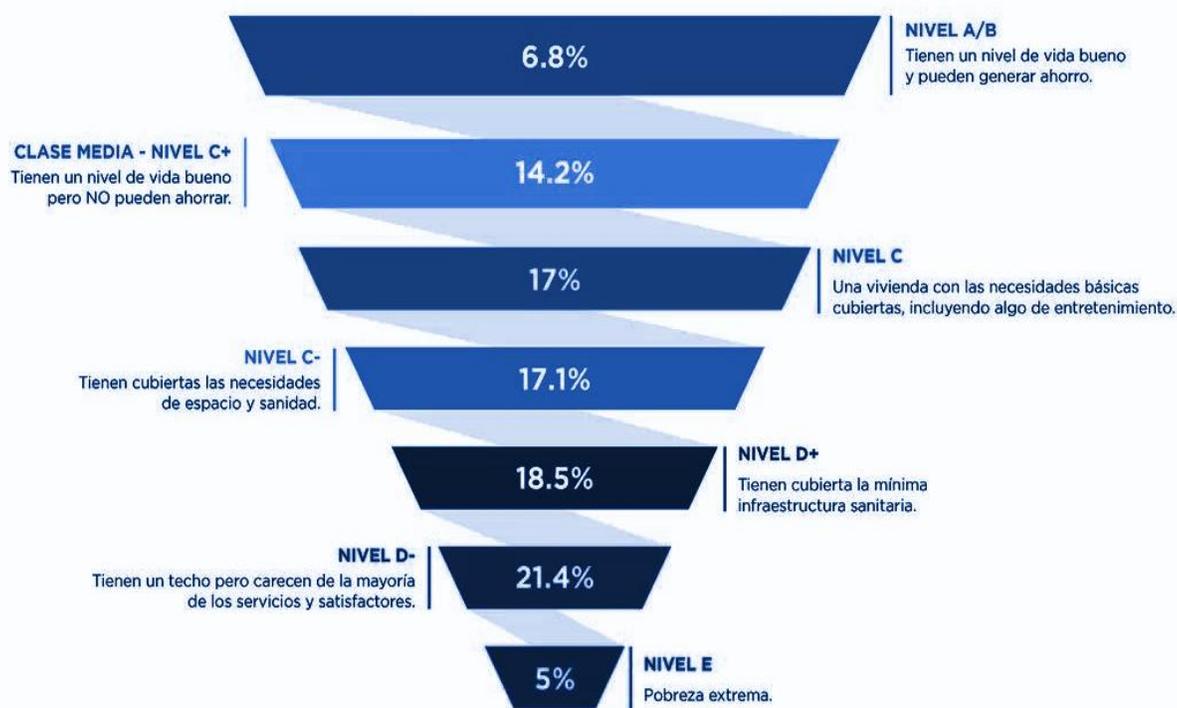
Perfil demográfico

El grupo objetivo está compuesto por mujeres y hombres en edades de 20 a 45 años de edad con un nivel socioeconómico C+, según la tabla de NSE Multivex 2022-2024, cuenta con un ingreso familiar promedio cada mes de \$40,000.00 a \$45,000.00. Asimismo, con un nivel educativo superior y licenciatura. Se desarrollan profesionalmente como ejecutivo medio, comerciante y vendedor.

Viven en casa o departamento rentado o financiado, 2-3 recamaras, 2-3 baños, 1 sala, 1 área de servicios y garaje para 2 vehículos. Tienen otros bienes por herencia, y poseen autos compactos de 3-5 años financiados.

Perfil demográfico

NIVELES SOCIO ECONÓMICOS EN MÉXICO



Ver tabla completa de NSE en Anexo 4.

Perfil psicográfico

El grupo objetivo cree en la familia, revela un grupo diverso y motivado. Estos empleados valoran la eficiencia, la adaptabilidad y el trabajo en equipo, fundamentales en un entorno dinámico como el de un BPO. La mayoría busca el equilibrio entre su vida laboral y personal, priorizando el desarrollo profesional continuo y la estabilidad laboral.

En cuanto a sus pasatiempos, disfrutan de actividades que les permitan desconectar del estrés diario. Muchos participan en deportes el valor de la salud física y mental. Otros encuentran en la lectura, el cine, y los videojuegos formas de relajarse y estimular su creatividad. También hay un interés creciente en el aprendizaje de nuevas habilidades a través de cursos en línea, que reflejan su deseo constante de mejora y crecimiento personal.

Estos trabajadores se caracterizan por su fuerte sentido de responsabilidad y compromiso, tanto en el ámbito profesional como personal. Valoran la integridad, la transparencia y la colaboración, buscan siempre contribuir positivamente, tanto en su entorno laboral como en la sociedad.

Perfil conductual

El grupo objetivo suele abordar los procedimientos internos de otras empresas con un enfoque analítico y adaptable. Al enfrentar nuevos procedimientos, demuestran una disposición a aprender y entender rápidamente las normas y expectativas. Son receptivos y abiertos a las diferencias, y aplican su conocimiento y experiencia para cumplir con los estándares requeridos.

Cuando se trata de los procedimientos internos de la empresa, los empleados muestran un alto grado de familiaridad y comodidad. Tienden a ser proactivos y responsables, buscan constantemente la optimización de procesos para mejorar la eficiencia. Su conocimiento profundo de las políticas y normas les permite trabajar con autonomía y confianza.

Ante cambios en los procedimientos internos, reaccionan con flexibilidad y una actitud positiva, viendo estas modificaciones como oportunidades para crecer y mejorar. Con el manual de procedimientos internos que podrán poner en práctica estas conductas positivas en nuestros colaboradores y así facilitar las diligencias para ellos.

Capítulo VI
Marco Teórico



Capítulo VI: Marco teórico

Conceptos fundamentales relacionados con el producto y/o servicio

Subcontratación

Consiste en la subcontratación de funciones o procesos de negocio a proveedores de servicios especializados. Se trata de asignar a entidades externas actividades específicas que tienen un impacto directo en el negocio con el objetivo de mejorar su calidad, reducir costos y aumentar la productividad. (AMBIT, 2020)

Proceso tecnológico

Se le conoce como proceso tecnológico a la búsqueda metódica de una solución a un determinado problema o necesidad. El objetivo es encontrar una solución tecnológica que implique hacer uso del ingenio, la creatividad y el conocimiento. Se tienen que seguir un conjunto de pasos, los cuales son requeridos para llegar a una conclusión. (Quiroa, 2020)

Finanzas

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y la administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos así como la inversión y el ahorro de los mismos. Esto incluye cómo conseguimos el dinero y también cómo lo guardamos, al igual que como lo gastamos y cómo lo invertimos. (Roldan, 2024)

Recursos humanos

Hacen referencia a todo el conjunto de empleados, trabajadores, que posea una vinculación laboral con una organización, economía, o sector en concreto. En cuanto a la administración de empresas, el término hace referencia a toda esa gestión que involucra a los procesos que se realizan con los empleados, desde antes de la contratación hasta su último día en la institución. (Martin, 2024)

Prestaciones laborales

Son todos los beneficios que otorga una empresa pública o privada a sus trabajadores y son bienes adicionales a sus sueldos base para que los que laboran en dicha compañía puedan obtener una mejor calidad de vida y puedan satisfacer las distintas necesidades que puedan tener. Por otro lado, el valor de las mismas se obtiene por el tiempo en la empresa. (Euroinnova, 2024)

Procedimientos internos

Es un documento que contiene las reglas y pautas sobre cómo deben ejecutarse ciertos procesos en una empresa. Estos escritos permiten a las organizaciones administrar y guiar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia. (Rodrigues, 2024)

Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación y el diseño

Conceptos fundamentales relacionados con la comunicación

Comunicación. Es la transmisión de información entre dos o más individuos. Todos los seres vivos presentan alguna forma de comunicación, ya sean señales químicas, sonidos o gestos. Sin embargo, la capacidad para transmitir significados complejos a través del lenguaje distingue a la comunicación humana de otras formas de comunicación. (Farias, 2024)

Identidad corporativa. Conjunto de valores que conforman la visión de mundo de una empresa. Sus principios, sus acciones de endomarketing, la postura que adopta en diferentes situaciones y la imagen que la empresa quiere cultivar de sí misma. La identidad corporativa de una empresa va más allá de la apariencia del negocio y está relacionada con asuntos culturales y organizacionales importantes de la compañía. (Gabriele, 2019)

Comunicación corporativa. Conjunto de acciones a través de las cuales una empresa comunica con sus diferentes audiencias, ya sean sus clientes y el gran público o sus proveedores, accionistas y otras organizaciones públicas y privadas. Su principal objetivo es mejorar la reputación de la empresa resaltando sus beneficios y ventajas competitivas y todo ello bajo una forma de comunicación acorde a las necesidades de cada actividad. (ESERP, 2019)

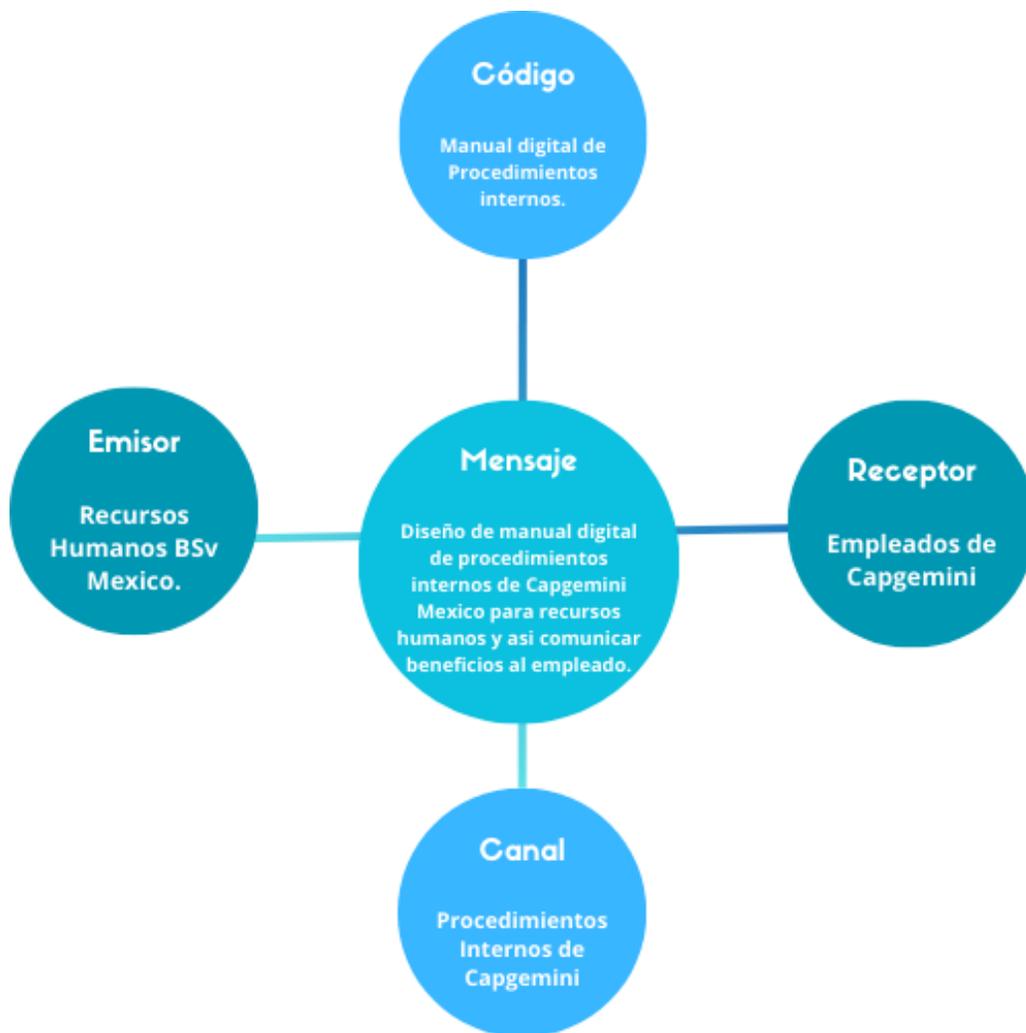
Marketing digital. Llamado mercadotecnia online o mercadeo en línea, se define como una forma de marketing que utiliza los nuevos medios y canales publicitarios tecnológicos y digitales como internet, el móvil. Gracias al poder de la tecnología, permite crear experiencias únicas y personalizadas para medir y registrar todo lo que ocurre con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario. (Fuentes, 2024)

Relaciones comerciales. Aglutina todos aquellos tratos que se producen entre individuos, empresas o países. Los cuales, tienen como objetivo la compraventa de mercancías entre sí. Aunque las transacciones comerciales suelen integrar bienes y servicios, las relaciones comerciales también fomentan intercambios de tipo político, cultural, así como tecnológico. (Economipedia, 2020)

Canal de comunicación. Medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores. La presencia y disponibilidad de este medio específico es sólo uno de los elementos indispensables para que el circuito de la comunicación se cumpla de manera efectiva. (Concepto.de, 2024)

Marketing de contenidos. Estrategia de marketing que se utiliza para atraer, captar y conservar a un público creando y compartiendo artículos relevantes, vídeos, podcasts y otros medios. Este enfoque establece experiencia, promueve el conocimiento de marca y mantiene tu negocio como primera opción cuando es el momento de comprar lo que tú vendes. (Intuit, 2024)

Comunicación interna. Establece vínculos informativos de diversa naturaleza entre sus propias partes, ya sea desde las cúpulas directivas hacia los trabajadores o viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento. Como su nombre indica, se da en el interior de las organizaciones y no sale generalmente a la luz. (Concepto.de, 2023)

Esquema de comunicación.

Esquema de proceso de comunicación. Elaborado por Andres Perez.

Conceptos fundamentales relacionados con el diseño

Diseño gráfico. Arte de comunicación visual a través de texto, imágenes, símbolos o ilustraciones. Sirve tanto para identificar una marca, recordar un mensaje, encontrar una gran oferta de valor o atraer a tu cliente ideal. Su objetivo es crear una representación visual con un sentido de orden y claridad haciendo que las personas entiendan el mensaje. (Piktochart, 2023)

Identidad visual. Cultivo de imágenes como gráficos, colores, tipografía, efectos, estilos, esquemas y temas que se utilizan para crear una imagen de marca, un aspecto y una estética específicos. Una identidad visual fuerte es esencial a la hora de establecer un negocio hoy en día para destacar entre la competencia, especialmente en mercados existentes muy saturados y dominados en exceso. (Intuit, 2024)

SWAY. Aplicación de Microsoft Office con la que resulta más fácil crear y compartir informes interactivos, historias personales, presentaciones y más. Comience por agregar su propio texto e imágenes, buscar e importar contenido relevante de otros orígenes y luego deje que Sway haga el resto. Con Sway ya no afrontará la limitación de elegir una plantilla prediseñada que hace que las presentaciones tengan un aspecto común y no necesita tener conocimientos de diseño para transformar y presentar la información de forma moderna, atractiva y llamativa. (Microsoft, 2023)

Adobe Illustrator. Herramienta de diseño gráfico líder del sector que te permite diseñar todo lo que puedas imaginar, desde logotipos e íconos hasta gráficos e ilustraciones, y personalizarlo con una precisión de talla profesional, así como con funciones que te ayudan a ahorrar tiempo, como la repetición de patrones o la edición global.

Puedes utilizar los gráficos que crees con Illustrator en cualquier tamaño de formato digital o de impresión y tener la seguridad de que se verán exactamente como los diseñaste.

(Adobe, 2024)

Adobe Photoshop. Esta herramienta profesional de edición digital se usa principalmente por fotógrafos y diseñadores para retocar imágenes y editar videos, crear mapas de bits y GIFs, y hacer diseños e ilustraciones. También se pueden modificar colores y añadir filtros, efectos, textos, figuras y formas. (Adobe, 2024)

Línea gráfica. Se refiere a un conjunto de características gráficas definidas que distingue a una marca. Estas características pueden incluir la tipografía, los colores, el uso de la línea y el espacio, entre otros aspectos. El uso de un conjunto de reglas bien definidas ayuda a crear una imagen de marca sólida y fácilmente reconocida por el público. También ayuda a transmitir un mensaje y a evocar una respuesta emocional en los consumidores. (Inaba, 2023)

Ciencias auxiliares, artes, teorías y tendencias

Ciencias Auxiliares

Psicología. Ciencia social y una disciplina académica enfocadas en el análisis y la comprensión de la conducta humana y de los procesos mentales experimentados por individuos y por grupos sociales durante momentos y situaciones determinadas. La psicología tiene un campo de estudio vasto, ya que se centra en la mente y la experiencia humanas, desde diversas perspectivas, corrientes y metodologías. (Etece, 2024)

Semiótica de la imagen. Permite interpretar objetos, imágenes y expresiones para comprender la idea. De igual forma, nos da las herramientas necesarias que analizan las ilustraciones, fotografías, pinturas, etc., para que las personas comprendan mejor el mensaje de manera visual. Es más, la semiótica visual es un instrumento para los comunicadores como son los publicistas, que la utilizan para que el mensaje publicitario pueda ser entendido correctamente. (Carlemany, 2022)

Semiología. Ciencia que se encarga del estudio de los signos en la vida social. El término suele utilizarse como sinónimo de semiótica, aunque los especialistas realizan algunas distinciones entre ambos. Puede decirse que la semiología se encarga de todos los estudios relacionados al análisis de los signos, tanto lingüísticos vinculados a la semántica y la escritura como semióticos. (Porto, 2021)

Comunicación organizacional. Incluye cualquier tipo de información que se transmita dentro de una entidad o desde ella para obtener un objetivo determinado. Está dirigida hacia el interior de la institución y al público en general. Además de incluir el intercambio de mensajes entre emisores y receptores, trata la creación de un proceso complejo de significados creados por los integrantes de una corporación, la construcción de distintos sentidos y la negociación de normas. La comunicación organizacional es clave en la creación del ambiente laboral y delimita los medios de interacción entre los colaboradores de una organización y con el público exterior. (Unir, 2022)

Psicología de la imagen. Afecta el comportamiento es un conocimiento que, una vez dominado, ayudará a una persona a aumentar la marca personal y usarla para avanzar en la carrera y la vida. La psicología de la imagen no solo gobierna lo que es visual para los ojos, sino que también requiere el conocimiento del ser interno y la personalidad para ser utilizados correctamente para lograr el propósito deseado. Al comprender los conceptos ocultos detrás de la formación de la imagen, podremos explorar cómo crear conscientemente lo que queremos para lograr el propósito y la posición que requerimos. (Dialnet, 2020)

Artes

Fotografía. Arte que consiste en capturar imágenes empleando para ello la luz, proyectándola y fijándose en forma de imágenes sobre un medio sensible (físico o digital). Se basa en el mismo principio de la “cámara oscura”, un instrumento óptico que consiste en un compartimento totalmente oscuro dotado de un agujero pequeño en uno de sus extremos, por el cual ingresa la luz y proyecta sobre el fondo oscurecido las imágenes de lo que ocurra afuera del compartimiento. (Etece, 2021)

Arte digital. Forma de expresión artística que utiliza la tecnología digital para crear obras de arte. A diferencia de otras formas de arte, el digital se basa en el uso de programas y herramientas digitales para la creación de imágenes, videos, animaciones entre otros. Este tipo de arte ha adquirido popularidad y relevancia en los últimos años de la era digital, utilizándose en multitud de contextos como la publicidad, diseño gráfico, animación y en la producción de videojuegos. (Europea, 2023)

Arte tipográfico. Gracias a ello, es posible tener un lenguaje visual mucho más rico para plasmar mensajes con los distintos estilos de letras existentes. Una tipografía conlleva un conjunto de caracteres que comparten entre sí algunos elementos o características particulares. Eso hace que se cree una unidad o también llamada familia tipográfica. Con el uso de la tipografía adecuada, es posible transmitir un mensaje y crear una identidad visual específica en cada texto o diseño. (Adobe, 2024)

Teorías

Teoría del color. Es aquella que se utiliza para explicar cómo se generan los colores que conocemos. Podemos encontrar dos teorías al respecto, estas son la de la síntesis aditiva y la de la síntesis sustractiva. Ahora bien, el motivo por el cual distinguimos los colores tiene su razón de ser debido a los rayos de luz que rechazan los objetos. Es decir, el ojo humano capta los rebotes de luz con diferentes longitudes de onda que no son absorbidas por el objeto. Estas son las que le dan color. Si el objeto fuera invisible, en ese caso, la luz lo atravesaría por completo y no veríamos nada. (Dical, 2024)

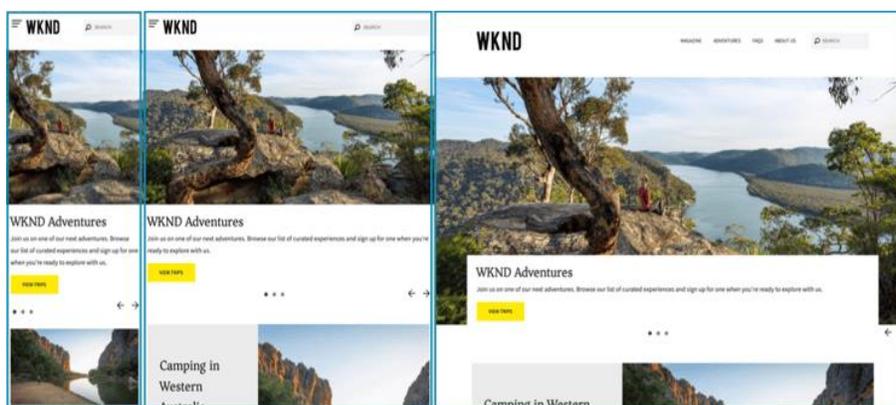
Teoría de la Gestalt. Concepto que seguramente te sonará si eres de esas personas que sienten curiosidad por el mundo de la psicología. Es una teoría muy utilizada actualmente en psicoterapia y resolución de problemas, pero también se ha popularizado por ser uno de los enfoques psicológicos más atractivos para aquellas personas que creen que la manera de ser, comportarse y sentir del ser humano no puede reducirse sólo a lo que es directamente observable o medible. (Torres, 2015)

Teoría del recorrido visual. Se puede definir al recorrido visual cómo la manera en la que los ojos exploran la información lexi-visual y percibe las imágenes, la tipografía y otros elementos visuales buscando un orden. Mucho de este proceso es cultural y adopta el mismo orden de la lectura de un texto: de izquierda a derecha y de arriba abajo. El recorrido visual que lleva a cabo el movimiento de los ojos. (Wolfgang, 2020)

Tendencias

Diseño interactivo. Permite que los usuarios puedan interactuar con las publicaciones digitales que incluyen combinaciones de texto, sonidos o gráficos con movimiento. El sector interactivo evoluciona a pasos agigantados hasta el punto de que podemos decir que en cada etapa se observa una remarcable superación. Existen una serie de principios esenciales para el diseño interactivo. No solo son importantes por sí mismos, sino que también son fundamentales para el desarrollo de las publicaciones interactivas. Los conceptos que se describirán a continuación conforman los parámetros imprescindibles para elaborar los diseños interactivos, puesto que garantizan las mejores experiencias y las soluciones más acertadas. Descubre en más profundidad los aspectos a los que nos referimos. (Publish, 2018)

Diseños interactivos.



