

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES  
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN  
INTERNACIONAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

**JAZMINA MICHELLE GIRÓN CASTRO**

**11611006**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**TEGUCIGALPA, M. D.C**

**HONDURAS, C.A ABRIL,**

**2020**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2020  
Jazmina Michelle Giron Castro

Todos los derechos son reservados.

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	v
I. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
II. GLOSARIO .....	2
CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN .....	3
1.1 HISTORIA DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL .....	3
1.2 MARCO INSTITUCIONAL .....	7
1.2.1 MISIÓN .....	7
1.2.2 VISIÓN .....	7
1.2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES .....	8
1.3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA SECRETARÍA .....	9
1.4 ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE ESTADO .....	10
1.5 FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE ESTADO .....	11
1.5.1 FUNCIONES DE LA UNIDAD DEL CEREMONIAL DIPLOMÁTICO .....	11
1.5.2 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE PROTOCOLO .....	13
1.5.3 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE PRIVILEGIOS E INMUNIDADES .....	15
CAPITULO 2. NATURALEZA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	17
2.3 ACTIVIDADES REALIZADAS .....	18
CAPITULO 3. PROPUESTA DE MEJORA. METODOLOGÍA PDIA (ADAPTACIÓN ITERATIVA GUIADA POR PROBLEMAS). .....	21
3.2 Construcción del Problema .....	21
3.2.1 Situación actual .....	22
3.1.2 Análisis de la situación actual .....	22
3.2 Motivaciones para centrarse en este problema .....	22
Motivación Pura .....	22



## **I. RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente informe se detallan las actividades desarrolladas por la estudiante durante su período de práctica profesional realizada en la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado (DGCD) de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional de Honduras (SRECI).

El primer capítulo contiene los detalles del marco institucional, historia, misión, visión, objetivos, detalles de la Dirección y funciones oficiales de cada una de las tres unidades que la conforman publicadas en el Diario Oficial La Gaceta, así como el organigrama tanto de la SRECI como de la DGCD.

El segundo capítulo trata de la naturaleza de la práctica profesional, donde se presentan los objetivos integrales de la misma y las actividades desarrolladas dentro de la institución; Por último, el tercer capítulo ilustra el problema y la propuesta de mejora. Para tales efectos se utilizó la metodología de adaptación iterativa guiada por problemas (PDIA) a través de la cual se identificó como problema principal “El conocimiento centralizado de los procesos (manual de protocolo) que limita la fluidez y efectividad en la ejecución de los mismos” y se diseñó como propuesta el proyecto: Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategia “Motivating Public Employees” que incluye dos sectores de oportunidad de mejora.

## II. GLOSARIO

**SRECI.** Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional. **DGCD.** Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado. **CANCILLERÍA/SRECI.** La Secretaría de Relaciones Exteriores de Honduras es la organización responsable de conducir la política exterior y las relaciones internacionales del país. **PROTOCOLO.** Conjunto de reglas que rigen los actos oficiales y de trato social (Nazar, Protocolo. Historia y Conceptos, 2018).

**CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE ESTADO.** “Conjunto de reglas y formalidades para la celebración de determinada solemnidad” (Nazar, Ceremonial. Gestión de Eventos y Protocolo, 2018).

**AGENTE DIPLOMÁTICO.** Jefe de la misión diplomática o un miembro del personal diplomático de la misma (Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, 1961).

**INMUNIDADES Y PRIVILEGIOS DIPLOMÁTICOS.** Aquellos privilegios e inmunidades concedidos al personal diplomático acreditado en el país, en virtud de la reciprocidad establecida en la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961.

**CARTAS CREDENCIALES.** Carta formal enviada por el jefe de estado de un país a otro, que acredita formalmente a un diplomático.

**PRECEDENCIAS.** Orden en el cual se ubica a los jefes de estado, miembros del cuerpo diplomático o del gabinete de gobierno según las normas de protocolo en determinadas ceremonias.

**EMGE/EMPE.** Estrategía motivating government/public employees.

## **CAPÍTULO 1: DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

### **1.1 HISTORIA DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

“El Presidente de la República dirige la Política Exterior de Honduras y el Secretario de Relaciones Exteriores es el encargado de tomar todas las providencias necesarias para llevarlas a un feliz término” (SRECI, 2018).

En la Constitución Política del Estado de Honduras emitida por los representantes del pueblo reunidos en una asamblea constituyente en Comayagua el 11 de Enero de 1839, teniendo como Presidente a Don Juan Lindo y como Vicepresidente a Don Dionisio de Herrera, se determinó que el Poder Ejecutivo funcionaría con tres Ministerios, siendo uno de ellos el de Relaciones (SRECI, 2018).

En 1839, para ser Secretaría de Estado se debía cumplir con los mismos requisitos que se exigían al Presidente de la República; ser centroamericano de origen; tener treinta años cumplidos; haber tenido el ejercicio de ciudadano en los últimos siete años de su elección; ser del estado seglar y hallarse en el pleno de sus derechos (SRECI, 2018).

En 1839 la estructura orgánica de la Cancillería no era mayor de 10 personas, entre las que se encontraba el Ministro, Secretario, Oficinista, el encargado de Archivo y un motorista (SRECI, 2018).

“Los años de 1900 y 1921 fueron intensos en actividad política, como resultado de la crisis que involucró a los cinco países centroamericanos en guerras entre Estados, cabildeos y negociaciones, resultando en la firma del Tratado de Paz de Washington” (SRECI, 2018).

“Este hecho produjo en la Cancillería hondureña un esfuerzo de organización y un aumento de personal y temas de agenda” (SRECI, 2018).

La Secretaría de Relaciones Exteriores funcionaba en 1950 con una reducida planta de funcionarios consistente en el Ministro, el Subsecretario, el Oficial Mayor, el Jefe de Protocolo, el tenedor de Libros, Jefes de las Secciones Consulares, Pasaportes y Auténticas, un Asesor Jurídico, un Calígrafo, un Traductor Oficial, el Director de Boletines Oficiales de la Cancillería, siete escribientes y mecanográficas y un portero (SRECI, 2018).

El 16 de febrero de 1951 se creó la Comisión de Estudios Territoriales nombrándose Presidente a S. Silverio Laínez; Vicepresidente a S. José Padilla Vega; Vocales a los señores Salvador Zelaya, Alfredo Trejo Castillo, Esteban Mendosa y Ramón Cruz y Secretario a D. Pedro Rivas (SRECI, 2018).



La Cancillería continuó creciendo y se tomó en cuenta que todo lo relacionado a los límites con los países vecinos obligaba a crear una sólida estructura para estudiar, investigar y defender los Derechos de Honduras de esa manera la Comisión de Soberanía y Frontera, Dirección General de Límites y Aguas Internacionales y la Comisión Especial de Demarcación vinieron a sustituir a la Tradicional Comisión de Estudios Territoriales (SRECI, 2018).

“La defensa de la integridad territorial del país ha sido una constante de los sucesivos gobiernos hondureños, así como el apoyo a los compatriotas que trabajan en el exterior, manteniéndose una acción dinámica para combatir el flagelo de la pobreza” (SRECI, 2018).

En los años 70 y 80 la crisis centroamericana obligó a la creación de otros departamentos, como la Dirección de Asuntos Centroamericanos, Cooperación Internacional, Refugiados, Derechos Humanos y Promoción Cultural, en este periodo se dio vida al Gabinete Asesor, Organismo integrado por cuatro embajadores de Carrera para asistir directamente al Canciller en asuntos esencialmente de política exterior (SRECI, 2018).

“Posteriormente la Cancillería tomó en consideración su papel de planificador, coordinador y ejecutor de la política exterior y desarrolló fuertemente dos áreas, integración y cumbres y tratados comerciales” (SRECI, 2018).

La Dirección General de Política Exterior se estructuró para realizar la actividad de las relaciones y la política internacional, a través de dos áreas: asuntos Bilaterales y Multilaterales, asimismo se creó la Dirección General de Promoción externa y Gestión Internacional, encargada de la Cooperación Internacional y de la promoción de las Exportaciones, las Inversiones y el Turismo (SRECI, 2018).

Los acontecimientos que envolvieron a Centroamérica en una vorágine de crisis políticas y sociales, obligó a la Cancillería a hacer Política Exterior, y en el plano del fortalecimiento institucional se dotó de los instrumentos legales para proporcionar una base sostenible a la misma, y se aprobó la Ley del Servicio Exterior de Honduras de 1984, como un régimen que creaba por primera vez en la historia diplomática, la profesionalización del Servicio Diplomático, mediante el funcionamiento de la Carrera Diplomática (SRECI, 2018).

A la par de la Ley del Servicio Exterior se aprobó el Escalafón Diplomático, el cual reguló el funcionamiento de la Escuela Diplomática y las relaciones internacionales, ésta es la encargada de establecer cursos regulares de formación y capacitación, como la única instancia para ingresar a la Carrera Diplomática, hasta la fecha se han practicado ocho exámenes para ingresar al escalafón Diplomático (SRECI, 2018).

En el año 2010 se creó la última reforma a la estructura de la Cancillería, creando la Subsecretaría de Promoción de Inversiones y Comercio, y las Direcciones Generales de Integración Centroamericana, Tratados y Convenios, Promoción de Inversiones, así como el Centro Nacional de Estudios Geopolíticos, Centro de Investigaciones Económicas y Comerciales y Centro de Innovación e Informática (SRECI, 2018).

