



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTÉS

SUSTENTADO POR:

KELLY ALEJANDRA GARCÍA VELÁSQUEZ

21651113

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

ASESOR DE PRACTICA:

LIC. CLAUDETTE CUBERO

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A

OCTUBRE DEL 2021

Índice de Contenido

Contenido

Índice de Ilustraciones	VII
Índice de Tablas	VIII
Dedicatoria.....	IX
Resumen Ejecutivo.....	XI
Introducción	XIII
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos específicos.....	1
1.2 Datos Generales de la Empresa	2
1.2.1 Reseña Histórica.....	2
1.2.3 Misión	3
1.2.4 visión	3
1.2.5 Principios de la CCIC	4
1.2.6 Organigrama	7
2. Capítulo II.....	8
2.1 Actividades realizadas en la Institución.....	9
2.1.1 Actividad 1: Actualización de Fichas de Personal	9

2.1.2 Actividad 2: Actualización de perfiles y descripción de Puestos	10
2.1.3 Actividad 3: Actualización del programa de vacaciones	11
2.1.4 Actividad 4: Elaboración de Presentaciones para capacitaciones	11
2.1.5 Actividad 5 Creación de nuevo Formato	12
3. Capítulo III	13
3.1 Propuesta de mejora implementada	13
3.1.1 Propuesta: Programa de experiencia en la CCIC	13
3.1.2 Descripción de la Propuesta	13
3.1.3 Impacto de la Propuesta	14
3.2.1 Propuesta 2 Directorio Empresarial	15
3.2.2 Descripción de la Propuesta	15
3.2.3 Impacto de la Propuesta	16
4. Capítulo 4	17
4.1 Conclusiones	17
4.2 Recomendaciones	18
4.2.1 Recomendaciones a la CCIC	18
4.2.2 Recomendaciones a UNITEC	19
4.2.3 Recomendaciones a colegas	19
Bibliografía	21
Glosario	22

Anexos	24
---------------------	-----------

Índice de Ilustraciones

Figura 1	7
-----------------------	----------

Figura 2	16
-----------------------	-----------

Índice de Tablas

Tabla 1 Formato de descripción y perfil de puesto	12
--	-----------

Dedicatoria

Con la finalización de mi práctica profesional me siento muy contenta ya que es una experiencia enriquecedora tanto personal como profesional. Detrás de mis logros hay personas apoyándome y esforzándose para que yo pueda cumplir mi objetivo que es ser una profesional de la Licenciatura de Relaciones Internacionales en Comercio Internacional. Quiero dedicar este logro a mi mamá y a mi papá que siempre estuvieron para apoyarme en cada cosa que necesite a lo largo de estos años de estudio, por darme palabras de motivación cuando las necesitaba, por creer y sobre todo por siempre estar para mí. Así como también por hacerme ver de lo que soy capaz de lograr. Estoy muy orgullosa de los padres, familia y amigos que fueron de apoyo ya que sin esto no lo hubiera logrado. ¡Muchas gracias!

Agradecimientos

Son muchas las personas a las que les debo las gracias por ayudarme en este largo y bonito proceso. Han sido personas fundamentales para que yo pueda alcanzar mi objetivo y me siento muy agradecida y contenta por culminar esta etapa y empezar una nueva en el ámbito laboral.

Primeramente, le doy gracias a Dios por darme esta oportunidad y siempre bendecirme y abrirme puertas a lo largo del camino, cosas que me parecían imposibles las logre y es gracias a el y solo me quedar decir gracias.

También quiero agradecer a mi madre y a mi padre porque siempre están para apoyarme, para escucharme, si tengo una nueva idea o proyecto se los comento y siempre me apoyan en mis planes, siempre estuvieron para mí en todas mis etapas y sé que así seguirá siendo, este apoyo es fundamental para cumplir mis logros.

Agradezco a mis formadores desde que era una niña hasta ahorita que culmino mi carrera y pronta a recibir mi título universitario. En mis conocimientos cada uno aportó para enriquecerlo y hacer de mi la profesional que puedo llegar a ser, sé que todavía me quedan muchas cosas por aprender y nuevos conocimientos que adquirir.

También, por último, quiero agradecer a la CCIC, empresa que me abrió las puertas para dar este último paso y cumplir con el último requisito para obtener mi título de licenciada.

Resumen Ejecutivo

El presente informe es requisito previo para obtener el título como Licenciada de la carrera de Relaciones Internacionales. La práctica profesional suele constituirse como el primer paso de un estudiante en el mercado laboral. Se trata de una etapa que combina cuestiones típicas de un empleo (la necesidad de alcanzar un cierto grado de productividad, la obligación de acatar las órdenes de un superior.) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje. (Enríquez, s. f.).

Dentro de la práctica profesional se observa el mundo laboral siendo parte de él, tomando en cuenta aspectos, oportunidades de mejora, planteando propuestas, acatando ordenes, cumplir objetivos o metas diarias.

En el presente informa se muestra detalladamente el proceso de la práctica profesional, la cual fue realizada en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortes, tomando en cuenta que el presente informe fue realizado por la alumna Kelly Alejandra García Velasquez previo a la investidura del título de Licenciada en Relaciones Internacionales en Comercio Internacional en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC, San Pedro Sula, Cortes).

La práctica profesional fue realizada en San Pedro Sula en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortes específicamente en oficinas en área de recursos humanos. Para conocer un poco de la institución antes mencionada se dará una breve explicación de la función de la empresa. La Cámara de Comercio E Industrias de Cortes por sus siglas (CCIC) es una entidad de Derecho Público, reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia, fundada en 1931 y con sede en San Pedro Sula, Cortés, 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. (Quiénes Somos – Cámara de Comercio e Industria de Cortés, s. f.).

Específicamente en el área de recursos humanos. En recursos humanos se encargan de hacer el reclutamiento a las personas que deseen ser parte de la empresa y estén en búsqueda de trabajo, realizar entrevistas, capacitación a empleados, proyectos de desarrollo, reuniones para realización

de convenios con otras empresas y el desarrollo de la CCIC, manejo de datos generales y específicos de los empleados, y organización de personal por áreas.