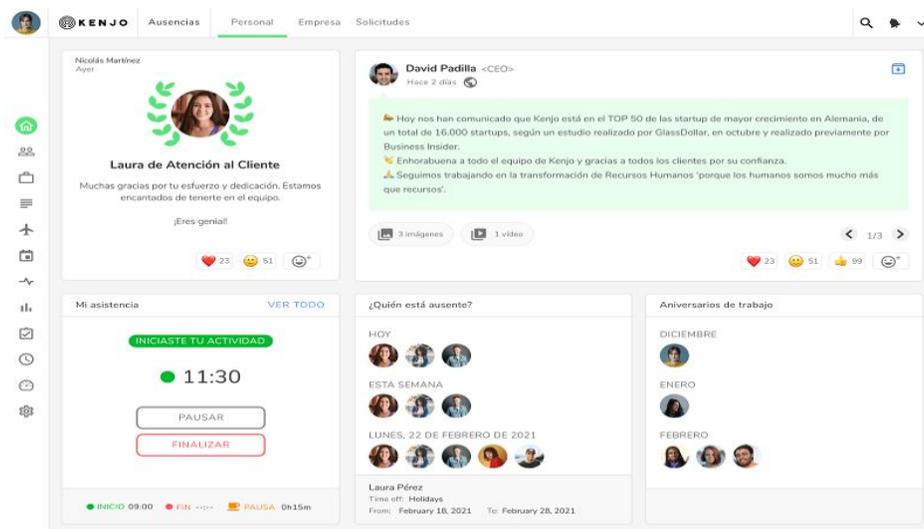
Nota. Diseño interactivo. [s.f.]. adobe.com. Recuperado de

<https://experienceleague.adobe.com/es/docs/experience-manager-cloud-service/content>

Plataformas de RRHH. La integración de datos, en el contexto de los sistemas de RR.HH., comparte automáticamente los datos de los puestos, candidatos y empleados entre las aplicaciones de RR.HH. o centraliza los datos de varias fuentes en una base de datos. La integración de datos y la automatización representan la próxima ola en la mejora de la eficiencia y la productividad de RRHH. Con la integración de datos, los profesionales de RR.HH. pueden centrarse en las cuestiones estratégicas que hacen crecer una empresa, en lugar de perder el tiempo con la doble introducción manual de datos entre las aplicaciones de RR.HH. Esto es lo que necesita saber sobre cómo la integración de datos de RR.HH. puede ayudar a su empresa. (Courtois, 2023)

Figura

Plataformas de RRHH.



Nota. Plataforma de RRHH. [s.f.]. blog.kenjo.io. Recuperado de <https://blog.kenjo.io/es/los-mejores-software-de-recursos-humanos>

Ciberseguridad. El enfoque integral en ciberseguridad es como un escudo multidimensional. No se trata sólo de implementar una solución única de software, sino de combinar múltiples capas de protección para crear un ambiente digital más seguro. Esta perspectiva puede incluir varios componentes, desde el uso de software avanzado hasta la educación en seguridad cibernética y la implementación de políticas y procedimientos de seguridad. Al entender la importancia de este enfoque, podremos mejorar nuestra postura contra las amenazas cibernéticas en constante evolución. En el corazón del Enfoque Integral en Ciberseguridad se encuentran cuatro pilares fundamentales: Detección, Análisis, Respuesta y Prevención. Estos elementos trabajan juntos para brindar una protección completa. (Cardenas, 2023)

Ciberseguridad.



Nota. Ciberseguridad. [s.f.]. bbvaopenmind.com. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/mundo-digital/futuro-ciberseguridad-previsiones-tendencias/>

Gamificación. La gamificación es una técnica de aprendizaje que traslada la mecánica de los juegos al ámbito educativo-profesional con el fin de conseguir mejores resultados: sirve para absorber conocimientos, para mejorar alguna habilidad o para recompensar acciones concretas. Es un término que ha adquirido una enorme popularidad en los últimos años, sobre todo en entornos digitales y educativos. En función de la dinámica que se persiga, el profesor deberá explotar más unas u otras. Por ejemplo, si el maestro busca despertar el interés por el juego en el alumno deberá aplicar la dinámica de la recompensa. Si, por otra parte, busca atraer el interés sobre la actividad, el maestro puede aplicar la dinámica de la competición que, aunque no es vista como una cualidad positiva, es un buen instrumento en el ámbito educativo. (Castillo, 2022)

Gamificación.



Nota. Gamificación. [s.f.]. josefacchin.com Recuperado de <https://josefacchin.com/gamificacion-o-gamification/>

Cuadro de tendencias

Recopilación de imágenes para la representación del cuadro de tendencias



Figura 4. Realizada por Andres Perez. Tablero del cuadro de tendencias.

Capítulo VII

**Proceso de Diseño y
Propuesta Preliminar**



Capítulo VII: Proceso de diseño y propuesta preliminar

Aplicación de la información obtenida en el marco teórico

Para el desarrollo del proyecto de graduación y el cumplimiento de los objetivos de este, se aplicaran los conocimientos y conceptos desarrollados en el marco teórico haciendo referencia a las ciencias auxiliares, teorías, artes y tendencias, con el propósito de respaldar y sustentar las propuestas que se presentarán en el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México

Comunicación corporativa

Es determinante para transmitir mensajes claros, efectivos y objetivos dentro de una organización, el desarrollar un canal de comunicación entendible. En este proyecto, se utilizaron estrategias de comunicación corporativa efectivas para el desarrollo de un buen manual de procedimientos internos comprensible y enfocado en el colaborador para facilitar sus trámites personales y laborales con mayor facilidad.

Identidad visual

Es el proceso de creación y planificación de los elementos visuales que cumplen el dar la visibilidad a la organización. En este proyecto del manual de procedimientos, incluyó lo que son elementos visuales basados en los esquemas de identidad visual de la organización. En este se busca ser estéticos, elegantes y objetivos cumplir la normativa de la organización.

Psicología

La psicología es una ciencia social y una disciplina académica enfocadas en el análisis y la comprensión de la conducta humana y de los procesos mentales experimentados por

individuos y por grupos sociales durante momentos y situaciones determinadas. En este proyecto, se utilizó al manejar a los colaboradores que contaban con dudas sobre los procedimientos internos y al ser nuevos en la organización se busca que se sientan integrados, escuchados y apoyados.

Semiótica de la imagen

Permite interpretar objetos, imágenes y expresiones para comprender la idea. De igual forma, nos da las herramientas necesarias que analizan las ilustraciones, fotografías y pinturas. En este proyecto, agregar imágenes para ser entendible y en las imágenes se agregó hipervínculos para su funcionalidad y entendimiento en el manual de procedimientos internos.

Semiología

La semiología es una ciencia que se encarga del estudio de los signos en la vida social. En el proyecto, se utilizaron para poder dar proveer de instrucciones y señalar mejor los procedimientos internos. La selección de colores, tipografía y otros elementos visuales. Los mensajes que transmitimos por medio del procedimiento interno serán más claros para que la organización sea clara y concisa.

Fotografía

Es esencial para documentar y mostrar los resultados de los tratamientos, es una técnica y una forma de arte que consiste en capturar imágenes. En el proyecto lo utilizamos para promover la unión dentro de la organización. En el manual de procedimientos internos se pueden observar imágenes para darle objetividad y comprensibilidad al mismo.

Arte tipográfico

Este arte implica la elección y disposición de tipos de letras para dar un impacto en la identidad visual y los elementos visuales. Una tipografía conlleva un conjunto de caracteres que comparten entre sí algunos elementos o características particulares. En este proyecto se buscó escoger la tipografía más adecuada para que fuese funcional y estética, ya que nuestro material es específico para la lectura.

Teoría de la Gestalt

Concepto muy utilizado actualmente en psicoterapia y resolución de problemas. En este proyecto, se puso en práctica esta teoría al analizar los procedimientos de la organización y lograr solucionar los problemas relacionados a los colaboradores.

Teoría del recorrido visual

Se puede definir al recorrido visual cómo la manera en la que los ojos exploran la información lexi-visual y percibe las imágenes, la tipografía y otros elementos visuales buscando un orden. En este proyecto, fue fundamental esta teoría ya que nos ayudaba a presentar la información de una manera comprensiva para los colaboradores y visualmente atractiva.

Diseño Interactivo

Permite que los usuarios puedan interactuar con las publicaciones digitales que incluyen combinaciones de texto, sonidos o gráficos con movimiento. Fue fundamental para el proyecto de manual de procedimientos internos ya que contamos con una plataforma por parte de la empresa y buscamos que el diseño interactivo fuese funcional.

Ciberseguridad

El enfoque integral en ciberseguridad es como un escudo multidimensional. No se trata sólo de implementar una solución única de software, sino de cuidar la información sensible. En el proyecto, establecimos con la organización que la información que íbamos a manejar sería de manera confidencial para no causar filtraciones de información sensible de los colaboradores y empleadores.

Gamificación

Técnica de aprendizaje que traslada la mecánica de los juegos al ámbito educativo-profesional con el fin de conseguir mejores resultados. La gamificación se emplea mucho en el departamento de recursos humanos que busca hacer interactivas las actividades o información que se le da a los colaboradores en el proyecto fue de bastante funcionalidad para lograr el manual de procedimientos internos.

Conceptualización

Método

Para desarrollar el concepto creativo de este proyecto, se utilizaron 2 técnicas creativas las cuales serían —El Arte de Preguntar—, creado por Alex Osborn que tiene como objetivo escuchar la perspectiva de los colaboradores de Capgemini Bvs México y así conocer personalmente sus preguntas y opiniones.

La otra técnica utilizada fue el —PNI—, creado por Edward de Bono. Esta técnica nos hace enfocarnos en lo positivo, negativo e interesante sobre el proyecto. Esta fue totalmente

funcional para hacer el manual de procedimientos internos en donde nos enfocamos en el colaborador y su conveniencia.

El arte de preguntar

La técnica creativa —El arte de preguntar— desarrollada por Alex Osborn, es una herramienta que fomenta la innovación y la resolución de problemas a través de preguntas. Esta técnica se basa en el principio de que las preguntas adecuadas pueden abrir nuevas perspectivas y desencadenar ideas creativas que de otro modo podrían pasar desapercibidas.

1. **Definir el problema o situación:** Comienza identificando claramente el problema, desafío o tema en el que se quiere trabajar. Es fundamental tener una comprensión clara y concisa del punto de partida.
2. **Formular preguntas básicas:** Inicia con preguntas simples que exploren los aspectos básicos del problema. Estas preguntas pueden incluir "¿Qué?", "¿Quién?", "¿Cuándo?", "¿Dónde?", "¿Por qué?" y "¿Cómo?". Este enfoque ayuda a desglosar el problema en partes manejables.
3. **Cuestionar los supuestos:** Identifica y desafía las suposiciones subyacentes al problema. Pregunta "¿Qué pasaría si...?" para explorar diferentes escenarios y cuestionar las ideas preconcebidas que pueden estar limitando la creatividad.
4. **Generar preguntas divergentes:** Crea preguntas que desafíen las normas y abran nuevas vías de pensamiento. Estas preguntas deben ser amplias y abiertas, fomentando respuestas que exploren alternativas no consideradas anteriormente.

5. **Priorizar y refinar preguntas:** Revisa las preguntas generadas y selecciona aquellas que tienen mayor potencial para llevar a soluciones creativas. Refina estas preguntas para enfocarlas más específicamente en las áreas clave del problema.
6. **Explorar respuestas y generar ideas:** Utiliza las preguntas seleccionadas para guiar una lluvia de ideas. Las respuestas a estas preguntas deben ser lo más diversas y creativas posible, sin juzgar su viabilidad inicial.
7. **Evaluar y seleccionar ideas:** Finalmente, revisa las ideas generadas, seleccionando las más prometedoras para desarrollar soluciones concretas al problema planteado.

Aplicación del método

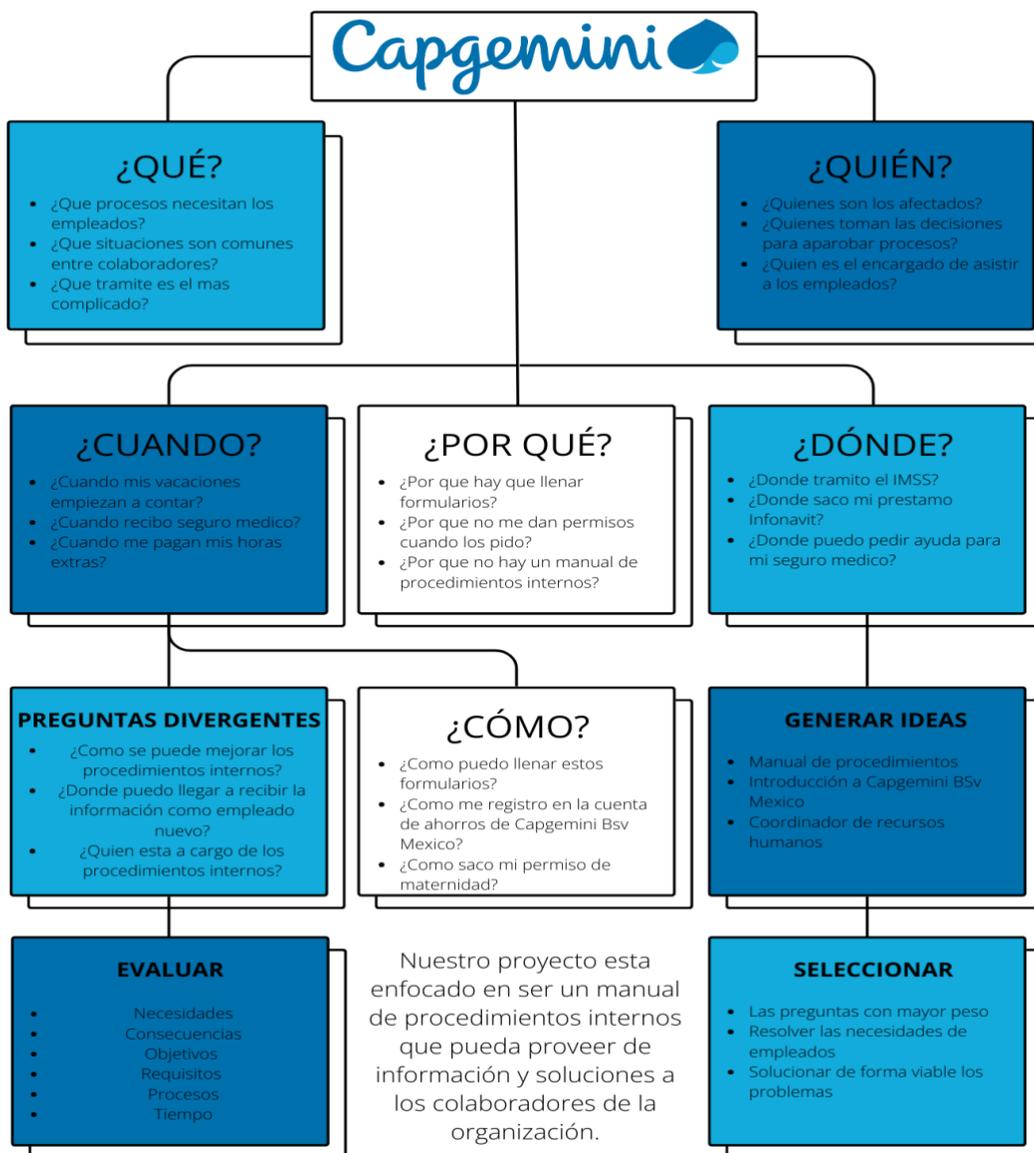


Figura 5. Realizada por Andres Pérez. Evidencia gráfica de la aplicación de la técnica creativa

“El Arte de Preguntar”.

Definición del concepto

Luego de aplicar la técnica del arte de preguntar, se ha alcanzado las ideas para poder darle un planteamiento a las procedimientos internos que estaremos agregando al manual. Con esto haremos un diseño interactivo que sea estético pero sobre todo funcional para Capgemini Bsv México. Las siguientes propuestas serán los que nos ayuden a crear el manual de procedimientos internos:

- Crear un diseño interactivo con el cual el usuario pueda sentirse cómodo.
- Aplicar la identidad corporativa para que el manual tenga sentido de pertenencia.
- Facilitar el proceso para los trámites laborales y personales de los empleados.
- Agregar hipervínculos estéticos para funcionalidad del manual.

En conclusión, el concepto creativo para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México se centrará en la creación de una herramienta interactiva y estéticamente agradable que refleje la identidad corporativa y facilite la experiencia del usuario.

Las ideas desarrolladas a través de la técnica "El arte de preguntar" nos han permitido establecer un enfoque claro que prioriza la comodidad del usuario, la funcionalidad, y el sentido de pertenencia dentro de la organización.

Este manual no solo servirá como una guía práctica para los empleados, sino que también reforzará la conexión con la cultura corporativa, haciendo de los trámites laborales y personales una experiencia más sencilla y eficiente. De la aplicación de la técnica creativa se llegó a la conclusión que el concepto de diseño se basará en la frase “Consigue el futuro que deseas”

Bocetaje

Con base en la frase “Consigue el futuro que deseas” se procede a realizar el proceso de bocetaje, pasando por las siguientes variantes: Tabla de requisitos, bocetaje de diagramación o boceto inicial, bocetaje formal y digitalización de la propuesta.

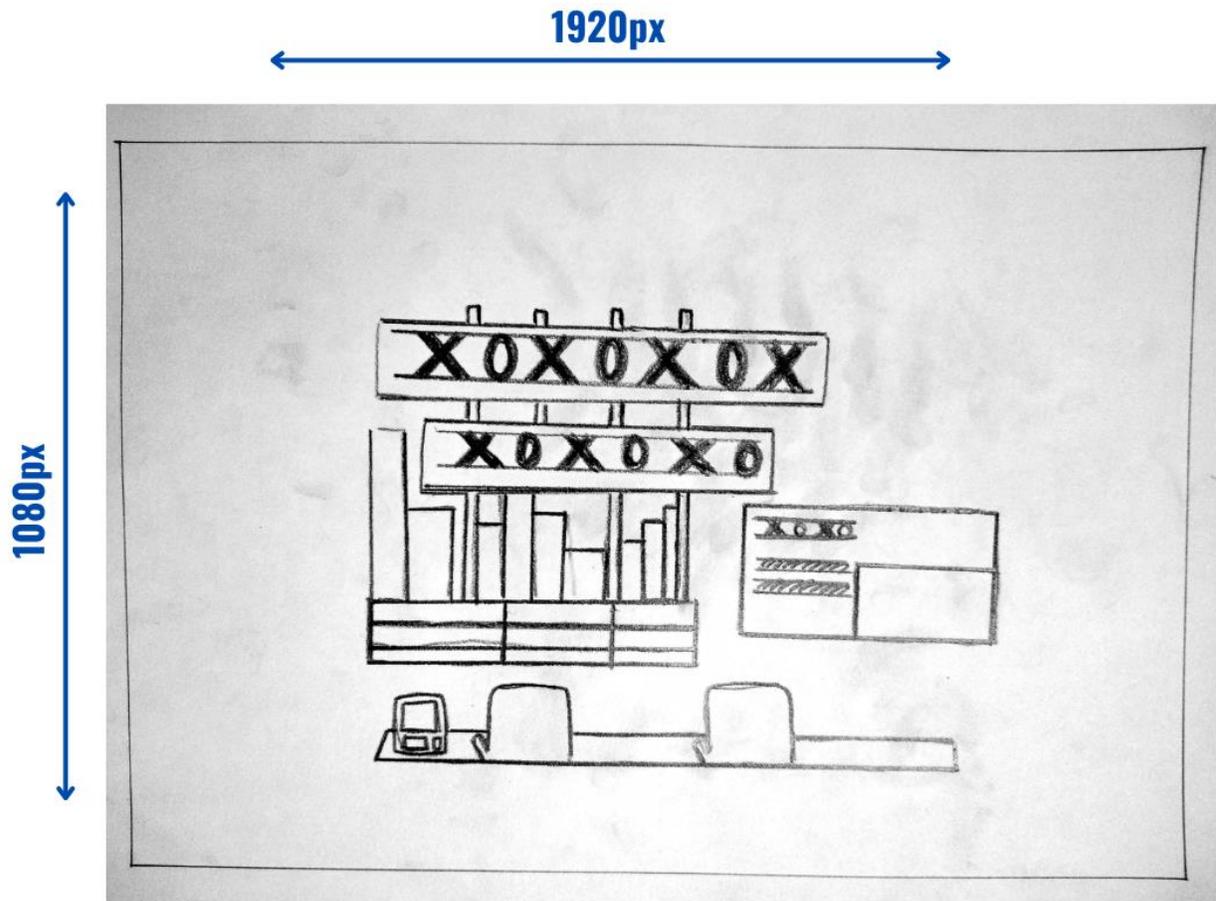
Tabla de requisitos

Elemento gráfico	Propósito	Técnica	Emoción
Color	Representar la identidad corporativa de Capgemini BSV México.	Adobe Color: Seleccionar y armonizar una paleta de colores que refleje los valores de la clínica, como limpieza.	Confianza, profesionalismo y limpieza.
Tipografía	Crear jerarquías de forma visual e informativa para estimular textos. Permitir al material ser accesible.	Adobe stock: Utilizar la tipografía para todos los textos en sus diversas variaciones.	Estabilidad, claridad y confianza.
Fotografías	Complementar los textos para ser una referencia visual para la clínica y sus tratamientos.	Fotografías reales del manual de procedimientos internos y Adobe Lightroom.	Imponencia, seguridad y autenticidad.

Diagramación	Ordenar toda la información textual y visual de manera que pueda ser comprendida de manera sencilla.	Adobe Illustrator: Elaboración de elementos visuales y vectores de acuerdo con la identidad visual.	Seguridad, estabilidad y orden.
Elementos gráficos	Complementar la información textual dentro de los materiales. Generar presencia de la clínica.	Adobe Illustrator: Elaboración de elementos visuales y vectores de acuerdo con la identidad visual.	Identidad, pertenencia y entendimiento.