## **1.2 MARCO INSTITUCIONAL**

### **1.2.1 MISIÓN**

“Somos la Institución del Estado, responsable de la promoción de las relaciones económicas, políticas, culturales y cooperación internacional; “ la representación de Honduras en Organizaciones y Foros internacionales; la protección de los hondureños en el Exterior; y, la defensa jurídica internacional para preservar y fortalecer la soberanía nacional e impulsar y promover los intereses nacionales” (SINAIP, 2013).

### **1.2.2 VISIÓN**

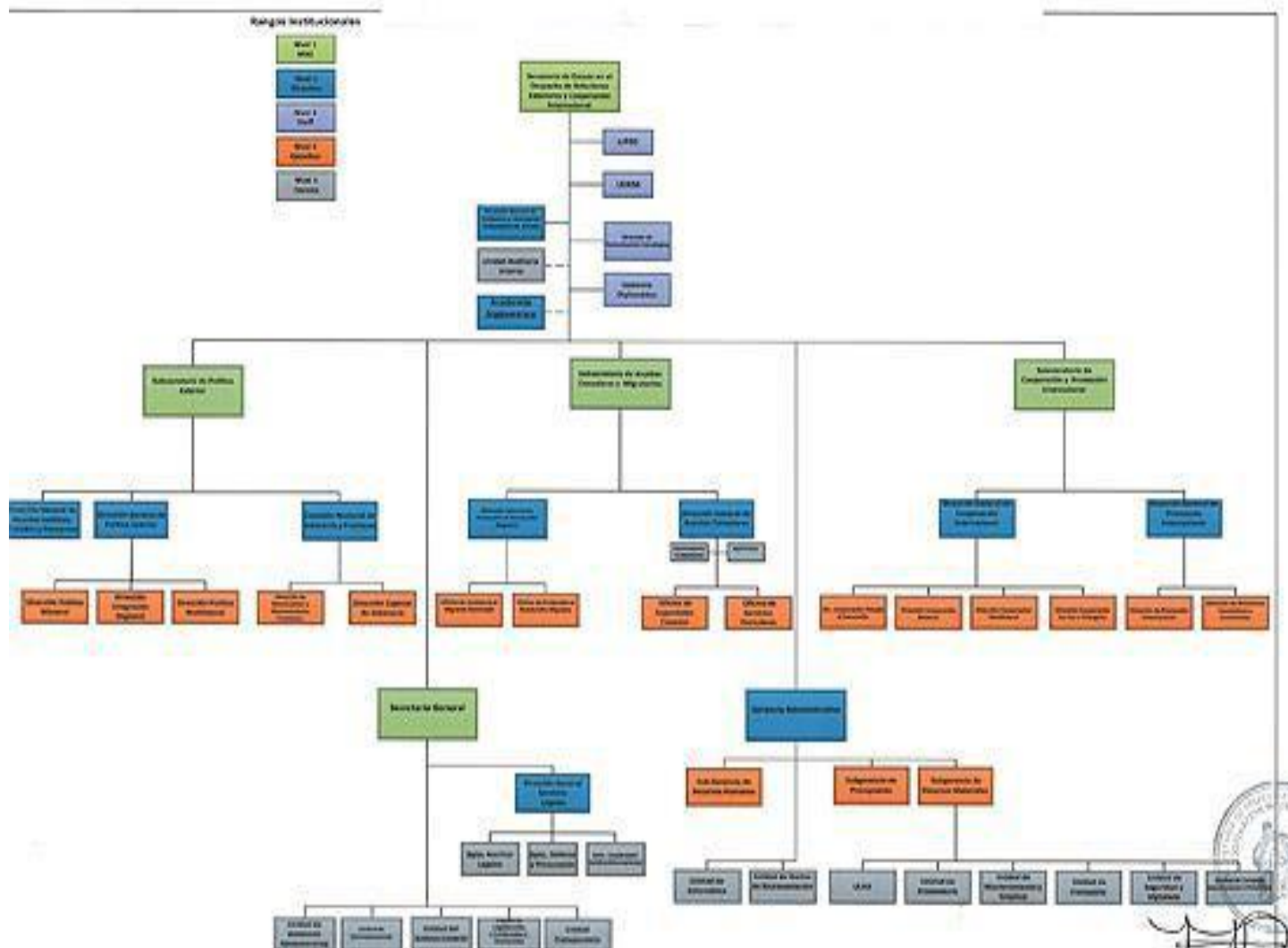
Ser una Institución eficiente, proactiva y transparente para orientar y dinamizar su ortodoxa actividad de relaciones exteriores, con personal profesionalizado; siendo gestores en la promoción de las relaciones bilaterales, multilaterales y de cooperación internacional, de las oportunidades de inversión, dinamización del comercio, impulsores del turismo y la cultura nacional, posicionando a Honduras en el sistema global cambiante y competitivo, enfrentando los desafíos y aprovechando las oportunidades (SINAIP, 2013).

### **1.2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES**

1. “Preservar la soberanía e independencia de Honduras, para asegurar la integridad territorial, el sistema democrático y el bien común de los ciudadanos” (SINAIP, 2013).
  
2. “Ampliar e impulsar una política de relaciones exteriores proactiva, eficaz, preventiva, para fomentar relaciones diplomáticas, de cooperación internacional, de inversión y comercio y, cultura y turismo” (SINAIP, 2013).
  
3. “Mejorar la asistencia migratoria y la prestación de los servicios en general y de protección consular a los hondureños, dentro y fuera del país, para proteger sus derechos y su dignidad humana” (SINAIP, 2013).
  
4. “Modernizar y profesionalizar la Secretaría de Relaciones Exteriores, para ejecutar una política de relaciones exteriores eficiente, proactiva y transparente” (SINAIP, 2013).

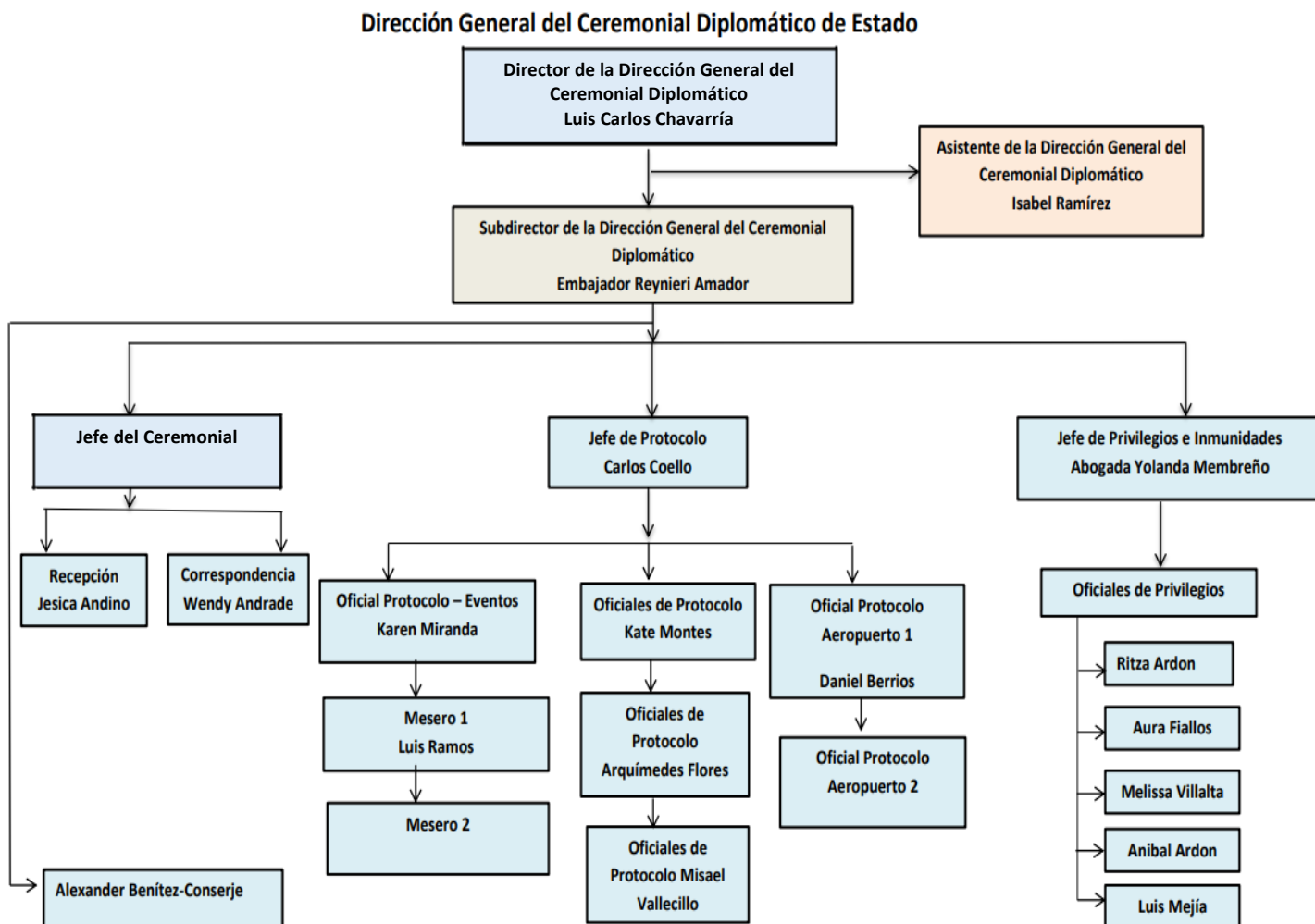
### 1.3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA SECRETARÍA

Organigrama de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional



Fuente: Dpto de Prensa, Secretaría de Relaciones Exteriores

## 1.4 ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE ESTADO



*Fuente: Dirección de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado*

## **1.5 FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL DIPLOMÁTICO DE ESTADO**

### **1.5.1 FUNCIONES DE LA UNIDAD DEL CEREMONIAL DIPLOMÁTICO**

- “Atender los asuntos relativos al Ceremonial Diplomático y a las relaciones con las misiones diplomáticas y de organismos internacionales, acreditados ante el Gobierno de la República” (La Gaceta, 2018).
- “Velar por el cumplimiento de las condiciones propicias para que la negociación internacional se efectúe, adaptando las normas a las prácticas diplomáticas e imprimiendo la claridad que deben prevalecer en los actos oficiales” (La Gaceta, 2018).
- “Coordinar las ceremonias de los actos de condecoración” (La Gaceta, 2018).
- “Coordinar la presentación de Copias de Estilo al Señor Secretario, Subsecretario de Estado, y la presentación de Cartas Credenciales al Presidente de la República con el enlace en Casa Presidencial” (La Gaceta, 2018).