En la primera semana de practica se dio un proceso de ir conociendo y adaptando al funcionamiento de la empresa, de que se encargan, cuáles son las áreas de la empresa, funciones, beneficios que obtienen los miembros al formar parte, conocimiento del personal. Plantearon las responsabilidades que se debían realizar, cabe resaltar que las tareas eran asignadas a diario, se realizaban diversas de estas durante lo que indica la encargada de supervisar la práctica profesional.

Introducción

En el presente documento se tomará en cuenta la empresa en donde fue realizada la práctica profesional, cargo, datos generales de la empresa como reseña histórica, así como también otros aspectos relevantes que de dicha institución la cual es: Cámara de Comercio E Industrias de Cortes, ubicada en San Pedro Sula, Cortes. La CCIC es una entidad de Derecho Público, reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia, fundada en 1931 y con sede en San Pedro Sula, Cortés, 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. Actualmente cuenta con aproximadamente 55 empleados, dentro de esta empresa el cargo que desarrolle fue como asistente en recursos humanos.

En el siguiente informe se explicará los objetivos de la realización de la práctica, objetivo de la empresa, misión, visión, principios, reseña histórica, estructura organizacional, propuesta de mejora, y actividades que se desarrollaron durante el periodo de práctica. Esto es de ayuda tanto para el estudiante como para la empresa ya que como se mencionó anteriormente habrá una propuesta de mejora en la que puede haber cambios significativos y de la mejora continua como institución. así mismo con la práctica profesional el estudiante logra poder tener una idea de cómo es el funcionamiento de la empresa de la cual es parte y también saber cómo funciona el ámbito laboral y desarrollarse como profesional. También el informe contara con conclusiones, y recomendaciones para la empresa en la cual fue realizada la práctica profesional.

1. Capítulo I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo General

Desarrollar y poner en práctica habilidades y conocimientos como futura licenciada en la carrera de Relaciones Internacionales con orientación en comercio internacional y tener un mejor conocimiento del funcionamiento del ámbito laboral.

1.1.2 Objetivos específicos

- Desarrollar las actividades diarias que sean asignados por la empresa
- Poner en práctica conocimientos y habilidades obtenidas a lo largo de años de estudio.
- Determinar aspectos de mejora que ayuden a la empresa a poder tener un mejor servicio y desarrollo.
- Realizar propuesta de mejora para la empresa y así lograr un mejor desempeño de la empresa en determinada área.

1.2 Datos Generales de la Empresa

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

1.2.1 Reseña Histórica

Para lograr entender el funcionamiento de estas se dará una breve explicación de la función que tienen las cámaras y es que como personas jurídicas de derecho privado cumplen por delegación legal algunas funciones públicas como es el caso de los registros públicos: mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro, carácter privado que no pierden por el hecho de que hayan recibido el encargo de cumplirlas. Estas funciones son expresamente señaladas en la ley y han de cumplirse en la forma taxativa señalada en los ordenamientos que las consagran y las regulan, en consecuencia, sus funciones regladas y las Cámaras solo actuar conforme a dichas reglas. (Camargo, s. f.).

Su origen se debe a un grupo de empresarios que, al ver la necesidad de organizarse, optaron por integrarla para apoyar la actividad económica e iniciar la historia dinámica del empresariado de la región norte de nuestro país, que se ha distinguido por su carácter visionario y emprendedor.

La CCIC es una entidad de derecho público, reconocida por el Estado, con Personalidad Jurídica propia y con domicilio en San Pedro Sula, conocida como capital industrial de Honduras, desde donde se ha proyectado por su representatividad, cohesión y credibilidad. 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. 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.

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés continúa teniendo una activa participación en el acontecer nacional, al estar abierta al diálogo con los distintos sectores de la comunidad y, representar al empresariado que consciente de su responsabilidad social da su aporte decisivo al desarrollo del país. (*Historia – Cámara de Comercio e Industria de Cortés*, s. f.).

Los clientes directos son los miembros afiliados del Departamento de Cortés, las organizaciones públicas y privadas a quienes ofrecen servicios de registro de comerciantes, afiliación de membresías; 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.

Se comprometen a brindar servicios socialmente responsables, financieramente autosostenibles, con eficiencia, agilidad y amabilidad, disponiendo para ello de personal calificado, infraestructura adecuada y tecnología de avanzada.

1.2.3 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.

1.2.4 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.

1.2.5 Principios de la CCIC

1. De 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.

2. De Legalidad

- La Cámara como institución legalmente constituida exige a sus autoridades, órganos y miembros la estricta observancia de la ley y vela porque la actividad empresarial, en función de su legitimidad, se enmarque en tales principios jurídicos.

3. De Ética

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

4. De 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.

5. De Eficiencia

- La Cámara rinde culto a la eficiencia como elemento excluyente del conformismo, la mediocridad y el oportunismo. Consecuentemente, formará sus directivas con personalidades relevantes de indiscutible moralidad y reconocido éxito empresarial; y procurará que este

principio se aplique en los demás entes nacionales representativos de la empresa privada.

6. De 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.

7. De 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.

8. De Responsabilidad Social

- Consciente de que las riquezas de las naciones es fruto de la cooperación entre 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.

9. De Patriotismo

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

10. De 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 institucional y objetivamente sus criterios acerca del arte o ciencia de gobernar el país, cuando el bien común así lo requiera. (*Declaración de Principios – Cámara de Comercio e Industria de Cortés, s. f.*).