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "A"

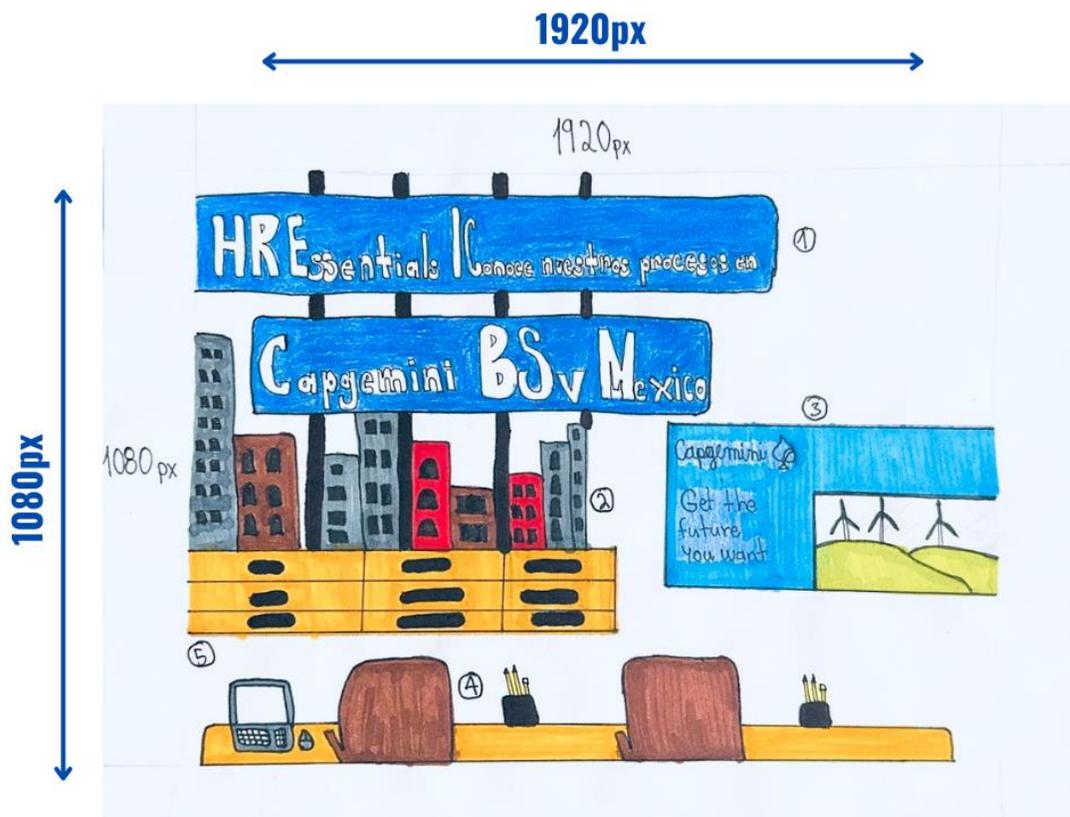


Identificación de elementos

1. Vector de título
2. Fotografía de edificios
3. Fotografía de la empresa
4. Vectores referente a oficina
5. Fondo de imagen

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "A"

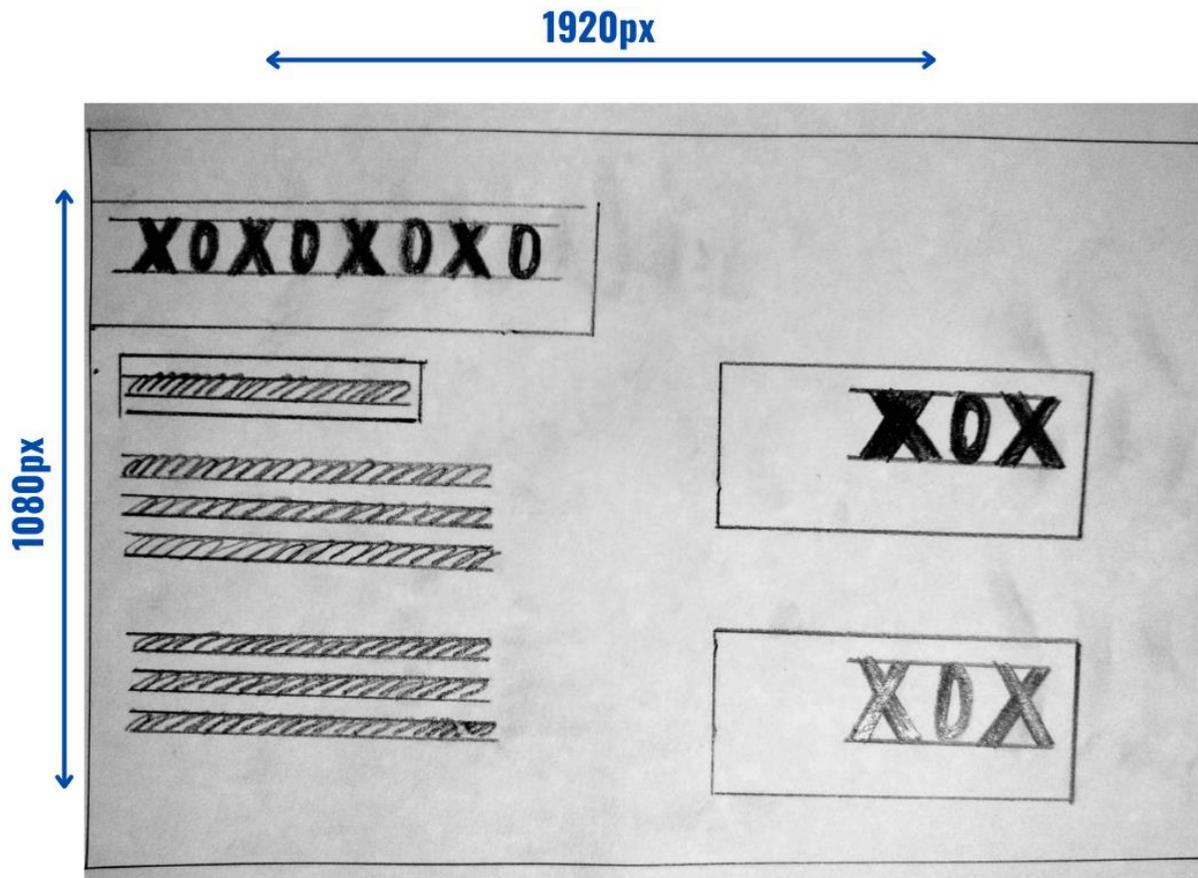


Descripción

En el siguiente boceto podemos identificar la portada del manual de procedimientos internos BSV México Capgemini. Tenemos una fotografía con el logotipo de la compañía en el cual buscamos promover un entorno profesional y de una oficina. El manual fue desarrollado en un tamaño 16:9 y se utilizó la tipografía Daytona Arial Nova y la paleta de colores #0070AD, #272930 y #12ABDB que son los colores corporativos de Capgemini, dándole identidad.

Bocetaje Inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "B"

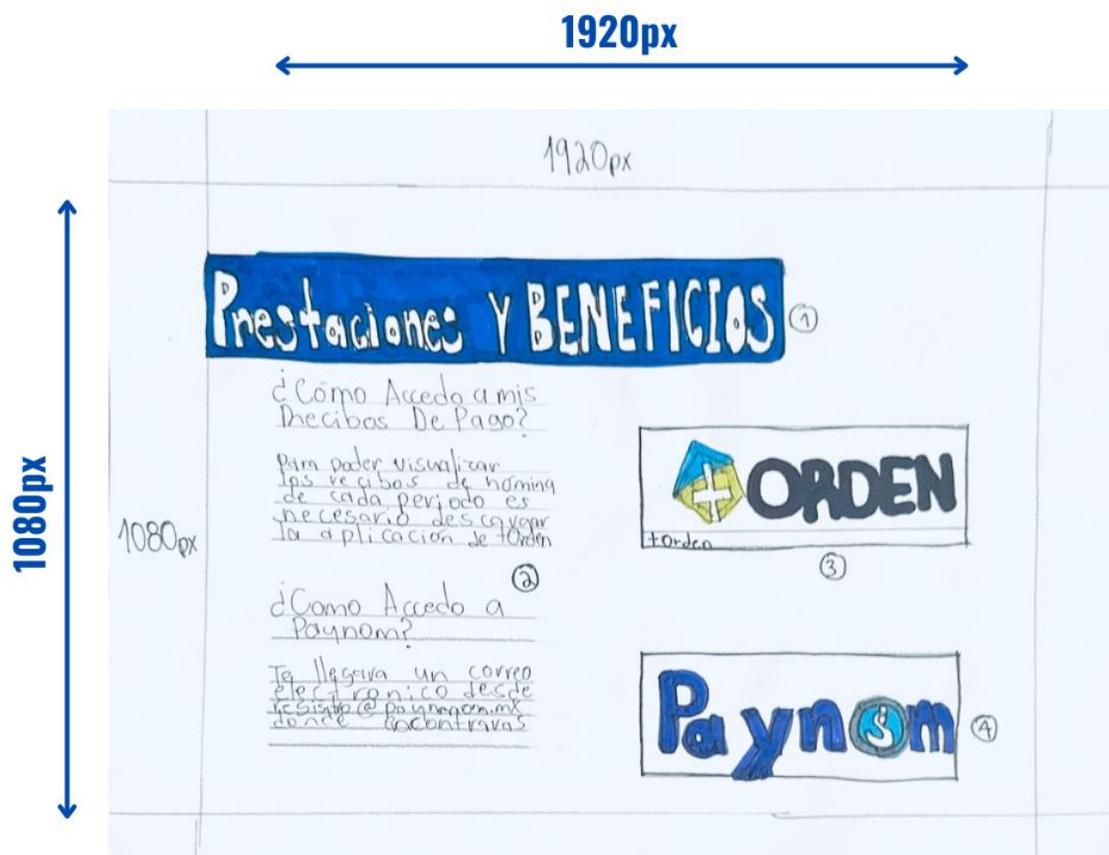


Identificación de elementos

1. Vector de título
2. Fotografía de +Mas
3. Fotografía de Paynom
4. Vectores de texto

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "B"

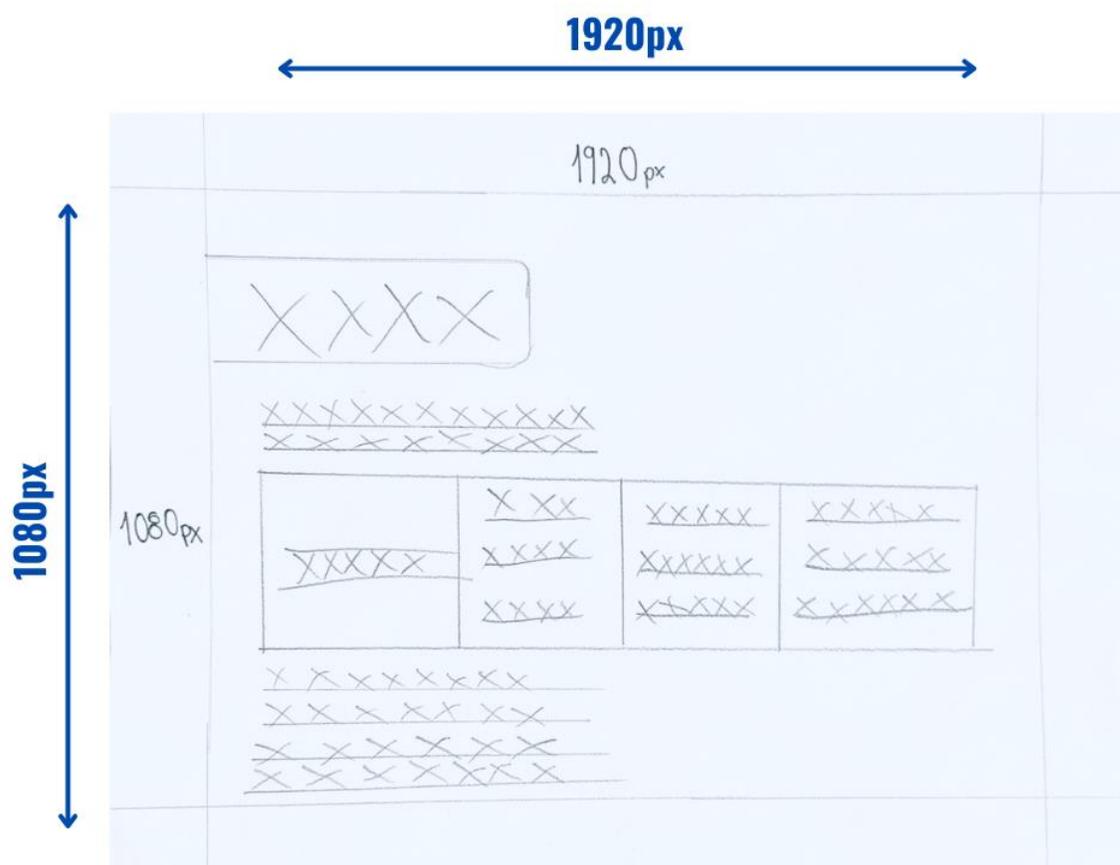


Descripción

En el siguiente boceto podemos identificar la diapositiva de prestaciones y beneficios, con los imagotipos de las empresas que prestan el servicio a Capgemini Bsv México y a sus colaboradores, en la diapositiva tenemos textos con instrucciones. El manual fue desarrollado en un tamaño 16:9 y se utilizó la tipografía Daytona Arial Nova y la paleta de colores #0070AD, #272930 y #12ABDB que son los colores corporativos de Capgemini, dándole identidad.

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "C"

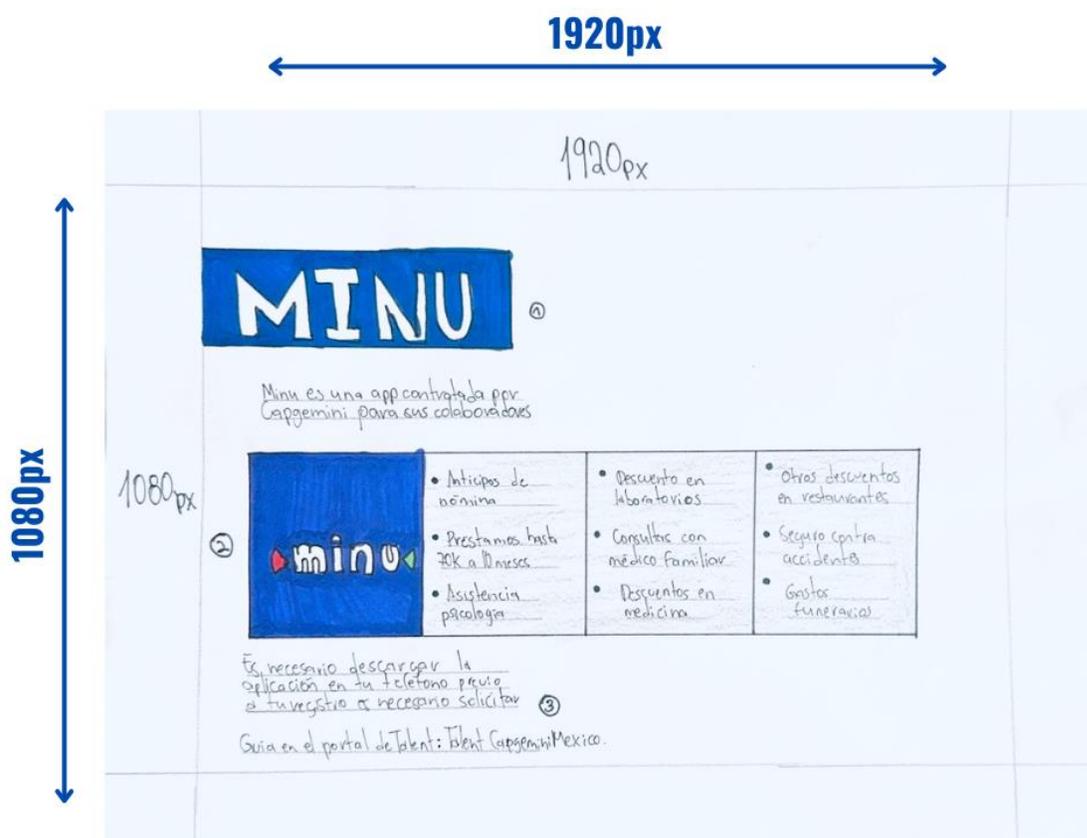


Identificación de elementos

1. Vector de título
2. Imagotipo de Minu
3. Vectores de texto

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "C"

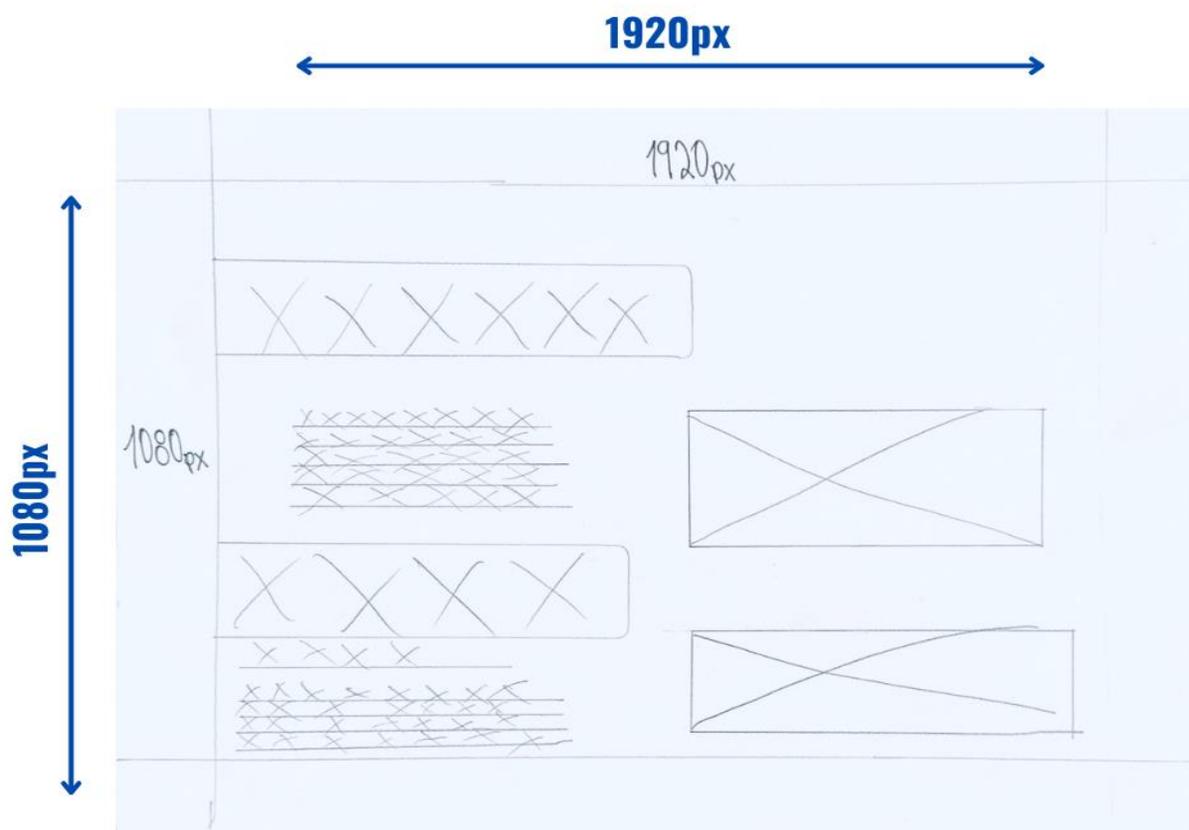


Descripción

En el siguiente boceto podemos identificar la diapositiva de MINU, con el imago tipo de la empresa que prestan el servicio a Capgemini Bsv México y a sus colaboradores, en la diapositiva tenemos textos con instrucciones. El manual fue desarrollado en un tamaño 16:9 y se utilizó la tipografía Daytona Arial Nova y la paleta de colores #0070AD, #272930 y #12ABDB que son los colores corporativos de Capgemini, dándole identidad.

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "D"

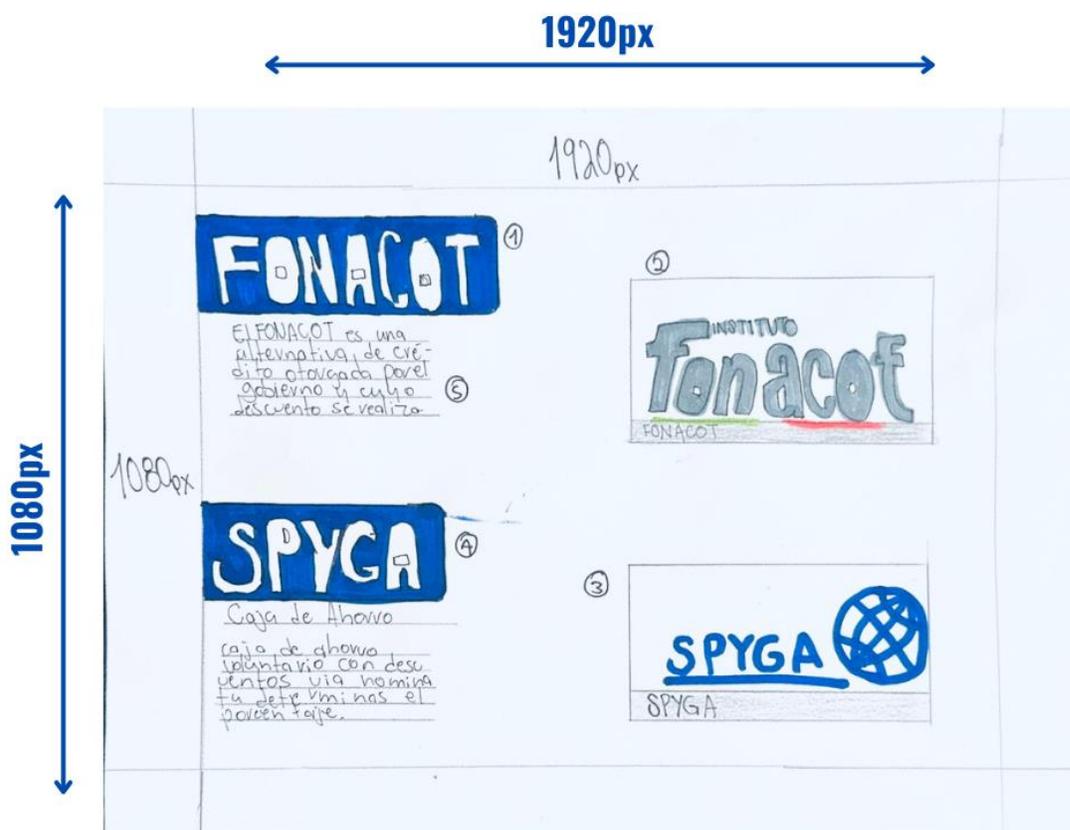


Identificación de elementos

1. Vector de título
2. Fotografía de FONACOT
3. Fotografía de SPYGA
4. Vectores de texto

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "D"

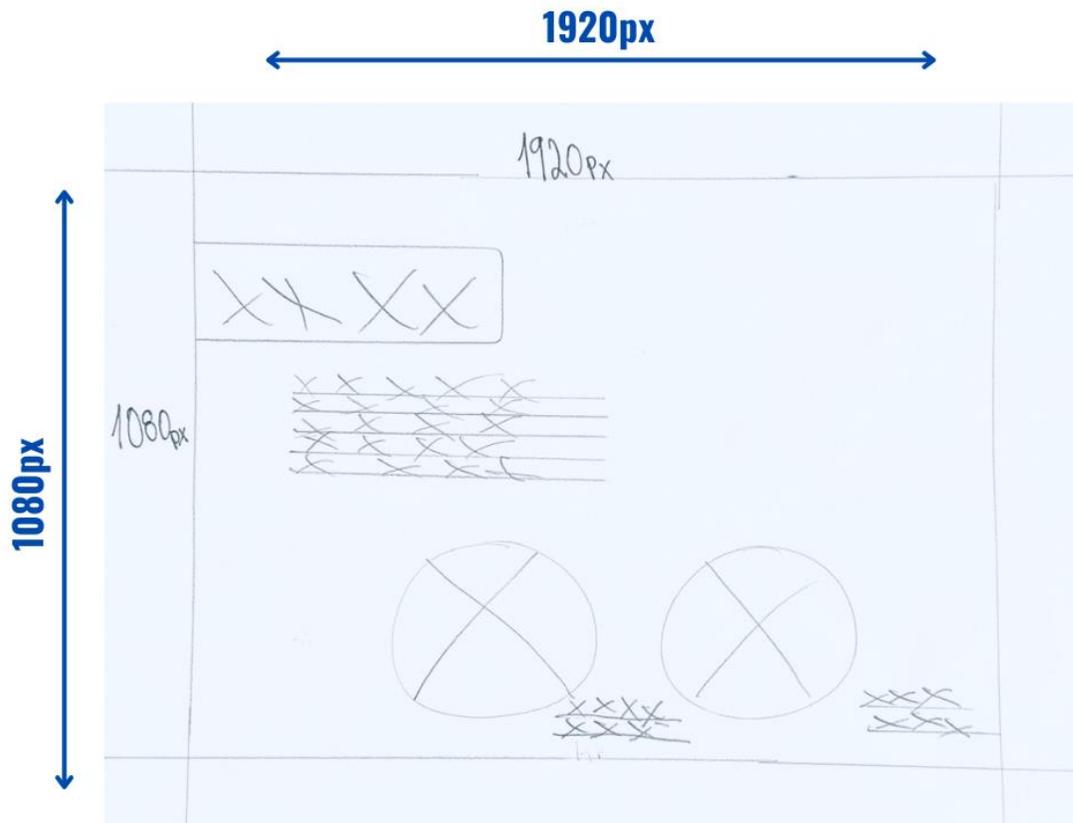


Descripción

En el siguiente boceto podemos identificar la diapositiva de prestaciones y beneficios, con los imagotipos de las empresas que prestan el servicio a Capgemini Bsv México y a sus colaboradores, en la diapositiva tenemos textos con instrucciones. El manual fue desarrollado en un tamaño 16:9 y se utilizó la tipografía Daytona Arial Nova y la paleta de colores #0070AD, #272930 y #12ABDB que son los colores corporativos de Capgemini, dándole identidad.