- “Elaborar y actualizar el Manual de Protocolo y Ceremonial de Estado para aprobación del titular de la SRECI” (La Gaceta, 2018).
- “Recibir y despachar la correspondencia diplomática” (La Gaceta, 2018).
- “Llevar a cabo con absoluta reserva los trámites, admisión y gestión de beneplácitos a Embajadores acreditados ante el Gobierno de Honduras” (La Gaceta, 2018).
- “Servir de enlace entre las misiones diplomáticas y organismos internacionales acreditados en la República de Honduras y la SRECI y con todas las otras Direcciones de Protocolo de la Administración pública” (La Gaceta, 2018).
- “Evacuar consultas del cuerpo diplomático acreditado en Honduras y de los funcionarios del Gobierno respecto a los asuntos de su competencia” (La Gaceta, 2018).
- “Elaborar Cartas Credenciales, Cartas de Retiro, Cartas de Gabinete y Copias de Estilo a Embajadores y diplomáticos de Honduras que serán acreditados en el exterior” (La Gaceta, 2018).



- “Llevar un registro detallado de hojas de vida de los jefes de misión acreditados ante el Gobierno de Honduras, así como los jefes de misión hondureños acreditados en el extranjero” (La Gaceta, 2018).
- “Brindar información a fin de actualizar la página web en lo relativo a Ceremonial Diplomático, en coordinación con la dependencia competente” (La Gaceta, 2018).
- “Mantener el inventario y control de existencias de las órdenes nacionales” (La Gaceta, 2018)

### **1.5.2 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE PROTOCOLO**

- “Brindar el apoyo requerido por el titular de la SRECI y por la Presidencia de la República, en los diferentes actos y ceremonias” (La Gaceta, 2018).
- “Gestionar solicitudes de permisos de sobrevuelo y aterrizaje, de portación de armas y frecuencia de radios, observando la debida discreción” (La Gaceta, 2018).

- “Elaborar notas diplomáticas para solicitar visas para viajes oficiales y para los funcionarios que se acreditarán en el exterior” (La Gaceta, 2018).
- “Llevar el registro del establecimiento de las relaciones diplomáticas” (La Gaceta, 2018).
- “Llevar un registro de los funcionarios de las misiones diplomáticas, misiones permanentes, organismos internacionales y oficinas consulares acreditados en el país, tanto residentes como concurrentes” (La Gaceta, 2018).
- “Dar trámite a las solicitudes de admisión de cónsules extranjeros en Honduras” (La Gaceta, 2018).
- Elaborar las notas de agradecimiento, felicitación, pésame en caso de fallecimiento de un Jefe de Estado o un Ministro de Relaciones Exteriores de un país amigo, de condolencias si se produjesen desastres naturales o accidentes de gran relevancia y acuerdos de duelo en caso de fallecimiento de funcionarios nacionales que hubiesen prestado servicios relevantes a la nación (La Gaceta, 2018)”.

- “Coordinar las atenciones protocolarias en el Salón Diplomático del aeropuerto y gestionar con la autoridad correspondiente la atención protocolaria en otros aeropuertos nacionales” (La Gaceta, 2018).
- “Conformar y custodiar un archivo que contenga los himnos nacionales, letra y música, así como los escudos y banderas oficiales de todos los países” (La Gaceta, 2018).

### **1.5.3 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE PRIVILEGIOS E INMUNIDADES**

- “Conocer y tramitar lo concerniente a inmunidades, privilegios, prerrogativas, reciprocidades y cortesías diplomáticas, de acuerdo con las leyes y convenios internacionales” (La Gaceta, 2018).
- “Elaborar los carnés diplomáticos y especiales de identificación siguiendo los procedimientos respectivos” (La Gaceta, 2018).
- Llevar un registro de las exoneraciones y franquicias que son concedidas por el Estado Receptor y en general, de las inmunidades, prerrogativas, privilegios a los funcionarios diplomáticos de Honduras en el exterior.

- “Velar porque se cumplan, en las circunstancias que lo ameriten, las garantías de inmunidad diplomática” (La Gaceta, 2018).
- “Tramitar la exoneración de Impuestos Sobre Ventas para las misiones diplomáticas y organismos internacionales y aquellos funcionarios con rango diplomático o consular acreditados en Honduras, en los casos que proceda” (La Gaceta, 2018).
- “Tramitar matrículas, traspasos, ventas, placas, exoneraciones, reexportaciones y donaciones de vehículos del cuerpo diplomático y organismos internacionales acreditados en el país” (La Gaceta, 2018).
- “Elaborar los dictámenes concernientes a las exoneraciones otorgadas a misiones diplomáticas y organismos internacionales con respecto a programas y proyectos de cooperación en el marco de un instrumento internacional” (La Gaceta, 2018).

## **CAPITULO 2. NATURALEZA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Ampliar y poner en práctica los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales, así como lograr un desempeño adecuado durante la práctica profesional en la Dirección General de Protocolo y Ceremonial de Estado de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional de Honduras.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Adquirir las competencias necesarias para ingresar al campo laboral.
- Desarrollar un desempeño eficaz mediante la aplicación de conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica.
- Identificar deficiencias dentro de la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático y elaborar una propuesta de mejora viable que haga frente a dichas debilidades.

## **2.3 ACTIVIDADES REALIZADAS**

- A.** Gestionar las Solicitudes de Sobrevuelo a las entidades correspondientes (Colombia, Chile, Costa Rica, Rusia, Nicaragua, Canadá, México, Estados Unidos, entre otras).
- B.** Gestionar los permisos de embarcación ante la Secretaria de Defensa (Estados Unidos).
- C.** Redacción de Oficios a otras Instituciones Gubernamentales y nuestras Embajadas en el extranjero, Memorandums a lo Interno de Cancillería y Notas Verbales a Embajadas.
- D.** Redactar Cartas Diplomáticas, de felicitación y agradecimiento al Señor Canciller (Japón, Corea, Marruecos, Taiwán).
- E.** Apoyar en la logística para la Ceremonia de presentación de Cartas Credenciales (Nuncio Apostólico, Francia, Corea y Panamá, que fue pospuesto hasta nuevo aviso).
- F.** Apoyar en el manejo de documentos de la Dirección, recepción y envío de correspondencia.
- G.** Asistir y Colaborar en Eventos de Cancillería y Embajadas: Celebración del día de la Diplomacia; Recepción de la Embajada de Canadá; Entrega de presentes día de la mujer en Cancillería (Ver Anexo 7).
- H.** Organización de Archivo de Convenios de Inmunidades y Privilegios Diplomáticos con países amigos de Honduras.
- I.** Actualización de base de datos del Cuerpo Diplomático y Organismos Internacionales.
- J.** Elaboración de croquis de mesa con precedencias.
- K.** Elaboración de dictámenes de venta libre de impuestos y gravámenes.

- L.** Elaboración de invitaciones para eventos (Aniversario Honduras-Japón).
- M.** Elaboración de Plan Operativo de Sobrevuelos Mensual.
- N.** Elaboración de Plan Operativo de Eventos Mensual.
- O.** Confección de carnets de identificación y diplomaticos.
- P.** Elaboración de cuadro de carnets de identificación para envío a la Secretaria de Seguridad.
- Q.** Revisión de documentación (requisitos) para emisión y renovación de placas y matrículas para Embajadas, Consulados, Agencias y Organismos Internacionales.
- R.** Archivo de copias de documentación presentadas por Embajadas, Consulados, Agencias y Organismos Internacionales para trámite de emisión y renovación de placas y matrículas.
- S.** Elaboración de cuadros de cotizaciones de habitaciones para reuniones y cumbre del SICA (Ver Anexo 7).
- T.** Reuniones de logística y montaje de eventos: SICA, Hotel Marriott y Distrito Hotelero; Aniversario de relaciones diplomáticas, Honduras y Japón, Museo para la Identidad Nacional; Meeting Events Networking, proveedores para eventos, Hotel Plaza Juan Carlos (Ver Anexo 7).
- U.** Entrega de Acuerdo de Duelo formal en conjunto con el Director de la DGCD.

