

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL**

**CENTURY BUSINESS SQUARE**

**SUSTENTADO POR:**

**DANIELA IVETTE CANO SALMERÓN**

**21441164**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE**

**RELACIONES INTERNACIONALES CON ORIENTACIÓN EN COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**SAN PEDRO SULA, HONDURAS, C A**

**DICIEMBRE, 2018**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
CAPÍTULO 1.....	1
1.1    OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....	1
1.1.1    Objetivo General.....	1
1.1.2    Objetivos específicos.....	1
1.2    DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	3
1.2.1    Reseña histórica .....	3
1.2.2    Misión .....	3
1.2.3    Visión.....	4
1.2.4    Estructura Organizacional.....	4
CAPÍTULO 2.....	5
2.1    ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....	5
2.1.1    Base de Datos de personas bilingües .....	6
2.1.2    Análisis de informes macroeconómicos de Honduras .....	7
2.1.2.1    Informe 1. Índice de Competitividad Global .....	7
2.1.2.2    Informe 2. Doing Business del Banco Mundial .....	10
2.1.3    Redacción de Minutas de Reuniones .....	11
CAPÍTULO 3.....	12
3.1    PROPUESTA DE MEJORA 1: MANUAL DE ENTRENAMIENTO .....	12
3.1.1    Antecedentes del problema .....	12
3.1.2    Descripción de la propuesta .....	12
3.1.3    Impacto de Propuesta.....	13
3.1.4    Futuras líneas de acción .....	14
3.2    PROPUESTA DE MEJORA 2: PLATAFORMA SLACK .....	15
3.2.1    Antecedentes del problema .....	15
3.2.2    Implementación de plataforma SLACK.....	15
3.2.3    Impacto de la propuesta .....	16
4.1    CONCLUSIONES .....	18
4.2    RECOMENDACIONES .....	19

4.2.1	Recomendaciones para la empresa .....	19
4.2.2	Recomendaciones para la Universidad .....	19
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes .....	19
BIBLIOGRAFÍA.....		20

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura organizacional de Century Business Square .....	4
Ilustración 2. Posición de Honduras en el Índice de Competitividad en los últimos 10 años.....	8
Ilustración 3. Posiciones de Centroamérica en el Índice de Competitividad.....	9
Ilustración 4 Posición de Honduras en el informe Doing Business.....	11

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro comparativo del costo del entrenamiento teórico y practico con y sin propuesta .....	14
Tabla 2. Costo de implementación de SLACK.....	16

## RESUMEN EJECUTIVO

A partir de la construcción de parques industriales en San Pedro Sula especializados particularmente en el sector *Business Product Outsourcing* (BPO), Honduras entra en el radar como un competidor fuerte para atraer futuros inversionistas. Este sector conocido como *outsourcing* o tercerización de servicio se define como “la estrategia que permite encargar a un socio externo la función que no es propia de la actividad de una empresa” (Rojas, 2015).

Muchas razones hacen a Honduras un país competitivo en el sector, entre ellas destaca la gran cantidad de escuelas bilingües que indican una elevada cantidad de mano de obra ideal para la industria, las exenciones fiscales y la calidad de la infraestructura de los parques industriales.

Ahora bien, *Century Business Square* destaca estas ventajas de país y ciudad y busca posicionarse como la mejor opción para los *Call Centers*, brindando soluciones llave en mano, sistemas redundantes y apoyo en el área de reclutamiento, además de infraestructura diseñada específicamente para el sector.

Por otro lado, es el departamento de Desarrollo Económico el que brinda sustento a todos estos datos y elementos para poder destacarlos con números e investigaciones fidedignas. Es necesario saber las debilidades que tiene el país para buscar alternativas o buscar el contraste con elementos de mayor peso.

## INTRODUCCIÓN

Previo a la obtención de título de pregrado de Licenciatura en Relaciones Internacionales, es requisito por parte de la Universidad Tecnológica Centroamérica realizar una práctica profesional. La práctica profesional es esencial para que los futuros profesionales se desarrollen en un ámbito laboral real. Esta les permite aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en la que decidieron orientarse.

La práctica profesional tuvo una duración de diez semanas, comenzando el lunes 1 de octubre. La misma fue desarrollada en el departamento de Desarrollo Económico de *Century Business Square*. En el presente informe se detallan las actividades más importantes desarrolladas en el periodo de práctica profesional, así como la propuesta de mejora para la compañía. Se divide en cuatro capítulos para su mayor comprensión y movilidad a través del documento. En el primer capítulo se encuentran los datos generales de la empresa, como su descripción, historia, misión, visión y valores. En el segundo capítulo, se encuentra las actividades desarrolladas en el cargo de Agente de Desarrollo Económico. El capítulo tres contiene la propuesta de mejora, orientada a contribuir de manera positiva para el desarrollo de la empresa. Por último, en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO 1**

En este capítulo se elabora acerca de elementos generales de la empresa Century Business para tener un panorama general del ambiente en donde se desarrolló la práctica profesional. Se encuentra su misión, visión y una estructura general de los distintos departamentos que están en funcionamiento hasta la fecha.

