

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTÉS**

**SUSTENTADO POR:**

**KATHERINE XIOMARA NAVARRO GUEVARA**

**21511040**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**ASESOR DE PRÁCTICA: LIC. CLAUDETTE CUBERO**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE, 2021**

# ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	I
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	IV
<b>DEDICATORIA</b> .....	V
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	VI
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	VII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	IX
<b>1. CAPÍTULO I</b> .....	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 INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1. Reseña histórica.....	1
1.2.2. Misión.....	1
1.2.3. Visión .....	2
1.2.4. Valores .....	2
1.2.4.1. Libertad.....	2
1.2.4.2. Legalidad .....	2
1.2.4.3. Ética .....	2
1.2.4.4. Unidad .....	2
1.2.4.5. Eficiencia .....	2
1.2.4.6. Probidad.....	3
1.2.4.7. Servicio.....	3
1.2.4.8. Responsabilidad Social.....	3
1.2.4.9. Patriotismo.....	3
1.2.4.10. Apoliticidad .....	3
1.2.5. Organigrama.....	3
1.2.5.1. Desarrollo empresarial.....	4
1.2.5.2. Comunicación.....	4
1.2.5.3. Dirección legal.....	4
1.2.5.4. Centro de Conciliación y Arbitraje.....	4

1.2.5.5.	Centro de Convenciones de Eventos Expocentro.....	4
1.2.5.6.	Portal empresarial:.....	5
1.2.5.7.	Registro Mercantil.....	5
1.2.5.8.	Bolsa de Empleo.....	5
1.2.5.9.	Bazar del Sábado.....	5
<b>2.</b>	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
2.1.	ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA.....	7
2.1.1.	Actividad 1 Rueda Virtual de Negocios – PromPerú.....	7
2.1.2.	Actividad 2 Cita de Negocios – Asia Group.....	8
2.1.3.	Actividad 3 Transferencia de Metodología - TMS 2021.....	8
2.1.4.	Actividad 4 Programa de Estrategia de Modernización y Crecimiento Empresarial.....	9
2.1.5.	Actividad 5 Programa Equidad de Género USAID.....	10
2.1.6.	Actividad 6 Programa Mujeres en el Comercio para un Crecimiento Inclusivo y Sostenible.....	10
<b>2.1.7.</b>	<b>Programa de Capacitación Asistida para la Promoción de Agroexportaciones ....</b>	<b>11</b>
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>12</b>
3.1.	PROPUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADA.....	12
3.1.1.	Propuesta 1. Manual de Etiqueta y Protocolo.....	12
3.1.1.1.	Antecedentes.....	12
3.1.1.2.	Descripción de la Propuesta.....	12
3.1.1.3.	Impacto de la Propuesta.....	13
3.2.	PROPUESTA DE MEJORA.....	13
3.2.1.	Propuesta 2. Programa de inducciones.....	13
3.2.1.1.	Antecedentes.....	13
3.2.1.2.	Descripción de la Propuesta.....	13
3.2.1.3.	Impacto de la Propuesta.....	14
<b>4.</b>	<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>15</b>
4.1.	CONCLUSIONES.....	15
4.2.	RECOMENDACIONES.....	16
4.2.1.	Recomendaciones para la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés.....	16
4.2.2.	Recomendaciones para la institución.....	16
4.2.3.	Recomendaciones para los estudiantes.....	17
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18

ANEXOS ..... 19

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.1</b> Estructura Organizativa de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés .....	6
---	---

## **DEDICATORIA**

Dedico primeramente este trabajo a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para llevar a cabo todo este proceso y permitirme culminar con éxito mi carrera. A mi mamá Glenda Guevara que desde muy joven ha hecho un enorme sacrificio y esfuerzo para darme una educación de calidad y ser mi apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. A mis mascotas Toby, Vache y Mía porque siempre estuvieron recibéndome con su colita llena de alegría y ser incondicionales al momento de acompañarme en mis días de desvelos. A mi novio Octavio que a pesar de llegar a mi último año de etapa estudiantil ha creído en mi capacidad, habilidades siendo de mucho apoyo enseñándome a no rendirme pese a las dificultades.

## AGRADECIMIENTOS

Durante mis años de carrera universitaria se han representado muchos retos y dificultades, es por esto por lo que me gustaría agradecer a todas las personas que fueron de mucho apoyo durante mi proceso de formación académica.

- Agradezco a mi asesora de tesis Lic. Claudette Cubero por su ayuda al momento de ejecutar mi proyecto. Asimismo, a la Lic. Vanessa Rodríguez mi jefe inmediato en la práctica profesional por tener la confianza al momento de delegarme tareas dentro de la organización.
- A la Lic. Elvia Gómez y Lic. Luisa Cook por su pasión al momento de brindar sus clases.
- A la Lic. Mavis Bueso que fue una gran inspiración ya que gracias a su enseñanza pude ejecutar un programa de Protocolo y Etiqueta que se implementó en mi práctica profesional.
- A la abogada Claudia López por ayudarme a ver de una perspectiva diferente el valor de la mujer dentro de la sociedad.
- A mis mejores amigas Mayra y Melanie quienes me han apoyado moralmente en todo mi proceso de formación.

## RESUMEN EJECUTIVO

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés cumple 90 años impulsando al desarrollo de Honduras fundada en 1931 que asocia de forma voluntaria, a personas naturales y jurídicas dedicadas al comercio, la industria, y la prestación de servicios, con el fin de promover, mediante el desarrollo empresarial, el progreso social de Honduras (CCIC, 2021). Dicha organización cuenta con una estructura orgánica que comprende a la Asamblea General de socios, a la Junta Directiva y demás órganos por éstos creados, la CCIC ha tenido una trayectoria destacada al incentivar la inversión, la capacitación del recurso humano y la competitividad del empresariado (CCIC, 2014).

En la práctica profesional, el estudiante puede continuar su aprendizaje y desarrollo de habilidades en los campos en los cuales se desempeñe, haciendo que se fortalezca su formación, y aplicar los correctivos teóricos y prácticos necesarios para adquirir su título profesional mediante el modelo de formación complementaria que genera su práctica profesional. Por lo tanto, para el estudiante es la oportunidad de tener un contacto y reconocer de primera mano la realidad laboral, así afianzar igualmente su formación, académica, personal y profesional, dando paso a un complemento de saberes en lo teórico y en lo práctico (Aldana, 2018).

Así como lo mencionaba Díaz (2019) en su escrito “es importante saber que por mucho que los practicantes conozcan la teoría, se tiene nula experiencia, pero que hay muchas acciones que se pueden realizar para lograrlo así como apoyarse con sus compañeros, preguntando lo que no se sabe y con humildad se logrará un aporte importante en el trabajo.”.

El propósito de este informe es conocer todas las actividades realizadas que se desarrollaron dentro de la práctica profesional realizada en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés en el área de desarrollo empresarial dentro de misiones comerciales nacionales e internacionales, ruedas de negocios presenciales y virtuales, proyectos, capacitaciones para los colaboradores de empresas afiliadas, la unidad de apoyo a la mipyme y el centro de información empresarial. Primeramente, es importante mencionar que el siguiente informe de práctica profesional fue realizado por Katherine Xiomara Navarro Guevara previo a la investidura del título de Licenciada en Relaciones Internacionales con orientación al Comercio Internacional de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

En la primera semana de la práctica profesional se tuvo el proceso de adaptación, luego de esto el jefe de misiones comerciales con el pasar del tiempo comenzó a delegar ciertas responsabilidades y a tomar en cuenta la opinión del practicante cuando se presentaba una oportunidad de tomar acción de manera diferente. Dentro de una de las propuestas a implementar dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés fue realizar un Manual de Protocolo y Etiqueta ya que la organización no cuenta con un documento al momento de realizar eventos dentro del Complejo De Eventos Y Convenciones Expocentro.

Es importante mencionar que al momento de realizar cada trabajo se pusieron a prueba todos los conocimientos adquiridos dentro de la Universidad Tecnológica Centroamérica, y se adquirieron nuevas habilidades que solo una experiencia profesional puede brindar, como, el trabajo bajo presión, un nivel de análisis alto y trabajo en equipo.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe de práctica profesional se está realizando en la organización de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) con sede en San Pedro Sula, Cortés. Se realiza dentro del área de Desarrollo Empresarial durante el cuarto trimestre del año 2021 del 11 de octubre hasta el 20 de diciembre de 2021. Dicha institución es una entidad de Derecho Público que es reconocida por el Estado de Honduras, con personalidad jurídica propia (CCIC, 2021).

Dentro del informe se muestran cuatro capítulos en donde el primer capítulo consta con los objetivos alcanzables para que el practicante pueda realizar en la organización de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés durante el periodo de práctica profesional con el fin de mostrar los datos generales de dicha organización como la reseña histórica, misión, visión, valores y organigrama. Dentro del segundo capítulo se muestran las actividades a realizar dentro de la organización con apoyo a eventos de promoción comercial (misiones comerciales, rueda de negocios, ferias y exhibiciones comerciales e internacionales) y proyectos de cooperación internacionales tales como el proyecto TFO Canadá: Programa mujeres en el comercio para un crecimiento inclusivo y sostenible, Proyecto Transformando Sistemas de Mercado con la Agencia de EE. UU. para el Desarrollo Internacional (USAID) con el programa de Estrategia Modernización y Crecimiento Empresarial y Proyecto Franquiciado Honduras. Asimismo, el tercer capítulo está dividido en dos secciones en donde se muestran las propuestas de mejoras implementadas en el área de Desarrollo Empresarial y las propuestas de mejoras para mejorar el ambiente laboral. Y por último nos encontramos con el capítulo final con las conclusiones, recomendaciones para la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y al estudiante de Relaciones Internacionales y los anexos.

## **1. CAPÍTULO I**

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

#### **1.1.1. Objetivo General**

- Desarrollar y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la etapa de estudiante de Relaciones Internacionales enfocado en el área de Comercio Internacional dentro del área de Desarrollo Empresarial en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar actividades nacionales e internacionales impartidas por la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés.
- Participar en proyectos de apoyos a las MiPymes y sectores productivos del país.
- Identificar y proponer oportunidades de mejora dentro del área de Desarrollo Empresarial durante el periodo de práctica profesional.