## Descripción de actividades más relevantes:

Actividades Realizadas	Descripción
<b>Elaboración de POA Mensual de Sobrevuelos y Eventos</b>	Al final del mes se elabora un POA, en este caso se trabajó en el cuadro de sobrevuelos donde se detalla el número de Oficio remitido a la Secretaria de Defensa, descripción que contiene los datos de la aeronave , país que lo solicita y fecha. En el caso del cuadro de eventos se detallan los servicios brindados, lugar y/o salón en el que se realizó, detalles del evento, fecha y número de MEMO mediante el cual fue solicitado el apoyo de la Dirección.
<b>Apoyo logístico 85° Aniversario de Relaciones de Amistad de Honduras y Japón</b>	Se apoyó con la logística del evento en conjunto con la Embajada del Japón, en la recepción y ubicación de invitados, elaboración , envío y seguimiento de invitaciones. Se comenzó a trabajar con reuniones informativas y de gestión desde el viernes 24 de enero de la mano con la Dirección de Política Exterior tanto en la SRECI como en el Museo de la Identidad Nacional, lugar donde se llevó a cabo el evento el día Viernes 28 de febrero.
<b>Apoyo logístico para reuniones y cumbre del SICA</b>	La cumbre del SICA se encuentra programada para el mes de Junio del presente año, a realizar en Honduras dado a que ostenta la presidencia protempore, por tanto se realizaron una serie de reuniones y visitas de recorrido a los hoteles del Distrito Hotelero Plaza Juan Carlos y San Martín, así como Hotel Marriott para elaborar cotizaciones para la realización de las reuniones técnicas que comenzaron desde febrero y de la cumbre. Así como un manual de recomendaciones de hospedaje para los funcionarios extranjeros y sus respectivas comisiones que asistirán al evento. También se brindó apoyo como parte de la Comisión de Protocolo en las reuniones técnicas realizadas en el Distrito Hotelero.
<b>Actualización de Base de Datos de Cuerpo Diplomático, Organismos Internacionales, Agencias de Cooperación y Bancos acreditados en el país</b>	Se actualizó la base de Datos, realizando las llamadas correspondientes a cada uno de los actores mencionados previamente, corroborando datos de los funcionarios, fotografías de los mismos, información de contacto y dirección. Se organizaron en base a su antigüedad en un Directorio.
<b>Apoyo logístico de la Ceremonia de presentación de Cartas Credenciales</b>	Se brindó apoyo en la gestión de la Ceremonia de presentación de Cartas Credenciales del Nuncio Apostólico, Francia, Corea y Panamá que estaba programada para el jueves 13 de febrero en el Palacio José Cecilio del Valle, Boulevard Juan Pablo II. Con las solicitudes de: acompañamiento policial para los funcionarios y gestiones de seguridad correspondientes , banda de los Supremos Poderes, vehículos, prensa; Elaboración de Notas Diplomáticas notificando fechas de la Ceremonia, solicitando nombres de los funcionarios que acompañarían a los Excelentísimos Señores Embajadores, datos de vehículos, Himnos y elaboración de cuadro de precedencias del desfile; Así como la recepción y envío de información a la designada presidencial y reuniones informativas y de logística con el jefe de la Dirección y miembros de las Unidades de Ceremonial y Protocolo. Dicho evento fue pospuesto hasta nuevo aviso.

*Fuente. Elaboración Propia*



## **CAPITULO 3. PROPUESTA DE MEJORA. METODOLOGÍA PDIA (ADAPTACIÓN ITERATIVA GUIADA POR PROBLEMAS).**

### **3.1 ¿Qué es PDIA?**

La metodología de Adaptación Iterativa Guiada por Problemas (PDIA por sus siglas en inglés), diseñada por el Center for International Development (CID) de la Universidad de Harvard, propone cómo diseñar y seleccionar problemas y soluciones a los mismos (propuestas de mejora).

“La metodología PDIA expresa un enfoque crítico al modelo tradicional de planificación para el desarrollo y busca construir capacidad organizacional” (Salimah Samji, Matt Andrews, Lant Pritchett y Michael Woolcock, 2018).

### **3.2 Construcción del Problema**

Se detectaron problemas como la falta de conocimiento de los funcionarios en el área, comunicación organizacional y manejo de herramientas digitales, no obstante, estos últimos representan problemas secundarios que se derivan del principal que consiste en el conocimiento centralizado de los procesos (manual de protocolo) que a su vez limita la fluidez y efectividad en la ejecución de los mismos, siendo esa la razón por la cual se seleccionó éste último como base para la propuesta de mejora.

### **3.2.1 Situación actual**

La Dirección de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado se encarga de regular y supervisar el cumplimiento de las normas y costumbres del Protocolo y Ceremonial de Estado y brindarle su asistencia al titular de la SRECI y a la Presidencia de la República. Tiene a cargo las tres unidades siguientes: Unidad del Ceremonial Diplomático, Unidad del Protocolo y Unidad de Privilegios e Inmunidades.

### **3.1.2 Análisis de la situación actual**

La DGCD trabaja de manera aceptable, pero cuenta con muchas oportunidades de mejora en cuanto a la optimización de la información, gestión del trabajo, designación de roles y clima laboral. Por lo antes planteado, se propone trabajar en dichas áreas con el fin de fomentar la competitividad y eficiencia en la labor que se realiza.

## **3.2 Motivaciones para centrarse en este problema**

### **Motivación Pura**

Es necesario analizar las fortalezas y debilidades de la Dirección de Procolo y Ceremonial dado que es la Dirección que cuenta con mayor importancia y peso dentro de la SRECI, justo después de los Despachos del Canciller y Vice Cancilleres de la República; buscando soluciones viables a las debilidades encontradas.

## **Motivación Material**

Asegurar la solemnidad de actos y ceremonias oficiales, promoviendo de esta manera, la imagen del país y consolidando los lazos de Amistad de Honduras con diversos actores de la Comunidad Internacional.

### **3.3 Alcance del problema**

Al ser la DGCD, la encargada de Actos y Ceremonias Oficiales, la mala organización y la existencia de múltiples contratiempos a la hora de los mismos, es el resultado de la centralización del conocimiento de los procesos, lo que impide que sean ejecutados con efectividad, hecho que muchas veces deja en mal a nuestro país frente a representantes internacionales.

#### **3.3.1 Problemas Secundarios que causan el problema principal**

- Falta de comunicación y de habilidades de trabajo en equipo.
- Falta de iniciativa de las autoridades correspondientes en capacitar al personal.

#### **3.3.2 Otros problemas que se desenlazan por el principal**

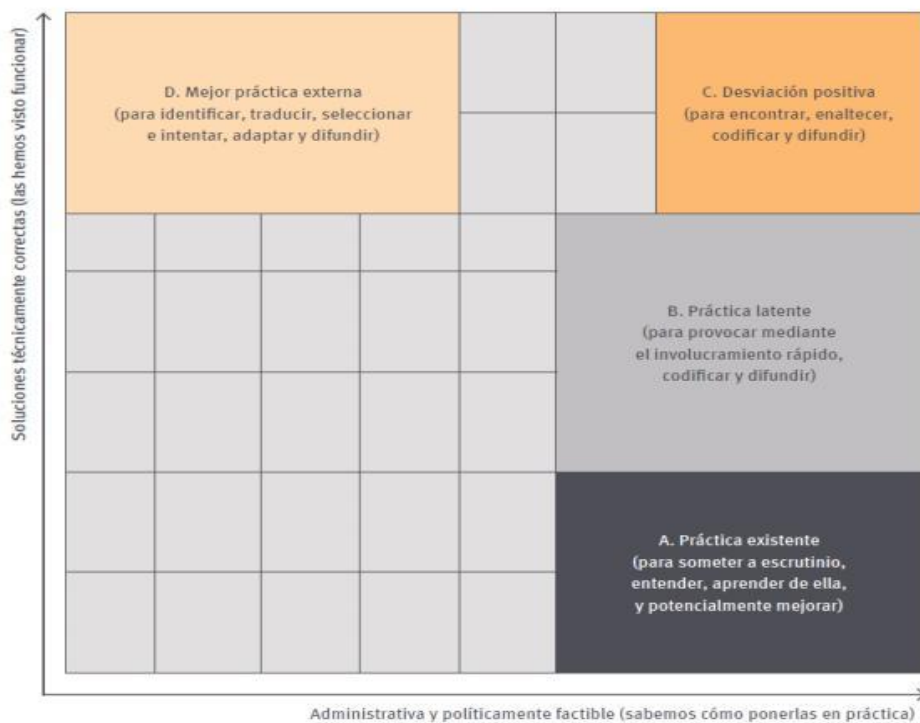
- Mal uso del tiempo.
- Eventos con oportunidad de mejora.
- Inefectividad en la ejecución de los procesos.
- La imagen de la SRECI puede verse afectada.
- Dificultad en la designación de labores, personal ejecutando funciones para las-

cuales no se encuentran capacitados.

### 3.4 Diseño de la Solución

A continuación se presentan una serie de posibles soluciones ante las debilidades encontradas dentro de la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado de la SRECI, utilizando la metodología PDIA.

El mapa demuestra, en el eje vertical, si la práctica es técnicamente correcta y en el eje horizontal si la práctica es administrativa y políticamente factible.