1.2.6 Organigrama

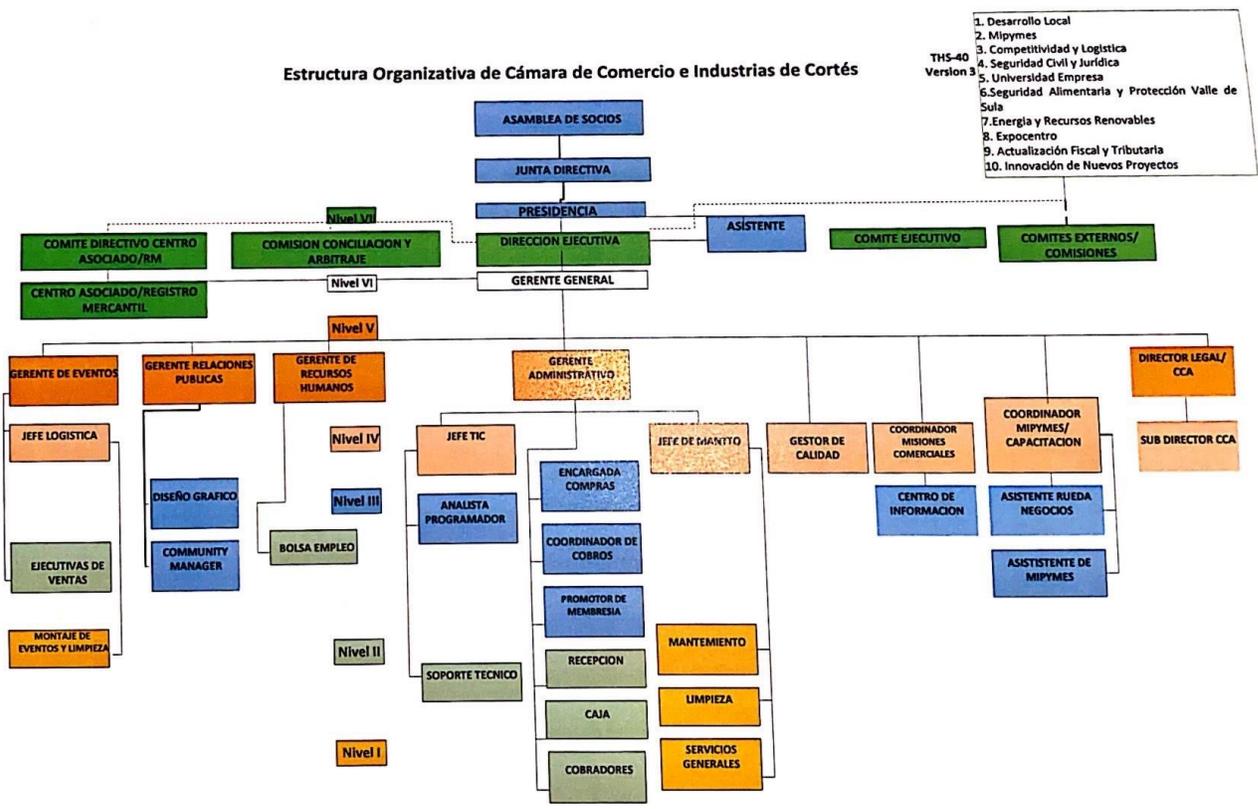


Figura 1

2. Capítulo II

En este capítulo se estará abordando se detallarán las actividades realizadas en el departamento de recursos humanos dentro de la Cámara de Comercio E Industrias de Cortes.

En este departamento es el encargado de archivar, detallar, organizar expedientes, puestos de trabajo de las personas en diferentes áreas, así como también evaluar habilidades de los empleados, y brindar capacitaciones y webinars de diversos temas y con expertos en las diferentes áreas para el desarrollo potencial del empleado. Dentro de los departamentos que supervisa esta área se encuentran: Área de servicios generales, consorcio legal, departamento de relaciones públicas.

Para lograr una mejor comprensión acerca del funcionamiento de esta área se estará detallando los objetivos o actividades que debe cumplir el encargado de recursos humanos a continuación:

Misión del Cargo: Maximizar el nivel de desempeño de la organización, mediante la excelencia organizacional (cultura organizacional, integración equipos de trabajo, gestión por competencias) para el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la CCIC.

Contribución esperada: Asegurar que el talento de la CCIC cumpla con las competencias exigidas en su puesto, para el eficiente desarrollo de sus funciones, manteniendo un clima laboral que permita calidad en el servicio y productividad.

Actividades para cumplir del área de Recursos Humanos: Coordinar con gerentes y jefes elaboración y actualización de perfiles de puesto, Coordinar la evaluación del personal de acuerdo a procedimiento de evaluación de desempeño, Definir y someter a aprobación validación y actualización de la estructura organizacional de la CCIC, Reclutar y seleccionar personal, de acuerdo a procedimiento definido para esta labor, a fin de garantizar la contratación del personal con las competencias requeridas del puesto, Cumplir con el programa de capacitación y formación diseñado para el talento humanos de la CCIC alcance el nivel óptimo

de sus competencias, Definir y someter a aprobación política y escala salarial, a fin de contar con una herramienta que permita hacer los aumentos y ajustes salariales de forma correcta, Controlar el cumplimiento del rol vacacional del personal, con el objetivo de que el personal goce de sus vacaciones en tiempo y forma, Mantener todos los registros necesarios concernientes al personal (fichas), para evitar no conformidades en el levantamiento de auditorías al proceso de Talento Humano, Cumplir con el rol de gestor de calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la CCIC, a fin de asegurar cumplimiento de la política de calidad, mediante la gestión eficaz de cada uno de los procesos, Mantener un clima laboral que satisfaga las necesidades de la CCIC y los empleados, Evaluar las propuestas presentadas por los gerentes y jefes sobre ampliación de plazas y someter a aprobación de la Dirección Ejecutiva, y finalmente Representar a la institución ante las Autoridades de gestión de trabajo.

2.1 Actividades realizadas en la Institución

2.1.1 Actividad 1: Actualización de Fichas de Personal

En la presente actividad se realizaron reuniones con cada empleado, consistía en la visita como asistente de recursos humanos a cada departamento, se agendaba cita para poder llegar en horas donde las personas pertenecientes al área pudieran responder a los datos solicitados. Esto se realiza para poder contar con información actualizada ya que había datos que eran de años anteriores entre años 2015-2018.

Los datos que se solicitaban por fichas personales eran: Nombre completo del empleado, fecha de nacimiento, estado civil, nombre de conyugues, sexo, cantidad de hijos y sus edades, dirección exacta, nombre y edad de sus padres, numero de identidad, RTN, número de seguro social, profesión u oficio, cargo que ocupa, puesto, departamento dentro del cual se desempeña en la empresa, jefe inmediato, registro de cambios de puestos dentro de la empresa (si aplica), registro de seguimientos (Memorandos), y cesantías pagadas.