### **1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas durante el periodo de formación en la carrera de Relaciones Internacionales para desarrollarlas en el campo laboral y así contribuir a la eficacia y eficiencia de Century Business Square

#### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Conocer cómo funciona la industria de Tercerización de Servicios en la ciudad por medio de estudio de documentos para presentarlo a los clientes y así puedan estos considerar los servicios de *Century Business Square*.
- Brindar soporte técnico al equipo de desarrollo de *Century Business Square* por medio de análisis de informes económicos para que sean utilizados por el departamento de Mercadeo.

- Elaborar una propuesta de mejora para eficiente el desempeño del departamento de Desarrollo Económico.

## **1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.2.1 Reseña histórica**

*Century Business Square* es el nuevo parque industrial para la Tercerización de Servicios ubicado en la zona norte constituido el 10 de enero del 2017. Este proyecto está siendo desarrollado por las generaciones cuarta y quinta de la familia Larach y su nombre se debe a los 118 años que tiene la familia Larach invirtiendo, generando empleos e impulsando la economía en el país

Se trata de un edificio inteligente de siete pisos diseñado específicamente para brindar la infraestructura necesaria a la industria de *Call Centers*. El cual cuenta con una torre, un centro comercial aledaño.

Su sistema de infraestructura posee sistemas redundantes en energía, telecomunicaciones y agua potable. Estos sistemas aseguran en un 100% en forma permanente las conexiones y servicios para el funcionamiento de las empresas. Está ubicado en el bulevar Peraza, esquina opuesta del Hospital Mario Catarino Rivas. Tiene como ventaja su ubicación estratégica ya que son de fácil acceso las rutas de transporte y de igual forma la cercanía a las universidades.

### **1.2.2 Misión**

Brindar los espacios adecuados y de calidad diseñados específicamente para la industria de Tercerización de Servicios.

### 1.2.3 Visión

Ser líderes regionales de Parques Industriales eficientes ofreciendo soluciones llave en mano.

### 1.2.4 Estructura Organizacional

En la ilustración 1 se muestra estructura organizacional de *Century Business Square*. En el mismo se representan los departamentos actuales y las proyecciones de los departamentos que están en desarrollo.

Ilustración 1. Estructura organizacional de Century Business Square



Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 2**

En este capítulo se elabora acerca de las variadas actividades desarrolladas en el periodo de diez semanas que duro la práctica profesional en *Century Business Square*. Es importante resaltar que muchas de estas actividades fueron clave para continuar con el crecimiento de la empresa pues dan apoyo a las investigaciones de mercado que se realizan constantemente.

### **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

Durante el periodo de práctica profesional en el Departamento de Desarrollo Económico de *Century Business Square* se realizó diversas actividades relacionadas a la industria de Tercerización de Servicios. Estas actividades resultan fundamentales para el desarrollo y posicionamiento de la compañía, pues las investigaciones realizadas darán sustento en contenido al resto de departamentos.

Antes de iniciar con las actividades específicas del área, hubo un proceso preliminar de una semana en donde se estudió cómo funciona la industria de Tercerización de Servicios y posteriormente de *Call Centers*. En este periodo se identificó la necesidad de estudiar el mercado de potenciales colaboradores de *Call Centers*, así como las condiciones generales del plano económico del país. Esto último es particularmente importante porque Honduras compite con todos los países que son atractivos para la inversión de *Call Centers*. Por esta razón es

imperante tener presente y actualizada la información de las condiciones para hacer negocios en el país.

### **2.1.1 Base de Datos de personas bilingües**

Entre las primeras actividades desarrolladas se encuentra la elaboración de una base de datos con todos los colegios bilingües de San Pedro Sula, cuya apreciación es más precisa en el Anexo 1. La idea es tener una imagen clara de la cantidad de estudiantes bilingües y potenciales colaboradores de la industria. Una vez identificadas las escuelas bilingües de la ciudad, comienza la investigación de la población estudiantil de último año en los últimos 5 años. Esto se realiza con la idea de tener un panorama preciso de la mano de obra capacitada y disponible. La idea es garantizar a los clientes que San Pedro Sula cuenta con el capital humano suficiente y apto para sus requerimientos. Es decir, que hay suficientes personas dispuestas y capacitadas para trabajar en *Call Centers*.