### **1.2.DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**

La CCIC es una entidad de Derecho Público, reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia, fundada en 1931 y con domicilio en San Pedro Sula, Cortés.

#### **1.2.1. Reseña histórica**

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés primero se llamó Cámara de Comercio de Cortés. Luego cambió su nombre inicial por el actual tras ser reorganizada de conformidad con el Decreto Legislativo Número (No.) 16 del 24 de enero de 1946. Su reglamento interno fue aprobado según Acuerdo No. 002-90, para regular su funcionamiento.

#### **1.2.2. Misión**

Promover con responsabilidad social el fortalecimiento de la libre empresa en el marco de un estado de derecho donde impere la ley y la justicia.

### **1.2.3. Visión**

Ser una Cámara reconocida como una institución beligerante y pro-positiva que brinda a sus agremiados y usuarios servicios de excelencia, siendo defensora de los derechos de los principios de la libre empresa, el desarrollo sostenible y la sana competencia cumpliendo la ley.

### **1.2.4. Valores**

Dentro de los valores de la empresa de Cámara de Comercio e Industrias de Cortés se encuentran los siguientes:

#### **1.2.4.1. Libertad**

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés es el baluarte regional de la empresa privada, supeditada únicamente a las leyes y a los intereses de Honduras. Su objetivo es contribuir al desarrollo del país en base a la capacidad y el esfuerzo de sus miembros, teniendo como marco el sistema de libre empresa.

#### **1.2.4.2. Legalidad**

La Cámara como institución legalmente constituida exige a sus autoridades, órganos y miembros la estricta observancia de la ley y vela, se enmarquen en tales principios jurídicos.

#### **1.2.4.3. Ética**

La observancia de los cánones éticos en las actividades, proyecciones y alcances de la Cámara es indeclinable u además exigible a cada uno de sus miembros; pues la moralidad de la empresa privada tiene que ser incuestionable.

#### **1.2.4.4. Unidad**

Desarrollar conciencia gremial y unificar criterios son objetivos primordiales de la libre empresa. La cámara los fomenta entre sus miembros evitando acciones ilegítimas para provecho de intereses particulares.

#### **1.2.4.5. Eficiencia**

La Cámara rinde culto a la eficiencia como elemento excluyente del conformismo, la mediocridad y el oportunismo. Consecuentemente, formara a sus directivas con personalidades

relevantes de indiscutible moralidad y reconocido éxito empresarial: y procurara que este principio se aplique en los demás entes nacionales representativo de la empresa privada.

#### **1.2.4.6. Probidad**

La Cámara condena todo acto deshonesto. Consecuentemente reclama que la actuación mercantil y profesional de sus miembros observe el respeto al derecho ajeno, la honestidad y la buena fe.

#### **1.2.4.7. Servicio**

La cámara es, fundamentalmente, una institución de servicio para sus miembros, la región y el país en general. Trabaja permanentemente para proporcionarles colaboración, orientación, capacitación y demás ayuda a que deviene obligada por su naturaleza, objetivos y leyes.

#### **1.2.4.8. Responsabilidad Social**

Consciente de que riquezas de las naciones es fruto de la cooperación ente empresario y trabajador, la Cámara propicia la solidaridad, armonía e integración de ambos factores de la producción y fomenta estrategias constructivas orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el pueblo hondureño en general, como factor justicia, paz interna y desarrollo social.

#### **1.2.4.9. Patriotismo**

La Cámara reconoce la preminencia de los sagrados intereses de Honduras sobre cualesquiera intereses particulares o de grupo.

#### **1.2.4.10. Apoliticalidad**

Sin perjuicio del derecho que sus miembros tienen en lo particular, la Cámara no toma parte activa en las actividades proselitistas de los partidos políticos más dicho principio no la inhibe de expresar institucionalidad y objetivamente sus criterios acerca del arte o ciencia de gobernar el país, cuando el bien común así lo requiera.

### **1.2.5. Organigrama**

Dentro de la Estructura Organizativa de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés la Estructura se encuentra el registro de comerciantes, afiliación de membresías; conciliación y arbitraje, capacitaciones, desarrollo empresarial, información económica, comercial y legal

nacional e internacional, así como la infraestructura para el desarrollo de ferias locales, nacionales e internacionales, eventos y convenciones.

### **1.2.5.1. Desarrollo empresarial**

Es el departamento que aglutina diferentes unidades de servicios para nuestros afiliados tales como: Misiones Comerciales Nacionales e Internacionales, Ruedas de Negocios Multisectoriales, Proyectos, Capacitaciones para los colaboradores de las empresas afiliadas, la Unidad de Apoyo a la Mipyme y el Centro de Información Empresarial: Es un banco de información que está al servicio de nuestros afiliados que recopila las leyes, informes económicos, tratados comerciales y otros que son de interés para la comunidad empresarial.

### **1.2.5.2. Comunicación**

Es la unidad que mantiene la comunicación con los afiliados a quienes se les informa a través de boletines informativos diarios vía correo electrónico, redes sociales, portal web, revista digital e impresa semestral, entre otros, sobre economía, acontecimientos u oportunidades comerciales etc. A través de esta unidad también se da a conocer al público en general las acciones y visiones de la organización en pro del desarrollo social y económico del país.

### **1.2.5.3. Dirección legal**

A través de esta unidad se dan servicios enfocados primordialmente a la Mipyme, proporcionando la asistencia legal en agilización de servicios mercantiles, trámites administrativos o procesos, permisos especiales y otros. Además, ofrecemos asesoría laboral, mercantil y administrativa.

### **1.2.5.4. Centro de Conciliación y Arbitraje**

Ofrece a personas naturales o jurídicas la oportunidad de resolver sus conflictos legales con un proceso arbitral o conciliatorio rápido, eficaz y transparente.

### **1.2.5.5. Centro de Convenciones de Eventos Expocentro**

Es el recinto de eventos de la CCIC que permite el desarrollo de reuniones, ferias, conferencias, o exposiciones que congreguen hasta siete mil personas, brindando asesoría y servicios para el desarrollo de los mismos.

### **1.2.5.6. Portal empresarial:**

Es un centro de servicios con ventanillas para el desarrollo de trámites de membresía, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) Alcaldía local, entre otras que permiten al usuario una atención de calidad.

### **1.2.5.7. Registro Mercantil**

El Centro Asociado del Registro Mercantil es uno de los principales instrumentos legales para la formalización de los negocios y esencial para el desarrollo, mediante una gestión que garantiza seguridad jurídica, transparencia y compromiso con el desarrollo económico y social. Acorde con la tecnología, este Centro proporciona a sus usuarios la opción de consultar sus documentos por vía electrónica a través del sitio web de CCIC: [www.ccichonduras.org](http://www.ccichonduras.org) , en el apartado Registro Mercantil, donde tanto las empresas como los ciudadanos y las administraciones públicas tienen a su alcance información acreditada suficiente sobre las sociedades con las que pretenden contratar, su situación jurídica y económica, seguimiento de sus documentos, recibo de pago digital y el respectivo cálculo de los derechos registrales.

### **1.2.5.8. Bolsa de Empleo**

Ofrece a las empresas y a personas particulares un servicio de intermediación laboral de forma gratuita. Su objetivo es ser un medio de enlace entre los empresarios que disponen de plazas vacantes y la ciudadanía en general que puede optar a estas plazas.

### **1.2.5.9. Bazar del Sábado**

Es un proyecto de la CCIC que tiene como objetivo brindar al emprendedor espacio para la expo y venta de sus productos, asesoría en la constitución de sus negocios, registros de marcas y registros sanitarios. El proyecto fue fundado en el 2016 y funciona los sábados en Expocentro en San Pedro Sula y en Tegucigalpa. En alianza con la Federación de Cámaras de Comercio de Honduras (FEDECÁMARA) se ha extendido a otras ciudades del país. Con esta iniciativa se promueve el consumo de productos hondureños y se impulsa a la Pyme generando además empleos.



## **2. CAPÍTULO II**

Dentro de este capítulo estaremos describiendo las actividades realizadas en el departamento de Desarrollo Empresarial dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés durante el mes de octubre 2021 hasta diciembre 2021.

Desarrollo Empresarial es el departamento que aglutina diferentes unidades de servicios para los afiliados a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés. Esta área es la encargada de las Misiones Comerciales Nacionales e Internacionales, Ruedas de Negocios, Proyectos, Capacitaciones para los colaboradores para las empresas afiliadas, la Unidad de Apoyo a la MiPymes y el Centro de Información Empresarial.

Las siguientes actividades realizadas con el equipo de Desarrollo Empresarial han sido supervisadas por la coordinadora de misiones comerciales.

### **2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA**

#### **2.1.1. Actividad 1 Rueda Virtual de Negocios – PromPerú**

Se realizó una rueda virtual de negocios el 18 al 22 de octubre 2021 especializada en el sector construcción para identificar proveedores desde el Perú dentro de las líneas de acabados, productos ferreteros, línea eléctrica, pisos y puertas de madera. Se trabajó por medio de la plataforma Koyag, en donde las empresas tenían que inscribirse brindando los datos generales de la empresa y su catálogo en línea.

Al ingresar dicha información las empresas esperaban a que fueran aceptadas para ver si cumplían con los requisitos propuestos por Promperú. Al ser aceptadas, los representantes de las empresas hondureñas y peruanas podían realizar citas durante una semana con el fin de encontrar posibles proveedores con los productos que ofrecían. Asimismo, dichas reuniones se realizaron dentro de la plataforma Koyag y en caso de tener una dificultad al ingresar a la cita en la plataforma, el encargado de rueda de negocios con su equipo, brindaban un enlace para ingresar en Google Meet. Si ocurría algún imprevisto, las empresas podían reagendar con los horarios disponibles en la plataforma.

### **2.1.2. Actividad 2 Cita de Negocios – Asia Group**

Se realizó un Máster Class con Asia Group en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés de manera presencial en el salón Forjadores III a las 3:00 p.m. el jueves 14 de octubre 2021. Dicho Máster Class fue impartido por el Gerente General de Asia Group - Asia Investment and Services Group Ltd exponiendo sobre las oportunidades y desafíos al importar desde Asia con la ayuda del director de Guatemala.