Esta Ficha resumen de datos personal se realizó en un formato de Excel, una vez aprobada por Gerente de recursos humanos se imprimieron cada una de estas fichas y se archivó en expedientes de cada empleado.

2.1.2 Actividad 2: Actualización de perfiles y descripción de Puestos

En esta actividad se realizó una organización de documentación de empleados de la empresas por áreas como por ejemplo: Empleados de Departamento de comunicación e imagen, registro mercantil, desarrollo empresarial, Departamento de cobros, Departamento de TIC (Técnicos en mantenimiento), Departamento de logística, eventos y convenciones, administración, departamento comercial, recursos humanos, Servicios Generales, así como también actualización de fichas de personal de director ejecutivo, presidente de la cámara y asistente de presidencia.

Como Asistente de Recursos Humanos, se observó la importancia de tener un registro clasificado de esta manera para tener un mejor control de la empresa, actividades que desarrollan los empleados y conocer cuáles son las funciones, objetivos y misiones de cada cargo para lograr un completo y eficaz funcionamiento de la empresa.

En la actualización de fichas de personal se realizó organización de documentación ya que había documentos que se encontraban con otros documentos que no correspondía, por lo tanto, lo que se realizó fue una colocación por ejemplo revisar documentos que tuvieran el mismo nombre para de esta manera clasificarlos, organizarlos y ubicarlos donde corresponde. Se colocaron por secciones es decir primera hoja de contratación del empleado, Memorandos que son un tipo de seguimiento al empleado en caso de aplicar un aumento salarial o un llamado de atención, permisos laborales, incapacidades, hojas de vacaciones, hoja de confidencialidad firmada por empleados y Gerente de recursos humanos, hoja de descripción de puesto con función de actividades, pago de cesantías.

Cabe resaltar que esto se hizo en todos los departamentos y por empleados, también se realizó una búsqueda de documentos faltantes que son de importancia para comprobar la dirección de los empleados, por lo tanto se procedió a revisar si todos contaban con recibo de energía o de agua y así poder comprobar la información que está en su perfil, y de no encontrarla se solicitó al empleado presentarla para poder agregarla a su expediente, así como también un croquis de la ubicación exacta de sus casas para contar con información completa del empleado.

Como último punto cabe mencionar que para esta actividad existía un formato de perfil y descripción de puestos que abarcaba muchas páginas, por lo tanto, se hizo consulta a Gerente de recursos humanos para poder realizar un formato distinto, realizar ciertos cambios y hacerlo más

organizado y no muy extenso. Una vez obtenida la aprobación para poder aplicar el cambio, se realizó un formato diferente y antes se utilizaba un formato versión 3, ahora se utiliza el formato que se realizó que es un formato versión 4. Por lo tanto, toda la información que estaba en formatos versión 3 se realizó el traslado a los formatos versión 4 de cada empleado.

2.1.3 Actividad 3: Actualización del programa de vacaciones

Para la realización de esta actividad se obtiene un formato de hoja de vacaciones, para estos los empleados acudían al departamento de recursos humanos solicitada información acerca de si contaban con días de vacaciones disponibles, una vez dada la información acerca de días disponibles para tomar vacaciones, se llenaba una hoja con datos solicitados y se preguntaba a los empleados que fechas querían sus vacaciones y por cuantos días dentro del rango de días disponibles. Una vez lleno el formato se autorizaba por Gerente de Recursos Humanos con su firma y sello, luego se imprimía y finalmente se archivaba en su expediente para tener actualizada la información de solicitudes de vacaciones.

Existían folders con solicitudes de vacaciones de diferentes personas por lo tanto se organizaron por nombres y se archivaban en el archivo correspondiente de cada empleado.

2.1.4 Actividad 4: Elaboración de Presentaciones para capacitaciones

De manera semanal se brindan capacitaciones a los socios de la CCIC en diferentes temas, pero siempre relacionado con el desarrollo empresarial, ejemplo responsabilidad social, como hacer crecer sus negocios, de que maneras pueden mejorar, estar atentos a lo que el cliente quiere y poder satisfacer sus necesidades y brindar un buen servicio, apoyo a Mipyme, estas capacitaciones eran brindadas por personal de desarrollo empresarial y también se realizaban presentaciones de capacitaciones por parte de recursos humanos con empresas con las que tiene convenios por algún trabajo de responsabilidad social. Por lo tanto, en esta tarea era asignado el tema que iba a tratar y la información que debía incluirse, cabe resaltar que se podía incluir información adicional que se considere era relevante para el tema y consultarlo para ver si se dejaba en la presentación. En esta tarea el objetivo principal es el realizar una presentación amigable, bien estructurada, ordenada, con diseños y muy graficas sin estar cargadas de texto.

2.1.5 Actividad 5 Creación de nuevo Formato

El objetivo principal de esta actividad era buscar formatos de perfiles de puestos de otras empresas, ejemplos en Google y comparar con lo que hacía falta dentro del formato que se tenía en la CCIC. Por lo tanto, se realizó la búsqueda de estos formatos, para poder agregar funciones que hicieran falta a un nuevo formato que se puso en marcha. Primero utilizaban un perfil de descripción de puestos formato versión 3, al asignarse la tarea se hicieron modificaciones y se hizo el cambio a un formato versión 4, un formato más amigable, corto ya que el 1 formato estaba dividido en 5 páginas, entonces se redujo, pero siempre tomando en cuenta todos los aspectos importantes. A continuación, se muestra ejemplo de la creación del nuevo formato que se utiliza en la CCIC.

CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTES		DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO EJECUTIVO DE EVENTOS			Empleado #:
Aprobado por: Recursos Humanos		Fecha: 1 /11/ 2021	Version 4	THS-44	
1. Descripción del Cargo					
1.1 Identificación					
Nombre del Cargo	Ejecutivo de Eventos				
Area a la que pertenece	Eventos y convenciones				
Cargo del Jefe Directo	Gerente de convenciones y eventos				
Cargos que le reportan	0				
1.2 Objetivo General					
2. Misión del Cargo					
Promover la venta de productos y servicios de la CCIC, mediante propuestas ofrecidas a clientes dentro y fuera de las instalaciones para lograr la máxima ocupación de los mismos.					
2.1 Contribución esperada					
Contribuir al auto sostenimiento financiero de la CCIC, lograr la satisfacción del cliente					
2.2 Proyección dentro de la Empresa (Vertical u Horizontal)					
Gerente de Eventos y Convenciones					
3. Contactos Internos y Externos					
3.1 Mapa de Interrelaciones					
Interno	Producto/Servicio	Externo			
Gerente de eventos y conv.	Apoyo administrativo de cotizadores, reporte ventas				
Contabilidad	Reporte de pagos por servicios, revisión de cotizaciones, cobros.				
Diseño Grafico	Diseño de planos y montaje de salones, otros				
Compras	Suministro de productos, bienes y servicios				
Lógica	Montaje de eventos				
Todo el personal	Prestación de servicios				
	Venta de salones y servicios	Clientes			
	Contrataciones de servicios, bienes o productos	Proveedores			
4. Actividades					
Actividades	Detalle	Diaria	Semanal	Mensual	Ocasional
	Identificar nuevos clientes potenciales, por medio de el sistema de socios y registros de la CCC, referencias de clientes actuales, empresa que nos ofrecen servicios complementarios, medios de comunicación entre otros para ofrecerles nuestros servicios y productos.	X			
	Actualizar la base de clientes, obteniendo información específica de cada uno de ellos, para ser utilizado en cualquier momento por cualquier empleado, debidamente autorizado por la CCC.	X			
	Preparar las propuestas de ventas adaptada a las necesidades, deseo de cada cliente elaborando una lista de las características de los productos, para su posterior presentación ya sea en las fichas de la CCC o en las del cliente si es necesario.	X			
	Dar seguimiento a las propuestas de venta, mediante llamadas telefónicas o visitas a domicilio hasta lograr el cierre de la venta de acuerdo a lo establecido en la política diseñada para tal fin.	X			
	Verificar que se cumplan los requerimientos de cliente durante la prestación de los servicios, atendiendo a los mismos, para garantizar un servicio de excelencia.	X			
	Actualizar la programación de eventos, mediante las distintas solicitudes internas o externas, para asegurar el desarrollo de los mismos en forma ordenada y puntual.	X			
	Asistir al cliente en el desarrollo de su evento para garantizar que se cumplan con los requerimientos del mismo.	X			

Tabla 1 Formato de descripción y perfil de puesto

3. Capítulo III

3.1 Propuesta de mejora implementada

3.1.1 Propuesta: Programa de experiencia en la CCIC

Esta es una herramienta que es muy importante en las empresas ya que de esta manera se puede saber cómo están funcionando las distintas áreas, la calidad del servicio que se ofrece, solicitudes que se tengan, y la satisfacción que obtiene el usuario. De esta manera implementando este programa el usuario va a sentir que tiene una mayor participación o importancia dentro de la empresa porque se toman en cuenta todos estos puntos que ellos mismos generarían al dar su punto de vista.

Esta propuesta de mejora surge a medida que se observó que en muchas ocasiones en recursos humanos los socios de la CCIC tenían quejas acerca de que en ciertos departamentos se ha bajado el nivel de calidad del servicio que ofrecen, o por algún tipo de inquietud que los socios tengan en cuanto al funcionamiento que está teniendo la empresa en cierta área. Muchas veces resultaba con bastante dificultad el atender a las personas que se presentaban a poner algún tipo de queja ya que el Gerente de recursos humanos cuenta con reuniones tanto internas como externas, atención de correos, capacitaciones, entre otras actividades por eso resultaba de dificultad el atenderlos en el momento.

El realizar este programa propuesto sería una buena opción para la empresa y ayuda en ambos sentidos tanta para socios como para el Gerente ya que el socio sentiría que está siendo tomado en cuenta y al Gerente no lo interrumpiría con su agenda diaria y así mejorar la eficiencia del servicio que se brinda. Este programa sería manejado por la ejecutiva de afiliación y servicio al socio por lo tanto el servicio de la propuesta planteada no genera costo extra para la empresa.

3.1.2 Descripción de la Propuesta

Como se explicó antes actualmente no se cuenta con este programa que sería de mucha ayuda sabiendo la experiencia del cliente en la CCIC para poder mejorar en las áreas que se necesite o poder observar cual es la calidad del servicio que se ofrece, así como también atender las inconformidades que el socio tenga.

El primer paso para implementar esta propuesta es que por ejemplo en la página web actualmente cuentan con información de diferentes áreas, pero no algo específicamente de

experiencia dentro de la organización por lo tanto podría aplicarse de dos maneras, la primera es poniendo en la página web un número telefónico en el que las personas puedan comunicarse y contar su experiencia en la CCIC ya sea buena o mala y de esta manera ser atendidos por la persona encargada de esto que en este caso sería la ejecutiva de afiliación y servicio al socio. También que puedan llenar un formulario dentro de la página web en donde expresen si tienen alguna sugerencia u oportunidad de mejora para la organización y que respondan una serie de preguntas para poder realizar análisis en base a respuestas de los usuarios e implementar las mejoras correspondientes.

La persona encargada de esto indicará a recursos humanos los departamentos, persona de la cual recibieron el servicio los socios y cargo que obtiene haciendo saber lo que el usuario de la CCIC está manifestando y de esta manera hablar con estos encargados o brindar capacitación en algún tema de mejora en específico. De esta manera se tendrá una mejor eficiencia del servicio y los clientes estarán satisfechos ya que esta será una oportunidad de mejora para cuando un cliente quiera realizar algún trámite de la empresa ya no se cometan los mismos errores y se logre la satisfacción del cliente.