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "E"

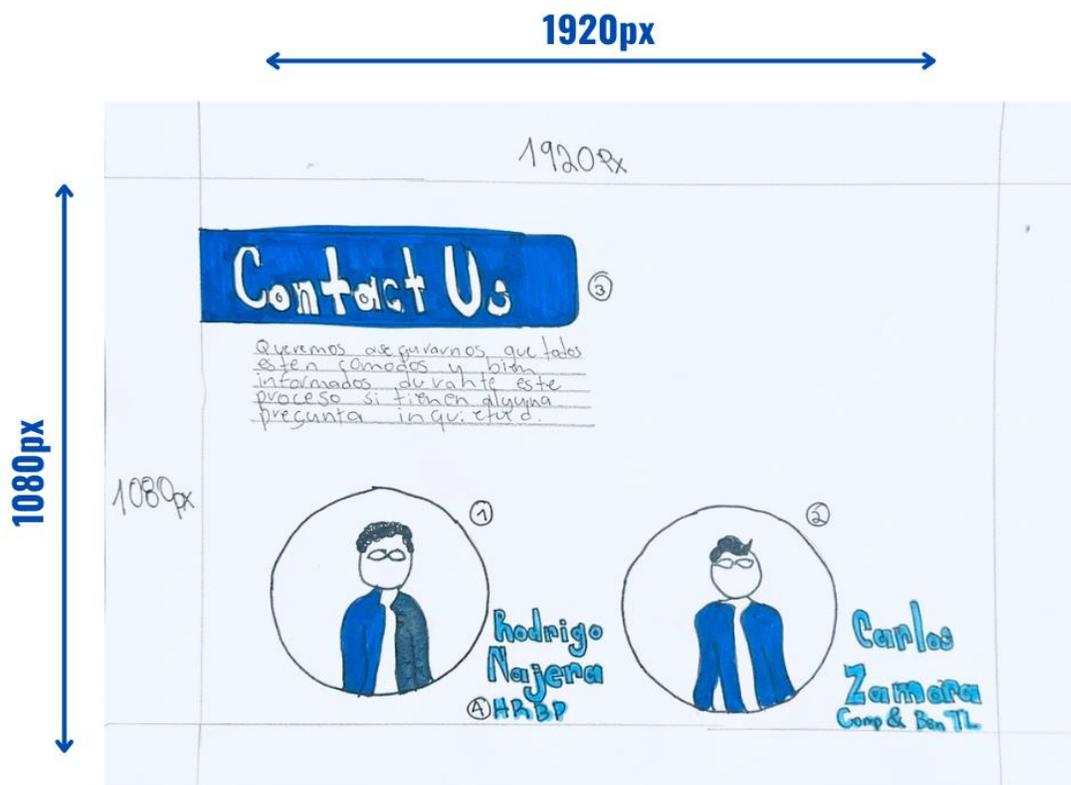


Identificación de elementos

1. Vector de título
2. Fotografía de colaborador
3. Fotografía de colaborador

Bocetaje inicial

Proceso de bocetaje, propuesta "E"



Descripción

En el siguiente boceto podemos identificar la diapositiva de Contact Us con los imagotipos de los encargados de HR Mexico que prestan el servicio a Capgemini Bsv México y a sus colaboradores, en la diapositiva tenemos textos con instrucciones. El manual fue desarrollado en un tamaño 16:9 y se utilizó la tipografía Daytona Arial Nova y la paleta de colores #0070AD, #272930 y #12ABDB que son los colores corporativos de Capgemini, dándole identidad.

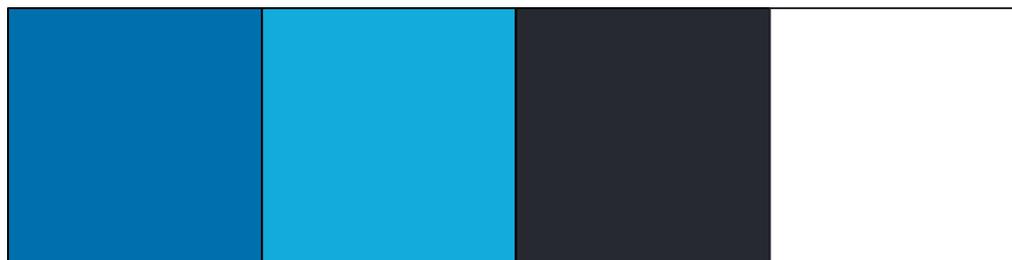
Proceso de digitalización de bocetos

Prueba tipográfica

Arial Nova

12 BOLD / ITALIC / ITALIC / LIGHT / LIGHT ITALIC / REGULAR / COND
COND BOLD / COND BOLD ITALIC / COND ITALIC / COND LIGHT
COND LIGHT ITALIC / COND REGULAR

Prueba de color



#0070AD

#272930

#12ABDB

#FFFFFF

Proceso de digitalización de bocetos

Paso 1: Crear nuevo para comenzar un proyecto desde cero o si ya tienes un documento con la información a compartir en el manual, puedes usar el mismo como base, puedes hacer clic en "Empezar desde un documento" y subir el archivo.

The screenshot displays a digital design tool interface with two design cards. The top card is titled "HR Essentials | Conoce nuestros procesos en Capgemini BSV México". It features a header with a photo of a modern office interior and a main text block. The bottom card is titled "¿CÓMO OBTENGO MI TARJETA DE ACCESO A OFICINAS Y CREDENCIAL DE LA EMPRESA?". It includes a heading, a background image placeholder, and a detailed text block with a bulleted list of instructions and contact information.

Card 1: HR Essentials

Text Card

Bienvenidos al HUB de Recursos Humanos, tu punto de acceso centralizado y amigable para todos los procesos administrativos, beneficios y contactos esenciales. Aquí encontrarás toda la información que necesitas para simplificar tus gestiones internas. Para facilitar tu navegación, dirígete a la esquina inferior derecha, donde podrás consultar el ÍNDICE y acceder rápidamente al contenido disponible para ti.

Card 2: ¿CÓMO OBTENGO MI TARJETA DE ACCESO A OFICINAS Y CREDENCIAL DE LA EMPRESA?

Heading 1 Card

Background

Text Card

La tarjeta de acceso a las oficinas de Aguascalientes debe de ser solicitada por el manager del colaborador a través de un correo electrónico a con el asunto "HR/Ops" enviado a facilities.qgs@capgemini.com con copia para HR carlos.zamora@capgemini.com y rodrigo.nojera@capgemini.com. En dicho correo incluye tu GGID, tu nombre completo y tu proyecto.

- Una vez que esté lista se te notificará por correo para que pases a recogerla a recepción.
- Es importante que pases a recogerla el mismo día, ya que por temas de seguridad no se guardan por un periodo mayor a dos días.
- La tarjeta de acceso a las oficinas no da acceso al estacionamiento, para poder acceder al mismo es necesario tocar el timbre en la pluma, esperar la respuesta del guardia y mostrar la credencial de empleado.

La credencial de Capgemini se entregará por default junto con la entrega de tu laptop, ya sea de manera presencial o por envío a domicilio. En caso de que no hayas recibido la tuya, puedes solicitarla directamente al HR Admin.

De momento es francisco.querrero@capgemini.com

Proceso de digitalización de bocetos

Paso 2: Sway ofrece varios temas visuales. En la pestaña de "Diseño", selecciona un tema, en este caso escogimos los colores de la entidad corporativa Capgemini. La empresa cuenta con reglas claras sobre el uso de paleta de colores como asociación de imagen.

2 - PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Heading 1 Card

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

2.1 - ¿CÓMO ACCEDO A MIS RECIBOS DE PAGO?

Heading 2 Card

¿CÓMO ACCEDO A MIS *RECIBOS DE PAGO*?

Text Card

Para poder visualizar los recibos de nómina de cada periodo es necesario descargar la aplicación de **+ORDEN** desde tu celular y realizar el registro de usuario y la creación de una contraseña.

Durante este proceso se te solicitará un PIN de 4 dígitos que te proporcionará la empresa. Este se debe de solicitar por correo electrónico a Administradora Financiera o Payroll: marisol.carrera@capgemini.com

Posterior a la creación de tu usuario podrás ingresar a revisar tus recibos, tu resumen anual de Ingresos, deducciones y retenciones y el saldo de tus días de vacaciones.

(Accede al link al hacer click en la imagen).

Image Card: ORDEN.png

ORDEN [+Orden](#)

2.2 - ¿CÓMO ACCEDO A PAYNOM?

Heading 2 Card

¿CÓMO ACCEDO A *PAYNOM*?

Group: Automatic

Text Card

Este beneficio es aplicable sólo para grados A, B y C.

Paynom es una plataforma donde se carga mensualmente un saldo de manera digital, mismo que puede ser utilizado para pago de internet, teléfono, luz eléctrica y demás servicios que podrás revisar accediendo a tu cuenta de empleado. La vigencia del saldo es de un mes calendario

Te llegará un correo electrónico desde registro@paynom.mx, donde encontrarás el link para realizar el registro de tu usuario y contraseña en la plataforma.

- Si por alguna razón al acceder al link este te marca que ha caducado, deberás enviar la solicitud de envío de uno nuevo a: marisol.carrera@capgemini.com
- Para temas de soporte por problemas de la plataforma escribir a soporte@paynom.mx

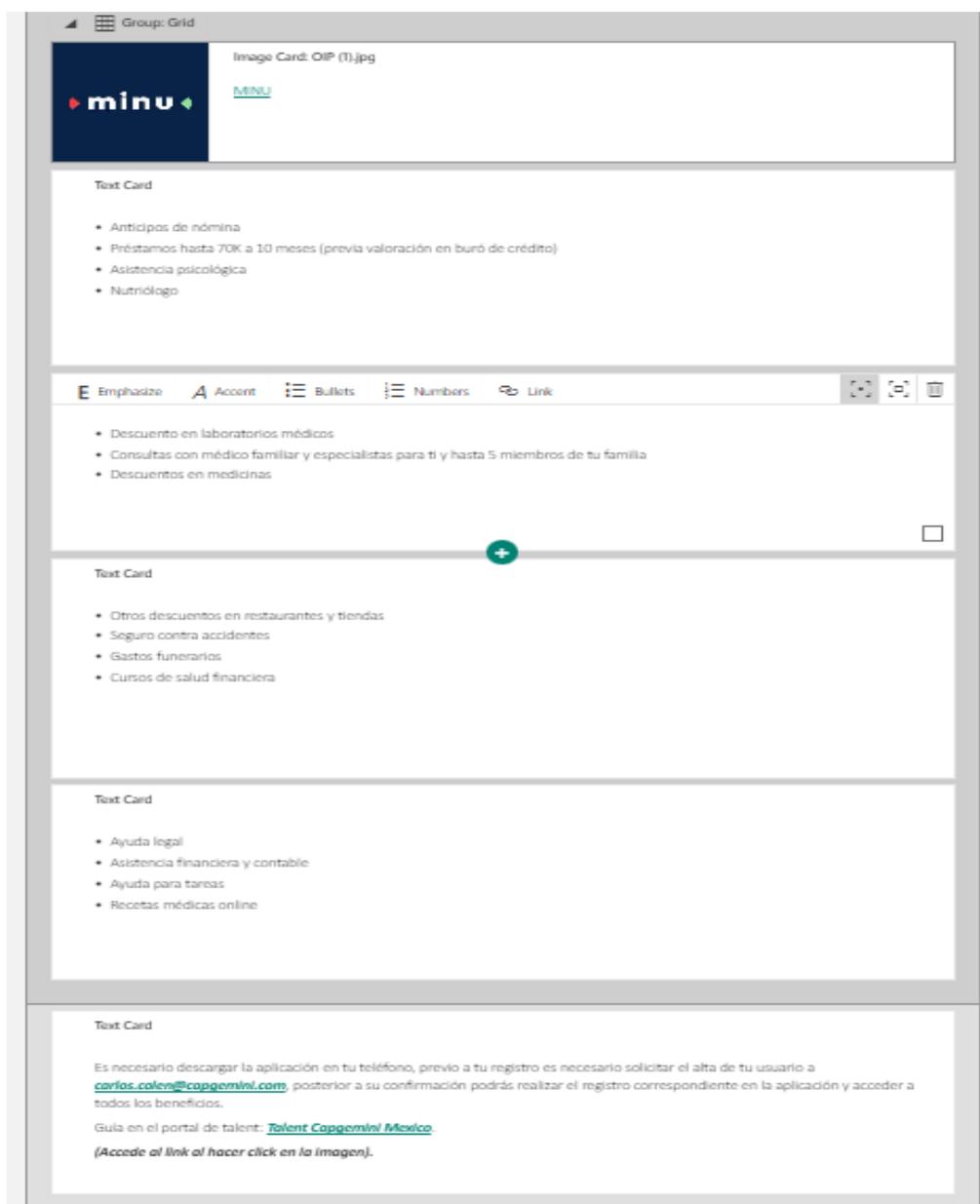
(Accede al link al hacer click en la imagen).

Image Card: OIP.jpg

ynom [Paynom](#)

Proceso de digitalización de bocetos

Paso 3: En la pestaña de "Diseño", selecciona un tema, en este caso escogimos los colores de la entidad corporativa Capgemini. La empresa cuenta con reglas claras sobre el uso de paleta de colores como asociación de imagen y proyectos en conjunto así que tuve que ser específico en esos ámbitos.



Proceso de digitalización de bocetos

Paso 4: Se puede seleccionar elementos que quieras incluir en el manual: texto, imágenes, videos, gráficos o archivos. Puedes arrastrar y soltar contenido fácilmente. Con esto podemos volver más interactivo el diseño del manual de procedimientos internos. El colaborador se puede guiar por medio de hipervínculos que facilita la diligencia.

The screenshot displays a digital content editor interface with three sections:

- Section 6 - FONACOT:**
 - Heading 1 Card:** Contains the text "FONACOT" and a "Background" placeholder.
 - Text Card:** Contains the text "El FONACOT es una alternativa de crédito otorgada por el gobierno y cuyo descuento se realiza vía nómina." followed by three bullet points:
 - Es requisito indispensable contar con al menos 6 meses de antigüedad en la empresa para poder solicitarlo.
 - El proceso de solicitud se hace directamente en el instituto FONACOT y este mismo se encarga de notificar a la empresa el descuento correspondiente.
 - Los requisitos y pasos a seguir para solicitud de crédito los podrás encontrar en el siguiente link en la imagen.
 - Toolbar:** Includes options for "Details", "Emphasize", "Accent", "Bullets", "Focus Points", and a "Details" dropdown menu.
 - Image Placeholder:** Shows the FONACOT logo and a "FONACOT" text placeholder.
- Section 7 - SPYGA:**
 - Heading 1 Card:** Contains the text "SPYGA" and a "Background" placeholder.
- Section 7.1 - CAJA DE AHORRO:**
 - Heading 2 Card:** Contains the text "CAJA DE AHORRO".
 - Text Card:** Contains the text "Caja de ahorro voluntario con descuentos vía nómina. Tú determinas el porcentaje de tu sueldo que se retendrá cada periodo y al final del año, este te será entregado de manera íntegra." followed by a "Nota importante" and a link: "Para solicitar la inscripción a este beneficio será necesario que te pongas en contacto con spyga a través del siguiente correo: caja_cappemini@spyga.com.mx".

Proceso de digitalización de bocetos

Paso 5: Se puede usar la vista de "Guión" para organizar las tarjetas de contenido. Puedes arrastrar las tarjetas para reordenar secciones, cambiar el flujo del manual o agrupar contenido relacionado. Se puede aprovechar los distintos tipos de grupos (pilas, comparaciones, etc.) para mejorar la interactividad y el diseño del manual.

¿CÓMO SE USA EL SEGURO DE **GASTOS MÉDICOS MAYORES?**

Es importante que ante cualquier situación siempre tengas a la mano tu póliza y tu credencial de asegurado. En caso de que aún no cuentes con ellas puedes descargarlas desde la aplicación AON POCKET: [Aon Pocket_CAPGEMINI_Emp.pdf](#)

A continuación la liga del portal de Talent donde encontrarás una guía más detallada, la lista de hospitales de la red a los que puedes acudir y algunos formatos necesarios para el trámite que desees realizar: [Talent Capgemini Mexico Beneficios y Gastos Medicos.](#)

(Accede al link al hacer click en la imagen).

Los trámites de reembolso por cualquier siniestro se pueden hacer desde la aplicación.

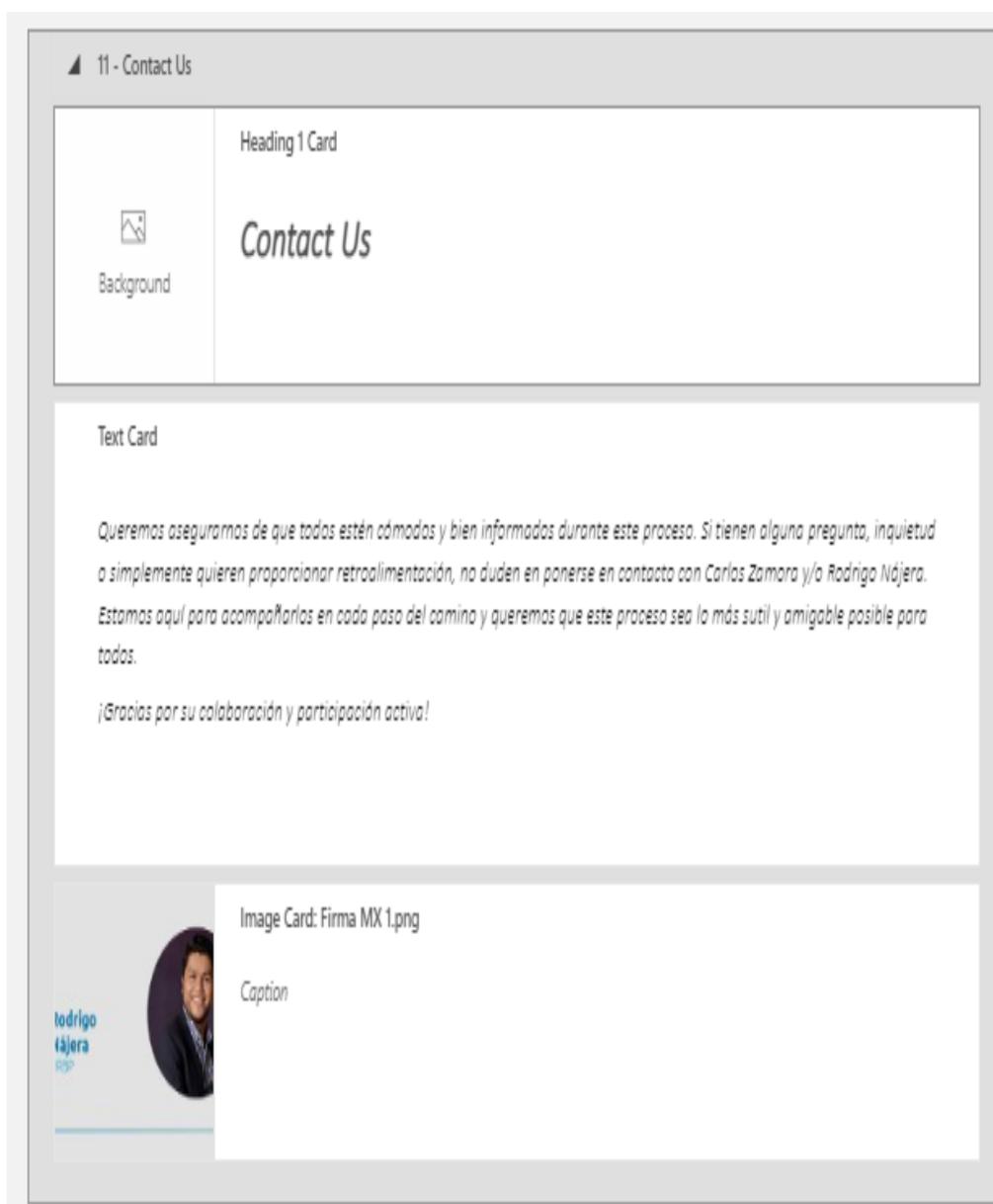
Si en algún momento contaras con alguna duda específica respecto a algún tema de atención médica particular o e cobertura, tenemos los siguientes puntos de contacto, donde te darán toda la información necesaria para que puedas realizar el trámite que requieras:

- **Primer punto de contacto:** MODULO CG: modulocapgemini@metlife.com.mx
- **Segundo punto de contacto:** L1 escalation PBX: 55-4169-0755 (24 horas, este es de AON)
- **Tercer punto de contacto:** L2 escalation Samantha Linares samantha.linares2@aon.com

(Accede al link al hacer click en la imagen).

Proceso de digitalización de bocetos

Paso 6: Cuando se esté satisfecho con el trabajo que se hace. Puedes compartirlo mediante un enlace o invitar a personas a colaborar. También puedes ajustar los permisos para controlar quién puede ver o editar el manual. Un manual en Sway es fácil de actualizar y los ajustes se reflejarán automáticamente en el enlace compartido.



▲ 11 - Contact Us

Heading 1 Card

Background

Contact Us

Text Card

Queremos asegurarnos de que todos estén cómodos y bien informados durante este proceso. Si tienen alguna pregunta, inquietud o simplemente quieren proporcionar retroalimentación, no duden en ponerse en contacto con Carlos Zamora y/o Rodrigo Nájera. Estamos aquí para acompañarlos en cada paso del camino y queremos que este proceso sea lo más sutil y amigable posible para todos.

¡Gracias por su colaboración y participación activa!

Image Card: Firma MX 1.png

Caption

rodrigo
nájera
esp

Propuesta preliminar



En esta propuesta preliminar se muestra el banner del inicio del proyecto, con una relación de aspecto de 1920 x 1080px que refiere un espacio profesional alineado con el branding de la marca. Esta propuesta está sujeta a validación posterior.

1920px

1080px



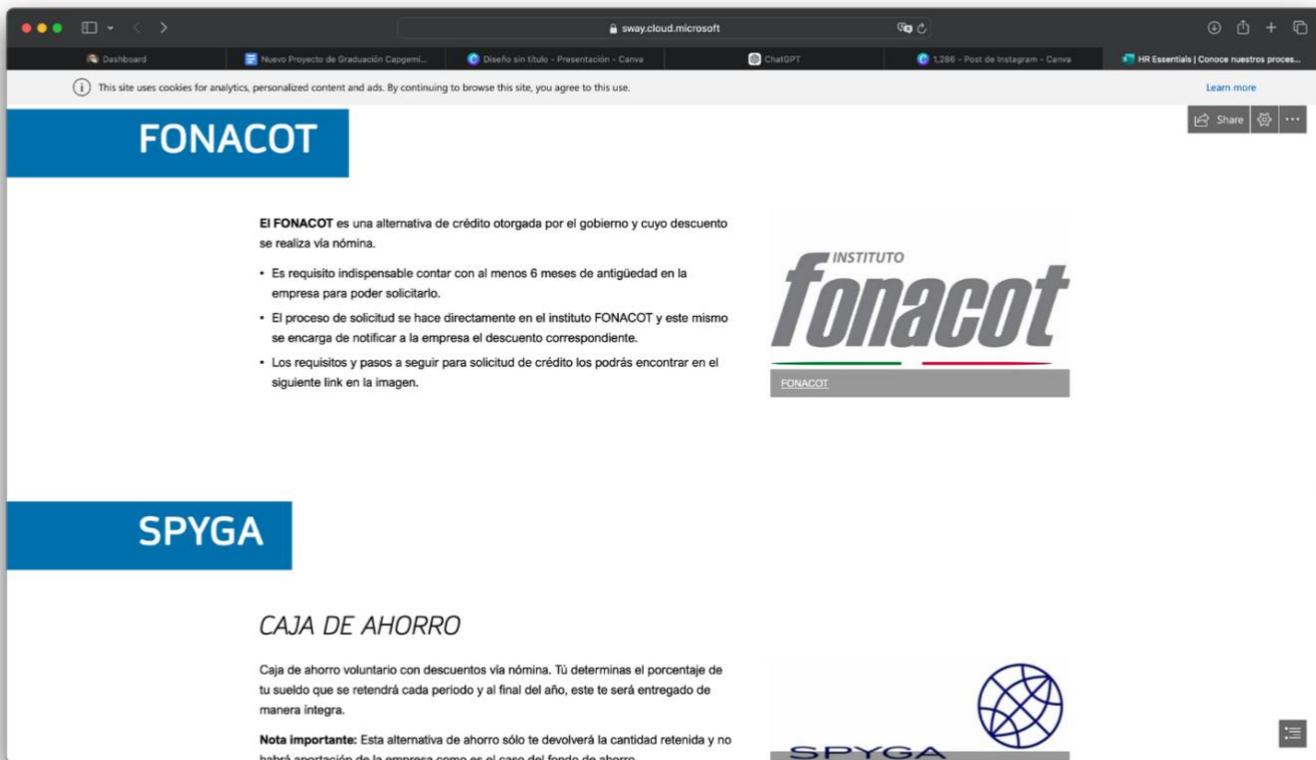
Para las especificaciones de las prestaciones y beneficios, se alinea el espacio estableciendo dimensiones de 1920 x 1080px que presenta instrucciones sobre el contenido así como la estandarización de los colores de marca y branding el cual está sujeta a validación final.