Es importante resaltar la premisa que el elemento más importante es la disponibilidad de talento humano para este particular tipo de clientes. Los *Call Centers* tienen una alta demanda de jóvenes bilingües con disposición a trabajar y habilidades computacionales. (Altia, 2016). Este es el principal elemento para considerar cuando se estudia la viabilidad de trasladar operaciones fuera de su país de origen. Si no hay suficiente capital humano, simplemente no resulta viable esa ciudad o país.

## **2.1.2 Análisis de informes macroeconómicos de Honduras**

Como se mencionó anteriormente, conocer la situación macroeconómica del país es fundamental para trabajar con inversionistas. Las principales inquietudes de los inversionistas surgen de las observaciones realizadas por organizaciones como el Banco Mundial y el *World Economic Forum*. Cada una de estas organizaciones emite informes en donde se evalúa elementos como el entorno macroeconómico, tamaños del mercado, innovación, simplificación de procesos, corrupción, entre otros.

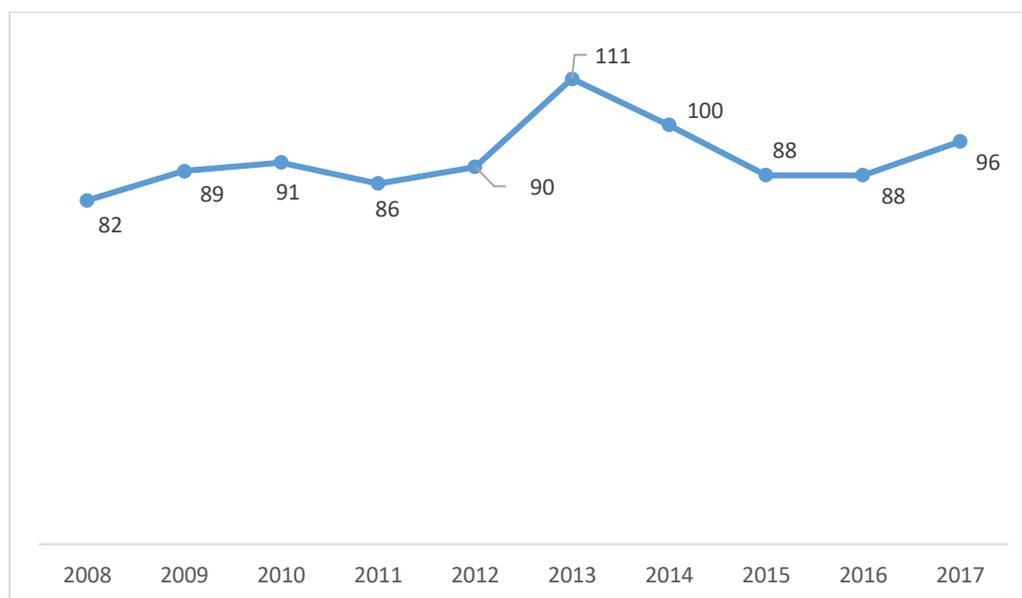
A continuación, se presenta una síntesis de los principales informes analizados.

### **2.1.2.1 Informe 1. Índice de Competitividad Global**

El Informe del Foro Económico Mundial titulado “Índice de Competitividad Global” mide la competitividad de aproximadamente 140 naciones, basándose en indicadores que incluyen cifras oficiales provenientes de diversas fuentes tanto nacionales como internacionales. Así mismo, realizan encuestas a más de 12 mil empresarios en todos los países para que evalúen como es hacer negocios en su país (INCAE Business School, 2009).

En la Ilustración 2 se aprecia como Honduras empeoró 8 puntos comparando el año 2016 y el año 2017. El año más difícil en términos de competitividad fue el 2013 y aparentemente el mejor evaluado fue el año 2008. El año 2018 no se incluye porque el Foro Económico Mundial cambió la metodología y, por lo tanto, se aplican diferentes parámetros.