*Fuente. Guía para la construcción de propuesta de mejora*

<b>Problema a Solucionar</b>		<b>El Conocimiento Centralizado de los Procesos</b>
<b>Soluciones Existentes</b>		
<b>N</b>	<b>Solución</b>	<b>Breve Descripción</b>
<b>1</b>	<b>Comunicación</b>	Mejorar las habilidades comunicativas entre los miembros de la Dirección contribuye a la fluidez y conocimiento de la información que se maneja dentro de la misma.
<b>2</b>	<b>Reuniones de todo el personal con el Director General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado</b>	Reuniones semanales del jefe de la Dirección con todas las Unidades para evaluación de desempeño.
<b>3</b>	<b>Elaboración de un Plan Operativo Mensual y Anual</b>	Plan Operativo de cada una de las Unidades, asegurando que existan indicadores de cumplimiento.
<b>4</b>	<b>Documentación de los Procesos</b>	La documentación de los procesos por medio de un Manual y un Archivo, representa el primer paso hacia la continuidad de los mismos bajo criterios específicos.
<b>5</b>	<b>División y designación del trabajo</b>	Designación de distintas actividades para cumplir determinada labor, lo que obliga a que fluya la información sobre los procesos a realizar entre las partes involucradas con mayor compromiso.
<b>Prácticas Latentes</b>		
<b>6</b>	<b>Compartir el Manual de Procesos y Procedimientos de la DGCD</b>	Hacer de conocimiento de toda la Dirección, el Manual de Procedimientos, según el área de competencia de cada Unidad que la conforma.
<b>7</b>	<b>Proveer de información actualizada al Personal de la DGCD</b>	Proveer de información actualizada al personal de acuerdo a los procesos que se ejecutan.
<b>8</b>	<b>Actualización de Archivos</b>	Actualización de archivos que contengan los himnos nacionales, letra y música, así como los escudos y banderas oficiales de todos los países que guardan relaciones de diplomáticas con Honduras y distintos Directorios de manera periódica.
<b>9</b>	<b>Reuniones periódicas de cada una de las Unidades</b>	Reuniones periódicas presididas por los Jefes de cada una de las Unidades de la Dirección con sus equipos de trabajo con el objeto de identificar fortalezas y debilidades dentro de las actividades ejecutadas en cierto período de tiempo, establecer metas e identificar puntos de mejora.
<b>10</b>	<b>Contratación de personal</b>	Ante la gran carga laboral, es necesario aumentar la cantidad de personal de la Dirección, no obstante dicho presupuesto no ha sido aprobado.
<b>Desviaciones Positivas</b>		

1 1	<b>Capacitaciones internas</b>	Capacitaciones sobre las normas y procedimientos protocolarios.
1 2	<b>Optimización del tiempo</b>	Optimización del tiempo mediante una mejor gestión y planificación del trabajo. Pe. Ensayos de eventos.
1 3	<b>Planificación del trabajo</b>	Reuniones de planificación y designación de labores antes de cada evento.
1 4	<b>Talleres de redacción de Notas Diplomáticas</b>	Talleres de redacción de notas diplomáticas impartidos por la Academia Diplomática.
1 5	<b>Intercambio de experiencias entre países para ser capacitados en temas protocolarios</b>	Existencia de convenio con la Academia Diplomática de Chile, Andrés Bello, que ofrece un cupo al año para que funcionarios de la SRECI sean capacitados en el tema.
<b>Mejores Prácticas Externas</b>		
1 6	<b>Business continuity plan (BCP)</b>	Implementar un plan de continuidad de procesos críticos en caso de una interrupción no deseada. Identificación de procesos críticos, Call Tree, Sitios Alternos y Simulacros.
1 7	<b>Rotación de personal y Simulacros</b>	La rotación de personal permite dinamizar los procesos y contribuir a la proactividad y capacitación del personal en nuevas funciones o áreas del sector donde labora evitando la monotonía y demotivación laboral.
1 8	<b>Digitalizar sección de la DGCD en página Web de la SRECI</b>	Al incluir una sección de la DGCD en la plataforma online de la Secretaría se facilitan los procesos y el conocimiento de los mismos, tanto para los funcionarios de la DGCD Y la SRECI como para las Embajadas, Organismos, Agencias y Bancos Internacionales a los que se atiende.
1 9	<b>Proyecto de Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategía Motivating Public Employees de Marc Esteve y Christian Schuster</b>	El personal motivado labora de manera más eficiente, por tanto la EMGE que se debe generar un vínculo entre la misión y el trabajo, así como el empleo de job crafting y employer branding, adaptar la labor que se ejecuta a la forma de trabajo en la que los colaboradores se sienten más cómodos, es decir, dinamizar los procesos; rotar el personal, establecer metas, brindar y recibir retroalimentación y capacitar (Fontanet, 2019)
2 0	<b>Control y disminución de Prácticas Burocráticas</b>	Control y disminución de Prácticas Burocráticas que permitan una agilización de procesos y optimización del tiempo.

*Fuente. Elaboración propia en base a la caja de herramientas PDIA*

<b>N°</b>	<b>Solución</b>	<b>Autorización (1-3)</b>	<b>Aceptación (1-3)</b>	<b>Habilidad (1-3)</b>	<b>Total</b>
<b>Prácticas Latentes</b>					
<b>6</b>	<b>Compartir el Manual de Procesos y Procedimientos de la DGCD</b>	3	2	3	8
<b>7</b>	<b>Proveer de información actualizada al Personal de la DGCD</b>	3	2	3	8
<b>8</b>	<b>Actualización de Archivos</b>	3	2	2	7
<b>9</b>	<b>Reuniones periódicas de cada una de las Unidades</b>	3	2	2	7
<b>10</b>	<b>Contratación de personal</b>	2	2	1	5
<b>Desviaciones Positivas</b>					
<b>11</b>	<b>Capacitaciones internas</b>	3	3	3	9
<b>12</b>	<b>Optimización del tiempo</b>	3	1	2	6
<b>13</b>	<b>Planificación del trabajo</b>	3	2	2	7
<b>14</b>	<b>Talleres de redacción de Notas Diplomáticas</b>	3	3	3	9
<b>15</b>	<b>Intercambio de experiencias entre países para ser capacitados en temas protocolarios</b>	2	3	2	7
<b>Mejores Prácticas Externas</b>					
<b>16</b>	<b>Business continuity plan (BCP)</b>	2	2	2	6
<b>17</b>	<b>Rotación de personal y Simulacros</b>	2	3	3	8
<b>18</b>	<b>Digitalizar sección de la DGCD en página Web de la SRECI.</b>	1	3	3	7
<b>19</b>	<b>Proyecto de Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategia “Motivating Government Employees”</b>	3	3	3	9
<b>20</b>	<b>Control y disminución de prácticas burocráticas</b>	2	2	2	6

*Fuente. Elaboración propia en base a la caja de herramientas PDIA*

### **3.6 Selección de la Solución**

#### **Implementación de Proyecto “Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategia Motivating Public Employees”.**

El Proyecto de Optimización de los procesos y gestión del trabajo, estrategia Motivating Government/Public Employees fue ideado a partir de una matriz de la metodología PDIA, tomando en cuenta las debilidades presentes dentro de la DGCD. En ese sentido, dicho proyecto constituye la solución más viable para hacer frente al problema previamente planteado.

##### **3.6.1 ¿Qué es específicamente lo que se propone?**

Actualmente la Academia Diplomática de la SRECI se encuentra en proceso de negociación con distintas Universidades, UNITEC, UTH, Universidad de Defensa y UNAH para lograr convenios de apoyo, al respecto de diversas capacitaciones en áreas en las que se desempeñan los funcionarios de cancillería. En ese sentido, ante una inminente centralización del conocimiento de los procesos dentro de la DGCD que a su vez impide la fluidez y eficacia de los mismos, se propone un proyecto de optimización de procesos y gestión del trabajo de la mano con la estrategia EMGE.



Dicho proyecto, se encuentra dividido en dos etapas, una de estudio de los procesos y refuerzo de las capacidades y otra de distribución e implementación de los mismos. La primera etapa consta de una serie de capacitaciones en diversos temas con el objetivo de fomentar habilidades y reforzar los conocimientos de los funcionarios de la DGCD, cabe destacar que se tomó como referencia una matriz de capacitaciones solicitadas por cada uno de los funcionarios de la dirección (Ver Anexo 4), como son:

- A. Inducción, estudio de los procesos (Manual de Protocolo y Ceremonial)
- B. Taller redacción de Notas Diplomáticas
- C. Seminario de Ceremonial Diplomático
- D. Curso de Excel básico e intermedio
- E. Ética laboral y comunicación organizacional
- F. Taller de etiqueta y Protocolo
- G. Diplomado en Organización y administración de eventos
- H. Curso en Derecho Internacional
- I. Idiomas/ Inglés

La segunda, por otro lado, propone una serie de estrategias, tomando como base la táctica *Motivating Public Employees* para aprovechar de mejor manera las capacidades del personal y promover una implementación efectiva de los procesos:

- J. Rotación de puestos
- K. Reuniones semanales de las distintas unidades de trabajo
- L. Establecimiento de metas mensuales

En primer lugar, se sugiere que la rotación de puestos sea incluida en los objetivos de la dirección, estableciendo que cada funcionario al finalizar el año conozca las funciones de su puesto y el de alguien más. En segundo lugar, las reuniones semanales con el objeto de promover el trabajo en equipo y la fluidez en la información y comunicación dentro de cada una de las Unidades, el establecimiento de metas y objetivos, así como el intercambio de opiniones en cuanto a retos y oportunidades presentadas durante el periodo.

### **3.6.2 ¿Qué pasos debe seguir la propuesta para ser implementada?**

#### **3.6.3 Primera Fase: Análisis de la situación actual**

Se inició realizando un perfil de proyecto, detallando las áreas a fortalecer a partir del mismo. También, se elaboró una matriz puntualizando las actividades que conforman la primera etapa del proyecto que estarán a cargo de distintas instituciones o bien, de la misma DGCD. Se elaboró una cartera diversa dado que no todo el personal aplica para todos los cursos, algunos requieren de un grado mayor de profesionalización, por lo que el proceso de selección dependerá del perfil de cada funcionario, buscando de esta manera, fortalecer las habilidades de todo el personal.

Por otro lado, también se elaboró un calendario de reuniones de cada una de las Unidades para asegurar la comunicación y la fluidez de la información dentro de las mismas, así como el establecimiento de objetivos y el intercambio de retroalimentación, y otro, detallando la rotación de puestos de cada funcionario en periodos de vacaciones, licencias e incapacidades.