Las empresas que asistieron al Máster Class y estuvieron interesadas en conocer más a fondo sobre dicho tema expuesto, el viernes 15 de octubre 2021 tuvieron una cita privada con el Gerente General y director de Asia Group de 20 minutos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con el horario que más se les facilitara.

### **2.1.3. Actividad 3 Transferencia de Metodología - TMS 2021**

El equipo de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés recibió una invitación a un curso de Transferencia de Metodología por parte de USAID con el Programa Transformando Sistemas de Mercado en la plataforma Alterna.

Dicha Transferencia de Metodología de Cultivación prepara a dominar habilidades empresariales incluyendo temas de mercado, finanzas, operaciones y habilidades blandas. En donde se les prepara a las personas facilitadoras a fortalecer los negocios de personas emprendedoras, a hacerles crecer e impartir positivamente a las comunidades. Esta transferencia consiste en obtener aprendizaje mixto obteniendo una caja de herramientas y técnicas de negocios. La Transferencia de Metodología de Cultivación se desglosa en los siguientes módulos:

1. ¿Qué impacto busca generar la Metodología de Cultivación?
2. Claves para comprender la Metodología de Cultivación
3. La metodología de Cultivación
  - 3.1. Sesión 1 - Inicio de la Cultivación y "Necesidad"
  - 3.2. Sesión 2- ¿Quién es mi cliente?
  - 3.3. Sesión 3- Entorno Competitivo y Diferenciación
  - 3.4. Sesión 4- Propuesta de Valor
  - 3.5. Sesión 5- Canales y Actividades de mercadeo
  - 3.6. Sesión 6- Finanzas actuales del Negocio

3.7. Sesión 7- Proyecciones y Metas financieras

3.8. Sesión 8- Impacto del Negocio Consciente

4. ¿Cómo hacer el seguimiento post cultivación?
5. ¿Cómo vamos a implementar y cómo debes prepararte?
6. Ser un facilitador de Impacto
7. Monitoreo y Evaluación de las personas Empresarias

Al finalizar el curso de Transferencia de Metodología de Cultivación el equipo de Desarrollo Empresarial recibirá un certificado por parte de TMS.

#### **2.1.4. Actividad 4 Programa de Estrategia de Modernización y Crecimiento Empresarial**

La Estrategia de Modernización y Crecimiento Empresarial propuesta a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés se basa en dos grandes componentes:

- Fortalecimiento y Dinamización Institucional
- Atención y Cultivación Empresarial

De modo que el proyecto busca un esquema de Financiamiento Institucional, basado en la implementación de estrategias que permitan incremento en ventas y generación de empleo de las empresas atendidas por el departamento de Desarrollo Empresarial de la CCIC. Dentro del programa se realizarán metodologías de atención a empresas; monitoreo, evaluación y aprendizaje.

El programa tiene duración de un año en donde se busca brindar asistencia técnica dos veces por semana de una hora por parte del equipo de Desarrollo Empresarial de la CCIC a 340 empresas. Es por esto por lo que se realizó el curso de Transferencia de Metodología de Cultivación expuesto anteriormente. El primer grupo está conformado por 58 empresas dando inicio el 17 de noviembre 2021 y finalizando el 9 de diciembre 2021.

A las primeras 58 empresas se les aplicó un Formulario para Registro de Individuos y Organizaciones. Seguidamente al ser aprobadas por la CCIC y TMS se le enviaba al correo una carta de entendimiento a los emprendedores. Por último, al tener la carta de entendimiento firmada se aplicaba por llamada un Formulario de Línea Base donde las empresas brindaban la información general de su negocio y conocer sus ventas mensual o anual de noviembre 2020 a octubre 2021.

### **2.1.5. Actividad 5 Programa Equidad de Género USAID**

El equipo de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés recibió una invitación al Programa de formación en Igualdad de Género y no Discriminación para entidades involucradas en la Facilitación del Comercio Exterior.

El taller tuvo una duración de un mes impartándose una vez a la semana con duración de 4 horas de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. dando inicio el 27 de octubre del 2021 y finalizando el 17 de noviembre del 2021.

Dicho Taller estaba desglosado de la siguiente manera:

- Normativa internacional y nacional sobre igualdad de género y no discriminación
- Efecto de los sesgos sociales y culturales en la cultura institucional
- La cultura del machismo en el ambiente laboral
- Elaboración de un plan de trabajo para mejorar la cultura institucional de igualdad, no discriminación y no violencia de género.

Dentro de cada taller se realizaron grupos de trabajo para conocer sobre la importancia de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres para alcanzar resultados clave y sostenibles dentro de la empresa.

### **2.1.6. Actividad 6 Programa Mujeres en el Comercio para un Crecimiento Inclusivo y Sostenible**

El programa de Mujeres en el Comercio para un crecimiento inclusivo y sostenible tiene una duración de 5 años. El proyecto fortalecerá la capacidad de las IAC para involucrar a más mujeres en posiciones de liderazgo y mejorar la capacidad de las exportadoras lideradas por mujeres para comprender y satisfacer la demanda de los compradores canadienses y extranjeros de productos y servicios de café y hortalizas orientales. El proyecto priorizará productos y servicios en sectores con alto potencial de empleo para mujeres y con bajo impacto ambiental.

Se trabajó en un Excel para lograr separar por sector agroalimentario a las empresas de café y hortalizas orientales y se les llamó a todas aquellas empresas que aún no habían ingresado a las primeras sesiones de dicho programa. Asimismo, se pasó lista de asistencia al momento de realizar la cada capacitación de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### **2.1.7. Programa de Capacitación Asistida para la Promoción de Agroexportaciones**

El equipo de Desarrollo Empresarial fue invitado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) a recibir una capacitación para la promoción de agroexportaciones. Esta capacitación es realizada de modalidad virtual con duración de 6 semanas.

El objetivo del programa es impulsar las exportaciones de los productores centroamericanos a través del entrenamiento y la asistencia individual en los procesos comerciales de exportación de las MIPYME agrícolas de la Agricultura Familiar, por medio de un plan de formación con herramientas prácticas que permitirán a los participantes elaborar un plan de exportación completo durante el programa.

### **3. CAPÍTULO III**

#### **3.1. PROPUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADA**

##### **3.1.1. Propuesta 1. Manual de Etiqueta y Protocolo**

###### **3.1.1.1. Antecedentes**

Se identificó que al momento de realizar en el Centro de Convenciones de Eventos Expocentro un evento no se contaba con un manual de protocolo y etiqueta dentro del complejo del recinto de eventos de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés que permite desarrollar reuniones, ferias, conferencias, o exposiciones que congreguen hasta siete mil personas, brindando asesoría y servicios para el desarrollo de estos. Además, se logró constar que al momento de que la CCIC firmó un convenio de cooperación con la Cámara de Comercio e Industrias Hondureño-Alemana (AHK) entre ambas organizaciones para unir esfuerzos y capacidades institucionales con el objetivo de potenciar oportunidades comerciales no se contaba con la bandera oficial y no oficial ni ubicar de manera correcta las precedencias.

Como en cualquier organización o institución es muy importante contar con un Manual de Protocolo y Etiqueta ya que nos ayuda a organizarnos mejor, a rentabilizar el tiempo que se invierte en los actos, planificar mejor y a establecer procesos más dinámicos y precisos.

###### **3.1.1.2. Descripción de la Propuesta**

Debido al problema planteado anteriormente, se tuvo la idea de brindar un Manual de Protocolo y Etiqueta a la encargada de Eventos, Logística y Gerente de Relaciones Públicas. Si en alguna ocasión no se puede presentar la encargada de eventos, logística y relaciones públicas se tendría a mano un Manual de Protocolo y Etiqueta el cual cuenta con 5 capítulos desglosado de la siguiente manera:

- Introducción al Protocolo
- Ordenación de Banderas, Autoridades e Invitados.
- Etiqueta en la mesa.
- Tratamiento Protocolario.
- Vestimenta Ejecutiva.

### **3.1.1.3. Impacto de la Propuesta**

La planificación, desarrollo y ejecución de un evento contiene muchos apartados y, además, ningún acto es igual a otro por lo que dichas partidas cambian de un evento a otro. Sin embargo, sí que existe una serie de claves que todo acto debe cumplir para que su organización sea efectiva y eficaz. Nos referimos a la etiqueta y protocolo.

El personal de la CCIC tendría la capacidad de seleccionar y aplicar los códigos de comportamientos y acciones en diversas instancias y gestiones empresariales. Lo cual en el mercado laboral tendría un costo aproximadamente de 15,000 a 20,000 lps.

## **3.2. PROPUESTA DE MEJORA**

### **3.2.1. Propuesta 2. Programa de inducciones**

#### **3.2.1.1. Antecedentes**

Me parece de vital importancia conocer los roles de cada representante de la organización, ya que esto brinda la oportunidad de conocer y entender cada detalle de la organización con el fin de tener una visión clara de los propósitos.

Durante el periodo de práctica profesional al momento de ingresar a la organización se realizó una corta inducción a los practicantes en donde se presentó al equipo sin detallar a fondo los roles de cada persona lo cual impacta en las semanas posteriores al practicante en las que es muy difícil poder identificar dependiendo las tareas asignadas a quien solicitar la información y el apoyo con los trabajos delegados.

#### **3.2.1.2. Descripción de la Propuesta**

Después de haber descrito la situación de oportunidad mejora dentro del programa de inducciones, es sumamente importante que un representante de cada área de la CCIC dedique 10 a 15 minutos de su agenda brindando una presentación en la que explica las labores que se realizan en su área, y como esta labor impacta en el trabajo que será realizado con la persona que está ingresando a la organización.

### **3.2.1.3. Impacto de la Propuesta**

Si dicha propuesta fuera implementada tendría un gran impacto dentro de la organización ya que se mejoraría el rendimiento de los futuros integrantes, disminuyendo las dudas o dificultades que se puedan presentar con los nuevos colaboradores. Asimismo, se reduciría la sensación de intranquilidad e incertidumbre que genera ingresar a la organización. Solo se requeriría de 10 a 15 minutos.