Con respecto a la descripción de MINU es espacio de contenido se mantiene con dimensiones de 1920 x 1080px que establece las especificaciones de este, manteniendo la línea gráfica de marca, pendiente de aprobación final.

1920px

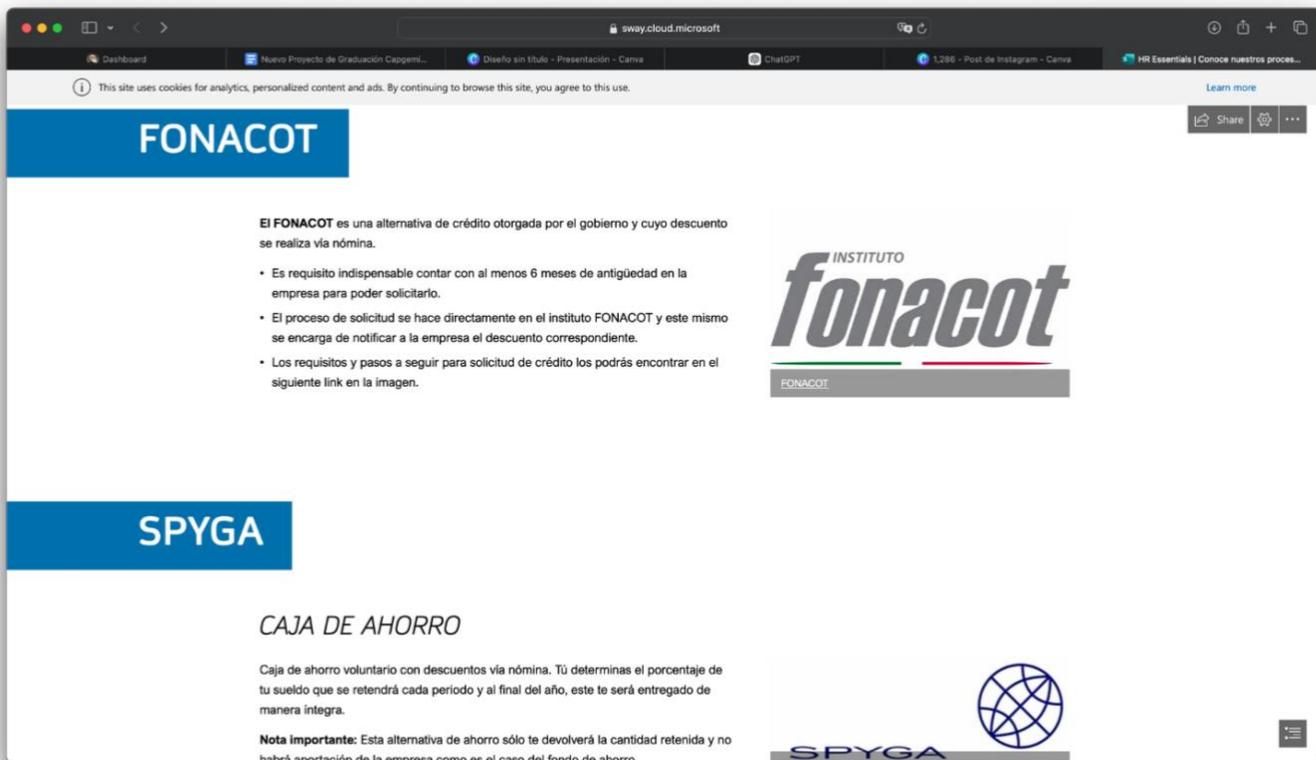
1080px



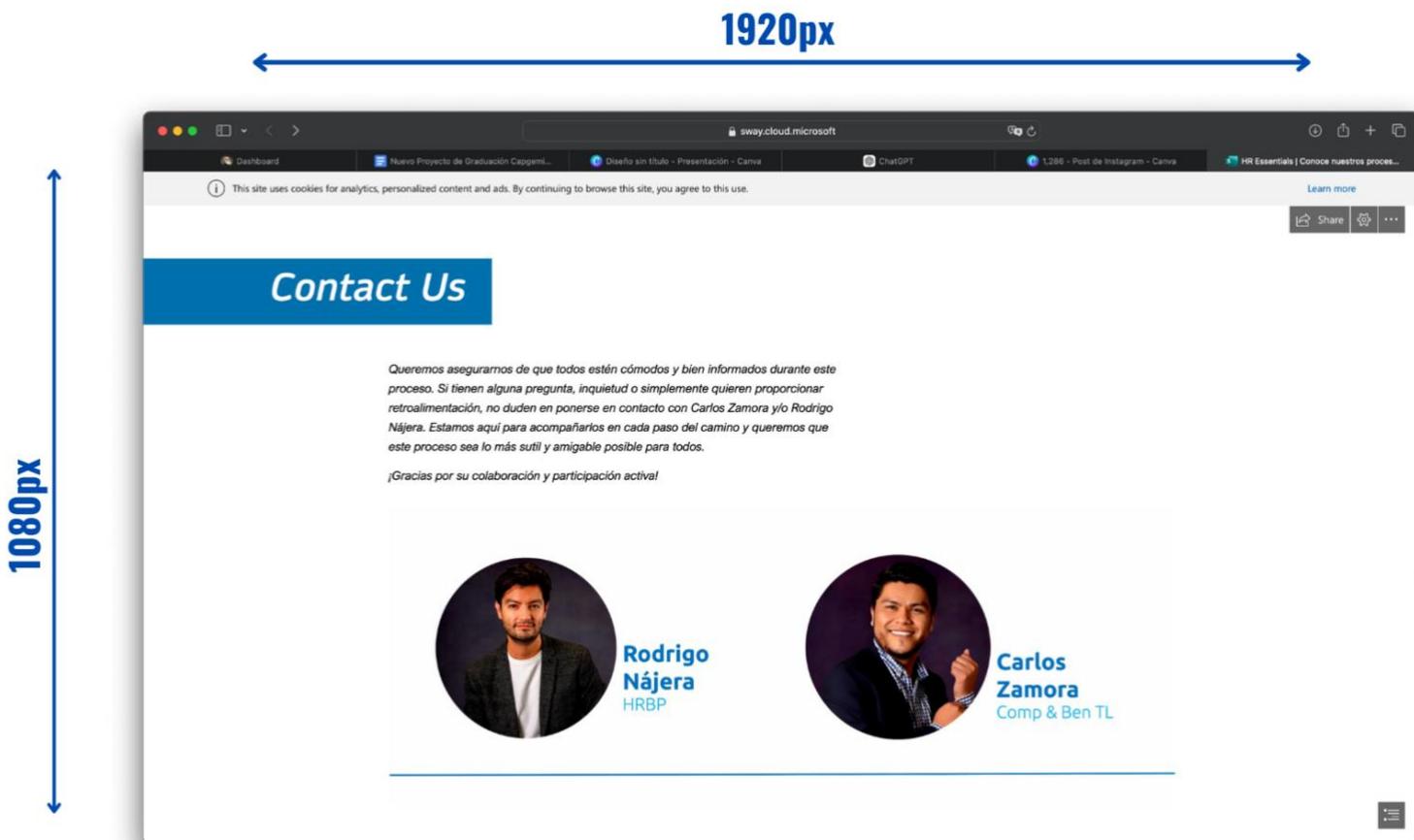
Para el espacio de especificaciones de FONACOT y SPYGA sus dimensiones siguen siendo de 1920 x 1080px respetando línea gráfica a la espera de validación final.

1920px

1080px



Para esta parte de la propuesta se establecen de igual manera el uso de las dimensiones 1920 x 1080px que se alinea al formato y busca especificar instrucciones para el usuario siguiendo el branding de la marca y pendiente de validación final.



Por último, esta propuesta preliminar propone un espacio de call to action que en línea con todo lo anterior se dimensiona en un espacio de 1920 x 1080px permitiendo así el acercamiento del cliente con el personal de Capgemini que también está sujeto a validación.

Capítulo VIII
Validación Técnica



Capítulo VIII: Validación técnica

Al finalizar la propuesta preliminar de un diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv Guatemala y México. Se dará inicio al proceso de validación técnica, al mostrar el proyecto a clientes, expertos y grupo objetivo. El instrumento de validación será la encuesta personal, en ellas se crearán preguntas cerradas de “sí” o “no” y calificación de una escala de intensidad.

Las encuestas se realizan de una manera: en formato virtual utilizan un Google Forms para clientes, grupo objetivo y expertos.

El enfoque del trabajo de investigación cuenta con dos partes, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El primero servirá para cuantificar los resultados de la encuesta aplicada a los grupos focales y a través del enfoque cualitativo se intentará evaluar el nivel de percepción de los grupos focales con respecto a la propuesta del diseño.

La herramienta a utilizar es una encuesta de respuestas múltiples que se aplicará a los 3 grupos focales: clientes, grupo objetivo y expertos. En total serán 20 personas y 5 expertos en el ámbito de comunicación y diseño.

Población y muestreo

Las encuestas se realizaron a una muestra de 25 personas divididas, siendo 3 grupos focales divididos de la siguiente manera:

Expertos

Grupo representativo de expertos en el área de diseño gráfico y comunicación:

1. Mgtr. Carmen Andrea Aguilar, Magíster en Consultoría e imagen pública y planificación estratégica de Medios de Comunicación
2. Lcda. María Eugenia Aguilar, Licenciada en Comunicación y Diseño
3. Lic. Arnulfo Guzmán, Licenciado en Ciencias de la Comunicación
4. Licda. Aura Lissette Pérez, Licenciadas en Ciencias de la Comunicación
5. Lic. Antonio Gutiérrez, Mgtr. en Docencia Universitaria

Clientes

Empleados del centro de Capgemini BSv México:

Lic. Rodrigo Nájera Arzú, Human Resources Business Partner (HRBP)

Lic. Carlos Rubén Zamora, Ing. en Desarrollo e Innovación empresarial

Grupo objetivo

300 personas, hombres y mujeres comprendidos entre los 18 a los 55 años que residen en la México, Ciudad de México y que pertenecen al nivel socioeconómico clase media nivel C +.

Método e instrumento

Método

El método utilizado en la investigación de este proyecto es mixto, pues se empleará un enfoque cualitativo a través de una encuesta virtual desarrollada en Google Forms dirigida a clientes, grupo objetivo y expertos. Esta encuesta permitirá observar el agrado o desagrado hacia el proyecto. Paralelamente, se aplicará un enfoque cuantitativo mediante una encuesta virtual similar, dirigida a los mismos grupos, para obtener datos numéricos que complementen el análisis en los campos de comunicación y diseño.

Instrumento

El instrumento por utilizar es la encuesta virtual, que está dividida en tres partes:

La primera, es la parte objetiva, en la que se realizarán preguntas, que evalúen los aspectos relacionados con los objetivos del material gráfico e interactivo, con base a respuestas dicotómicas de Sí y No.

La segunda, es la parte semiológica en la que se validará, por medio de preguntas y respuestas de escala de Likert de 3 variables.

La última, es la parte operativa en la que se evaluará la funcionalidad del manual, por medio de cinco preguntas y respuestas de escala de Likert de 3 variables.

Modelo de la encuesta**Licenciatura en Comunicación y Diseño Proyecto de Graduación**

Género: F Experto Nombre: _____
 M Cliente Profesión: _____
 Edad: _____ Grupo Objetivo Puesto: _____
 Años de experiencia: _____

Encuesta de validación de proyecto

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México.
 Guatemala, Guatemala 2025.

Antecedentes:

Capgemini fue fundada en 1967 en Grenoble, Francia por Serge Kampf es una empresa que se dedica al negocio del BPO y outsourcing relacionado con la contratación de terceros para prestar servicios de distintos ámbitos como la tecnología, robótica, P2P, collections, R2A y customer service. En la actualidad promueven el desarrollo de tecnologías sustentables para un mayor beneficio para sus clientes, cuentan con presencia en más de 50 países debido a esto nace mi proyecto, Capgemini Bsv Guatemala presta servicios de recursos humanos con un gerente regional que es responsable de México por lo tanto se le estará prestando servicio para el desarrollo del manual digital de procedimientos internos.

Instrucciones:

Con base en lo anterior, observe la propuesta del material gráfico e interactivo en el siguiente enlace: <https://forms.gle/Hp31D51s43gF7wAd7> y según su criterio, conteste las siguientes preguntas de validación, por favor coloque una “X” en los espacios designados.



Parte objetiva:

1. ¿Considera usted necesario diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México?
Sí No

2. ¿Considera importante recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief , acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos?

Sí No

3. ¿Considera adecuado investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto?
Sí No

4. ¿Considera adecuado diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos?
Sí No

Parte semiológica:

5. ¿Considera que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini Bsv México?
Mucho Poco Nada

6. ¿Cree usted que la tipografía seleccionada en los diseños comunica efectivamente la modernidad y accesibilidad en los procedimientos de Capgemini Bsv Mexico?
Mucho Poco Nada

7. ¿Cree usted que los iconos, fotografías e imatipos de la propuesta gráfica, con relación al contenido del material son acertados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México?
Mucho Poco Nada



8. ¿Considera que la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitara la comprensión a los colaboradores de Capgemini BSV México?
Mucho Poco Nada
9. ¿Considera que la implementación de hipervínculos dará una accesibilidad precisa y clara al colaborador de Capgemini Mexico BSV para poder tramitar sus procesos internos?
Mucho Poco Nada

Parte operativa:

10. ¿Considera que la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos es el adecuado para ser leído comodamente por personas entre 20 a 50 años?
Mucho Poco Nada
11. ¿Cree que las instrucciones de los procedimientos internos que ofrece la compañía en el manual proporcionan información suficiente para completar sus procesos?
Mucho Poco Nada
12. ¿Cree usted que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores de Capgemini BSV México?
Mucho Poco Nada
13. ¿Piensa que la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario coherente y satisfactoria?
Mucho Poco Nada
14. ¿Encuentra el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitiva y fácil de entender?
Mucho Poco Nada



Comentarios:

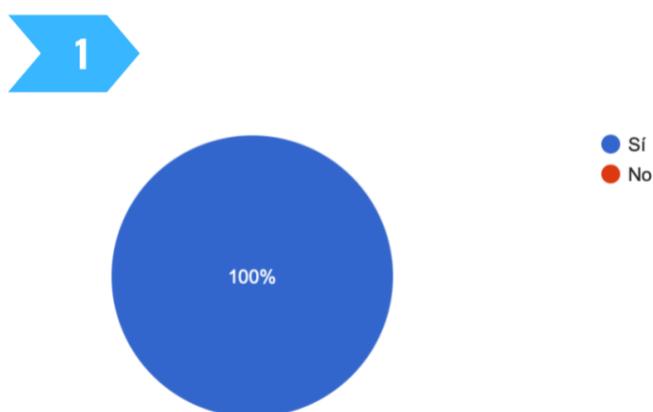
De antemano se agradece la atención y el tiempo brindado para contestar esta encuesta. Si en caso usted tiene alguna sugerencia, comentario o crítica personal puede hacerlo en el siguiente espacio.

Guatemala, octubre de 2024.

Resultados e interpretación de resultados

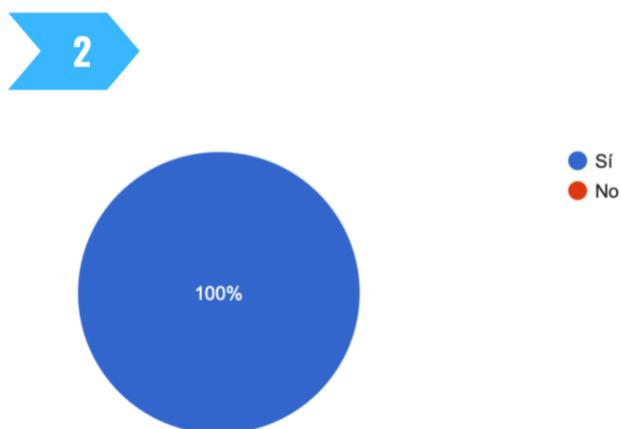
Parte Objetiva

¿Considera usted necesario diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México?



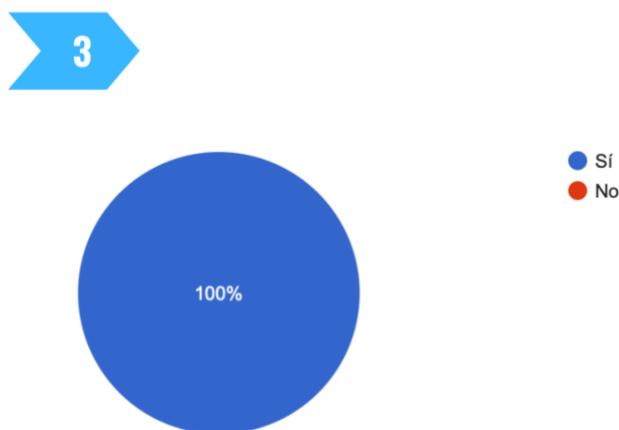
Interpretación. El 100% de los encuestados indicó que es necesario diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de recursos humanos de Capgemini Bsv México. No hubo respuestas negativas a la pregunta (0%). Esto demuestra que se cumple el objetivo general del proyecto.

¿Considera importante recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief , acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos?



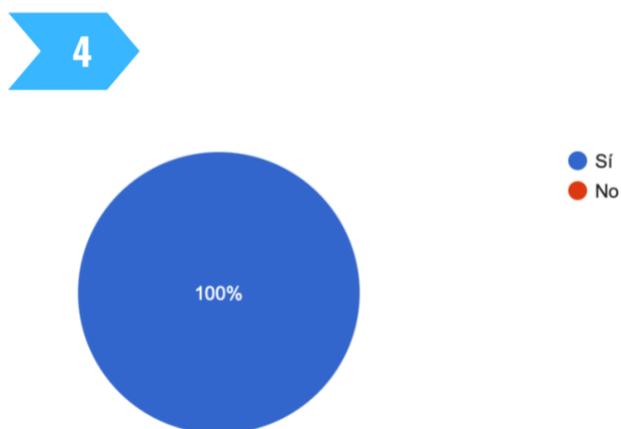
Interpretación. El 100% de los encuestados indicó que consideran importante recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief , acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos. En este caso no hay respuestas negativas a las pregunta (0%). Esto demuestra que el primer objetivo específico del proyecto esta alineado.

¿Considera adecuado investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto?



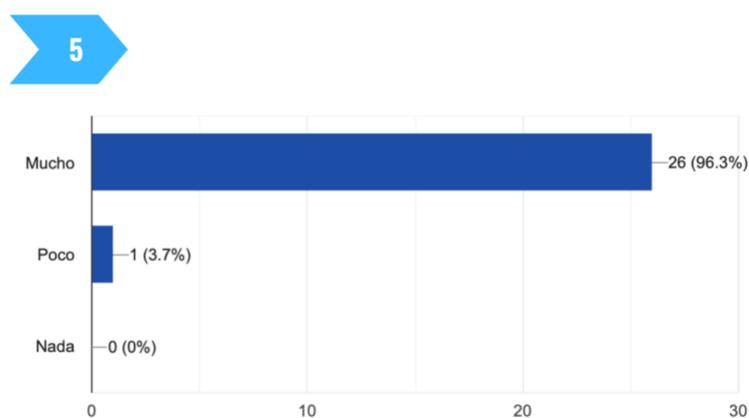
***Interpretación.** El 100% de los encuestados indicó que consideran importante recopilar e investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto. En este caso no hay respuestas negativas a las pregunta (0%). Esto demuestra que el segundo objetivo específico del proyecto esta alineado.*

¿Considera adecuado diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos?



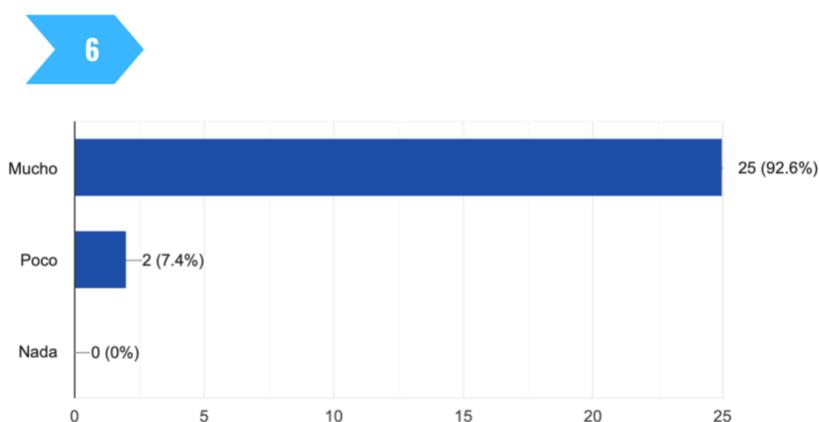
Interpretación. El 100% de los encuestados indicó que consideran importante diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos. En este caso no hay respuestas negativas a las pregunta (0%).

¿Considera que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini BSv México?



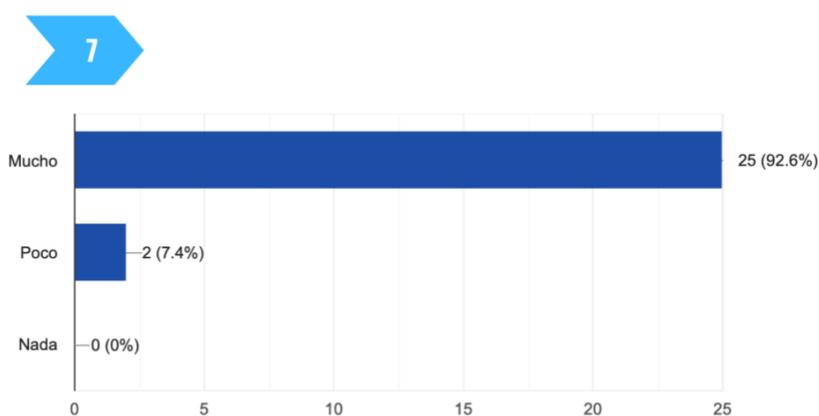
Interpretación. El 96.3% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini BSv México. En este caso el 3.7% considera muy poco el uso de colores en el material gráfico. Esto demuestra que los colores empleados y propuestos en el diseño son adecuados para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Cree usted que la tipografía seleccionada en los diseños comunica efectivamente la modernidad y accesibilidad en los procedimientos de Capgemini BSV México?