### 3.6.4 Segunda Fase: Planificación

En cuanto a los criterios de selección se proponen tres clasificaciones de personal:

**Clasificación A.** Aquellos que cuentan con un título de grado universitario y conocimientos en idiomas, de preferencia inglés como segundo idioma, técnicos en uso de Office y redacción.

**Clasificación B.** Aquellos que cuentan con estudios secundarios y/o técnicos y también en inglés, Office y redacción.

**Clasificación C.** Aquellos que cuentan con algún tipo de educación pero no poseen mucho conocimiento en inglés, office y redacción.

Aparte de estas clasificaciones se establecieron los siguientes criterios:

**Opcional.** La autoridad y/o el funcionario decide si desea ser parte del curso.

**En base a perfil del funcionario.** La autoridad propone o el funcionario se postula para formar parte del programa (con previa autorización), debe contar con conocimiento en el área.

**Todos.** Programas que de preferencia deben estar integrados por todo el personal de la Dirección.

De esta manera, se proponen las clasificaciones A, B Y C para identificar a los funcionarios que requieren con mayor inmediatez de los programas presentados, tomando como punto de partida una matriz que contiene con detalle, las áreas que cada funcionario desea fortalecer, no obstante, los demás funcionarios podrán postularse también a manera de reforzar sus conocimientos, contando con la aprobación de la autoridad competente de acuerdo con los criterios antes mencionados. Ésta, detalla los programas con su duración, horario, institución encargada, costo de inversión, información de contacto de las personas encargadas de cada uno de los programas y aspectos a considerar durante el proceso de selección. Las capacitaciones que estarán a cargo de la Academia Diplomática se realizarán en las instalaciones de la SRECI, las demás se encuentran detallados en el cuadro (Ver Anexo 1).

Los calendarios ilustran las propuestas en cuanto a días de reuniones y rotaciones de puestos. Las reuniones se establecen al inicio y final de la semana, lunes y viernes para las unidades de ceremonial y protocolo, lunes para planificación de la semana y viernes para retroalimentación, el horario queda sujeto a la disponibilidad de cada jefe de Unidad (Ver Anexos 2 y 3) .

Por otro lado, la Unidad de Privilegios e Inmunidades cuenta con un calendario de reuniones que difiere en la primera reunión, en lugar del día lunes se estableció el día miércoles dado que lunes y martes son días de recepción de documentación y jueves y viernes de entrega, el día viernes es el día con menor carga laboral por lo que la reunión de retroalimentación siempre queda calendarizada para ese día.

### 3.6.5 Tercera Fase. Elaboración de Perfil de Proyecto

El proyecto fue diseñado para ser desarrollado en la Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional ubicada en la Avenida Juan Ramón Molina, 1ra Calle, 7ma Avenida, Antiguo Edificio del Banco Central, Barrio El centro, Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras. Con la implementación del proyecto se busca hacerles frente a los problemas:

- El conocimiento centralizado de los procesos (manual de protocolo) que limita la fluidez y efectividad en la ejecución de los mismos.
- Falta de personal capacitado.
- Inefectividad en la ejecución de los procesos.
- Falta de comunicación y de habilidades de trabajo en equipo.

Mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- *reducir* el conocimiento centralizado de los procesos,
- *fortalecer* las capacidades de los funcionarios de la DGCD, e
- *implementar* estrategias que aseguren el buen funcionamiento de los procesos con el fin de fomentar la competitividad y eficiencia en la labor que se realiza.

Finalmente, para desarrollar el proyecto se necesita una inversión de: L.187.500 para un periodo de actividades de 5 meses. A continuación se ilustra la Ficha Resumen del Proyecto:

<b>NOMBRE DEL PROYECTO: “Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategia Motivating Public Employees”</b>		
Ubicación Geográfica: Tegucigalpa, Honduras	<b>Dirección:</b>	Avenida Juan Ramón Molina, 1ra Calle, 7ma Avenida, Antiguo Edificio del Banco Central, Barrio El centro, 8vo piso.
	<b>Fiscalía/División/Departamento:</b>	Francisco Morazán
	<b>Municipio:</b>	Distrito Central
<b>Representante Legal de la Dirección</b>	Luis Carlos Chavarría, Director General DGCD	
<b>Descripción de la Institución</b>	Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado	
<b>Dependencia Gestora de Cooperación Externa:</b>	N/A	
<b>Dependencia responsable de la ejecución del proyecto:</b>	DGCD	
<b>Datos de contacto del Titular de la Dependencia Responsable:</b>		
	<b>Dirección:</b>	Avenida Juan Ramón Molina, 1ra Calle, 7ma Avenida, Antiguo Edificio del Banco Central, Barrio El centro, 8vo Piso.
		<b>2236-0200 Ext. 3114</b>
		Correo electrónico: <a href="mailto:lc.chavarría@yahoo.com">lc.chavarría@yahoo.com</a>
<b>Beneficiarios del Proyecto: (Directos e Indirectos)</b>	<b>Directos:</b>	Funcionarios de la DGCD
	<b>Indirectos:</b>	SRECI, Cuerpo Diplomático, Agencias, Organismos y Bancos Internacionales a los que se les presta servicio.
<b>Principales problemas que se pretende resolver con la intervención del proyecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El conocimiento centralizado de los procesos (manual de protocolo) que limita la fluidez y efectividad en la ejecución de los mismos.</li> <li>• Falta de personal capacitado.</li> <li>• Inefectividad en la ejecución de los procesos.</li> <li>• Falta de comunicación y de habilidades de trabajo en equipo.</li> </ul>	
<b>Resumen del proyecto:</b>	Se propone implementar el Proyecto con el en dichas áreas con el fin de fomentar la competitividad y eficiencia en la labor que se realiza.	
<b>Objetivo General del proyecto:</b>	Llevar a cabo el proyecto “Optimización de los procesos y gestión del trabajo. Estrategia motivating public employees”.	
<b>Objetivos Específicos del proyecto;</b>	Se pretende <i>reducir</i> el conocimiento centralizado de los procesos, <i>fortalecer</i> las capacidades de los funcionarios de la DGCD, e <i>implementar</i> estrategias que aseguren el buen funcionamiento de los procesos con el fin de fomentar la competitividad y eficiencia en la labor que se realiza.	
<b>Costo del proyecto</b>	L.187,500	
<b>Periodo de Duración del Proyecto</b>	5 MESES	

Cabe resaltar que para que el proyecto pueda ser implementado, el presupuesto debe ser aprobado y facilitado por el departamento administrativo de la SRECI una vez que se cuente con el visto bueno del canciller.

### 3.6.5.1 KPIs (Key Performance Indicators)

Como parte del proyecto se proponen medidores de desempeño para asegurar la evaluación de algunas actividades.

- A. Para medir el cumplimiento de las reuniones, puede realizarse de manera semanal en base a la fórmula:

Cantidad de Reuniones Realizadas (QRR) Vs Cantidad de reuniones establecidas (QRE)=

$$2/2 = 1; 1*100= 100\%$$

O de manera mensual, ejemplo en base a 6 de 8 reuniones mensuales, es decir, incumplimiento de 2 reuniones:

$$2*4 = 8 ; 6/8 ; 0,75 *100 =75\%$$

En este caso, el 75% de las reuniones fueron completadas, para ver el impacto que tienen las reuniones en el desempeño del personal se propone contestar las siguientes preguntas: ¿Qué varió en esa semana que no se llevaron a cabo reuniones?, ¿Cómo impactó en las metas u objetivos establecidos?

**B.** Y de la misma forma con la rotación de puestos, pero, dado que el objetivo se estableció

en base al periodo de un año, la evaluación se hará al final del año utilizando la fórmula:

Cantidad de Puestos Rotados (QPR) Vs Cantidad de Puestos Establecidos (QPE):

$$2/2= 1; 1*100= 100\%.$$

Se espera que el índice o porcentaje de cumplimiento siempre sea el 100%, en caso de no ser así evaluar su impacto.



## **CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

- Se llevó a cabo la práctica profesional en la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, institución seleccionada debido a que es la encargada de conducir la política exterior y las relaciones diplomáticas de Honduras con los demás actores de la Comunidad Internacional. En ese sentido, constituye una gran plataforma de aprendizaje.
- Así como la puesta en práctica de lo aprendido a lo largo de la carrera de relaciones internacionales, misma que dotó a la alumna del conocimiento y habilidades necesarias para un correcto desenvolvimiento en el ámbito laboral.
- Se elaboró una propuesta de mejora viable que hiciera frente a las debilidades identificadas durante el proceso de práctica en la DGCD, siendo éste un proyecto que pretende fortalecer las capacidades del personal al igual que asegurar el cumplimiento de los procesos en tiempo y forma.