3.1.3 Impacto de la Propuesta

Como se explicaba anteriormente las quejas y sugerencias son difíciles de atender por recursos humanos debido a la agenda diaria que deben cumplir y estas quejas y sugerencias surgen sin cita previa solo con la visita sin cita del socio que tiene descontento con el servicio ofrecido. Para que sea de una manera diferente se decidió que por eso el programa no se llamara quejas y reclamos sino programa de experiencia en la CCIC.

Por lo tanto, esta implementación tendrá cambios significativos para la empresa ya que les permitirá saber en qué área están fallando, en que deben capacitar a sus empleados, cuáles son las oportunidades de mejora, dándoles la debida importancia ya que son errores que no volverán a cometerse y tratarán de lograr cambiar esta situación para bien.

Cabe resaltar que uno de los objetivos principales que tiene la CCIC es lograr la mejora continua en cada uno de sus procesos para brindar el mejor servicio a sus usuarios, entonces se considera esta como una oportunidad de mejora y proceder a implementarla ya que se lograra una mejora y satisfacción.

3.2.1 Propuesta 2 Directorio Empresarial

Un directorio de empresas es un portal de Internet que recopila empresas categorizadas por el tipo de actividad que tengan, aunque más adelante describiremos de qué forma se pueden organizar. Se observa que los directorios de empresas están organizados debidamente para así facilitar a los usuarios su búsqueda. De este modo, aparecen organizadas las empresas atendiendo a su actividad profesional. (Finanzas, 2018).

Esta propuesta surge a raíz de un contraste que se realizó entre la Cámara de Comercio e Industrias de Cortes (CCIC) y la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT). En la segunda mencionada, ellos cuentan con un Directorio Empresarial en donde muestran las empresas a las que les brindan capacitaciones en programas de desarrollo de Mipyme.

En este directorio que ellos muestran se observa una excelente organización de las empresas, así como también con una ordenada clasificación de la siguiente manera: Se coloca el logo de la empresa, nombre de la empresa, correo electrónico, numero celular y a que se dedica la empresa. Se considera esta información importante por si alguien requiere de algún servicio este sea un beneficio para las empresas afiliadas ya que fácilmente podrían encontrarlas y hacer uso de sus servicios.

3.2.2 Descripción de la Propuesta

Para poder realizar esta propuesta se sugiere la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, realice un Directorio de una manera organizada y resumida en donde se encuentre información puntual acerca de las empresas que se encuentran afiliadas. De esta manera es algo en lo que se ayudan ambos lados ya que al ser miembro de la cámara se paga una membresía para poder obtener los beneficios con los que esta cuenta. Se considera este sería un muy buen beneficio para las

empresas afiliadas ya que están en una página web en un lugar público y cualquier persona que desee un servicio acuda a esta plataforma y pueda contactarlos muy fácilmente. Para poder ponerla en marcha podría consultarse con el encargado de manejar esta información de las empresas afiliadas que en este caso es la Ejecutiva de afiliación y servicio al socio para poder agregar esta información con ayuda de la persona encargada del manejo de la página web.

3.2.3 Impacto de la Propuesta

Con esta propuesta se lograría contar con un servicio adicional el cual podría considerarse un beneficio extra para las personas que son miembros de la CCIC, es muy importante el poder realizar estos directorios ya que son de gran oportunidad para empresas que ellos mismos impulsan.

Esta organización puede ayudar a clasificar la información de una manera más detallada y ordenada y si las empresas cambian de número de teléfono o correo, hacer el reporte a la CCIC para que siempre este en constante actualización la información. A continuación, se presenta ejemplo para la realización de directorio por empresa afiliada:



TRANYCOP

Mas que transporte de carga somos un servicio

Servicios:

Alquiler de Equipo

Transporte de Carga

Terminal de Contenedores

Figura 2

4. Capítulo 4

En este último capítulo de informe de práctica profesional se estará presentado las conclusiones y las recomendaciones tanto para la empresa, para el alumno y para la universidad. En las conclusiones abarca los aprendizajes dentro de la empresa, y cumplimiento de metas en base a los objetivos planteados desde el inicio. Por otro lado, las recomendaciones son oportunidades de mejora en las que puede mejorar la empresa, la universidad y el alumno para lograr un mayor desempeño.

4.1 Conclusiones

Dentro de las conclusiones de la práctica profesional hay diversas que fueron de ayuda y aprendizaje para el alumno ya que da una perspectiva de cómo funciona el ámbito laboral y como se tiene que cumplir diferentes objetivos y metas.

Para comenzar se observó cómo funciona la cámara de comercio e Industrias de Cortes, cuál es su estructura, como es el funcionamiento, cuáles son las tareas que debe cumplir cada área, como está constituido cada departamento y cómo funciona el trabajo en equipo para la realización de actividades logrando cumplir objetivos.

La cámara de comercio e Industrias de Cortes es una organización autosostenible, no dependen de ninguna otra organización. De esta manera ellos para recibir dinero cuentan con programa de afiliación de socios en el cual ellos pagan por ser miembros, esto tiene un costo mensual y a cambio de ser miembro al ser parte de la CCIC obtienen beneficios ya sea descuentos en programas de capacitaciones que cuentan con un valor, descuentos en los salones de eventos,

así como también las empresas afiliadas que se constituyen y se hacen miembros de esta organización cuando la CCIC requiere de algún servicio por ejemplo de pintura en las instalaciones y hay alguna empresa afiliada que ofrezca el servicio entonces la CCIC los contrata, de esta manera es cómo funciona entre otros beneficios que ofrecen a sus miembros.

Como asistente de recursos humanos se observó el funcionamiento de este departamento y como es de vital importancia para la organización en general, se requiere llevar un orden en todos los documentos, expedientes, horas de entrada, programa de vacaciones, permisos laborales, constancias médicas, ordenar documentos por departamentos,

También, se realizaron propuestas de mejora que se observó serian de mucha ayuda para el departamento en el cual se realizó la práctica profesional y poder mejorar el funcionamiento de la empresa. Así como también se realizaron las actividades diarias que eran asignadas por el jefe inmediato siendo un apoyo para este departamento y poniendo en práctica los conocimientos y habilidades obtenidos en los años de estudio como futura licenciada en relaciones internacionales.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones a la CCIC

- Realizar una digitalización de documentos para poder facilitar la búsqueda de estos y que se tenga de una manera más organizada y clara por cada departamento.
- Realizar un mejor control en cuanto al funcionamiento de cada departamento, habilidades, o debilidades de estos y del empleado para proporcionar un mejor servicio y brindar capacitaciones en temas donde necesiten reforzar.
- Contar con más personal en ciertas áreas, ya que muchas de estas no cuentan con el personal suficiente para cumplir las tareas que tienen que cumplir a diario.