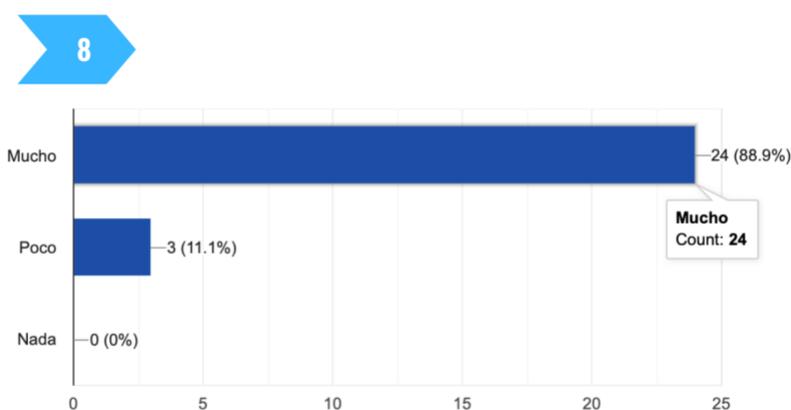
Interpretación. El 92.6% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que la tipografía seleccionada en los diseños comunica efectivamente la modernidad y accesibilidad en los procedimientos de Capgemini BSV México. En este caso el 7.4% considera muy poco el uso de la tipografía en el material gráfico. Esto demuestra que la tipografía empleada y propuesta en el diseño son adecuados para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Cree usted que los iconos, fotografías e imagotipos de la propuesta gráfica, con relación al contenido del material son acertados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México?



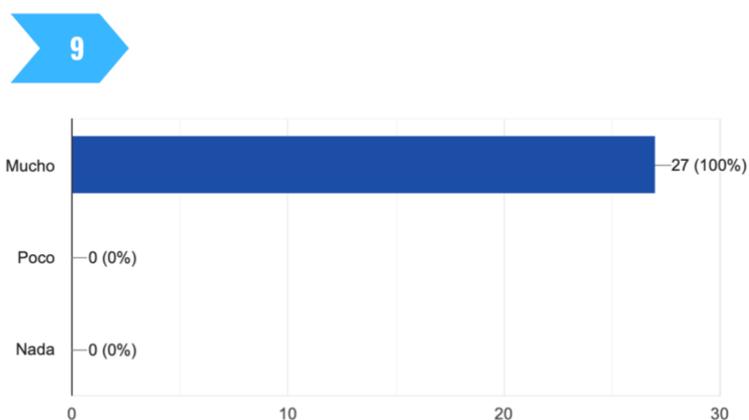
Interpretación. El 92.6% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que que los iconos, fotografías e imagotipos de la propuesta gráfica, con relación al contenido del material son acertados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México. En este caso el 7.4% considera muy poco los iconos, fotografías e imagotipos de la propuesta gráfica. Esto demuestra que los iconos, fotografías e imagotipos empleados y propuestos en el diseño son adecuados para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Considera que la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitará la comprensión a los colaboradores de Capgemini BSv México?



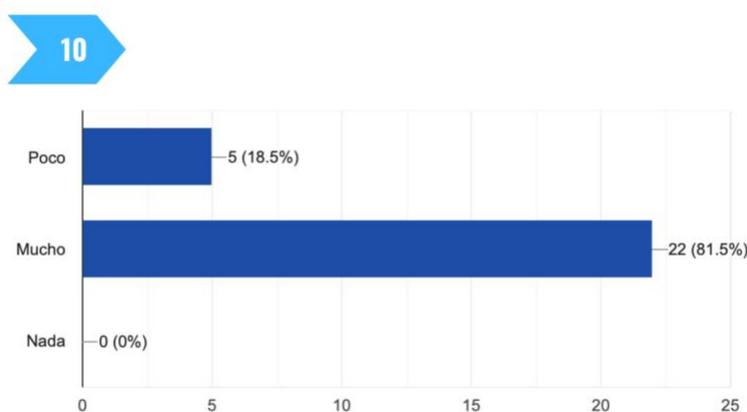
Interpretación. El 88.9% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitará la comprensión a los colaboradores de Capgemini BSv México. En este caso el 11.1% considera muy poco la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitará la comprensión a los colaboradores. Esto demuestra que la diagramación es adecuada para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Considera que la implementación de hipervínculos dará una accesibilidad precisa y clara al colaborador de Capgemini México BSV para poder tramitar sus procesos internos?



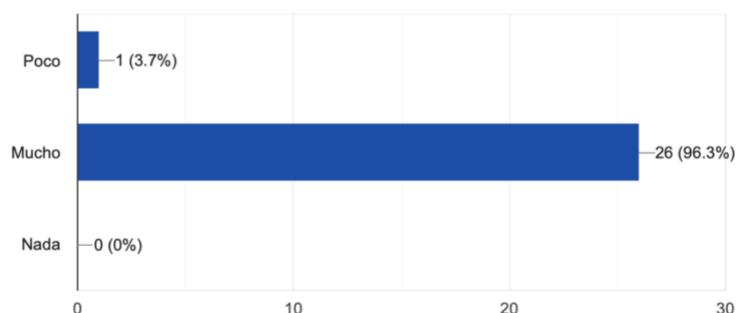
***Interpretación.** El 100% de los encuestados indicó que consideran importante que la implementación de hipervínculos dará una accesibilidad precisa y clara al colaborador de Capgemini México BSV para poder tramitar sus procesos internos. Esto demuestra que la implementación de hipervínculos y accesibilidad es adecuada para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.*

¿Considera que la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos es el adecuado para ser leído cómodamente por personas entre 20 a 50 años?



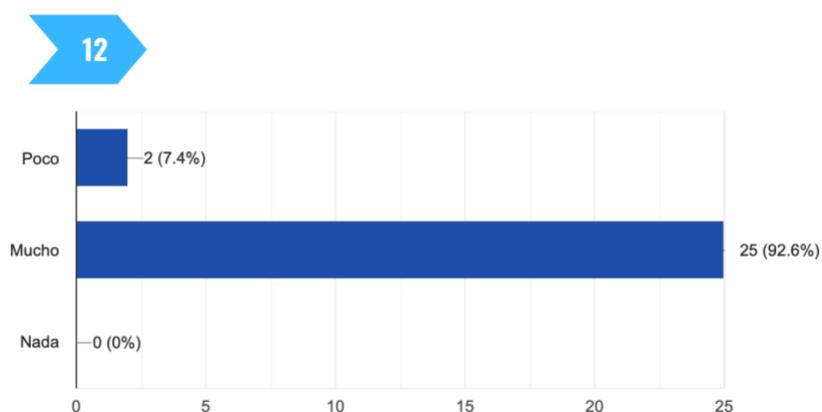
Interpretación. El 81.5% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos sea el adecuado para ser leído cómodamente por personas entre 20 a 50 años. En este caso el 18.5% considera poco la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos sea el adecuado. Esto demuestra que la tipografía es adecuada para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Cree que las instrucciones de los procedimientos internos que ofrece la compañía en el manual proporcionan información suficiente para completar sus procesos?



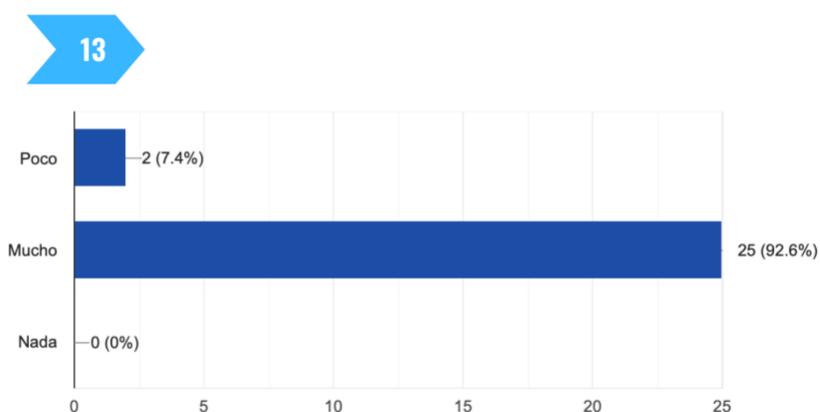
Interpretación. El 96.3% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que las instrucciones de los procedimientos internos que ofrece la compañía en el manual proporcionen información suficiente para completar sus procesos. En este caso el 3.7% considera muy poco las instrucciones de los procedimientos internos. Esto demuestra que las instrucciones de los procedimientos internos son adecuadas para la línea gráfica de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Cree usted que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores de Capgemini BSv México?



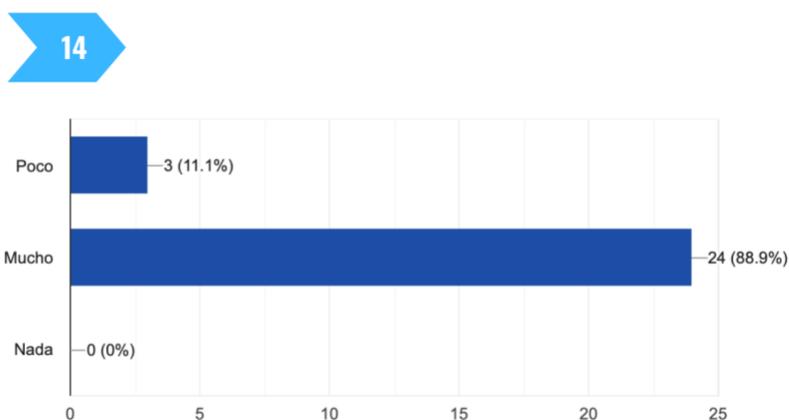
Interpretación. El 92.6% de los encuestados indicó que consideran muy atinado que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores de Capgemini BSv México. En este caso el 7.4% considera muy poco los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores. Esto demuestra que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores son adecuados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México, según la mayoría de los encuestados.

¿Piensa que la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario coherente y satisfactoria?



Interpretación. El 92.6% de los encuestados indicó que consideran muy atinado la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario coherente y satisfactoria. En este caso el 7.4% considera poco la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario. Esto demuestra que la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es una experiencia de usuario agradable, según la mayoría de los encuestados.

¿Encuentra el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitiva y fácil de entender?



Interpretación. El 88.9% de los encuestados indicó que consideran muy atinado el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitivo y fácil de entender. En este caso el 11.1% considera poco el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitivo y fácil de entender. Esto demuestra que el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos siendo esto del agrado, según la mayoría de los encuestados.

Cambios en base a los resultados

Con base a los datos obtenidos en la fase de validación para la implementación del presente proyecto se refleja que:

- Cumple con el objetivo general y con cada uno de los objetivos específicos.
- Es necesario cambiar la diagramación en algunas páginas para mejorar la visualización.
- Es necesario cambiar el tamaño de los elementos gráficos utilizados para que tengan una mejor visualización.
- Es necesario cambiar el grosor de la letra en algunos párrafos para que la lectura sea fácil de digerir.
- Es necesario cambiar el tipo de recorrido que tienen los hipervínculos dentro del manual para mayor facilidad.

Antes



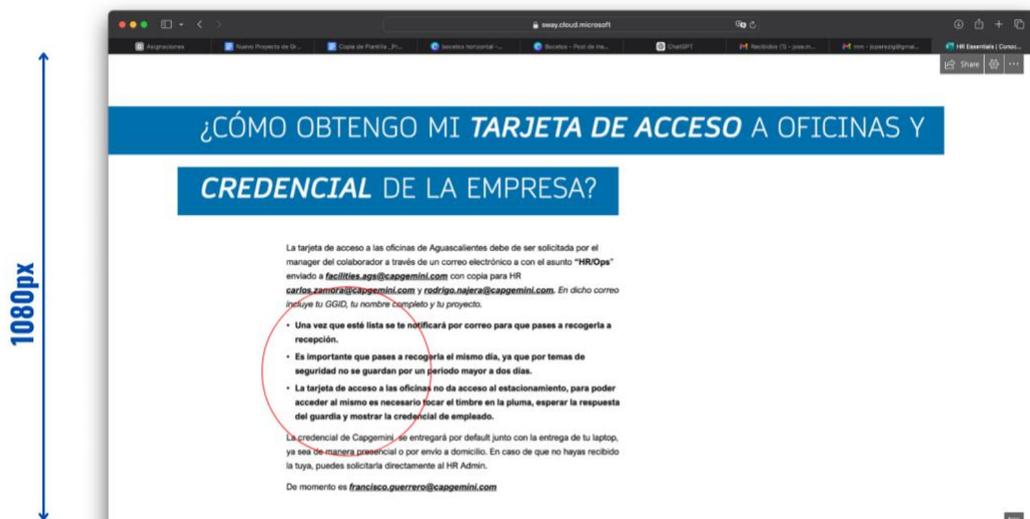
Después



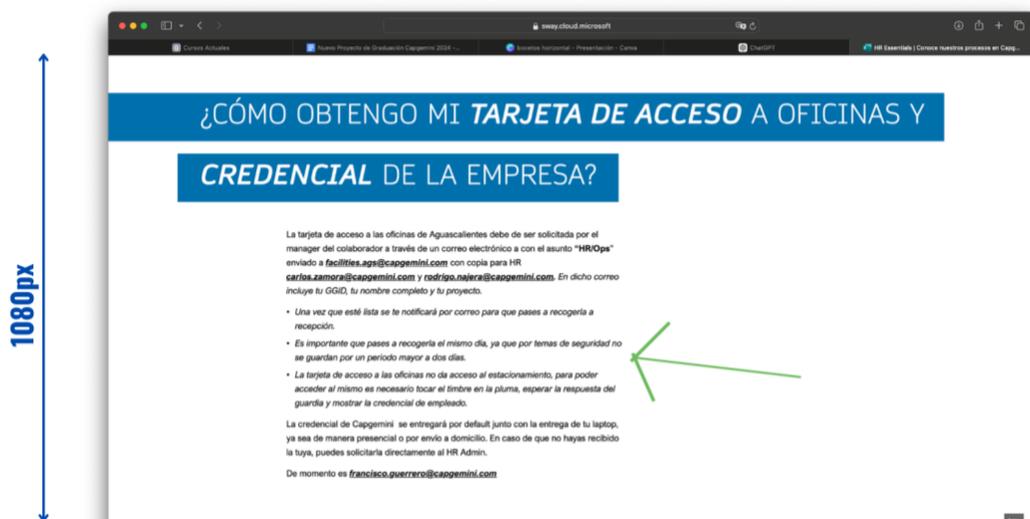
Justificación

Imagotipo / En este caso se tomaron los imagotipos y se hicieron a una mayor escala para darle una mejor visualización al texto y así el hipervínculo está más a la vista del usuario.

Antes



Después



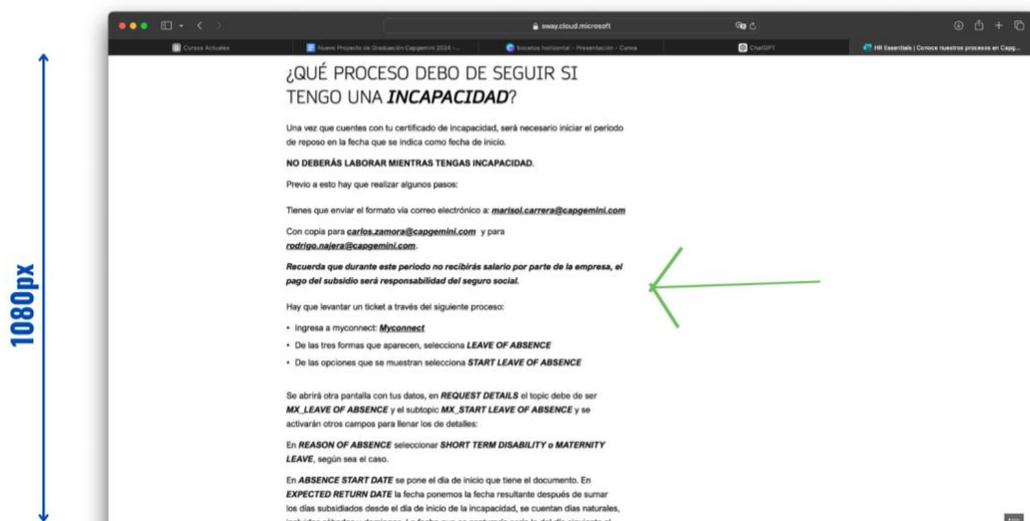
Justificación

Texto / En este caso se tomaron los textos de ciertos párrafos y se quitó la negrita de las letras para poder darle una imagen más limpia al texto y se que no se vea lleno de texto.

Antes



Después



Justificación

Imagotipo / En este caso se tomaron los imagotipos y se borraron debido a que la plataforma SWAY no daba la claridad para la estética del diseño, la convertimos en texto de esta manera leerlo y entenderlo teniendo en cuenta la lectura del usuario.

Antes



Después

**Justificación**

Imagotipo / En este caso se tomaron los imagotipos y se hicieron a una menor escala para darle una mejor visualización al texto y así el hipervínculo está más a la vista del usuario y da un toque de minimalismo con mejor entendimiento.

Capitulo IX
Propuesta Final



Capítulo IX: Propuesta Gráfica Final

Luego de realizar los cambios sugeridos por expertos se obtuvo la propuesta gráfica final de la creación de material gráfico digital para dar a conocer los procedimientos internos del departamento de recursos humanos de Capgemini BSV México. En la propuesta gráfica final fotografías utilizadas en ciertas páginas del manual y la tipografía Arial Nova.

Paleta de color corporativa



#0070AD

#272930

#12ABDB

#FFFFFF

Tipografía

Arial Nova

12

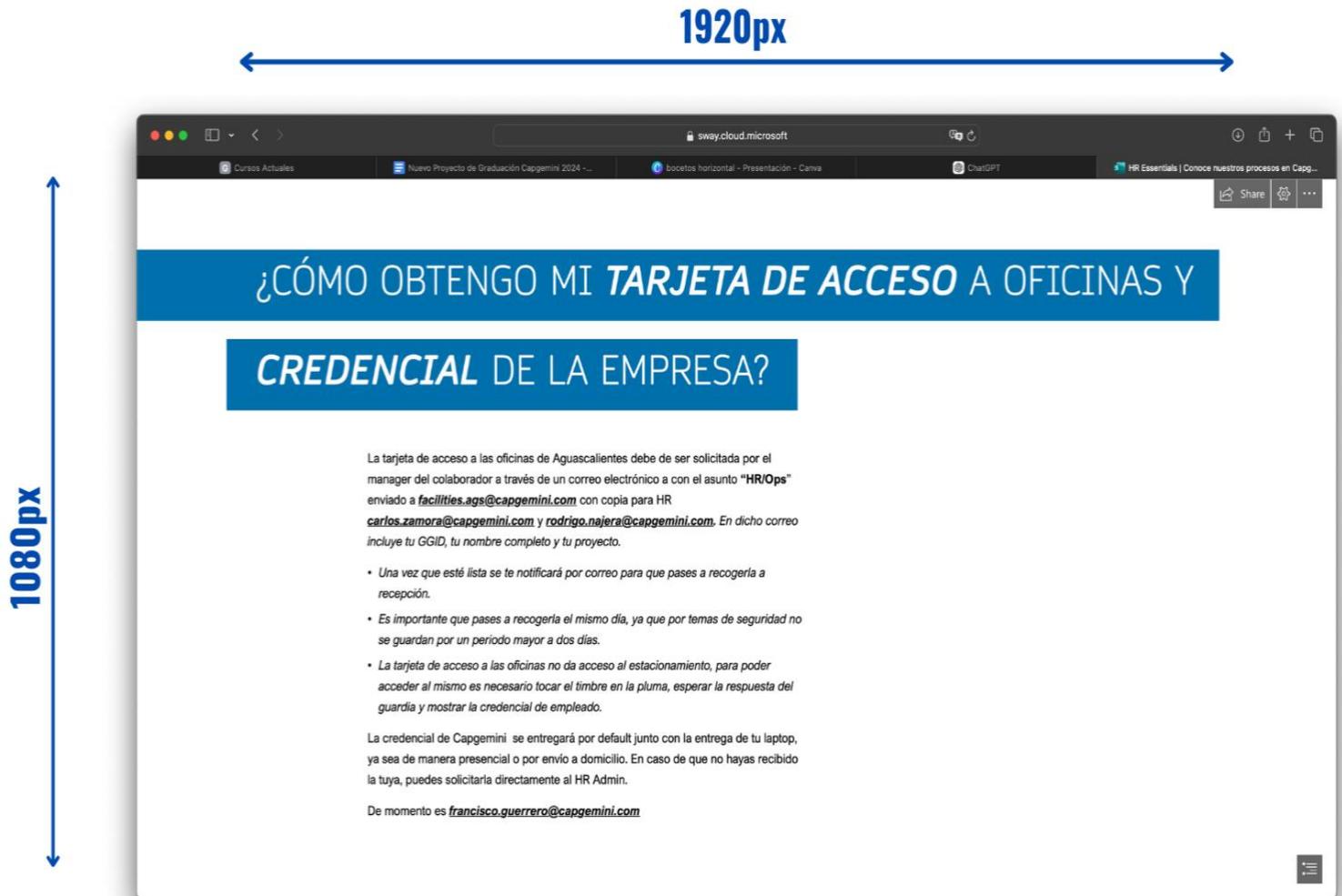
BOLD / ITALIC / ITALIC / LIGHT / LIGHT ITALIC / REGULAR / COND
COND BOLD / COND BOLD ITALIC / COND ITALIC / COND LIGHT
COND LIGHT ITALIC / COND REGULAR

Propuesta final página 1



Descripción: Diseño final de portada para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, jerarquiza el valor de la identidad corporativa a través de sus procesos.

Propuesta final página 2



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información necesaria para obtener tarjeta de acceso y credencial de la empresa.

Propuesta final página 3



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información que se provee a los empleados sobre sus prestaciones y beneficios de las aplicaciones +Orden y Paynom.

Propuesta final página 4

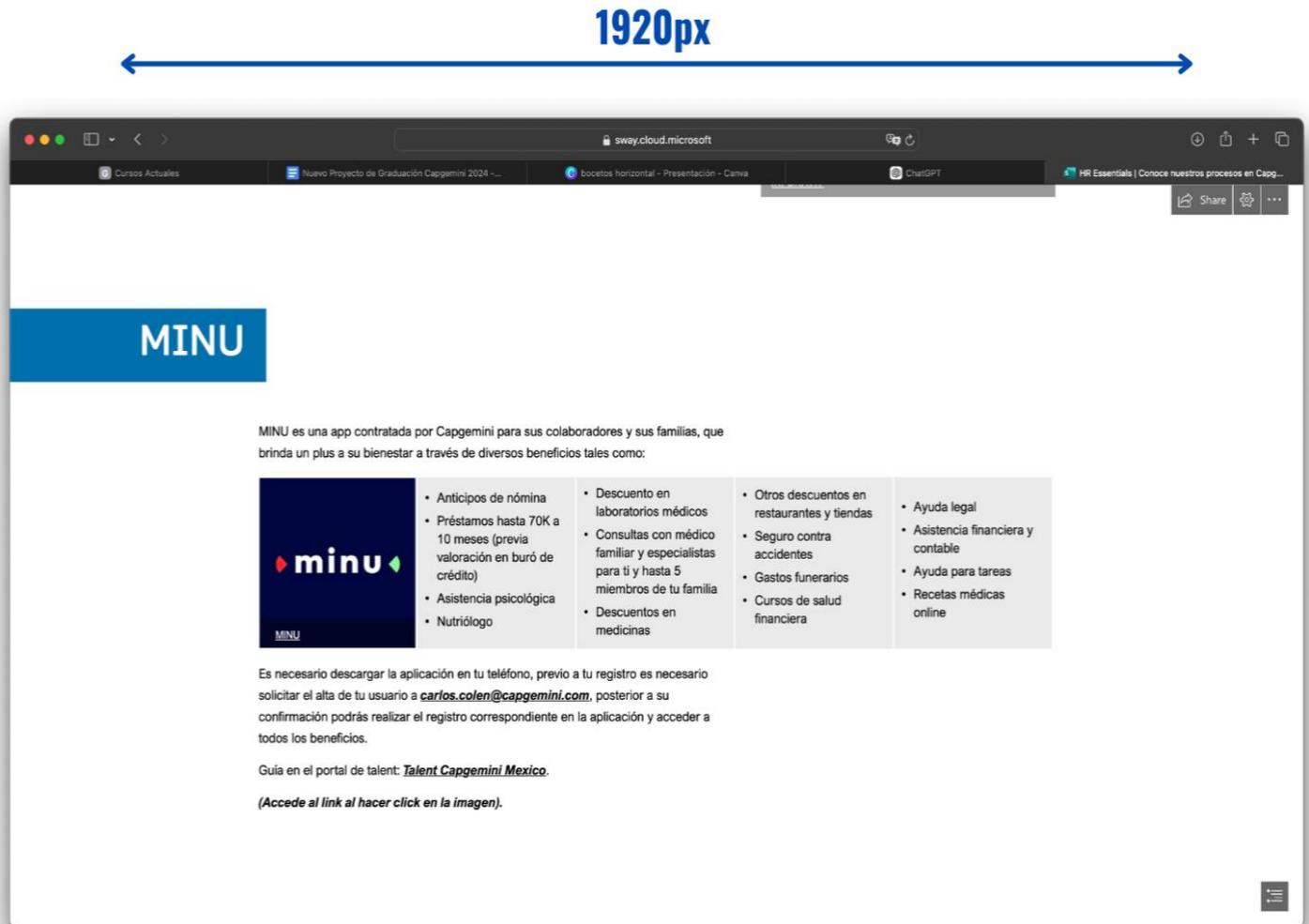
1920px

1080px



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información para saber los beneficios de los gastos médicos mayores estos dos incluyen dos hipervínculos que redirigen a los links con las páginas web.