## 4. CAPÍTULO 4

### 4.1. CONCLUSIONES

- Se desarrollaron y pusieron en práctica muchos de los conocimientos adquiridos durante el periodo universitario. El cual fue de vital importancia ya que por medio de estos se logró cumplir con las actividades y proyectos que fueron asignados durante la práctica profesional.
- Se tuvo un involucramiento amplio en diferentes áreas de Desarrollo Empresarial como misiones comerciales, ruedas de negocio con PromPerú, citas de negocio con Asia Group. En donde se puso en práctica todos los conocimientos y habilidades adquiridas como lo es trabajar bajo presión, saber organizarse de manera eficiente durante el tiempo de trabajo dentro del área y saber relacionarse con las personas.
- Como demuestra el informe de la práctica profesional se logró participar en proyectos de apoyos a las MiPymes y sectores productivos del país cambiando la vida de muchos emprendedores como fue lo fue con el proyecto de Estrategias de Modernización y Crecimiento Empresarial en el cual se verán beneficiadas 114 empresas por medio de la Cruz Roja Hondureña.
- Dentro de las áreas de mejora identificadas en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés se identificó la necesidad de un programa de inducciones ya que dentro de cada organización es muy importante aprender como la labor que se realiza dentro de la organización impactará dentro de cada área de trabajo. A la vez se implementó un manual de protocolo y etiqueta ya que la organización realiza actos oficiales, ceremonias y otros eventos.

## **4.2.RECOMENDACIONES**

### **4.2.1. Recomendaciones para la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés**

- Actualizar el equipo de IT dentro de Desarrollo Empresarial ya que simplifica, facilita los procesos y el equipo cumpliría con sus asignaciones de manera más eficiente, Asimismo se obtendría un ahorro de tiempo ya que se reducen tareas y los empleados disponen de más tiempo de realizar otras tareas. De esta manera se podría brindar mejores asesorías técnicas a los participantes de proyecto.
- Crear un espacio de sala de juntas ya que no existe una sala para reuniones, recibir visitas e incluso realizar capacitaciones por parte del equipo de Desarrollo Empresarial. De esta manera se tendría vital concentración por parte del equipo y a la vez no ser interrumpidos por ruidos o sonidos del exterior que puedan llegar a dificultad la comunicación.
- Definir objetivos e indicadores que se revisen semanalmente con el propósito de llevar un control de los proyectos que se realicen y de las metas que se tienen que alcanzar como área.

### **4.2.2. Recomendaciones para la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)**

- Capacitar desde un comienzo al alumno con actividades que enriquezcan su Curriculum Vitae para que este al momento de salir de su práctica profesional puedan ser atractivo para los reclutadores de las empresas.
- Agregar una clase al pensum de inteligencia emocional ya que al momento de llegar al ambiente laboral se percibe de forma adecuada de cómo funciona el mundo y el estudiante puede actuar de manera apropiada y responsable. Asimismo, al momento de realizar la práctica profesional dentro de la empresa se podrían ver resultados principalmente en la interacción social eficiente para lograr el máximo desempeño de un equipo.
- Definir las fechas al momento de aplicar a una práctica profesional en el periodo de proyecto de investigación ya que previo al periodo de la práctica profesional

se genera una incertidumbre del momento exacto en el que el estudiante tiene que aplicar debido a que en muchos casos se puede ocurrir que se llegue al límite de perder el periodo de practica por no haber tenido el tiempo necesario de aplicar a una empresa por no haber recibido indicaciones antes.

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

- Ser proactivo al momento de realizar la práctica profesional debido a que en el ámbito laboral ser una persona proactiva es una de las cualidades más valoradas por los reclutadores, debido a que una persona proactiva puede aportar numerosos beneficios a cualquier empresa.
- Desarrollar habilidades blandas para conocer la forma correcta en que se debe relacionar con los compañeros de trabajo y saber interactuar con otras personas fuera de la organización.
- Ser parte de voluntariados ya que esto ayuda a desarrollar diferentes habilidades como ser el trabajo en equipo y gestionar proyectos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, T. (2018). *¿Por qué es importante hacer la práctica profesional?* UNIMINUTO Radio.

<https://www.uniminutoradio.com.co/por-que-es-importante-hacer-la-practica-profesional/>

CCIC. (2014). *¿Quiénes somos?* <https://www.ccichonduras.org/website/>

CCIC. (2021). CCIC: 90 años impulsando el desarrollo de Honduras. *Junio 2021*.

<https://www.ccichonduras.org/spanish/comunicados/2021/Junio/Revista%20Forjadores%20Junio2021.pdf>

Díaz, C. (2019). La importancia de los practicantes para una empresa. *I2B Technologies*.

<https://www.i2btech.com/es/importancia-practicantes/>

ANEXOS



# Manual

# Protocolo y Etiqueta

Katherine Xiomara Navarro Guevara  
Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

Diciembre, 2021

## ÍNDICE

<b>1. CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Introducción al Protocolo .....	1
1.1.1. Origen del Protocolo .....	1
1.1.2. Actos Privados .....	2
1.1.3. Tres clases de Protocolo .....	2
1.1.3.1. Según su oficialidad .....	2
1.1.3.1.1. Actos oficiales de carácter público y general .....	2
1.1.3.1.2. Actos oficiales de carácter especial .....	2
1.1.3.2. Según la naturaleza de su función .....	2
1.1.3.2.1. Protocolo estructural.....	2
1.1.3.2.2. Protocolo de gestión .....	2
1.1.3.2.3. Protocolo de atención y asesoramiento personal.....	3
1.1.3.3. Según el colectivo al que va dirigido .....	3
<b>2. CAPÍTULO II</b> .....	<b>4</b>
2.1. Ordenación de Banderas, autoridades e invitados .....	4
2.1.1. Ceremonial.....	4
2.1.2. Protocolo vexilológico.....	4
2.1.3. Colocación de banderas frente al público .....	4
2.1.3.1. Colocación número impar de banderas .....	4
2.1.3.2. Colocación número par de banderas .....	5
2.1.3.3. Colocación de banderas en línea única .....	5
2.1.3.4. Colocación de banderas en línea doble .....	6
2.1.3.5. Banderas oficiales .....	6
2.1.3.6. Banderas no oficiales .....	6
2.1.4. Precedencia y Presidencia.....	7
2.1.4.1. Precedencia.....	7
2.1.4.1.1. Tipos de precedencias.....	9
2.1.4.1.1.1. Precedencia Oficial.....	9
2.1.4.1.1.2. Precedencia Social o Privada.....	9
2.1.4.2. Presidencia .....	9
2.1.4.2.1. Dos sistemas de colocación de las presidencias .....	9

2.1.4.2.1.1. Estilo francés .....	9
2.1.4.2.1.2. Estilo inglés .....	10
<b>3. CAPÍTULO III .....</b>	<b>12</b>
3.1. Etiqueta en Mesa .....	12
3.1.1. Tipos De Modelo De Mesa .....	12
3.1.1.1. Mesa rectangular o Imperial.....	12
3.1.1.2. Mesa Redonda .....	12
3.1.1.3. Mesa Ovalada.....	13
3.1.1.4. Mesa en “U” o en “Herradura” .....	13
3.1.1.5. Mesa en “T”. .....	13
3.1.1.6. Mesa en Peine.....	14
3.1.1.7. Mesa Cuadrada.....	14
3.1.2. Utensilios .....	14
3.1.3. Cristalería.....	16
3.1.4. Uso correcto de utensilios en mesa.....	17
3.1.4.1. Informal:.....	17
3.1.4.2. Formal: .....	17
<b>4. CAPÍTULO IV .....</b>	<b>19</b>
4.1. Tratamiento Protocolario.....	19
4.2. Tratamientos más usuales.....	19
4.2.1. Señora, doña, señor y don.....	19
4.2.2. Señorita .....	20
4.2.3. Usted .....	20
4.3. Tratamientos oficiales.....	20
4.3.1. Jefes de Estado.....	20
4.3.2. Fuerzas armadas.....	20
4.3.2.1. Excelentísimo .....	20
4.3.2.2. Ilustrísimo.....	20
4.3.2.3. Señor Don.....	20
4.3.3. Carrera diplomática.....	21
4.3.3.1. Excelentísimo .....	21
4.3.3.2. Ilustrísimo.....	21

4.3.3.3.	Señor Don.....	21
4.3.4.	Excelentísimo Sr. y Excelentísima Sra.: .....	21
4.3.4.1.	Poder Ejecutivo .....	21
4.3.4.2.	Poder Legislativo.....	21
4.3.4.3.	Poder judicial.....	21
4.3.4.4.	Tribunal Constitucional.....	21
4.3.4.5.	Consejo de Estado .....	21
4.3.4.6.	Tribunal de Cuentas .....	22
4.3.4.7.	Señoría:.....	22
<b>5.</b>	<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>23</b>
5.1.	Vestimenta Ejecutiva.....	23
5.1.1.	Vestimenta de Mujer.....	23
5.1.1.1.	Ropa deportiva .....	23
5.1.1.2.	Ropa informal.....	23
5.1.1.3.	Traje femenino .....	23
5.1.1.4.	Vestido corto .....	23
5.1.1.5.	Vestido de cóctel .....	23
5.1.1.6.	Vestido de noche .....	24
5.1.2.	Vestimenta en Hombre .....	24
5.1.2.1.	Ropa deportiva .....	24
5.1.2.2.	Ropa informal.....	24
5.1.2.3.	Traje oscuro.....	24
5.1.2.4.	Chaqué.....	24
5.1.2.5.	Esmoquin.....	25
5.1.2.6.	Frac.....	25
	Referencias bibliográficas .....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Banderas impares.....	5
Figura 2: Banderas par .....	5
Figura 3: Banderas en línea única .....	6
Figura 4: Banderas en línea doble .....	6
Figura 5: En este caso la bandera de la izquierda frente al público se colocaría la bandera no oficial. .....	7
Figura 6: Presidencia Francesa.....	10
Figura 7: Presidencia Inglesa .....	11
Figura 8: Presidencia Francesa e inglesa.....	11
Figura 9: Mesa Rectangular .....	12
Figura 10: Mesa redonda.....	12
Figura 11: Mesa Ovalada .....	13
Figura 12: Mesa en U .....	13
Figura 13: Mesa en T .....	13
Figura 14: Mesa en Peine .....	14
Figura 15: Mesa Cuadrada .....	14
Figura 16: Utensilios a usar en la mesa.....	16
Figura 17: Copas de Vino.....	16
Figura 18 Cena Informal .....	18
Figura 19: Cena Formal.....	18

## 1. CAPÍTULO I

### 1.1. Introducción al Protocolo

El protocolo se puede definir como un conjunto de normas y técnicas de usos y costumbres que nos facilitan el trato con los distintos grupos de personas y la organización de los diferentes actos (Villanueva López, 2012).