- Implementar softwares que sean fácil de utilizar para poder hacer que de esta manera sean de ayuda para departamentos y puedan tener mejor organización en los trabajos que se realicen.

4.2.2 Recomendaciones a UNITEC

- Brindar charlas o curso que pueda ser de ayuda al estudiante en la práctica profesional, siendo una introducción del funcionamiento de estas, que sea requisito para todo estudiante previo a matricular práctica profesional.
- Contar con reuniones de una manera más continua para poder aclarar dudas y en horarios no laborales para poder prestar la atención necesaria y poder expresar con claridad las dudas que se tiene.
- Proporcionar al alumno ejemplos claros de un informe de practica con un completo orden y organización para poder usarlo de guía y tener una mejor idea acerca de lo que hay que realizar.

4.2.3 Recomendaciones a colegas

- Informarse acerca del funcionamiento de las prácticas profesionales, que pasos seguir para realizarla de una manera satisfactoria para poder tener un buen rendimiento en el área asignada.
- Realizar una previa investigación del departamento en donde se realizará la práctica profesional, así como también información básica de la empresa para poder tener mayor conocimiento de las funciones de esta.
- Realizar propuestas en la empresa que se considere sean de ayuda para el departamento, así como también no tener miedo a preguntar al jefe inmediato si se

tiene alguna duda acerca de alguna tarea o funcionamiento de algo en específico para tener claro todo.

- Presentar una imagen profesional siempre en el entorno laboral y demostrar las habilidades con las que cuenta.

Bibliografía

- Alonso, N. (2020, octubre 5). ▷ ¿Qué es digitalizar documentos? ¿Cómo hacerlo? *Grupo Atico34*.
<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/digitalizar-documentos/>
- Camargo, L. A. (s. f.). *Funciones de las Cámaras de Comercio*. Confecámaras. Recuperado 30 de octubre de 2021, de <https://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/funciones-de-las-camaras-de-comercio>
- Declaración de Principios – Cámara de Comercio e Industria de Cortés*. (s. f.). Recuperado 30 de octubre de 2021, de <https://www.ccichonduras.org/website/declaracion-de-principios/>
- Economía, D. A. (2012). *Definición de Cámara de Comercio*. Definición ABC.
<https://www.definicionabc.com/economia/camara-de-comercio.php>
- Economía de Mallorca. (2015, julio 21). La importancia de los documentos digitales en nuestra organización [Artículo]. *Cluster de Tecnologías de la Información*.
<http://www.clusterpueblatic.mx/wordpress/blog/2015/07/21/la-importancia-de-los-documentos-digitales-en-nuestra-organizacion/>
- Enríquez, J. B. S. (s. f.). *Qué son las prácticas profesionales*. 2.
- Finanzas. (2018). *Las ventajas de usar un directorio de empresas*. Finanzas.
https://www.finanzas.com/empresas/las-ventajas-de-usar-un-directorio-de-empresas_13926433_102.html
- Guillermo, W. (2021, mayo 9). *Memorándum*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/memorandum.html>
- Historia – Cámara de Comercio e Industria de Cortés*. (s. f.). Recuperado 30 de octubre de 2021, de <https://www.ccichonduras.org/website/historia/>
- Medina, R. (2019). *¿Qué es Benchmarking y para qué sirve? | Branch*. Marketing Digital.
<https://branch.com.co/marketing-digital/que-es-benchmarking-y-para-que-sirve/>
- Michael. (2019, agosto 9). ¿Qué es un directorio de empresas y por qué debes aparecer en él? *Comercionista*. <https://www.comercionista.com/marketing-ventas/que-es-un-directorio-de-empresas/>
- Quiénes Somos – Cámara de Comercio e Industria de Cortés*. (s. f.). Recuperado 30 de octubre de 2021, de <https://www.ccichonduras.org/website/quienes-somos/>

Glosario

1. Digitalización de documentos: es el proceso de cambio de formato analógico a digital.
Este proceso crea datos digitalizados sin cambios de diferente tipo en el proceso en sí, que luego se pueden utilizar para fines comerciales. (Alonso, 2020)
2. Benchmarking: El benchmarking es el proceso de crear, recopilar, comparar y analizar indicadores claves que permitan medir el rendimiento de los procesos y las funciones más importantes dentro de una empresa. Dichos indicadores se conocen como “benchmarks” y sirven como un estándar de éxito empresarial. (Medina, 2019)
3. Cámara de Comercio: Una cámara de comercio es una organización compuesta por los titulares de comercios o negocios y empresas, cuya actividad confluye en una determinada región geográfica y que tiene entonces por objetivo velar por los intereses que afectan a su rubro. (economía, 2012)
4. Afiliado: Es el nombre formal que recibe aquel individuo u organización social que es miembro de una corporación, como ser una obra social, una agrupación política, un sindicato o cualquier otro tipo de organización civil o comercial que requiera como condición que el individuo se afilie primero para poder ejercer los derechos y obtener los beneficios que resultan de pertenecer a la misma. (Economía, 2012)
5. Memorándum: Un memorándum es un documento en el cual se dan indicaciones o se informa sobre un determinado tema de forma directa y concisa. Esto, en el marco, por ejemplo, de una organización empresarial. Es decir, un memorándum permite informar a los miembros de un departamento, o de toda la organización, sobre un asunto específico, por ejemplo, un evento que va a efectuarse en los próximos días o una decisión de la

gerencia. Se trata de un instrumento de comunicación organizacional interna. (Guillermo, 2021).