Propuesta final página 5



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información de la aplicación MINU saber los beneficios que MINU ofrece a los empleados desde anticipos de nómina y muchos servicios.

Propuesta final página 6



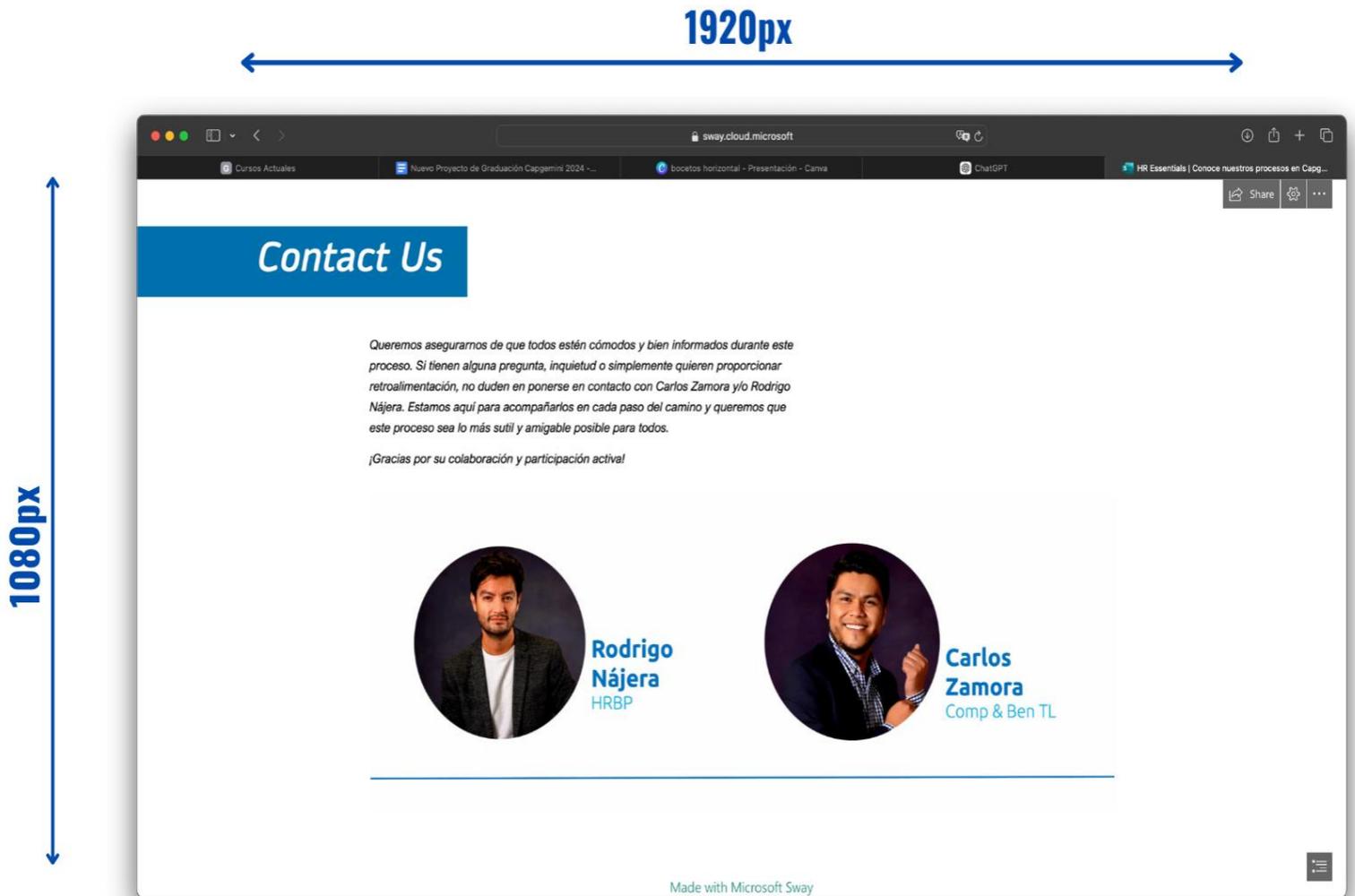
Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información de dos servicios que ofrece la empresa sobre el ahorro y sobre préstamos del gobierno por medio de descuentos hechos a planilla.

Propuesta final página 7



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información de cómo se pueden pedir vacaciones, los beneficios de las vacaciones y como ingresarlas al sistema para empezar el proceso de las dichas.

Propuesta final página 8



Descripción: Diseño final de página para la plataforma SWAY con dimensiones de 1080px por 1920px en un tono corporativo de Capgemini BSV México, en que tenemos la información de contactos de los managers de recursos humanos Capgemini BSV México.

Link de la propuesta final:

<https://sway.cloud.microsoft/gsd9XY5rO6DY8BLu?ref=Link&loc=play>

Capítulo X

Producción, Reproducción y Distribución



Capítulo X Producción, Reproducción y distribución

Como parte fundamental para el desarrollo del Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México. Es necesario implementarlo para que la empresa vea las utilidades obtenidas a partir del diseño propuesto.

- Plan de costos de elaboración
- Plan de costos de producción
- Plan de costos de reproducción
- Plan de costos de distribución

Plan de costos de elaboración

Tomando en cuenta que un diseñador gráfico promedio tiene un salario mensual de Q. 6,000.00 el pago del día trabajado es de Q. 200.00 y la hora se estima en un valor de Q. 25.00.

DESCRIPCIÓN	SEMANAS	HORAS EMPLEADAS	COSTO
Análisis de la necesidad de diseño, identificación de áreas y recopilación de información general del cliente	1	2	Q50.00
Recopilación de información	1	6	Q150.00
Bocetaje	2	8	Q200.00
Total de costos de elaboración			Q400.00

Plan de costos de producción

DESCRIPCIÓN	SEMANA	HORAS	COSTO
	S	EMPLEADAS	
Digitalización de bocetos y propuesta gráfica	2	25	Q625.00
Costos variables de operación (luz, internet)			Q300.00
Artes finales del Manual de Procedimientos Internos de Recursos Humanos.	1/2	4	Q100.00
Total de costos de elaboración			Q1,025.00

Plan de costos de reproducción

Este proyecto no requiere un costo de reproducción, ya que se realizará sin ningún tipo de impresión o material tangible será por medio virtual.

Plan de costos de distribución

El presente proyecto no requiere un costo de distribución, ya que será ubicado en las instalaciones de la empresa. El presente proyecto aún no posee un presupuesto asignado.

Margen de utilidad

Se estima para el presente proyecto un promedio de 20% de utilidad sobre los costos.

Costo total = Q1,525.00

Utilidad 20% = Q 254.17

Cuadro con resumen general de costos

Detalle	Total de costo
Plan de costos de elaboración	Q400.00
Plan de costos de producción	Q1,025.00
Plan de costos de reproducción	Q0.00
Plan de costos de distribución	Q0.00
Subtotal I	Q1,425.00
Margen de utilidad 20%	Q285.00
Subtotal II	Q1710.00
IVA 12%	Q205.2
TOTAL	Q1,915.2

Capitulo XI

**Conclusiones y
Recomendaciones**



Capítulo XI: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En conclusión, se afirma que fue necesario diseñar material gráfico e interactivo para la realización de un manual de procedimientos internos para recursos humanos para la compañía Capgemini BSV México. Este proyecto permite una comunicación directa con los colaboradores de la empresa para conocer sus beneficios y prestaciones de ley con esto se crea la confianza entre recursos humanos y los colaboradores mediante información corporativa clara y concisa.

Además, se considera que la información proporcionada por Capgemini BSV México a través del brief fue fundamental para desarrollar piezas gráficas que reflejan con precisión las prestaciones y beneficios laborales. Esta información permitió al proyecto cumplir con las expectativas impuestas por el Capgemini recursos humanos y así poder dirigir el contenido de manera clara al público objetivo.

Por otro lado, se concluye que la investigación de tendencias, teorías y recursos de diseño fue clave para respaldar la propuesta gráfica. Estos conocimientos contribuyeron a la creación de un material visualmente atractivo y funcional que se alinea con las mejores prácticas del diseño en comunicación corporativa y manuales instructivos.

Finalmente, se puede observar que la correcta diagramación de los elementos gráficos e interactivos, basado en principios de jerarquía visual, facilitó la comprensión de los beneficios y las prestaciones de ley. Así mismo, la claridad del manual de procedimientos internos detalla cómo llevar cada uno paso a paso con la papelería correspondiente lo cual lo hace funcional y de mucha ayuda para los colaboradores.

Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda revisar y actualizar de manera periódica el material gráfico e interactivo utilizado en el manual de procedimientos internos de Capgemini BSv México. Mantener el contenido renovado y sincronizado con los procesos anuales, y sus respectivos cambios esto permitirá que el manual siga siendo funcional.

Asimismo, es importante realizar análisis periódicos en los empleados para saber sus necesidades y solicitudes para los beneficios más utilizados. Esto permitirá que el manual mantenga la información necesaria y se pueda tener encuestas para solventar estas solicitudes de los colaboradores.

Por otro lado, se sugiere ajustar algún calendario para hacer saber a los colaboradores que fechas límites tienen para ingresar procesos, beneficios y prestaciones de ley. Esto mantendrá una programación flexible y adaptada a los hábitos de la empresa y los colaboradores tendrán el tiempo de planear con tiempo sus solicitudes.

También, se recomienda mantener un contacto constante con los empleados a través de recursos humanos vía email o vía teams. En este caso para responder a consultas, interactuar con los comentarios y brindar atención si un proceso no está del todo claro. Esto genera un vínculo entre colaborador y recursos humanos que hará la relación más funcional.

Hay más apps que pueden usarse para optimizar el uso de diferentes formatos multimedia, esto produciría una mejora en la información de la empresa, hay más apps que pueden usarse en cuestión de funcionalidad e innovación.

Finalmente, se aconseja la implementación de manuales digitales específicos para cada prestación de ley y beneficio, esto haría que los recursos sean específicos y agilice los procesos.

Capítulo XII
Conocimiento General



Capítulo XII Conocimiento general

Demostración de conocimientos

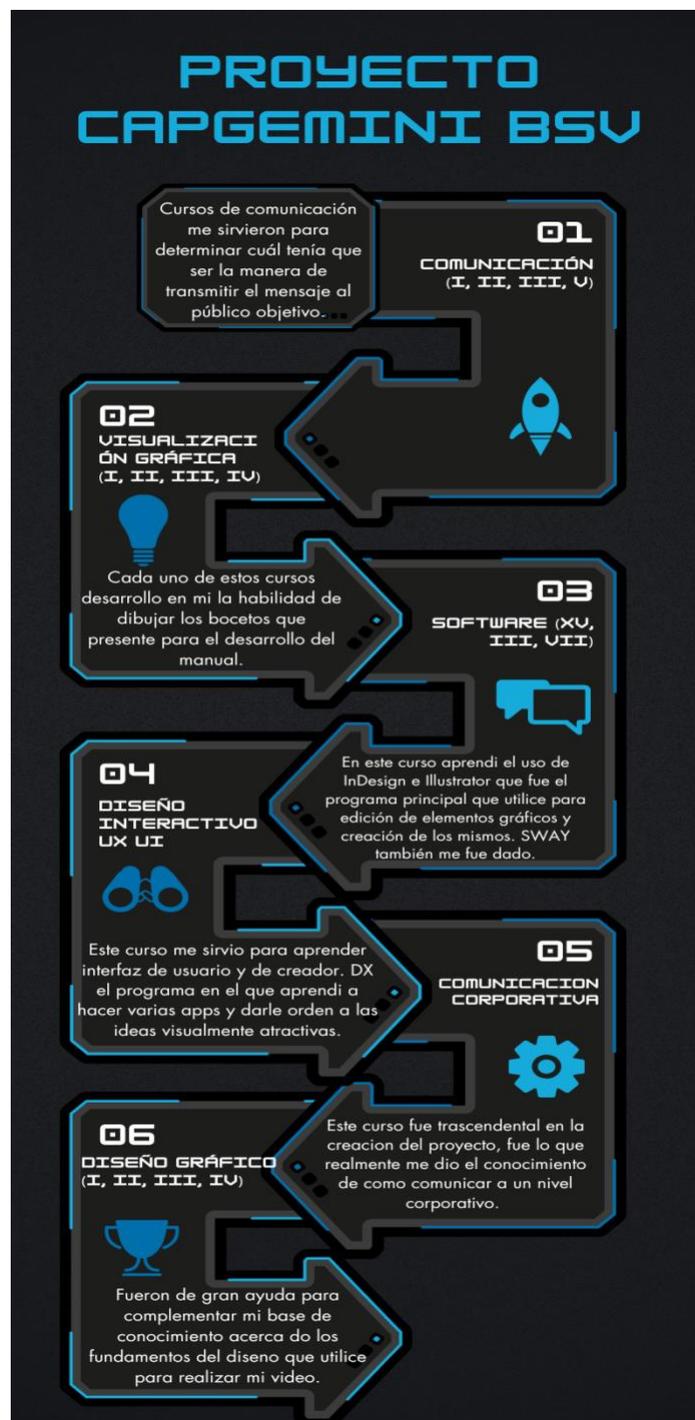


Tabla de conocimientos generales que me ayudaron a realizar el proyecto.

Capítulo XIII
Referencias



Capítulo XIII Referencias

Bibliografía

A

Adobe. (1 de Marzo de 2024). Adobe. Obtenido de Adobe:

<https://www.adobe.com/gt/products/illustrator.html>

Adobe. (1 de Marzo de 2024). Adobe. Obtenido de Adobe:

https://www.adobe.com/la/products/photoshop.html?sdid=KQPQZ&mv=search&ef_id=CjwKCAjwmrqzBhAoEiwAXVpgo0XyYw7na58adnvvBqvjuHNc3GS6kJz2MVpwmfNPC_GpEr4yTn6krRoCsZ4QAvD_BwE:G:s&s_kwid=AL!3085!3!476816453885!p!!g!!%2Bphotoshop!11413140171!115418617427&gad_sour

AMBIT. (01 de Septiembre de 2020). AMBIT. Obtenido de AMBIT:

<https://www.ambit-bst.com/blog/bpo-todo-lo-que-debes-saber-sobre-business-process-outsourcing>

C

Concepto.de. (17 de Junio de 2024). Concepto.de. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/canal-de-comunicacion/>

Concepto.de. (23 de Noviembre de 2023). Concepto.de. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/comunicacion-interna/>

Concepto.de. (23 de Noviembre de 2023). Concepto.de. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/comunicacion-interna/>

Farias, G. (16 de Enero de 2024). Concepto.de. Obtenido de Concepto.de.:

<https://concepto.de/comunicacion/>

E

Economipedia. (16 de Marzo de 2020). Economipedia. Obtenido de Economipedia:

https://economipedia.com/definiciones/relaciones-comerciales.html#google_vignette

Euroinnova. (1 de Enero de 2024). Euroinnova. Obtenido de Euroinnova:

<https://www.euroinnova.us/blog/que-son-las-prestaciones>

ESERP. (30 de Abril de 2019). ESERP. Obtenido de ESERP:

<https://es.eserp.com/articulos/que-es-comunicacion-corporativa/>

F

Fuentes, O. (5 de Junio de 2024). IEBS. Obtenido de IEBS:

<https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>

G

Gabriele, L. (19 de Julio de 2019). Rockcontent Blog. Obtenido de Rockcontent Blog:

https://rockcontent.com/es/blog/identidad-corporativa/#google_vignette

I

Inaba. (4 de Febrero de 2023). Inaba. Obtenido de Inaba:

<https://www.inabaweb.com/que-es-una-linea-grafica-y-cuales-elementos-la-componen/>

Intuit. (1 de Enero de 2024). Intuit. Obtenido de Intuit:

https://mailchimp.com/es/marketing-glossary/content-marketing/#:~:text=El%20marketing%20de%20contenidos%20es,videos%2C%20podcasts%20y%20otros%20medios_

Intuit. (1 de Enero de 2024). Intuit. Obtenido de Intuit:

https://mailchimp.com/es/resources/visual-identity/#:~:text=Una%20identidad%20visual%2C%20o%20una,aspecto%20y%20una%20estética%20específicos_

M

Martin, D. (29 de Abril de 2024). OpenHR. Obtenido de OpenHR:

<https://www.openhr.cloud/blog/recursos-humanos-funciones-dentro-de-la-empresa>

Microsoft. (1 de Enero de 2023). Microsoft365. Obtenido de Microsoft365:

[https://support.microsoft.com/es-es/office/introducción-a-sway-2076c468-63f4-4a89-ae5f-](https://support.microsoft.com/es-es/office/introducción-a-sway-2076c468-63f4-4a89-ae5f-424796714a8a#:~:text=¿Qué%20es%20Sway%3F&text=Sway%20es%20una%20nueva%20aplicación,que%20Sway%20haga%20el%20resto.)

[424796714a8a#:~:text=¿Qué%20es%20Sway%3F&text=Sway%20es%20una%20nueva%20aplicación,que%20Sway%20haga%20el%20resto.](https://support.microsoft.com/es-es/office/introducción-a-sway-2076c468-63f4-4a89-ae5f-424796714a8a#:~:text=¿Qué%20es%20Sway%3F&text=Sway%20es%20una%20nueva%20aplicación,que%20Sway%20haga%20el%20resto.)

P

Piktochart. (23 de Noviembre de 2023). Piktochart. Obtenido de Piktochart:

<https://piktochart.com/es/blog/que-es-el-diseno-grafico/>

Q

Quiroa, M. (01 de Agosto de 2020). Economipedia. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-tecnologico.html>

R

Rodrigues, N. (22 de Marzo de 2024). HubSpot. Obtenido de HubSpot:

<https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Roldan, P. (24 de Febrero de 2024). Econimipedia. Obtenido de Economipedia:

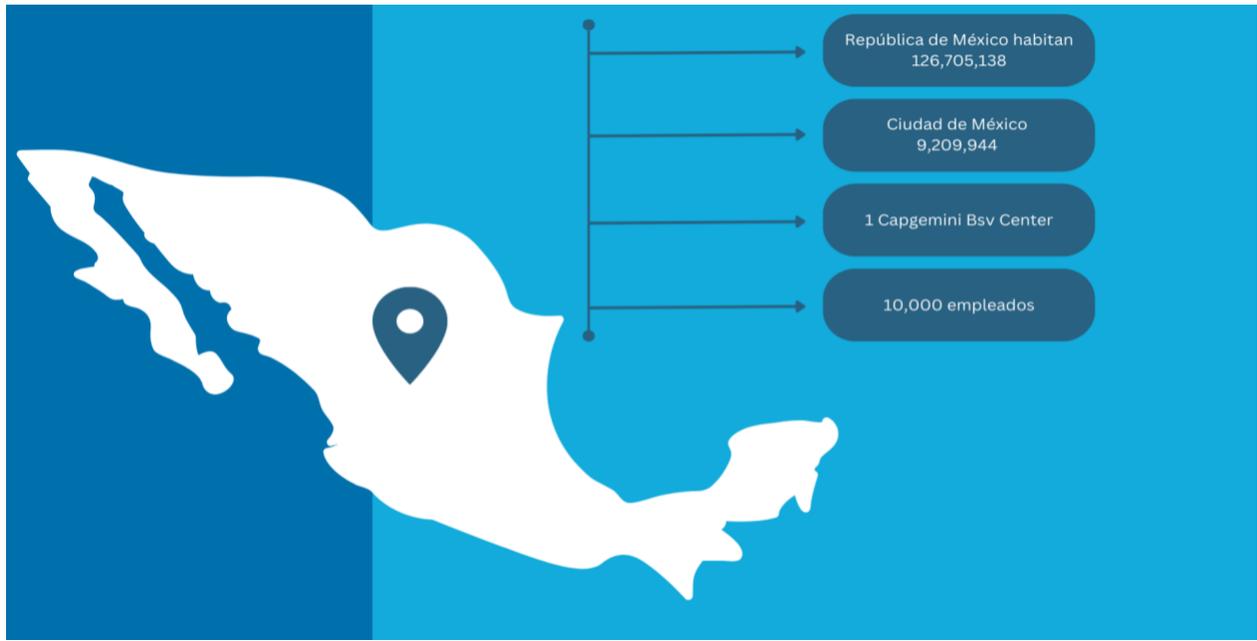
<https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>

Capítulo XIV
Anexos



Capítulo XI: Anexos

Anexo I: Ejemplos de gráfica de Magnitud



La magnitud se ilustra de lo general a lo particular. Empieza con datos, números o cifras relacionados con el país y finaliza generalmente con datos de los clientes reales o clientes potenciales a quienes se dirige el proyecto.

Gráfica de magnitud - Fuente: elaborado por el estudiante Andres Perez

Anexo II: Tabla de requisitos

Tabla de elementos gráficos del proyecto

Elemento gráfico	Propósito	Técnica	Emoción
Color	Representar la identidad corporativa de Capgemini BSV México.	Adobe Color: Seleccionar y armonizar una paleta de colores que refleje los valores de la clínica, como limpieza.	Confianza, profesionalismo y limpieza.
Tipografía	Crear jerarquías de forma visual e informativa para estimular textos. Permitir al material ser accesible.	Adobe stock: Utilizar la tipografía para todos los textos en sus diversas variaciones.	Estabilidad, claridad y confianza.
Fotografías	Complementar los textos para ser una referencia visual para la clínica y sus tratamientos.	Fotografías reales del manual de procedimientos internos y Adobe Lightroom.	Imponencia, seguridad y autenticidad.
Diagramación	Ordenar toda la información textual y visual de manera que pueda ser comprendida de manera sencilla.	Adobe Illustrator: Elaboración de elementos visuales y vectores de acuerdo con la identidad visual.	Seguridad, estabilidad y orden.
Elementos gráficos	Complementar la información textual dentro de los materiales. Generar presencia de la clínica.	Adobe Illustrator: Elaboración de elementos visuales y vectores de acuerdo con la identidad visual.	Identidad, pertenencia y entendimiento.

Anexo II: Brief de cliente

BRIEF

BRIEF: Es un documento escrito que debe contener toda la información necesaria para el desarrollo del proyecto de graduación. Es un instrumento de mercadeo que sirve como la plataforma el cual define los objetivos de mercadeo y de comunicación de la organización.