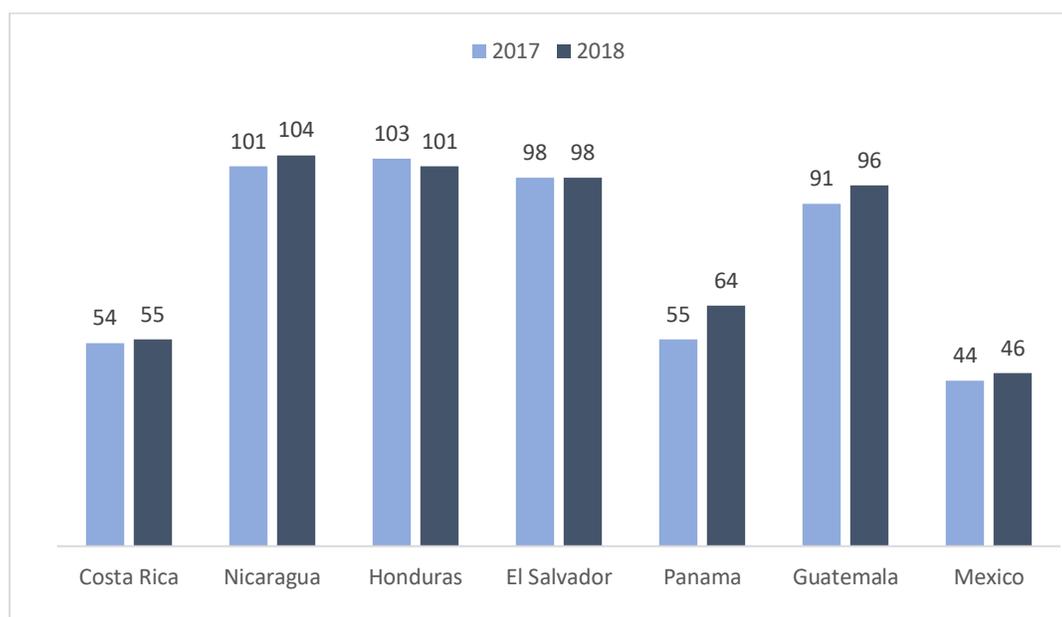
Ilustración 2. Posición de Honduras en el Índice de Competitividad en los últimos 10 años



Fuente: Elaboración Propia con datos del Foro Económico Mundial

Así bien, se muestra en la Ilustración 3 las diferentes economías centroamericanas y México para evaluar cómo se compara Honduras con la región. A pesar de que Honduras fue el único país que mejoró en el índice, subiendo dos posiciones respecto al año anterior, estamos solo por delante de Nicaragua. (La Prensa, 2018) Es decir, aunque se presenta una mejora en la puntuación, queda un largo camino para alcanzar la frontera.

Ilustración 3. Posiciones de Centroamérica en el Índice de Competitividad



Fuente: (World Economic Forum, 2018)

Dicho esto, en el informe 2018-2019 se presenta para el año anterior (2017) la puntuación era de 101 y que la puntuación actual (2018) es de 103. Si comparamos el informe del Índice de Competitividad 2017 y el informe de 2018, se puede concluir fácilmente que bajamos 5 puntos, mientras que, si solo comparamos los datos del informe del 2018, se determina que hemos mejorado en 2 puntos (de 103 a 101).

Para ahondar en el tema, se realizó una comunicación vía telefónica con el Sr. Oliver Cann, encargado de *Public Engagement* del Foro Económico Mundial, ubicado en Genova, Suiza.

El Sr. Caan explicó y mencionó que se ha hecho un cambio de metodología en el Índice de Competitividad Global 4.0. Esta misma es resultado de un estudio que inició en el 2015 y está enmarcada con los efectos en curso de la Gran Recesión

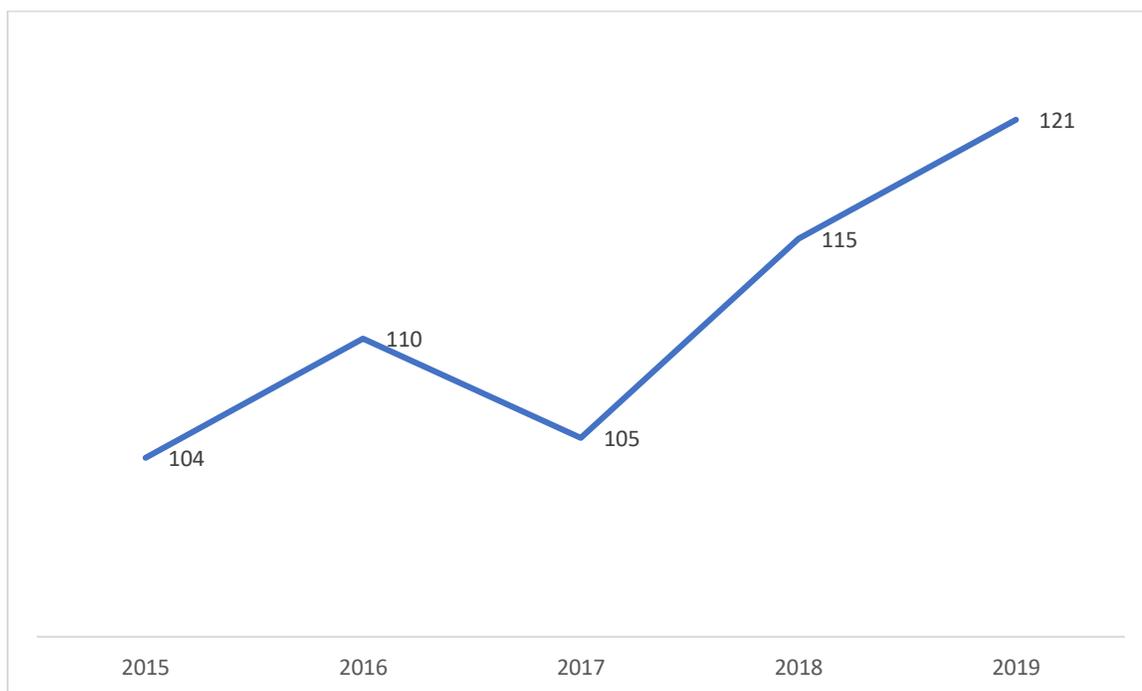
del 2008 y particularmente el ritmo acelerado de la Cuarta Revolución Industrial (4IR). Razón por la cual comparar el informe del 2017 y del 2018 resultaba complejo dado los nuevos cambios. Se ha aplicado una nueva metodología a los datos que el Foro Económico Mundial ya poseía y así se obtiene la nueva posición de los países para el 2017 para saber la trayectoria de los países. (2018).