6. Cesantía: La cesantía es la situación en la que una persona está cesante, es decir, ha perdido su empleo. Sin embargo, dependiendo del país, el significado de este término puede presentar algunas variaciones. La cesantía, entonces, puede considerarse como un sinónimo de desempleo o paro. Este es el caso de España, por ejemplo, donde el término habría comenzado a utilizarse en el siglo XIX para referirse al funcionario estatal que era privado de su puesto laboral por decisión de sus superiores, normalmente ante un cambio de gobierno. En algunas situaciones, se le reconocía al cesado una parte de su remuneración. (Guillermo, 2021)
7. Directorio de Empresas: Un directorio de empresas es un portal web que recoge un extenso listado de empresas. Los directorios de negocios suelen clasificar a las empresas por tipo de actividad, localización o por otros parámetros que podrás seleccionar en su propio buscador. (Michael, 2019)

Anexos

Anexo descripción y perfil de puesto 1

CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTES		DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO EJECUTIVO DE EVENTOS			Empleado #:
Aprobado por: Recursos Humanos		Fecha: 1/31/2021	Version: 4	THS-44	
1. Descripción del Cargo					
1.1. Identificación					
Nombre del Cargo	Ejecutivo de Eventos				
Área a la que pertenece	Eventos y convenciones				
Cargo del Mfe Directo	Gerente de convenciones y eventos				
Cargos que le reportan	0				
1.2. Objetivo General					
2. Mision del Cargo					
Promover la venta de productos y servicios de la CCC, mediante propuestas ofrecidas a clientes dentro y fuera de las instalaciones para lograr la máxima ocupación de las mismas.					
2.1. Contribucion esperada					
Contribuir al auto sostenimiento financiero de la CCC, lograr la satisfacción del cliente					
2.2. Proyeccion dentro de la Empresa (Vertical u Horizontal)					
Gerente de Eventos y Convenciones					
3. Contactos. Internos y Externos					
3.1. Mapa de Interrelaciones					
	Interno	Producto/Servicio	Externo		
Gerente de eventos y conv.	Apoyo administrativo de colaboradores, reporte ventas				
Cantabilidad	Reporte de pagos por servicios, revision de cotizaciones, cobros.				
Diseño Grafico	Diseño de planos y montaje de salones, otras				
Compras	Suministro de productos, bienes y servicios				
Logística	Montaje de eventos				
Toda el personal	Préstamos de servicios			Clientes	
	Venta de salones y servicios			Proveedores	
	Contrataciones de servicios, bienes o productos				
4. Actividades					
Actividades	Detalle	Diaria	Semanal	Mensual	Ocasional
	Identificar nuevos clientes potenciales por medio de el sistema de socios y registros de la CCC, referencias de clientes actuales, empresas que nos ofrecen servicios, complementarios, medios de comunicación entre otros para ofrecerles nuevos servicios y productos	X			
	Actualizar la lista de clientes, obteniendo información específica de cada uno de ellos, para ser utilizado en cualquier momento por cualquier empleado, debidamente autorizado por la CCC.	X			
	Preparar las propuestas de ventas adaptadas a las necesidades, deseo de cada cliente elaborando una lista de las características de los productos para su posterior presentación ya sea en las fichas de la CCC o en las del cliente si es necesario.	X			
	Planear y gestionar a las propuestas de ventas, mediante llamadas telefónicas o visitas a domicilio hasta lograr el cierre de la venta de acuerdo a lo establecido en la política diseñada para tal fin.	X			
	Verificar que se cumplan los requerimientos de cliente durante la prestación de los servicios, atendiendo a los mismos, para garantizar la calidad de los mismos.	X			
	Actualizar la programación de eventos, mediante los distintos volantes internos o externos, para asegurar el desarrollo de los mismos en forma ordenada y puntual.	X			
	Atender al cliente o al desarrollo de su evento para garantizar que se cumplan con los requerimientos del mismo	X			

Anexo 2 Memorando 1

MEMORANDO

Para: Lic. Karla Barahona

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

De: Ing. Eduardo Facussé

PRESIDENTE

Asunto: CONTRATACION/ ASESOR TECNICO

Adjunto solicitud de aprobación para contratación de personal y copia de documentos personales, a nombre de CARLA ELIZABETH MEJIA BARAHONA quien se desempeñará en el puesto temporal de ASESOR TECNICO, dependiente de DESARROLLO EMPRESARIAL, para documentar el respectivo pago, con fecha de inicio de 01 de Julio de 2021, finalizando el 30 de junio del 2022, con un salario mensual de 15,000.00.

Formulario de experiencia en la CCIC

1. ¿Es actualmente socio de la CCIC?

Si

No

2. ¿Cuál de los siguientes servicios recibió?

a. Registro Mercantil

b. Registro y afiliación a la CCIC

c. Portal Empresarial

D. Otro _____ especifique

3. Considera que la atención brindada satisface sus necesidades?

Si

No

4. En una escala del 1 al 5 como fue la atención para resolver sus dudas? (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)

5. ¿Cuál es la probabilidad de recomendar la CCIC a conocidos?

a. Muy probable

B. Neutral

C. No lo recomiendo

6. En general, ¿qué tan satisfecho está con esta organización?

a. Muy satisfecho

b. Satisfecho

C. Neutral

D. Insatisfecho

7. Cuales son algunas características que considera debemos implementar para brindar mejor servicio?

a. Servicio al cliente

b. Mejora en estructura de la CCIC (jardín, parqueo, limpieza en instalaciones, pintura, seguridad)

C. Mejora en estructura de salones de eventos

8. Tiene algún comentario o sugerencia para la CCIC o el departamento del cual recibió el servicio?



Solicitud de uso de vacaciones

Complete el formulario y envíelo a su proveedor/administrador de la oficina

Fecha de Solicitud

Nombre del empleado (nombre y apellido)

Cargo del Empleado

Horas de vacaciones/ tiempo personal obtenido

Rellene fechas en las que solicita vacaciones

Dia en el que planea volver a la oficina

Firma del Empleado

Fecha

Rellenar a continuación por el proveedor/administrador de la oficina

Aprobado o no aprobado

Cantidad total de horas/días solicitados por el empleado

Firma de autorización

Fecha

Anexos 3 Solicitud de vacaciones 1