Protocolo social se puede definir como las normas de tratamiento de las distintas personas según su clase, ocupación y estatus existen desde que hay clases sociales. El protocolo social se refiere a los actos de sociedad y familiares que no se consideran actos públicos. Son unas habilidades sociales que se transmiten de generación a generación y se refieren a personas o grupos que establecen unas pautas de convivencia y comunicación (Villanueva López, 2012).

El protocolo empresarial es más moderno y no se conoce hasta que surgen las empresas en la revolución industrial. En el ámbito empresarial, la utilidad del protocolo se centra en dar una buena imagen de la empresa. El protocolo ayuda a transmitir una mejor imagen, a comunicar lo que se quiere expresar y a preparar cualquier tipo de acto.

Según Villanueva López (2012) afirma que ‘El protocolo actual, es un reflejo de las tradiciones y costumbres antiguas, que han ido evolucionando y modificándose a lo largo de los tiempos para adaptarse a los nuevos usos y costumbres de la época’

#### 1.1.1. Origen del Protocolo

El protocolo nace en Egipto con el código de Hammurabi. Fue el primer ceremonial de estado en el año 3 mil antes de cristo. Nace con la necesidad de relacionare (Ugalde, 2020).

Así como lo menciona Ugalde (2020) en su apartado el código de Hammurabi describe minuciosamente la ceremonia de coronación del Rey de babilonia. Establece como iba a ser el ceremonial y las precedencias en todos los niveles para cargos corporativos y grupos sociales conocidos como para clases sociales y viene a ser una recomendación a los funcionarios de babilonia que deben tratar siempre con el máximo respeto y cortesía a todos los ciudadanos del Rey cualesquiera sean su nivel personal y social. Quiere dar a entender que todos somos igual ante la ley, siempre tiene que haber respeto y cortesía.

### **1.1.2. Actos Privados**

Son los actos de carácter no oficial, organizados por asociaciones, empresas, Iglesia o personas. A la hora de atender este tipo de actos, se acude al protocolo social y a la costumbre local, que es menos estricto que el protocolo oficial. No obstante, aun siendo el acto privado, si asisten al mismo personalidades civiles, políticas, militares o eclesiásticas, se deben mantener los tratamientos que se reflejan según su categoría en el protocolo oficial (Villanueva López, 2012).

### **1.1.3. Tres clases de Protocolo**

#### **1.1.3.1. Según su oficialidad**

##### **1.1.3.1.1. Actos oficiales de carácter público y general**

Son los actos organizados por el Estado (Corona y Gobierno), por las Administraciones públicas (ministerios), administraciones autonómicas (comunidades autónomas) o locales (ayuntamientos, diputaciones y cabildos).

##### **1.1.3.1.2. Actos oficiales de carácter especial**

Son los actos organizados por las Cámaras Legislativas, el Ejército, el Poder Judicial y las Corporaciones públicas.

Los actos de carácter público, general y carácter especial casi siempre son organizados por el Servicio de Protocolo del Estado.

#### **1.1.3.2. Según la naturaleza de su función**

##### **1.1.3.2.1. Protocolo estructural**

Es el encargado de estudiar y definir qué elementos estructurales van a ser necesarios para cada tipo de acto (mobiliario, proyectores, salas, manteles, mesas, etc.). Es el encargado de preparar una relación de todo lo necesario, antes incluso de organizar el protocolo en sí mismo.

##### **1.1.3.2.2. Protocolo de gestión**

Es el protocolo de preparación del evento. Es el que define qué se va a celebrar, de qué manera y todo lo necesario para su correcta preparación. Son los apoyos logísticos que son necesarios para el desarrollo del acto (mobiliario, proyectores, fotocopias de las ponencias, envío de invitaciones, confirmaciones de reservas, organización de las cenas, etc.)

### **1.1.3.2.3. Protocolo de atención y asesoramiento personal**

Es el protocolo de asesoría personal del acto, donde tienen que ver las costumbres de cada país, comportamientos, saludos, tratamientos, etc. Es el desarrollo de actividades y gestiones para brindar una atención completa a los asistentes programando visitas de interés, comidas, contratando personal de seguridad, transportes, etc.

#### **1.1.3.3. Según el colectivo al que va dirigido**

- Militar.
- Diplomático
- Religioso
- Social

## 2. CAPÍTULO II

### 2.1. Ordenación de Banderas, autoridades e invitados

#### 2.1.1. Ceremonial

Para oficial Villanueva López (2012) el ceremonial es la serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o la forma de operar los actos solemnes. Es la forma de aplicación de las reglas o normas de protocolo.

En otras palabras, es todo el acto que se realiza la forma de hacer las cosas.

#### 2.1.2. Protocolo vexilológico

Es la ciencia que estudia el significado y la disposición de las banderas, estandartes y pendones. Sirve para saber ubicar las banderas en ceremonias y actos (RAE, 2012).

Ceremonial de la bandera es un símbolo importante, merecen un lugar específico en un evento.

Es importante tener en cuenta que:

- La bandera siempre tiene que ir ubicada en el lugar de honor, a la derecha del anfitrión o del que preside.
- Nadie está encima de la bandera.
- No podrá haber otra bandera de mayor tamaño a la par de la bandera nacional.

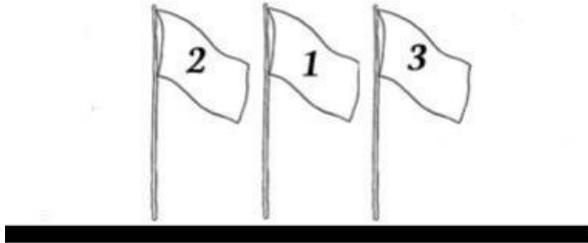
A continuación, se mostrará el orden correcto de las banderas frente al público, es importante tener en cuenta que, para evitar cualquier tipo de conflicto por establecer la importancia de un país sobre otro, en el ámbito internacional, las banderas se colocan por orden alfabético, en el idioma del país donde se van a colocar las banderas.

#### 2.1.3. Colocación de banderas frente al público

##### 2.1.3.1. Colocación número impar de banderas

Cuando hay números impar se empieza de derecha, izquierda frente al público.

### Colocación número impar de banderas

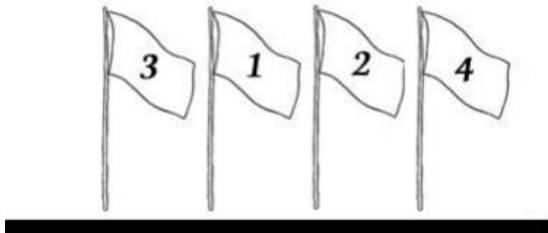


*Figura 1 Banderas impares*

#### **2.1.3.2. Colocación número par de banderas**

Cuando es par empezamos de la izquierda, derecha, izquierda, derecha desde el lugar de la bandera.

### Colocación número par de banderas



*Figura 2: Banderas par*

#### **2.1.3.3. Colocación de banderas en línea única**

Si solamente hay una línea de banderas, estas se colocan de la siguiente manera: empezando por la derecha la de mayor importancia hasta terminar por la de menor, desplazándonos hacia la izquierda.

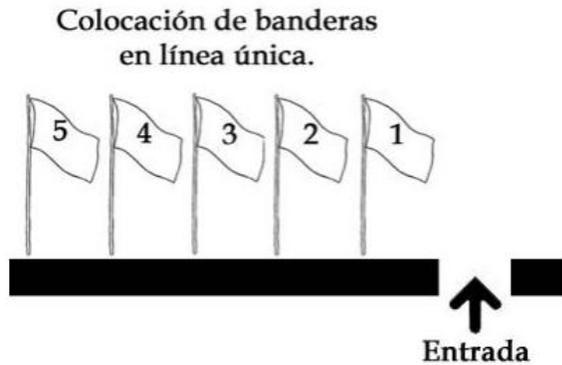


Figura 3: Banderas en línea única

#### 2.1.3.4. Colocación de banderas en línea doble

Si hay dos líneas de banderas, la colocación será idéntica a la anterior, pero guardado una simetría. Es decir, dos líneas iguales empezando y terminando por la misma bandera

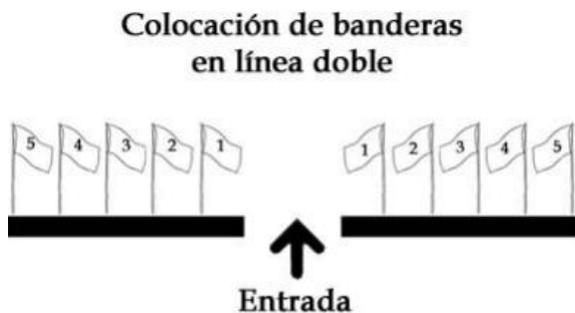


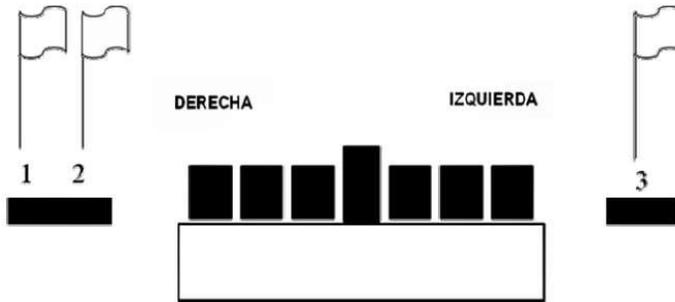
Figura 4: Banderas en línea doble

#### 2.1.3.5. Banderas oficiales

Las banderas oficiales pueden ondear siempre que se organice un acto público, o actos a los que asisten autoridades (bien sean locales, provinciales, autonómicas, nacionales o internacionales). Dependiendo de las autoridades que asistan así será el número de banderas a ondear (Rivera, 2015)

#### 2.1.3.6. Banderas no oficiales

Son todas aquellas banderas de empresas u organizaciones que tienen su propia enseña. Al no tener un carácter oficial, no deben ondear nunca junto a la ordenación de las banderas oficiales (aunque lo podamos ver en algunos concesionarios de empresas, no es correcto). Deberían figurar aparte de las banderas oficiales (Rivera, 2015).