En resumen, con este índice se puede Honduras si ha mejorado 2 puntos, sin embargo, aún es un largo camino para alcanzar la frontera.

#### **2.1.2.2 Informe 2. Doing Business del Banco Mundial**

El informe *Doing Business* proporciona medidas objetivas de regulaciones comerciales para empresas locales de 190 economías y ciudades seleccionadas a nivel subnacional. *Doing Business* mide las regulaciones que afectan once áreas de la vida de una empresa. Entre ellas se encuentra iniciar un negocio, tratar con permisos de construcción, acceso a la electricidad, registro propiedades, facilidad de crédito, protección a los inversionistas minoritarios, impuestos.

En la Ilustración 4 se ven reflejadas las posiciones de Honduras en los últimos 5 años. A pesar de que en el 2017 hubo una notoria mejora en la puntuación del país, en los últimos 2 años se ha visto un incremento significativo y constante. Esto indica que las condiciones para hacer negocios en Honduras presentan más inconvenientes.

Ilustración 4 Posición de Honduras en el informe *Doing Business*

Fuente: Elaboración propia, tomado a partir de los informes *Doing Business* 2015-2019.

### 2.1.3 Redacción de Minutas de Reuniones

Las minutas son un texto escrito de una reunión. Estas contienen una lista de los presentes y los elementos importantes de la reunión. Sirven como una ayuda para tener presente el detalle de las conclusiones arribadas y los compromisos asumidos durante la reunión, así como fechas acordadas. Durante las 10 semanas de práctica se redactaron diversas minutas de reuniones, tanto de reuniones con equipo interno como con clientes y proveedores. En el anexo 2 se aprecia con mayor exactitud el formato de las minutas.

## **CAPÍTULO 3**

En este capítulo se desarrolla acerca de las propuestas de mejora. En esta ocasión se busca implementar un manual de entrenamiento para disminuir el tiempo de entrenamiento y aplicar el uso de la plataforma *SLACK* para realizar eficientes gestiones.

### **3.1 PROPUESTA DE MEJORA 1: MANUAL DE ENTRENAMIENTO**

#### **3.1.1 Antecedentes del problema**

En *Century Business Square* la capacitación o entrenamiento del personal nuevo es uno de los elementos importantes. Es necesario que todos los empleados conozcan cómo funciona la industria para que la empresa opere con mayor eficiencia atendiendo las necesidades de los clientes. El periodo de entrenamiento teórico dura aproximadamente seis días, sin embargo, este es continuo y en ocasiones se duplica contenido, esfuerzo y actividades. Por otro lado, el entrenamiento práctico dura alrededor de tres semanas, y durante este de igual manera es posible que se dupliquen esfuerzos.

#### **3.1.2 Descripción de la propuesta**

Se propone un manual en donde se recopila los antecedentes de la industria de tercerización de servicios, la situación actual y otros elementos pertinentes como la misión, visión, líneas de acción, valores e importancia de las actividades

desarrolladas. La idea es que se disminuya el periodo de entrenamiento y que los nuevos empleados se adapten fácilmente al nuevo ambiente de trabajo.