## 4.2 Recomendaciones

- A los futuros practicantes, que ejecuten una labor ejemplar, le tengan fé al sector público y se arriesguen a trabajar por una mejor Honduras; Que pongan en práctica el análisis crítico identificando oportunidades de mejora y presentando propuestas alcanzables y de calidad que les permitan destacarse como profesionales de alto nivel.
- A la Universidad, que incluya materias, cursos, talleres en su plan académico de la carrera de relaciones internacionales que estudien más a fondo los tratados internacionales, los temas diplomáticos y protocolarios, no solo internacionales sino a lo interno del país, así como modelos de distintos eventos en los que participan tanto agentes nacionales como internacionales.
- A la DGCD que ejecute el proyecto propuesto y de manera que se asegure el conocimiento y el correcto funcionamiento de los procesos, que se gestionen con transparencia, que se instruya a los funcionarios en temas de ética , trabajo en equipo y relaciones interpersonales en el campo laboral, en innovación y creatividad y por último, se trabaje en la fluidez de la información, a lo interno de la dirección y para con los actores de la comunidad internacional que se atienden con el objetivo de facilitar los procesos y brindar un mejor servicio.
- También a la DGCD, indicadores antes de cada capacitación que se imparta para asegurar que éstas cumplan con los objetivos planteados.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas. (1961).
- Fontanet, N. H. (Enero de 2019). *Fundació Factor Humà*. Obtenido de <https://factorhuma.org/es/actualitat/blog-factor-huma/13865-como-se-puede-motivar-a-los-trabajadores-del-sector-publico>
- Frey, Botann y Kreps. (1991). Investigating communication. An introduction to research methods.
- jurídica, E. (2020). *Enciclopedia jurídica* . Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/agentes-diplomaticos/agentes-diplomaticos.htm>
- La Gaceta. (06 de septiembre de 2018). Acuerdo No. 01-SG-2018. *La Gaceta*, págs. 11-14.
- Nazar, E. (2018). Ceremonial. Gestión de Eventos y Protocolo. Tegucigalpa, Honduras.
- Nazar, E. (2018). Protocolo. Historia y Conceptos. Tegucigalpa, Honduras.
- Salimah Samji, Matt Andrews, Lant Pritchett y Michael Woolcock. (2018). *Building State Capability at Harvard*. Obtenido de <https://bsc.cid.harvard.edu/>
- SINAIP. (2013). *Instituto de Acceso a la Información Pública SINAIP*. Recuperado el 2020, de <https://portalunico.iaip.gob.hn/>
- SRECI. (2018). *Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional*. Recuperado el 2020, de <http://www.sre.gob.hn/>

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1. Calendario de Capacitaciones

Listado de capacitaciones sugeridas								
No.	Programa	Duración	Horario	Institución	Inversión	Información de contacto persona encargada	Selección	Presupuesto en base a 5 personas :
1	Inducción, estudio de los procesos. (Manual de Protocolo y Ceremonial)	3 horas Lunes 15 de junio	Lunes 9.00 am - 12.00 pm	DGCD	Sin Costo	Abogado Luis Carlos Chavarria lc.chavarria@yahoo.com Director de la DGCD	Todos	N/A
2	Taller redacción de Notas Diplomáticas	7 horas Viernes 10 de julio	Viernes 9.00 am- 5.00 pm	Academia Diplomática SRECI	Sin Costo	Ingeniera Marilyn Molina Marilyn.molina@sreci.gob.hn Subdirectora de la Academia Diplomática	Opcional Clasificación C	N/A
3	Seminario de Ceremonial Diplomático	10 horas A partir del lunes 10 de agosto	Toda la Semana 8.00 am- 10.00 am	Academia Diplomática SRECI	Sin Costo	Ingeniera Marilyn Molina Marilyn.molina@sreci.gob.hn Subdirectora de la Academia Diplomática	Todos	N/A
4	Curso de Excel básico e intermedio	32 horas	Sabados 8.00 am -5.00 pm	UNITEC	L.7.200 por persona	<a href="mailto:admissionesteg@unitec.edu">admissionesteg@unitec.edu</a>	Opcional Clasificación C	L36.000
5	Taller de Comunicación y Relaciones Interpersonales	8 horas Viernes 4 /Sábado 5 de septiembre 7 horas	9.00 am-5.00 pm	Centro de Crecimiento de Recursos Humanos (CRECERH)	L.20.000 (- 20 personas)	Licenciada Blanca Salinas Asesora de Desarrollo Organizacional info@crecerh.com	Todos	L.20.000 (en base a 20 personas)
6	Taller de etiqueta y Protocolo	Viernes 21 de agosto	9.00 am- 5.00 pm Martes y Jueves	DGCD	Sin Costo	redamador@yahoo.com Subdirector DGCD	Todos En base a perfil	N/A
7	Diplomado en Organización y administración de eventos	60 horas 60 horas	4.00 pm-8.00 pm Miércoles y	UNITEC	L.13.500	<a href="mailto:admissionesteg@unitec.edu">admissionesteg@unitec.edu</a> Ingeniera Marilyn Molina	del funcionario Clasificación A y B En base a perfil	L67.500
8	Curso en Derecho Internacional	A partir del 6 de octubre 4 semanas	Viernes 3.00pm- 5.00pm	Academia Diplomática SRECI	Sin Costo	Marilyn.molina@sreci.gob.hn Subdirectora de la Academia Diplomática	del funcionario Clasificación A	N/A
9	Idiomas/ Ingles	A partir del lunes 6 de julio	Lunes a Viernes 7-8 pm	Academia Europea	L.12.800	Nadia Aceituno academia.admision@gmail.com	Opcional Clasificación C	L.64.000

TOTAL INVERSION

L187.500

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2.

### Calendario de Reuniones Semanales

Horario en base a disponibilidad del Jefe	Calendario de Reuniones				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Privilegios e Inmunidades			X		X
Protocolo y Ceremonial	X				X

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO 3

### Calendario de Rotación de Puestos

Dirección General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado. Calendario de Rotación de Puestos				
N.	Nombre	Cargo	Persona que cubrira puesto, Opción 1	Opción 2
1	Luis Carlos Chavarria	Director General de Protocolo y Ceremonial Diplomático de Estado	Reynieri Amador	Isabel Ramirez
2	Reynieri Amador	Subdirector de la Dirección	Isabel Ramirez	Kate Montes
3	N/A	Jefe de la Unidad del Ceremonial	Kate Montes	Isabel Ramirez
4	Carlos Coello	Jefe de la Unidad de Protocolo	Daniel Berrios (aeropuerto)/ Karen Miranda (oficina)	Kate Montes (aeropuerto)/Ricardo Chiuiz (oficina)
5	Yolanda Membreño	Jefe de la Unidad de Inmunidades y	Ritza Ardon	Anibal Ardon
6	Isabel Ramirez	Asistente de la Dirección	Kate Montes	Jessica Andino
7	Jessica Andino	Encargada de Recepción	Wendy Andrade	Isabel Ramirez
8	Wendy Andrade	Encargada de Correspondencia	Jessica Andino	Isabel Ramirez
9	Karen Miranda	Oficial de Protocolo-Eventos	Ricardo Chiuiz	Carlos Coello
10	Ricardo Chiuiz	Oficial de Protocolo-Eventos	Karen Miranda	Andres Andrade
10	Kate Montes	Oficial de Protocolo-Eventos	Andres Andrade	Arquimides Flores
11	Andres Andrade	Oficial de Protocolo	Arquimides Flores	Misael Vallecillo
12	Misael Vallecillo	Oficial de Protocolo	Arquimides Flores	Andres Andrade
13	Arquimides Flores	Oficial de Protocolo	Misael Vallecillo	Andres Andrade
14	Ritza Ardon	Asesora de Privilegios	Yolanda Membreño	Anibal Ardon
15	Aura Fiallos	Oficial de Privilegios	Luis Mejia	Melissa Villalta
16	Melissa Villalta	Oficial de Privilegios	Anibal Ardon	Luis Mejia
17	Anibal Ardon	Oficial de Privilegios	Melissa Villalta	Aura Fiallos
18	Luis Mejia	Oficial de Privilegios	Aura Fiallos	Anibal Ardon
19	Daniel Berrios	Oficial Aeropuerto	Carlos Coello	Kate Montes
20	Luis Ramos	Mesero	Mesero	Mesero
21	Alexander Benitez	Conserje	Misael Vallecillo (banderas/poa) Jessica (proveeduría)	Ricardo Chiuiz (banderas) Wendy Andrade (proveeduría/poa)

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO 4

### Matriz de Capacitaciones solicitadas por Funcionarios

	Nombre	Cargo	Nombre del Curso	País	Nombre de la Institución	Descripción del Nivel de Importancia de optar al curso
1	Reynieri Amador	Subencargado de la Dirección	Informática.	Honduras	Cancilleria	Medio
2	Giselle Hernandez	Jefe de la Unidad del Ceremonial	Etiqueta y Protocolo, Idiomas, Redacción, Oratoria, Posgrado en Ciencias Políticas.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
3	Carlos Coello	Jefe de la Unidad de Protocolo	Barismo, Catación de Café.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Medio
4	Yolanda Membreño	Jefe de la Unidad de Inmunities y Privilegios	Posgrado en Ciencias Politicas, Actualizacion Legal, Derecho Tributario.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Medio
5	Isabel Ramirez	Asistente de la Dirección	Idiomas, Ceremonial Diplomático, Etiqueta y Protocolo	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
6	Jessica Andino	Encargada de Recepción	Inglés, Office, Ortografía y Redacción, Inteligencia Emocional, Etiqueta y Protocolo.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
7	Wendy Andrade	Encargada de Correspondencia	Informática, Office, Ceremonial y Protocolo, Inglés.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
8	Karen Miranda	Oficial de Protocolo-Eventos	Organización y Montaje de Eventos, Catering.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
9	Kate Montes	Oficial de Protocolo-Eventos	Idiomas, Ceremonial Diplomático, Etiqueta y Protocolo.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario

10	Misael Vallecillo	Oficial de Protocolo	Idiomas	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
11	Arquimides Flores	Oficial de Protocolo	<b>VACACIONES</b>			
12	Ritza Ardon	Oficial de Privilegios	Actualización Legislativa, Idiomas.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Bajo
13	Aura Fiallos	Oficial de Privilegios	Etiqueta y Protocolo, Idiomas, Decoración y Montaje de Eventos.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Medio
14	Melissa Villalta	Oficial de Privilegios	Inglés, Atención al Cliente, Etiqueta y Protocolo, Redacción, Ortografía, Administración.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
15	Anibal Ardon	Oficial de Privilegios	Políticas publicas orientada a agua y saneamiento, agenda 20/30 ODS, manejo de fondos en la cooperacion internacional.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
16	Luis Mejia	Oficial de Privilegios	Políticas Públicas orientadas en agua y saneamiento, agenda 20/30 ODS, manejo de fondos en la cooperación internacional, cambio climático.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
17	Daniel Berrios	Oficial Aeropuerto	Inglés avanzado, Diseño Gráfico, Administración Pública, Gestión de Calidad.	Honduras/Extranjero	UNITEC	Prioritario
18	Luis Ramos	Mesero	Atención al Cliente.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario
19	Alexander Benitez	Conserje	Inglés, Inteligencia Emocional, Office, Etiqueta y Protocolo.	Honduras/Extranjero	Cancilleria	Prioritario

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO 5.