*Figura 5: En este caso la bandera de la izquierda frente al público se colocaría la bandera no oficial (3).*

Así como lo afirma Rivera (2015) si se celebra un acto privado en el que las banderas expuestas son todas de empresa, éstas pueden colocarse juntas, empezando por la empresa organizadora (anfitriona) y seguida del resto de empresas por dos tipos de orden: o por orden alfabético o también, por orden de antigüedad de creación de las empresas. De igual manera, si el acto lo organiza una empresa o institución privada no cuenta con una presencia de autoridades, no deberían figurar banderas oficiales. Si hay invitados nacionales o de otros países, se pueden colocar las banderas de sus respectivos países, empezando por el país anfitrión, y colocando el resto por orden alfabético.

#### **2.1.4. Precedencia y Presidencia**

Las reuniones oficiales y de empresa conllevan ciertas pautas de protocolo, como, por ejemplo, determinar la presidencia y la precedencia de los asistentes al encuentro. Estos dos términos se utilizan fundamentalmente en el protocolo oficial, y debemos de tenerlos claros y no confundirlos (Rey Armesto, 2014).

##### **2.1.4.1. Precedencia**

Es la ordenación de las diferentes autoridades en cualquier acto oficial. Dicho de otra forma, la precedencia es el sitio que ocupa cada persona según la categoría, puesto o rango que ostenta (Rey Armesto, 2014).

La precedencia hace referencia al lugar que debe ocupar una persona respecto de las demás en un acto público. Siempre hay que ordenar jerárquicamente a todos los asistentes, teniendo en cuenta las distinciones que tiene cada uno de ellos.

Rey Armesto (2014) menciona que a la hora de establecer las precedencias es importante saber:

- El cargo que se ostenta es más importante que la categoría personal.
- En caso de que sean del mismo cargo, prima el de la propia residencia(anfitrión) sobre el extranjero (visita).
- Las autoridades por delegación o representación no ocupan el lugar del representado, es decir, no confieren precedencia, aunque sí acto de presencia.
- Si en un acto confluyen personas del sector público y privado, tendrán precedencia las del sector público.
- Entre cargos iguales y ambos invitados, se dará preferencia al de mayor extensión territorial de la jurisdicción. Si aun así persiste la igualdad, primará el de mayor antigüedad.
- La interinidad o accidentalidad, no mengua autoridad, es decir, si una persona ostenta un cargo de forma accidental, ostenta también la misma responsabilidad y, por tanto, misma precedencia que si fuera fijo.
- Los privilegios del cargo, como los militares o eclesiásticos, se pierden fuera del ámbito jurisdiccional.
- La precedencia no es un honor, ni prejuzga jerarquía, ni implica preferencia, es simplemente un orden de colocación.
- La mujer tiene preferencia sobre el hombre.
- La persona mayor tiene preferencia sobre la joven.
- Los representantes de instituciones oficiales tienen preferencia sobre los de instituciones privadas.
- Las autoridades religiosas tienen preferencia sobre las civiles.

### **2.1.4.1.1. Tipos de precedencias**

#### **2.1.4.1.1.1. Precedencia Oficial**

Es la dictada y recogida por Ley para todo tipo de actos, en la que se detalla la colocación de invitados de un presidente hasta el invitado de menor rango.

#### **2.1.4.1.1.2. Precedencia Social o Privada**

Es la establecida por costumbre o por norma social, atendiendo a criterios menos estrictos que los recogidos por Ley, y que puede dar lugar a diversas interpretaciones por tradiciones o costumbres locales.

### **2.1.4.2. Presidencia**

Presidencia es la persona o conjunto de personas que, en un acto, ocupa el lugar de mayor importancia. Presidencia de un acto también se denomina a la colocación de las distintas personas en los distintos puestos según su jerarquía o importancia, de la de mayor a la de menor rango.

Las distintas autoridades, además de tener dispuesto un lugar en los actos, tienen un tratamiento según su cargo. En el ámbito de las instituciones y organismos oficiales, cada uno de los directivos, mandatarios o representantes, gozan de un tratamiento que depende básicamente del cargo que ostentan. Al establecer las precedencias, tanto de personas como de banderas, es importante conocer los distintos tipos de actos que existen y las diferentes posibilidades.

Es el lugar designado a la persona que organiza un acto salvo que sea cedida a otra por el anfitrión. La presidencia la ocupa la persona de mayor honor.

### **2.1.4.2.1. Dos sistemas de colocación de las presidencias**

#### **2.1.4.2.1.1. Estilo francés**

Es el sistema más utilizado en todo tipo de actos, tanto oficiales como privados, y el más utilizado en los países europeos.

Consiste en colocar la presidencia en el centro de la mesa, de espaldas a la pared y con las ventanas al frente. Esto se debe a que antiguamente el señor de la casa se colocaba en este lugar para vigilar posibles ataques y así tener a la vista los sitios de acceso.

Si existe una segunda presidencia, se sitúa enfrente pudiendo ver la puerta de servicio.

El resto de los invitados se colocan de la siguiente manera:

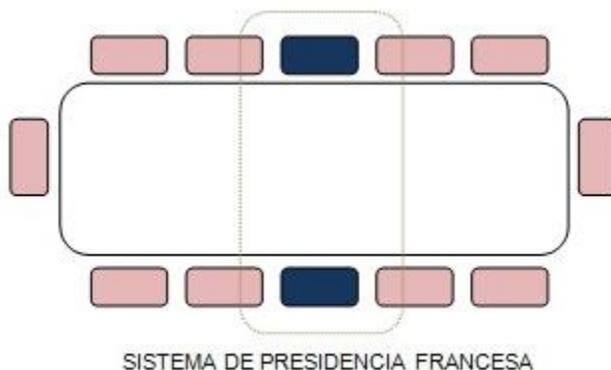
- El segundo asistente en categoría se coloca a la derecha de la presidencia.
- El tercero a la izquierda.
- El cuarto en el lugar de enfrente a la presidencia.
- El quinto a la derecha del cuarto y el sexto a la izquierda.

Los siguientes los colocamos igual, derecha e izquierda de la presidencia y derecha e izquierda en el lado de enfrente.

La derecha se determina desde el lugar de los protagonistas, aunque el observador lo vea a la izquierda al estar de frente a la escena.

Otras claves para destacar en este sistema de colocación francés:

- Las sillas de la presidencia deben destacarse de alguna manera se colocarán un poco más atrás que las del resto, o se colocarán unas sillas distintas en diseño o de mayor tamaño (por ejemplo, de respaldo más alto), de esta forma se facilita que todo el mundo conozca donde está situada la presidencia.
- La colocación de los invitados se hará por orden de importancia.
- Si el número de comensales es impar, la presidencia se colocará en el centro del lado impar.



*Figura 6: Presidencia Francesa*

#### **2.1.4.2.1.2. Estilo inglés**

Es el sistema que coloca al anfitrión en una cabecera mirando a la puerta de entrada por donde entran los invitados.

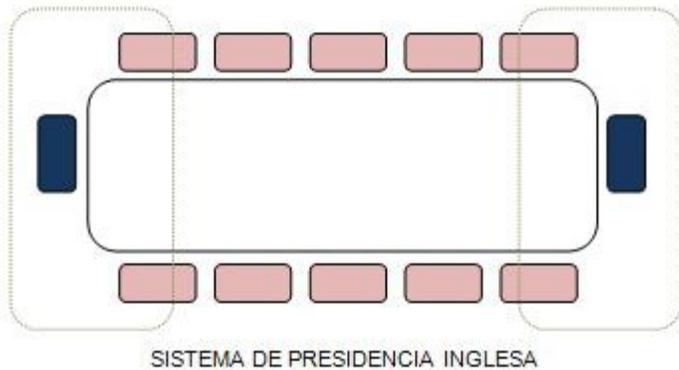
La segunda presidencia enfrente que mira a la puerta por donde salen los camareros.

El resto de los invitados se colocan de la siguiente manera:

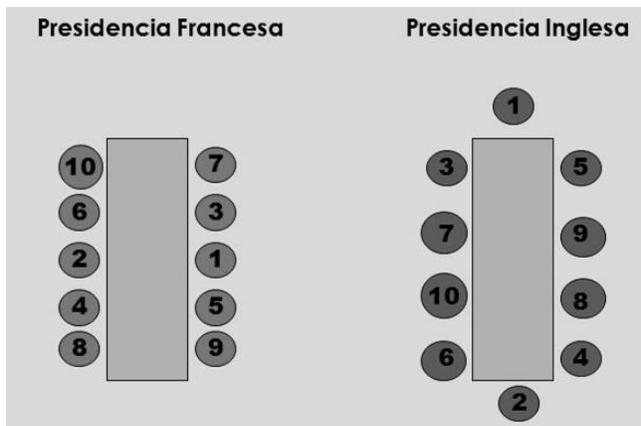
- Primer invitado en el lado ancho de la mesa, a la derecha del anfitrión.
- Segundo invitado en el lado ancho de la mesa, a la izquierda del anfitrión.
- El resto de los invitados siguen la misma regla, derecha e izquierda.

Otras características de este sistema inglés:

- Este sistema crea dos polos de conversación importantes, en lugar de uno central como ocurría en el sistema francés.
- En este sistema no se resalta tanto la diferencia de rangos sociales.



*Figura 7: Presidencia Inglesa*



*Figura 8: Presidencia Francesa e inglesa*

### 3. CAPÍTULO III

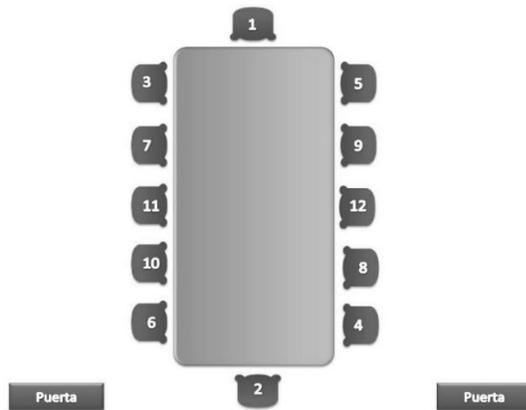
#### 3.1. Etiqueta en Mesa

##### 3.1.1. Tipos De Modelo De Mesa

Para Rey Armesto (2014) según lo requiera la actividad o acto que se realice, se pueden utilizar distintos tipos de mesa, tomando en consideración la cantidad de invitados y el espacio con que se cuenta. En una mesa, el espacio entre invitados debe ser un mínimo de 65 cm y máximo de un metro.