DATOS DEL ESTUDIANTE

Nombre del estudiante: Jose Andres Perez Marquez

No. de Carné: 21001574 Celular: 59948483

Email: jose.marquez@galileo.edu

Proyecto: Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv Guatemala y México.

DATOS DEL CLIENTE (EMPRESA)

Nombre del cliente (empresa): Capgemini Business Services Guatemala

Dirección: Edificio WTC, Torre Sur, 15av 5-00 Ciudad de Guatemala

Email: capgeminimarketing.amer@capgemini.com Tel: 2312-2800

Contacto: Gabriela Tzitzimit Celular: 2312-2800

Antecedentes: Capgemini fue fundada en 1967 en Grenoble, Francia por Serge Kampf es una empresa que se dedica al negocio del BPO y outsourcing relacionado con la contratación de terceros para prestar servicios de distintos ámbitos como la tecnología, robotica, P2P, collections, R2A y customer service.

Oportunidad identificada: No tiene un manual de procedimientos internos el departamento de recursos el departamento de recursos humanos Capgemini Bsv Mexico.

BRIEF

DATOS DEL CLIENTE (EMPRESA)

Misión: El valor empresarial de la tecnología procede de y a través de las personas.

Visión: Creamos y ofrecemos soluciones empresariales y tecnológicas que se adaptan a sus necesidades y generan los resultados que desea.

Delimitación geográfica: Guatemala, Guatemala

Grupo objetivo: Empleados de la empresa.

Principal beneficio al grupo objetivo: Una guía para procedimientos internos de recursos humanos.

Competencia: El mercado de BPO' s en Guatemala.

Posicionamiento: Una empresa de nivel global, en más de 50 países.

Factores de diferenciación: Lleva más de 50 años en el mercado y es autosostenible.

Objetivo de mercadeo: Proveer de un buen manual de procedimientos internos a los empleados de Capgemini en donde puedan avocarse y resolver sus dudas.

Objetivo de comunicación: Comunicar de manera eficaz los procedimientos internos que se manejan en la empresa para la logística del departamento de recursos humanos.

Mensajes claves a comunicar: Procedimientos internos, logística, permisos y reglamentos.

Estrategia de comunicación: Transmitir la confianza de que puedan guiarse por medio del manual de procedimientos internos en las diligencias como empleados.

Reto del diseño y trascendencia: Ser un manual de procedimientos internos comprensivo dinámico visualmente y con la información concisa para su eficacia.

Materiales a realizar: Manual de procedimientos internos Capgemini Bsv Mexico.

Presupuesto: Q10,000.00

DATOS DEL LOGOTIPO

Colores: Capgemini Blue #7461c, Vibrant Blue #2191c , Dark Grey #433c.

Tipografía: Familia tipográfica Ubuntu.

Forma: Imagotipo.

LOGOTIPO

The logo for Capgemini, featuring the word "Capgemini" in a blue, cursive script font, followed by a blue icon consisting of two overlapping teardrop shapes.

Fecha: 03 de Mayo del 2024

Brief de Capgemini Bsv Guatemala - Fuente: elaborado por el estudiante Andres Perez.

Anexo III: Organigrama

Organigrama de Capgemini Bsv Guatemala - Fuente: elaborado por el estudiante Andres Perez.

Anexo IV: Tabla de NSE

NIVELES SOCIO ECONÓMICOS EN MÉXICO

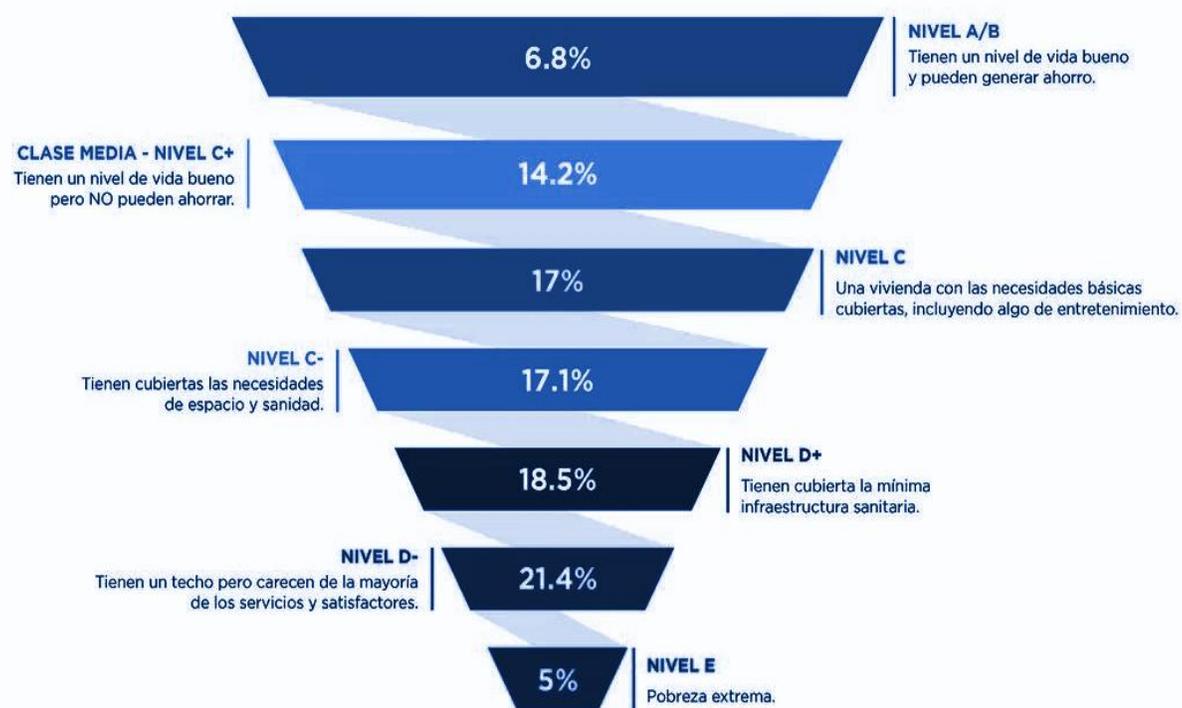


Tabla de NSE de Capgemini Bsv - Fuente: elaborado por el estudiante Andres Perez.

Anexo V: Tabla de niveles socioeconómicos

Tabla Niveles Socio Económicos								
Actualización 2018	1,60%		35,40%			62,80%		Indeterminado
CARACTERÍSTICAS	0,70%	1,10%	5,9	11,60%	17,90%	50,70%	12,10%	
	NIVEL A	NIVEL B	NIVEL C1	NIVEL C2	NIVEL C3	NIVEL D1	NIVEL D2	NIVEL E
Ingresos	+ de Q100.000,00	Q81.200,00	Q25.900,00	Q17.500,00	Q11.900,00	Q7.200,00	Q3.400,00	- de Q1.00,00
Educación padres	Superior, Licenciatura, Maestría, Doctorado	Superior, Licenciatura, Maestría, Doctorado	Superior, Licenciatura,	Superior, Licenciatura,	Licenciatura	Media completa	Primaria completa	Sin estudios
Educación hijos	Hijos menores colegios privados caros, mayores en U del extranjero	Hijos menores colegios privados caros, mayores en U local, post grado extranjero	Hijos menores colegios privados, mayores en U privadas y post grado extranjero con beca	Hijos menores colegios privados, mayores en U privadas o estatal	Hijos menores escuelas, mayores en U estatal	Hijos en escuela	Hijos en escuela	Sin estudios
Desempeño	Propietario, Director Profesional exitoso	Empresario, Ejecutivos de alto nivel, Profesional, Comerciantes	Ejecutivo medio, comerciante, vendedor	Ejecutivo, comerciante, vendedor, dependiente	Comerciante, vendedor, dependiente	Obrero, dependiente	Obrero, dependiente	Dependiente o sujeto de caridad
Vivienda	Casa/departamento de lujo, en propiedad, 5-6 recámaras, 4 a 6 baños, 3-4 salas, pantry, alacena, estudios area de servicio separada, garage para 5-6 vehículos	Casa/departamento de lujo, en propiedad, financiado, 3-4 recámaras, 2-3 baños, 2 salas, pantry, alacena, 1 estudio area de servicio separada, garage para 2-4 vehículos	Casa/departamento, rentada o financiado, 2-3 recámaras, 2-3 baños, 1 sala, estudio area de servicio, garage para 2 vehículos	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1-2 baños, sala, garage para 2 vehículos	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1-2 baños, sala,	Casa/departamento, rentada o financiado, 1-2 recámaras, 1 baños, sala	Casa/cuarto rentado, 1-2 recámaras, 1 baños, sala-comedor	Casa improvisada o sin hogar
Otras propiedades	Fincas, casas de descanso en lagos, mar, Antigua, con comodidades	Sitios/terrenos condominios cerca de costas	Sitios/terrenos interior por herencias					
Personal de servicio	Personal de planta, en el hogar, limpieza, cocina, jardín, seguridad y chofer	1-2 personas de tiempo completo, chofer	Por día	Por día, eventual	Eventual			
Servicios financieros	3-4 ctas Q monetarios y ahorro, Plazo fijo, TC intl, Seguros y ctas en US\$	2-3 ctas Q monetarios y ahorro, Plazo fijo, TC intl, Seguros y ctas en US\$	1-2 ctas Q monetarios y ahorro, Plazo fijo, 1-2 TC intl, Seguro colectivo salud	1 cta Q monetarios y ahorro, 1 TC local	1 cta Q ahorro, TC local	cta Q ahorro		
Posesiones	Autos del año, asegurados contra todo riesgo, 4x4, Van, Lancha, moto acuática, moto, helicóptero-avion-avioneta	Autos de 2-3 años, asegurados contra todo riesgo, 4x4, Van, moto	Autos compactos de 3-5 años, asegurados por Financiera	Auto compacto de 4-5 años, sin seguro	Auto compacto de 8-10 años, sin seguro	moto, por trabajo		
Bienes de comodidad	3 tel mínimo, cel cada miembro de la familia, Tv satelital, internet de alta velocidad, 2 o + equipos de audio, 3-5 TV, maquinas de lavar y secar platos, ropa, computadoras/miembro, seguridad domiciliari, todos los electrodomesticos. Todos los servicios de Internet.	2 tel mínimo, cel cada miembro de la familia, TV satelital, internet de alta velocidad, 2 equipos de audio, 3 TV, maquinas de lavar y secar platos ropa, computadora, internet porton eléctrico y todos los electrodomesticos. Todos los servicios de Internet.	1 teléfono, 1-2 celulares, cable, internet, equipo de audio, más de 2 TV, maquina de lavar ropa, computadora/miembro/ electrodomesticos básicos.	1 teléfono fijo, mínimo, 1-2 cel, cable, radio, 2 TV, electrodomesticos básicos	1 teléfono fijo, celular cada miembro mayor, cable, equipo de audio, TV, electrodomesticos básicos	1 cel, cable, radio, TV, electrodomesticos básicos	1 cel, radio, TV, estufa	Radio, cocina de leña.
Diversión	Clubes privados, vacaciones en el exterior.	Clubes privados, vacaciones en el interior o exterior	Cine, CC, parques temáticos locales.	Cine, CC, parques temáticos locales.	Cine eventual, CC, parques, estadio	CC, parques, estadio	Parques	



Parte objetiva:

1. ¿Considera usted necesario diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México?
Sí No
2. ¿Considera importante recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief, acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos?
Sí No
3. ¿Considera adecuado investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto?
Sí No
4. ¿Considera adecuado diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos?
Sí No

Parte semiológica:

5. ¿Considera que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini Bsv México?
Mucho Poco Nada
6. ¿Cree usted que la tipografía seleccionada en los diseños comunica efectivamente la modernidad y accesibilidad en los procedimientos de Capgemini Bsv Mexico?
Mucho Poco Nada
7. ¿Cree usted que los iconos, fotografías e imatipos de la propuesta gráfica, con relación al contenido del material son acertados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México?
Mucho Poco Nada



8. ¿Considera que la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitara la comprensión a los colaboradores de Capgemini BSV México?
Mucho Poco Nada
9. ¿Considera que la implementación de hipervínculos dará una accesibilidad precisa y clara al colaborador de Capgemini Mexico BSV para poder tramitar sus procesos internos?
Mucho Poco Nada

Parte operativa:

10. ¿Considera que la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos es el adecuado para ser leído cómodamente por personas entre 20 a 50 años?
Mucho Poco Nada
11. ¿Cree que las instrucciones de los procedimientos internos que ofrece la compañía en el manual proporcionan información suficiente para completar sus procesos?
Mucho Poco Nada
12. ¿Cree usted que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores de Capgemini BSV México?
Mucho Poco Nada
13. ¿Piensa que la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario coherente y satisfactoria?
Mucho Poco Nada
14. ¿Encuentra el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitiva y fácil de entender?
Mucho Poco Nada



Comentarios:

De antemano se agradece la atención y el tiempo brindado para contestar esta encuesta. Si en caso usted tiene alguna sugerencia, comentario o crítica personal puede hacerlo en el siguiente espacio.

Guatemala, octubre de 2024.

Anexo VII: Instrumento de validación

ENCUESTA DE VALIDACIÓN



PROYECTO DE GRADUACIÓN
JOSE ANDRES PEREZ MÁRQUEZ | 21001574 |
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y DISEÑO

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México. Guatemala, Guatemala 2025.

ANTECEDENTES

Capgemini fue fundada en 1967 en Grenoble, Francia por Serge Kampf es una empresa que se dedica al negocio del BPO y outsourcing relacionado con la contratación de terceros para prestar servicios de distintos ámbitos como la tecnología, robotica, P2P, collections, R2A y customer service. En la actualidad promueven el desarrollo de tecnologías sustentables para un mayor beneficio para sus clientes, cuentan con presencia en más de 50 países debido a esto nace mi proyecto, Capgemini Bsv Guatemala presta servicios de recursos humanos con un gerente regional que es responsable de Mexico por lo tanto se le estará prestando servicio para el desarrollo del manual digital de procedimientos internos.

🔒 No compartido
☁️

SiguientePágina 1 de 4
Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo VII: Instrumento de validación

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

mikediaz010@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

NOMBRE COMPLETO

Tu respuesta

GÉNERO

Masculino

Femenino

EDAD

Elige

TIPO DE ENCUESTADO

Elige

Anexo VII: Instrumento de validación

TIPO DE ENCUESTADO

Elige 

PROFESIÓN

Tu respuesta _____

PUESTO

Tu respuesta _____

AÑOS DE EXPERIENCIA

Tu respuesta _____

[Atrás](#) [Siguiente](#)  [Página 2 de 4](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo VII: Instrumento de validación

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

mikediaz010@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

INSTRUCCIONES

Con base a lo anterior, observe la propuesta del material gráfico e interactivo en el siguiente link: [\[link\]](#) y según su criterio conteste las siguientes preguntas de validación y seleccione la opción que considere en los espacios que encontrara debajo de cada pregunta.

PARTE OBJETIVA

1. ¿Considera usted necesario diseñar un manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al departamento de Recursos Humanos de Capgemini Bsv México?

Sí

No

2. ¿Considera importante recopilar información proporcionada por Capgemini a través de su Brief , acerca de los procedimientos internos y externos del departamento de recursos humanos, para fundamentar el desarrollo del material gráfico y redacción del manual digital de procedimientos internos?

Sí

No

Anexo VII: Instrumento de validación

3. ¿Considera adecuado investigar conceptos, términos, teorías y tendencias y recursos de diseño de manuales digitales a través de fuentes verídicas de información para respaldar la propuesta gráfica de este proyecto?

Sí

No

4. ¿Considera adecuado diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos?

Sí

No

PARTE SEMIOLÓGICA

5. ¿Considera que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini BSv México?

Mucho

Poco

Nada

Anexo VII: Instrumento de validación

4. ¿Considera adecuado diagramar los materiales gráficos y verificar la redacción aplicando los principios de jerarquía visual para organizar de manera concisa y efectiva los elementos gráficos importantes que faciliten la comprensión de los procedimientos internos?

Sí

No

PARTE SEMIOLÓGICA

5. ¿Considera que los colores empleados en el material gráfico e interactivo reflejan la profesionalidad e identidad corporativa de Capgemini BSV México?

Mucho

Poco

Nada

6. ¿Cree usted que la tipografía seleccionada en los diseños comunica efectivamente la modernidad y accesibilidad en los procedimientos de Capgemini BSV Mexico?

Mucho

Poco

Nada

Anexo VII: Instrumento de validación

7. ¿Cree usted que los iconos, fotografías e imagotipos de la propuesta gráfica, con relación al contenido del material son acertados para el manual de procedimientos internos de Capgemini Bsv México?

Mucho

Poco

Nada

8. ¿Considera que la diagramación del manual de procedimientos internos le facilitara la comprensión a los colaboradores de Capgemini BSv México?

Mucho

Poco

Nada

9. ¿Considera que la implementación de hipervínculos dará una accesibilidad precisa y clara al colaborador de Capgemini Mexico BSv para poder tramitar sus procesos internos?

Mucho

Poco

Nada

Anexo VII: Instrumento de validación**PARTE OPERATIVA**

10. ¿Considera que la tipografía utilizada en el manual de procedimientos internos es el adecuado para ser leído cómodamente por personas entre 20 a 50 años?

- Poco
- Mucho
- Nada

11. ¿Cree que las instrucciones de los procedimientos internos que ofrece la compañía en el manual proporcionan información suficiente para completar sus procesos?

- Poco
- Mucho
- Nada

12. ¿Cree usted que los servicios y procesos muestran la información esencial para los colaboradores de Capgemini BSV México?

- Poco
- Mucho
- Nada

Anexo VII: Instrumento de validación

13. ¿Piensa que la adaptabilidad de estos diseños a diferentes plataformas y dispositivos es efectiva para asegurar una experiencia de usuario coherente y satisfactoria?

- Poco
- Mucho
- Nada

14. ¿Encuentra el recorrido visual a través de los grupos, hipervínculos e interactividad del manual de procedimientos internos intuitiva y fácil de entender?

- Poco
- Mucho
- Nada

[Atrás](#)[Siguiente](#)

 Página 3 de 4 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo VII: Instrumento de validación

ENCUESTA DE VALIDACIÓN



PROYECTO DE GRADUACIÓN
JOSE ANDRES PEREZ MÁRQUEZ | 21001574 |
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y DISEÑO

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

No compartido 

PARTE FINAL

De antemano se agradece la atención y el tiempo brindado para contestar esta encuesta. Si en caso usted tiene alguna sugerencia, comentario o critica personal puede hacerlo en el siguiente espacio.

COMENTARIOS

Tu respuesta

[Atrás](#) [Enviar](#)  Página 4 de 4 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Denunciar abuso](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo VII: Muestra de validación técnica

Cientes

yo tengo que hacer lo mismo jajaja

11/8 11:04 AM

nitido

jajaja

pero si me quitan esos dos dias?

CORZO NAJERA, RODRIGO 11/8 11:07 AM

sipi

Monday, November 11

11/11 10:03 AM

Buenos dias Corzo, me puedes llenar esta encuesta con correo de capgemini y como cliente

[ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025](#)

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al...

docs.google.com

AH Morataya Hernandez, Amilcar Alejan... Chat Shared +

Buenos dias Ale

Como estas?

La contra de AOPS es Capgemini9434

Morataya Hernandez, Amilcar Alejandro 10/21 7:53 AM Translate

AH Que onda bien gracias, ah va gracias

Monday, November 11

11/11 10:04 AM

Mira salis away xd

vos llename esto

[ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025](#)

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al...

docs.google.com

Type a message

Proyectos con Jose Andres Chat Shared Recap +3 Join 3 Meeting details

11/11 10:01 AM

Buenos días Rodrigo y Carlos! Espero ambos esten bien un gusto saludarlos. Les queria pedir su apoyo para una encuesta sobre el proyecto de la tesis:

[ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025](#)

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025 ✕

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al...

docs.google.com

Si podrian registrar el correo que les pide con el de capgemini y escoger la opcion de cliente

Ya con esto estaria cerrando mi tesis, muchisimas gracias! les agradezco su apoyo

NAJERA, RODRIGO 11/11 10:03 AM

ok ok con gusto Jose!

Translate

cualquier duda te voy contando

11/11 10:03 AM

Type a message

EC CARRILLO CASTAÑEDA, ETHEL MARI... Chat Shared +

vamos pues

11/11 10:04 AM

[ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025](#)

ENCUESTA DE VALIDACIÓN | FACOM 2025 ✕

Diseño de manual digital de procedimientos internos para promover la comunicación efectiva dirigida al...

docs.google.com

Llename esto con correo de cap y con clientes

cuando regreses la llenamos que te tomare foto

osea de espaldas

CARRILLO CASTAÑEDA, ETHEL MARIA JACKELINE 11/11 10:07 AM

EC jajaj aok

cuando llegue

11/11 10:08 AM

TZITZIMIT MANZO DE SANTIZO, GA... Chat Shared

Thursday, November 14

TZITZIMIT MANZO DE SANTIZO, GABRIELA LUCRECIA 11/14 2:51 PM

Hola hola José!

Translate

Disculpa que hasta hoy, pero he estado full full.

TZITZIMIT MANZO DE SANTIZO, GABRIELA LUCRECIA 11/14 3:01 PM Translate

Te comparto José, ya está completada. 😊



Gracias. Excelente Excelente, gracias

Expertos

Encuesta proyecto de Tesis - Capgemini Bsv Mexico - Jose Andres Perez 21001574 Recibidos x



Jose Andres Perez Marquez <jose.marquez@galileo.edu>

lun, 4 nov, 15:23



para María, Arnulfo, Aura, Rafael, Carlos ▾

Buenas tardes Lics. y Licdas,

Quisiera tomarme el atrevimiento de solicitar su apoyo para mi encuesta del proyecto de tesis. A lo largo de los años he podido compartir con ustedes y aprender de ustedes.

Valoro el impacto que han dejado en mi como su alumno y ya en este último tramo de mi carrera me alegra el poder estar aquí hoy pidiendo su ayuda.

Link encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_2R4fvBA3xhLfyekZVbbDYveAeS2cf1ZtaJBUC8BKs6linw/viewform

Link Proyecto Capgemini BSV México:

<https://sway.cloud.microsoft/gsd9XY5rO6DY8BLu?ref=Link&loc=play>

De antemano muchísimas gracias por su apoyo!

Si surgiese algún problema con alguno de los links me lo pueden hacer saber y con gusto le ayudare.

Saludos,



Arnulfo Guzman

para mí, Maria, Aura, Rafael, Carlos ▾

lun, 4 nov, 16:36



Listo Jose, ya le validé su propuesta gráfica preliminar. Solo tome en cuenta las observaciones y a seguir en su proceso de finalización del proyecto.

Saludos.

Mgtr. Arnulfo Guzmán

Catedrático



Aura Lissette Perez Aguirre

para mí ▾

lun, 4 nov, 18:04



Hola José. Listo!!!! Muy bonito proyecto lo felicito, solo revisar puntuación, en algunos textos faltaría una coma, pero eso es forma no fondo. Saludos



Maria Eugenia Aguilar Melgar

para Arnulfo, Rafael, Carlos, mí, Aura ▾

lun, 4 nov, 20:42



Fue un gusto validaste. Lic. ME Aguilar

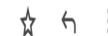




Carmen Andrea Aguilar Flores

para mí ▾

15 nov 2024, 16:14



Buenas tardes,

Le escribo para confirmar la validación de su proyecto.

Saludos,

Licda. Andrea Aguilar



Rafael Antonio Gutierrez Herrera

para mí ▾

lun, 4 nov, 16:53



Buenas tardes, Apreciable Jose Andres,

Dios lo bendiga.

Lo felicito por el momento culminante de su carrera de pregrado. Enhorabuena.

Con todo gusto. Ya validé su proyecto. Le envío a continuación, algunas imágenes como evidencia.

Ánimo y adelante. Atte. AG