### Matriz Costo- Beneficio

Matriz Costo-Beneficio	
Costo	Beneficio
<p>Curso de Inglés Superintensivo, Diplomado en gestión y organización de eventos, curso de excel básico e intermedio y Taller en comunicación y relaciones interpersonales.</p> <p>Cupos disponibles: 5 por cada curso a excepción del taller que es en base a 20 personas.</p> <p>Inversión: L.187,500</p>	<p>El fomento de capacidades y habilidades del personal de la DGCD les permitirá ser más competitivos y eficientes en su entorno laboral, cumpliendo exitosamente con la ejecución de los procesos correspondientes en pro de lograr los objetivos de la Dirección.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO 6.

### **Contenido Temático del Taller en Comunicación y Relaciones Interpersonales**

#### **Sesión 1: La Comunicación Base de las Verdaderas Relaciones Interpersonales**

- Axiomas de la Comunicación.
- Importancia de la Comunicación en las relaciones interpersonales.
- Ingredientes Básicos en las Relaciones Personales.
- Niveles mentales en toda relación humana.



## **Sesión 2: Relaciones Interpersonales en Azucarera Tres Valles.**

- Hábitos de Cortesía aplicados a las relaciones interpersonales dentro de Azucarera Tres Valles.
- ¿Cómo nos gustaría ser tratados? • Manejo de la Crítica con las demás personas dentro de Azucarera Tres Valles.
- ¿Qué mensajes entregamos cada día?

## **Sesión 3: Valores y círculo de influencia • Autoconocimiento personal.**

- Liderazgo de vida por valores.

Valores Clave: Ciudadanía Corporativa, Integridad (Ética), Actitud de Trabajo en Equipo y Satisfacción al Cliente, Valores y círculos de influencia.

- La Ética como herramienta para mi trabajo dentro de la empresa.
- Herramientas para ser más efectivo y eficiente en su vida laboral.
- Hábitos para una vida laboral y personal efectiva.

### **LA INVERSIÓN INCLUYE:**

- 08 Horas de Capacitación.
- Diseño y reproducción del Manual para cada participante junto con el apoyo bibliográfico.
- Material didáctico para cada participante.
- Identificador Personalizado para cada participante.
- Diploma para cada participante.
- Informe de Hallazgos y recomendaciones del programa.

**SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES DEBERA APORTAR:**

- Salón de Capacitación
- Equipo Audiovisual completo.
- Alimentación para los participantes y equipo consultor durante el evento.

**ANEXO 7.****ACTIVIDADES REALIZADAS**

<b>TARIFAS DE CUMBRE DE SICA</b>				
<b>N O.</b>	<b>HOTEL</b>	<b>TIPO DE HABITACIÓN</b>	<b>TARIFA</b>	<b>IMPUESTO</b>
<b>1</b>	<b>Hotel Marriott</b>	Habitación Sencilla (Una Persona)	\$75.00	\$89.25
		Habitación Sencilla (Dos Personas)	\$85.00	\$101.15
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>2</b>	<b>Hotel Plaza Juan Carlos</b>	Ejecutiva Sencilla Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$80.00	\$95.20
		Ejecutiva Sencilla Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$70.00	\$83.30
		Ejecutiva Doble Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$95.00	\$113.05
		Ejecutiva Doble Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$80.00	\$95.20
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>3</b>	<b>Hotel Plaza San Martin</b>	Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$66.00	\$78.54
		Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$50.00	\$59.50
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$77.00	\$91.63
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$60.00	\$71.40

		Deluxe Triple Tarifa Corporativa ( Incluye Desayuno)	\$88.00	\$104.72
		Deluxe Triple Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$70.00	\$83.30
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>4</b>	<b>Hotel Plaza Del General</b>	Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$56.00	\$66.64
		Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$45.00	\$53.55
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$67.00	\$79.73
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$55.00	\$65.45
		Deluxe Triple Tarifa Corporativa ( Incluye Desayuno)	\$78.00	\$92.82
		Deluxe Triple Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$65.00	\$77.35
		Deluxe Cuadruple Tarifa Corporativa ( Incluye Desayuno)	\$94.00	\$111.86
		Deluxe Cuadruple Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$80.00	\$95.20
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>5</b>	<b>Hotel Plaza Del Libertador</b>	Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$56.00	\$66.64
		Deluxe Sencilla Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$45.00	\$53.55
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (Incluye Desayuno)	\$67.00	\$79.73
		Deluxe Doble Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$55.00	\$65.45
		Deluxe Triple Tarifa Corporativa ( Incluye Desayuno)	\$78.00	\$92.82

		Deluxe Triple Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$65.00	\$77.35
		Deluxe Cuadruple Tarifa Corporativa ( Incluye Desayuno)	\$94.00	\$111.86
		Deluxe Cuadruple Tarifa Corporativa (No Incluye Desayuno)	\$80.00	\$95.20
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>6</b>	<b>Hotel Real Colonial</b>	Habitación Sencilla (Una cama, una persona)	\$ 59.50	\$70.81
		Habitación Doble (Una cama, dos personas)	\$71.40	\$84.97
		Habitacion Doble (Dos camas, dos personas)	\$83.30	\$98.29
		Habitacion Triple (Tres camas, tres personas)	\$95.20	\$113.29
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				
<b>7</b>	<b>Hotel Honduras Maya</b>	<b>Piso Estandar</b>		
		Habitacion Sencilla	\$70.00	\$83.30
		Habitacion Doble (Dos camas, dos personas)	\$80.00	\$95.20
		<b>Piso Ejecutivo</b>		
		Habitacion Sencilla	\$90.00	107.1
		Habitacion Doble	\$100.00	119
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>				

<b>TARIFAS DE ALOJAMIENTO</b>						
<b>NO.</b>	<b>HOTEL</b>	<b>TIPO DE HABITACIÓN</b>	<b>TARIFA</b>	<b>IMPUESTO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>Contacto</b>
1	Hotel Hyatt	Habitación Sencilla (Una Persona)	\$115.00	\$136.85	2202-6000	Raquel Carbajal
		Habitación Sencilla (Dos Personas)	\$125.00	\$148.75		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
2	Hotel Marriott	Habitación Sencilla (Una Persona)	\$75.00	\$89.25	2242-0033 / Ext. 2082 harold.arevalo@marriott.com	Harold Arevalo
		Habitación Sencilla (Dos Personas)	\$85.00	\$101.15		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
3	Hotel Holiday Inn Express	Habitacion Sencilla (Incluye Desayuno)	\$99.00	\$117.81	2275-3400 / 9951-7819 Nidzy.amador@agrisal.com	Nidzy Amador
		Habitacion Doble (Incluye Desayuno)	\$109.00	\$129.71		
		Habitacion Triple (Incluye Desayuno)	\$119.00	\$141.61		
		Habitacion Cuadruple (Incluye Desayuno)	\$129.00	\$153.51		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
4	Hotel Portal del Angel	Habitación Sencilla (Incluye Desayuno)	\$90.00	\$107.10	2239-6538 administracion@portaldelangel.hn.com	Claudia Mendez
		Habitación Doble (Incluye Desayuno)	\$105.00	\$124.95		
		Junior Suite (Incluye Desayuno)	\$110.00	\$130.90		
		Suite (Incluye Desayuno)	\$130.00	\$154.70		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
5	Hotel Clarion	Habitacion Sencilla (Incluye Desayuno)	\$123.93	\$153.00	2202-4200 / 3190-0911	Allison Escoto
		Habitacion Doble (Incluye Desayuno)	\$140.13	\$173.00		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
6	Hotel Excelsior	Habitación Sencilla (Incluye Desayuno)	\$48.60	\$60.00	2237-2638 info@hotelandcasinoexcelsior.com	Melvin Carbajal
		Habitación Doble (Incluye Desayuno)	\$63.18	\$78.00		
		Habitación Triple (Incluye Desayuno)	\$81.00	\$100.00		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						
7	Hotel El Eden	Habitación Sencilla	\$39.48	\$48.74	2222-0711/ 9841-0118 hoteleden15@yahoo.com	Heydi Garcia
		Habitación Doble	\$39.48	\$48.74		
		Habitacion Triple	\$42.77	\$52.80		
<b>Tarifa mas 15% IVA y 4% Impuesto de Turismo</b>						



*Día de la diplomacia, se llevó a cabo tres condecoraciones*



*Meetings Events Networking, propuestas de proveedores para logística de eventos*



*85 Aniversario de amistad Honduras-Japón, realizada en conjunto con dicha Embajada y sus Agencias de Cooperación AHBJEHA, JICA*



*Reuniones Técnicas del SICA*



*Entrega de presentes por el día de la Mujer en la SRECI*



*Recepción Ofrecida por la Agencia de Cooperación Canadiense*