### 3.1.3 Impacto de Propuesta

Actualmente el periodo de entrenamiento tanto práctico como teórico dura alrededor de un mes, generando numerosas perdidas monetarias a la empresa pues ese tiempo se puede invertir en otras actividades. En un panorama ideal, la empresa contará con alrededor de 15 empleados, teniendo que pasar todos estos por un periodo de entrenamiento. Se espera que con la elaboración e implementación de este manual se reduzca la cantidad de tiempo invertido.

El entrenamiento teórico se estima en 6 días laborales, o 40 horas.

La cantidad de personas que recibirán el entrenamiento: 15

Precio por hora: L. 100

Para calcular el total de inversión usamos la siguiente formula:

$$\text{Horas} \times \text{personas} \times \text{precio por Hora} = \text{Total de Inversión}$$

Por otro lado, el entrenamiento práctico tiene una duración más larga, aproximándose a las 3 semanas, ó 135 horas laborales.

Siguiendo el mismo razonamiento de la formula anterior sustituyendo 40 horas por 135, en la Tabla 1 se ve reflejado las inversiones. Con respecto al entrenamiento teórico hay un ahorro de 55,500 lempiras mientras que en el entrenamiento practico hay un ahorro de 142,500 lempiras.

Tabla 1. Cuadro comparativo del costo del entrenamiento teórico y practico con y sin propuesta

#### Entrenamiento Teórico

	Horas	Empleados	Tarifa Horaria	Inversión
Costo Actual	45	15	L 100.00	L 67,500.00
Costo con Manual	8	15	L 100.00	L 12,000.00

Diferencia: L 55,500.00

#### Entrenamiento Práctico

	Horas	Empleados	Tarifa Horaria	Inversión
Costo Actual	135	15	L 100.00	L 202,500.00
Costo con Manual	40	15	L 100.00	L 60,000.00

Diferencia: L 142,500.00

El entrenamiento teórico se resume de 6 días a 1, así como el entrenamiento practico disminuye de 3 semanas a 5 días. La idea es completar la fase de inducción o entrenamiento en una semana con el uso y guía del manual.

#### 3.1.4 Futuras líneas de acción

Es necesario que los manuales de entrenamiento o de inducción se actualicen constantemente, pues, así como la empresa va mejorando e innovando, estos avances se deben reflejar en el manual para su optimización. Otros posibles elementos que se pueden incorporar en dicho manual pueden ser:

- Manual de Identidad Corporativa
- Logros a la Fecha
- Guías para los distintos departamentos

## **3.2 PROPUESTA DE MEJORA 2: PLATAFORMA SLACK**

### **3.2.1 Antecedentes del problema**

Actualmente *Century Business Square* no cuenta con una herramienta colaborativa interna para lograr la eficiencia del envío y transferencia de información y documentos. Se utilizan diversas herramientas tecnológicas a conveniencia, pero al no estar estandarizado se pierde tiempo buscando los documentos necesarios. Por lo anterior, se propone hacer uso de la plataforma SLACK para agilizar estos procesos y hacer mejor uso del tiempo.

### **3.2.2 Implementación de plataforma SLACK**

SLACK es un conjunto de herramientas y servicios de colaboración en equipo basado en la nube. El nombre es un acrónimo para *Searchable Log of All Conversation and Knowledge* que significa registro con capacidad de búsqueda de todas las conversaciones y conocimientos.

SLACK permite colaborar en línea como si fuera en persona y permite la comunicación de manera eficiente.

### 3.2.3 Impacto de la propuesta

Mediante el uso de canales en SLACK, los mercadólogos han reducido el tiempo necesario para aprobar el presupuesto, revisar la creatividad y planificar el gasto en medios. En última instancia, esto significa ciclos de campaña más rápidos y más campañas enviadas cada año (IDC research, 2017).

Esto se manifiesta en una ejecución más rápida de campañas de marketing por un 16% y un 8% menos de tiempo necesario para lanzar campañas de marketing. (IDC research, 2017)

En la Tabla 2 se ven transformados estos números en importancia económica para la empresa. En una semana, se eficiente el proceso de ejecutar una campaña de mercadeo en 7.04 horas. Esas 7 horas se pueden ahora usar en otras actividades lo que representa para la empresa L. 704 a la semana por colaborador.

Tabla 2. Costo de implementación de SLACK

<b>Horas</b>	44	16%	7.04
<b>Tarifa Horaria</b>	HNL 100.00	16%	HNL 16.00
<b>Total Semana</b>	HNL 4,400.00	16%	HNL 704.00

La implementación de esta propuesta no tiene costo alguno pues la plataforma SLACK tiene una versión gratis para empresas con reducidos colaboradores, que

es el caso de *Century Business Square* por los momentos. En el Anexo 4, se aprecia el tablero principal de SLACK, en donde a la izquierda se encuentra la barra de canales y herramientas.