##### 3.1.1.1. Mesa rectangular o Imperial.

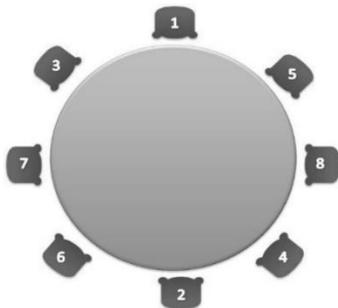
Es la más utilizada. Presente en negociaciones y comidas. Se utiliza tipo teatro, en ceremonias de entrega de diplomas, certificados, etc.



*Figura 9: Mesa Rectangular*

##### 3.1.1.2. Mesa Redonda

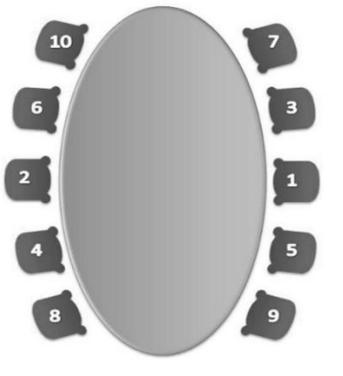
Todos los comensales tienen la misma importancia. La importancia estará en quien preside la mesa. Cuando se trate de una comida formal se aplicará la precedencia.



*Figura 10: Mesa redonda*

### 3.1.1.3. Mesa Ovalada

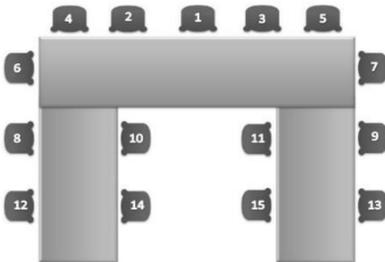
Reuniones y comidas.



*Figura 11: Mesa Ovalada*

### 3.1.1.4. Mesa en “U” o en “Herradura”

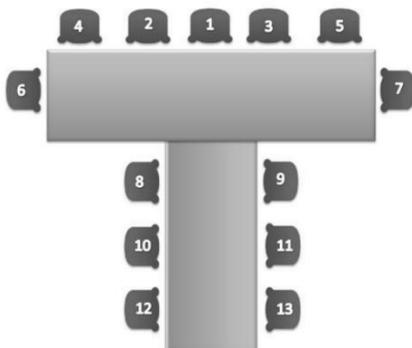
Utilizada en reuniones de trabajo y negociaciones.



*Figura 12: Mesa en U*

### 3.1.1.5. Mesa en “T”.

Los puestos frente a la Presidencia deben quedar desocupados.



*Figura 13: Mesa en T*

### 3.1.1.6. Mesa en Peine.

Reúne mayor cantidad de invitados.

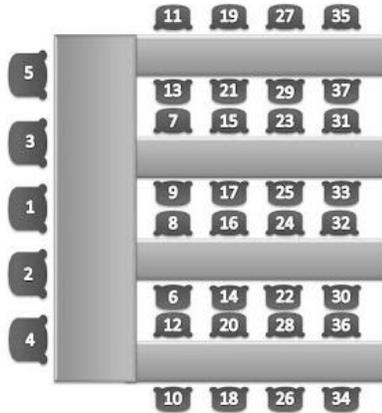


Figura 14: Mesa en Peine

### 3.1.1.7. Mesa Cuadrada.

Charlas, conferencias.



Figura 15: Mesa Cuadrada

### 3.1.2. Utensilios

Villanueva López (2012) afirma que la colocación de los distintos utensilios se utiliza de la siguiente manera:

- Se deben colocar al lado del plato, según la mano que se vaya a utilizar para usarlo, es decir, la cuchara y cuchillo a la derecha (ya que se usa esa mano para estos

cubiertos) y el tenedor a la izquierda (ya que se usa la mano izquierda para el uso del tenedor).

- Las pinzas para el marisco deberán colocarse en primer lugar, siempre y cuando el primer plato sea marisco.
- La cuchara debe colocarse con la concavidad hacia arriba.
- El cuchillo para entrantes es de tamaño más pequeño al resto y de punta roma. Se debe colocar con la sierra mirando hacia dentro de la mesa
- El cuchillo carnicero debe colocarse con el filo hacia dentro como todos los cuchillos. Este tipo de cuchillo suele ser de sierra y terminar en punta.
- La pala de pescado es un cuchillo especial para comer pescado. Tiene forma de pala y no tiene filo. Debe ponerse hacia arriba, con la parte cóncava hacia abajo.
- El tenedor igual, deberá colocarse con las púas hacia arriba.
- El tenedor para los entrantes es de cuatro púas y de tamaño algo inferior al que se usa para la carne.
- El tenedor de pescado es un tipo de tenedor que tiene forma de horca con tres o cuatro púas.
- El tenedor de carne es de cuatro púas y de mayor tamaño que los anteriores.
- Los cubiertos de postre deberán colocarse enfrente del plato, en la parte superior. Se deben colocar según el tipo de postre que se vaya a servir. La cucharilla es la más externa respecto al plato. Deberá colocarse con el mango hacia la derecha. Luego deberá colocarse el tenedor, con el mango hacia la izquierda y finalmente el cuchillo, con el mango, nuevamente hacia la derecha.
- Si un cubierto se cayese al suelo, deberá ser remplazado por uno limpio.
- A la hora de retirar un plato, deberán retirarse también los cubiertos de dicho plato, aunque no hayan sido utilizados, recordando que siempre se retiran a la derecha de la persona.



*Figura 16: Utensilios a usar en la mesa*

### 3.1.3. Cristalería

Los vasos y copas deberán colocarse en línea recta, enfrente del plato, por encima de los cubiertos de postre y situados desde el centro hacia la derecha.



*Figura 17: Copas de Vino*

### **3.1.4. Uso correcto de utensilios en mesa**

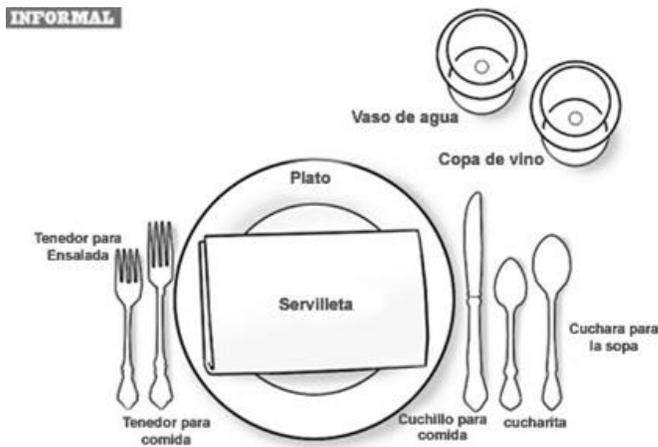
#### **3.1.4.1. Informal:**

- Plato
- Servilleta
- Tenedor para ensalada (si corresponde)
- Tenedor para la cena
- Cuchillo para la cena
- Cuchara para la sopa (si corresponde)
- Cucharilla de té o café
- Copa para el agua
- Copa para el vino

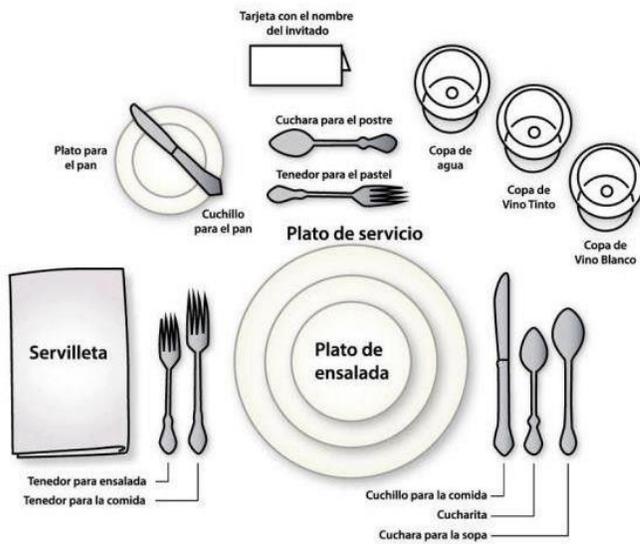
#### **3.1.4.2. Formal:**

- Plato para primero
- Plato para segundo
- Plato para servicio
- Servilleta
- Tenedor para ensalada a la izquierda
- Tenedor para cena a la izquierda del plato y a la derecha del anterior
- Cuchara para sopa
- Cucharilla de té o café
- Cuchillo para cena
- Tenedor y cuchillo para pescado (si corresponde)
- Cuchara o tenedor para postre arriba del plato

- Plato para pan a la izquierda
- Cuchillo para pan
- Copa para agua
- Copa para vino tinto
- Copa para vino blanco
- Tarjeta con nombre del comensal



*Figura 18 Cena Informal*



*Figura 19: Cena Formal*

## 4. CAPÍTULO IV

### 4.1. Tratamiento Protocolario

Villanueva López (2012) menciona en su apartado que el tratamiento protocolario es la manera adecuada para dirigirnos a una persona, presentarla o escribirle una carta. La importancia del tratamiento protocolario cuando nosotros hacemos un uso adecuado del tratamiento significa que estamos respetando el rango de estas personas y mostramos respeto a ellos. Los tratamientos tienen caracteres honoríficos y van unidos al rango de las personas, no importa si es hombre o mujer lo que importa es el rango de esa persona dentro de esa organización, o también en una empresa. Su uso puede ser verbal como de forma escrita.

Para presentar, escribir una carta o dirigirse a alguien de cualquier modo, se debe utilizar un tratamiento adecuado. Si no se conoce el nombre de la persona a la que se dirige, en la mayoría de los casos, se puede utilizar el vocablo ‘señor’ seguido del cargo que ocupa (Señor diputado, Señor director, etc.).