## **CAPITULO 4**

### **4.1 CONCLUSIONES**

- Se logró analizar la industria de Tercerización de Servicios durante el periodo de práctica profesional. Se identificaron elementos clave y el entorno económico necesario para que esta industria crezca en el país.
- Se desarrollaron análisis de informes económicos que fueron utilizados por el departamento de Mercadeo para la gestión de boletines informativos. Estos análisis fueron sustento para el desarrollo de campañas de marketing de concentración.
- La propuesta de mejora presentada a la empresa es un manual de entrenamiento para futuros empleados, el cual esta alineado con los objetivos de la empresa. Este manual pretende disminuir el tiempo de entrenamiento y ser una guía para los empleados actuales del departamento de desarrollo económico.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

Se recomienda a la empresa *Century Business Square*, implementar el manual de entrenamiento, ya que sería una acción que brindaría a los empleados acoplarse más fácilmente al ambiente de trabajo. Además, se recomienda poner en uso las plataformas tecnológicas para facilitar procesos y agilizar la transmisión de información.

### **4.2.2 Recomendaciones para la Universidad**

Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana, tener una vinculación más activa con las necesidades del mercado para facilitar tanto las oportunidades de práctica profesional como la inserción en el mercado laboral. Las instituciones que deseen tener practicantes de UNITEC deberían de comprometerse a aceptar un determinado número de practicantes al año. De esta manera se asegurarían instituciones para que los estudiantes puedan realizar su práctica profesional.

### **4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes**

A los estudiantes que estén interesados en realizar su práctica profesional en *Century Business Square* se les recomienda informarse previamente acerca de la industria de Tercerización de Servicios. De igual manera, es importante que desarrollen habilidades fuera del salón de clases pues son estas las les permitirán destacar en su desempeño.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altia. (2016). *3 BASIC REQUIREMENTS FOR A SUCCESSFUL CALL CENTER OPERATION*. Obtenido de Altia Smart City: <https://altiasmartcity.com/3-basic-requirements-for-successful-call-center-operation/>
- IDC research. (2017). *The Business Value of Slack*. Obtenido de [https://a.slack-edge.com/eaf4e/marketing/downloads/resources/IDC\\_The\\_Business\\_Value\\_of\\_Slack.pdf](https://a.slack-edge.com/eaf4e/marketing/downloads/resources/IDC_The_Business_Value_of_Slack.pdf)
- INCAE Business School. (2009). *¿Qué se mide?* Obtenido de Lanzamiento del Informe de Competitividad Global: [http://conocimiento.incae.edu/ES/clacd/nuestros-proyectos/archivo-proyectos/proyectos-de-competitividad-clima-de-negocios/WebsiteWEF/index\\_files/Page324.htm](http://conocimiento.incae.edu/ES/clacd/nuestros-proyectos/archivo-proyectos/proyectos-de-competitividad-clima-de-negocios/WebsiteWEF/index_files/Page324.htm)
- La Prensa. (2018). *Honduras, el único país de CA que mejora en el índice de competitividad*. Obtenido de <https://www.laprensa.hn/economia/1225783-410/honduras-competitividad-global-econom%C3%ADa-inversion-empresas->
- Rojas, E. (2015). *Outsourcing, el gran negocio de Centroamérica*. Obtenido de Forbes México : <https://www.forbes.com.mx/outsourcing-el-gran-negocio-de-centroamerica/>
- World Economic Forum. (2018). *The Global Competitiveness Report*. Obtenido de <http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Ejemplo de Base de Datos de Escuelas Bilingües

No.	Escuela	2018	2017	2016	2015	2014	Total
1	ABC GRAN COMISION						0
2	ACADEMIA AMERICANA						0
3	ACADEMIA BILINGUE CRISTIANA CANAAN						0
4	ACADEMIA BILINGUE SAN AGUSTIN						0
5	ACADEMIA BILINGUE SHALOM ABS						0
6	ACADEMIA CRISTIANA BILINGUE NEW GENERATION						0
7	ACADEMIA VILLASTURIAS						0
8	ADONAY						0
9	AGAPE CHRISTIAN ACADEMY						0
10	AMAZING GRACE						0
11	BAPTIST CHRISTIAN ACADEMY						0
12	BIG STEP						0
13	BILINGUAL OVIDIO DECROLY						0
14	BILINGUE ALBERT EINSTEIN						0
15	BILINGUE BLUE HOUSE SCHOOL						0

Los campos aparecen en blanco por motivos de confidencialidad.

### Anexo 2: Formato de minutas

Fecha: dd/mm/aa

### Título: Ejemplo Reunión con Cable and Wireless

#### Asistencia:

##### Por parte de C&W

- Nombre Apellido - Cargo

##### Por Parte de CBS:

- Nombre Apellido - Cargo
- Nombre Apellido - Cargo
- Nombre Apellido - Cargo

**Puntos clave de la reunión:**

- Punto clave 1
- Punto clave 2
- Punto clave 3
- Punto clave 4

**Comentarios:**

- Comentario 1
- Comentario 2
- Comentario 3
- Comentario 4

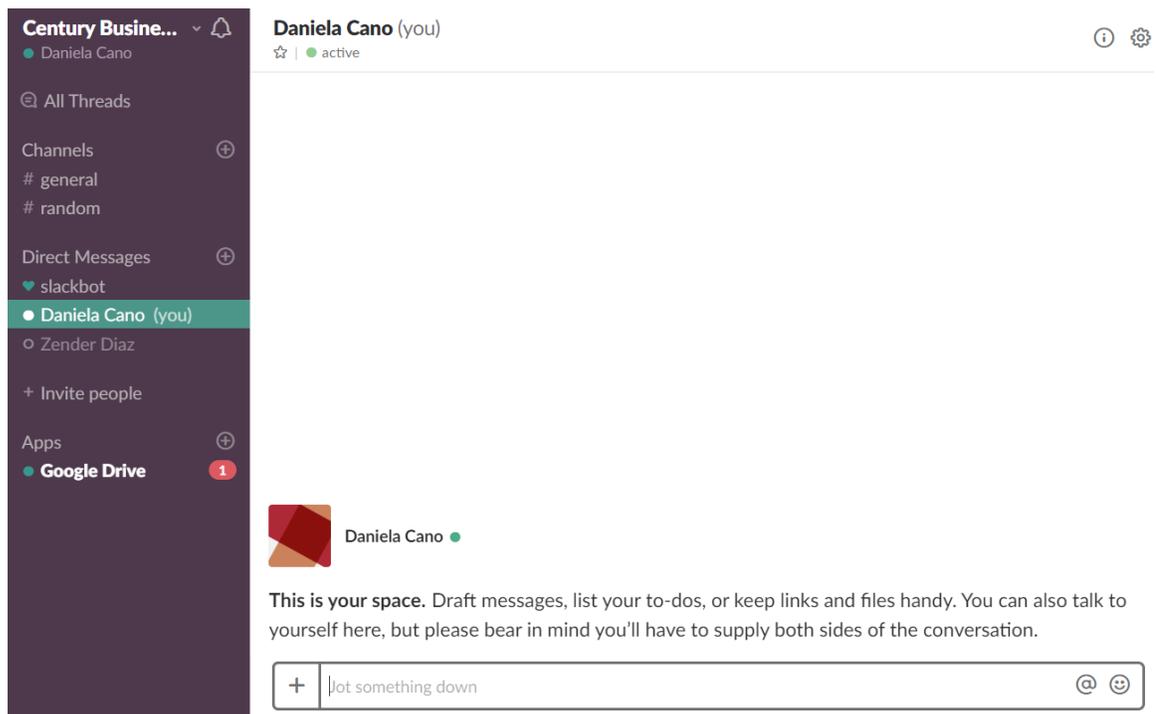
**Observaciones:**

- Observación 1
- Observación 2

**Anexo 3: Índice de manual de entrenamiento para *Century Business Square***

- ¡Bienvenido al Equipo de Century Business Square!
  - Introducción por parte del Director Ejecutivo
- Primeros Pasos
  - Registro
  - Huella, Gafetes y Parqueo
  - Paseo por las instalaciones
- Uniforme o Código de Vestimenta
- Política de Trabajo
  - Protocolo para permisos, faltas o vacaciones
- Funciones
- Operaciones de la Empresa
- Procedimientos
- Seguridad Industrial y Señalización
  - ¿Qué hacer en caso de emergencia?

## Anexo 4. Captura pantalla de SLACK



The screenshot shows a Slack interface for a direct message conversation. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'All Threads', 'Channels' (including # general and # random), 'Direct Messages' (including slackbot and Daniela Cano (you)), 'Zender Diaz', 'Invite people', and 'Apps' (including Google Drive with a notification badge). The main area shows the conversation header for 'Daniela Cano (you)', which is active. Below the header is a message from Daniela Cano with a red profile picture and a green status indicator. The message text reads: 'This is your space. Draft messages, list your to-dos, or keep links and files handy. You can also talk to yourself here, but please bear in mind you'll have to supply both sides of the conversation.' At the bottom is a text input field with a plus icon on the left, the placeholder text 'lot something down', and icons for mentions and emojis on the right.