En el caso en los que sí se conozca el nombre, se deberá utilizar el tratamiento de señor o de don según lo siguiente:

- Señor se utiliza siempre con un apellido. Ejemplo: Señor Facussé Salomon.
- Don se utiliza con un nombre completo o el nombre de pila. Ejemplo: Don Eduardo Arturo Facussé Salomon o Don Eduardo.
- También se puede utilizar la fórmula completa de ‘señor don...’, con el nombre completo. Ejemplo: Señor don Eduardo Arturo Facussé Salomon.

Es importante un correcto uso del tratamiento y hay que saber que, al igual que el protocolo, los tratamientos oficiales vienen determinados por ley, mientras que los no oficiales, por las normas de educación y cortesía.

### 4.2. Tratamientos más usuales

La licenciada Bueso (2020) menciona que los tratamientos más usuales son:

#### 4.2.1. Señora, doña, señor y don

Tratamiento más generalizado utilizado para dirigirnos a la mayoría de las personas.

#### **4.2.2. Señorita**

Se utiliza solo para mujeres jóvenes y solteras (o sin hijos). Pero ante la duda, mejor utilizar el tratamiento de señora.

#### **4.2.3. Usted**

Se sobreentiende que, el lenguaje formal, se debe utilizar siempre el tratamiento de ‘usted’ y nunca de ‘vos’, que corresponde con la expresión general de respeto, tanto de manera oral como escrita.

Es norma obligatoria utilizar ‘usted’ a:

- Las personas que no se conocen, sean o no de nuestro nivel o posición, siendo más especial si cabe para personas de mayor edad.
- Superiores, personas de mayor categoría y jefes.
- A personas de nivel inferior.
- De igual posición o nivel similar, pero que pertenecen a otro sector.
- A personas que por su trabajo están obligadas a usar el usted

### **4.3. Tratamientos oficiales**

#### **4.3.1. Jefes de Estado**

- Excelencia el Sr. presidente de la República de... (S.E. (Los cónyuges de presidentes o presidentas de República tendrán el mismo tratamiento)

#### **4.3.2. Fuerzas armadas**

##### **4.3.2.1. Excelentísimo**

- Capitán general y capitán general de la armada, general jefe de la armada, teniente general y almirante, general de división y vicealmirante, general de brigada y contraalmirante.

##### **4.3.2.2. Ilustrísimo**

- Coronel y capitán de navío, teniente coronel y capitán de fragata.

##### **4.3.2.3. Señor Don**

- Comandante y capitán de corbeta, capitán y teniente de navío, alférez.

### **4.3.3. Carrera diplomática**

#### **4.3.3.1. Excelentísimo**

- Introdutor de embajadores, embajadores, ministros plenipotenciarios de primera y segunda clase, nuncio, decanos del cuerpo diplomático, embajadores acreditados en Honduras.

#### **4.3.3.2. Ilustrísimo**

- Ministros plenipotenciarios de tercera clase, consejeros de embajada.

#### **4.3.3.3. Señor Don**

- Secretarios de embajada.

### **4.3.4. Excelentísimo Sr. y Excelentísima Sra.:**

#### **4.3.4.1. Poder Ejecutivo**

- Presidente del Gobierno, vicepresidente del Gobierno, ministros, delegados del Gobierno en las comunidades autónomas, secretarios de Estado, subsecretarios de Asuntos Exteriores, etc.

#### **4.3.4.2. Poder Legislativo**

- Presidente del Congreso, presidente del Senado, vicepresidentes de las mesas del Congreso y el Senado, etc.

#### **4.3.4.3. Poder judicial**

- Presidente, vicepresidentes y vocales del Consejo General del Poder Judicial; presidente del Tribunal Supremo, presidentes de Sala del Tribunal Supremo, presidente de la Audiencia Nacional, presidente del Tribunal Superior de Justicia de las Comunidades Autónomas, fiscal y magistrados del Tribunal Supremo, fiscal general del Estado.

#### **4.3.4.4. Tribunal Constitucional**

- Presidente, vicepresidente y vocales.

#### **4.3.4.5. Consejo de Estado**

- Presidente y consejeros del Estado.

#### **4.3.4.6. Tribunal de Cuentas**

- Presidente y ministros del Tribunal de Cuentas.

#### **4.3.4.7. Señoría:**

- Jueces de paz & Miembros del Congreso y Senado.

## 5. CAPÍTULO V

### 5.1. Vestimenta Ejecutiva

Villanueva López (2012) afirma que, a la hora de elegir vestimenta, lo más importante es saber elegir la ropa más adecuada a cada situación. También depende de la estación en la que se encuentre. En primavera y verano, se utilizarán colores más vivos, mientras que, en otoño e invierno, se usarán colores más apagados. Siempre es preferible vestir de una manera sencilla y con tejidos naturales, que ir demasiado recargado.

#### 5.1.1. Vestimenta de Mujer

Es importante conocer que la vestimenta de la mujer se clasifica en ropa deportiva, informal, traje femenino, vestido corto, vestido de cóctel y de noche. Cada estilo se adecua a un momento y a una situación concreta en la que debe ser utilizado (Villanueva López, 2012).

##### 5.1.1.1. Ropa deportiva

Solo es recomendable su uso mientras se realiza deporte.

##### 5.1.1.2. Ropa informal

Es la que se utiliza para el día a día o reuniones informales con amigos. Depende mucho de la moda del momento.

##### 5.1.1.3. Traje femenino

La prenda básica es el traje de chaqueta con falda y medias siempre. La chaqueta es parecida a la del hombre, aunque algo más entallada y con la botonadura en el sentido opuesto. La falda deberá ser recta y a la altura de las rodillas.

##### 5.1.1.4. Vestido corto

De corte sobrio. Se lleva con medias finas y zapatos de tacón y bolso no muy grande. Se utiliza para actos semiformales por la mañana y por la tarde a primera hora. Si por casualidad fuese un acto de gala por la mañana, se debe usar un traje de coctel.

##### 5.1.1.5. Vestido de cóctel

Es el vestido utilizado en los actos de etiqueta cuando se celebran por la mañana o a primera hora de la tarde. Es parecido al vestido corto, pero debe llegar a media pierna y los tejidos deben ser algo más cuidados.

#### **5.1.1.6. Vestido de noche**

Es el que se usa para actos nocturnos de gala. Tiene una largura que llega hasta el tobillo. Aun así, debe usarse siempre con medias y tacón. Se acompaña con un bolso pequeño que no sea de piel.

#### **Tip:**

Los colores claros son recomendables para el día mientras que los colores oscuros, se dejan para la noche.

### **5.1.2. Vestimenta en Hombre**

También el hombre debe utilizar la vestimenta adecuada a cada situación y momento.

#### **5.1.2.1. Ropa deportiva**

Solo es recomendable su uso mientras se realiza deporte.

#### **5.1.2.2. Ropa informal**

Es la que se utiliza para el día a día o reuniones informales con amigos. Depende mucho de la moda del momento.

#### **5.1.2.3. Traje oscuro**

Debe ser de color azul marino, negro o gris. Se combina con camisa blanca o de color claro, corbata, zapatos de cordones oscuros y con calcetines del mismo color.

#### **5.1.2.4. Chaqué**

Existen de dos colores: negro o gris, siendo el primero el más elegante. La chaqueta es corta por delante y con faldones por detrás. Con el chaqué se debe llevar chaleco, gris o negro, aunque en la actualidad se permiten más colores, y camisa blanca de doble puño con gemelos. El pantalón es siempre de rayas grises y negras y se lleva con zapatos negros con cordones y calcetines también negros. La corbata debe ir a juego con el traje y aunque se permita el uso de colores, no deben ser demasiado estridentes ni con motivos. Este tipo de traje se utiliza en actos que se celebran por la mañana o a primera hora de la tarde. de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.

#### **5.1.2.5. Esmoquin**

Es una prenda de media etiqueta que se utiliza para eventos a última hora de la tarde o por la noche. Es una chaqueta preferiblemente negra, con botonadura sencilla, confeccionada con granito o alpaca. Los cuellos de la chaqueta están forrados de raso, satén o seda. Se lleva con una camisa blanca con doble puño. Se puede utilizar con o sin chaleco, con pajarita de color negro y un fajín de raso también de color negro. Los zapatos que se deben llevar son negros brillantes o de charol. El esmoquin no se puede usar en una boda.

#### **5.1.2.6. Frac**

Es el traje de máxima etiqueta y se reserva para actos de gran solemnidad, principalmente, actos académicos o diplomáticos. Consta de una chaqueta o levita negra larga por detrás, terminada en pico, con una camisa blanca con los cuellos y la pechera almidonada y doble puño con gemelos. Los pantalones son negros, con una tira brillante vertical en el lado exterior de las perneras. Se acompaña con zapatos negros de charol, calcetines negros con una pajarita de color blanco, excepto en los actos académicos y religiosos, que será negra.

## Referencias bibliográficas

Bueso, M. (2020). *Tratamientos*.

RAE. (2012). *Vexilología Definición*.

<https://www.protocolo.org/ceremonial/simbolos/vexilologia-definicion.html>

Rey Armesto, R. (2014a). Presidencia y Precedencia en el protocolo oficial y social. *Rachel's*

*Fashion Room*. <http://rachelsfashionroom.blogspot.com/2014/07/presidencia-y-precedencia-en-el.html>

Rey Armesto, R. (2014b). Protocolo: Tipos de mesas según su forma. *MIÉRCOLES, 16 DE*

*JULIO DE 2014 Protocolo: Tipos de mesas según su forma*.

<http://rachelsfashionroom.blogspot.com/2014/07/protocolo-tipos-de-mesas-segun-su-forma.html>

Rivera, E. (2015). *Colocación banderas no oficiales Uso de banderas de...* Protocolo y Etiqueta.

<https://www.protocolo.org/ceremonial/simbolos/colocacion-banderas-uso-privado.html>

Ugalde, E. (2020). *Del código de Hammurabi hasta hoy*. Plaza Pública.

<https://www.plazapublica.com.gt/content/del-codigo-de-hammurabi-hasta-hoy>

Villanueva López, R. (2012). *Gestión de Protocolo*. <https://elibro.net/es/ereader/unitechn/54191>