

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

SUSTENTADO POR: EVER FRANCISCO MATAMOROS BANEGAS

11611305

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN ECONOMÍA

TEGUCIGALPA, M.D.C. HONDURAS, C.A.

FECHA: OCTUBRE, 2020

Contenido

Resumen Ejecutivo	4
Introducción	5
1. Capítulo I: Generalidades	6
1.1. Objetivos de la práctica profesional.....	6
1.1.1. Objetivo general.....	6
1.1.2. Objetivos específicos.	6
1.2. Datos generales de la empresa	7
1.2.1. Organización.....	8
1.3. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales.....	9
2. Capítulo II: Actividades Realizadas en la Institución.....	11
3. Capítulo III: Actividades de Mejora.....	16
3.1. Situación actual	16
3.2. Propuesta de mejora	17
3.2.1. Hubspot.....	18
3.3. Impacto de propuesta de mejora	20
4. Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones.....	22
5. Referencias	24
6. Glosario	25

Resumen Ejecutivo

El presente informe relata el proceso de práctica profesional del practicante en el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras como fase final en la obtención de la Licenciatura en Economía de UNITEC.

El periodo de práctica tiene como objetivo el asistir y formar parte de proyectos de investigación en el Programa de Investigaciones en Economía y Finanzas (PIEF) y Programa de Investigaciones Organización y Dirección de Empresas (PIODE) mediante la aplicación de conocimientos aprendidos durante la formación universitaria. La participación y aportes del practicante se puede observar mediante trabajos entregables sujetos a la evaluación y aprobación del supervisor encargado. Asimismo, se desarrolla una propuesta de mejora según el alcance de las actividades desarrolladas por el practicante.

Términos clave: economía, investigación, UNITEC, práctica profesional

Introducción

El presente informe relata de manera concisa el proceso de practica profesional del practicante en el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. El documento se desarrolla durante el proceso de práctica profesional bajo la supervisión de las autoridades académicas encargadas y superiores en la institución responsable.

El contenido del informe se divide en tres capítulos: generalidades, actividades realizadas en la institución y actividades de mejora. El esquema planteado comienza por introducir la institución donde se está llevando a cabo la practica profesional para contextualizar el proceso. Seguido, se define el puesto asignado del practicante y sus responsabilidades para exponer como estas permiten el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Posteriormente se detalla de manera descriptiva la experiencia de práctica mediante el recuento de las actividades realizadas y sus procesos. En este contexto, la experiencia de práctica profesional se desarrolla mediante la asistencia en trabajos de investigación de carácter económico y empresarial. Fundamentado en dichas actividades, el practicante desarrolla una propuesta de mejora tomando en consideración el contexto y necesidades inmediatas de la institución. El documento culmina con una evaluación de los objetivos de la práctica mediante conclusiones y recomendaciones según la percepción del practicante.

1. Capítulo I: Generalidades

1.1. Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo general.

Asistir y formar parte de proyectos de investigación en el Programa de Investigaciones en Economía y Finanzas (PIEF) y Programa de Investigaciones Organización y Dirección de Empresas (PIODE) mediante la aplicación de conocimientos aprendidos durante la formación universitaria.

1.1.2. Objetivos específicos.

1. Redactar documentos de investigación y demás entregables según objetivos y directrices del programa.
2. Actualizar datos estadísticos en documentos de investigación.
3. Analizar e interpretar datos estadísticos y económicos.
4. Desarrollar una propuesta de mejora en favor del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales.

1.2. Datos generales de la empresa

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) comienza a gestarse como entidad desde 1845 bajo el nombre de "Sociedad del Genio Emprendedor y del Buen Gusto". Si bien la sociedad fue de carácter privado, en 1846 esta adquirió protección estatal y se redefinió como "Academia Literaria de Tegucigalpa". Sin embargo, al año siguiente se decide convertir a la academia en una entidad de formación universitaria; de esta manera, el 19 de septiembre de 1847 se crea la Universidad Nacional de Honduras bajo la rectoría de el padre José Trinidad Reyes.

Posteriormente, el 15 de octubre de 1957 la universidad adquiere su autonomía como entidad académica mediante el Decreto No. 170 emitido por la Junta Militar del Gobierno. Dicho decreto contiene la Ley Orgánica de la UNAH en la que se establecen los principios de la universidad tales como: libertad de cátedra, investigación, universalidad de la ciencia, representatividad, pluralismo, participación democrática y responsabilidad social universitaria (Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 2007).

Asimismo, la universidad adquiere la autonomía de elegir sus propias autoridades, administrar y gestionar recursos propios y el desarrollo de políticas con respecto al ingreso, permanencia y egreso de estudiantes (Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 2020). Según la constitución de la República de Honduras (1982), la UNAH tiene la facultad de organizar, dirigir y desarrollar la educación superior del país como una entidad autónoma del Estado. Asimismo, se le exige su contribución en la investigación científica, humanística y tecnológica, difusión de cultura y estudio de problemas nacionales. Como institución, UNAH posee la siguiente organización:

1.2.1. Organización

Dirección Superior

- Consejo Universitario
- Junta de Dirección Universitaria

Ejecutivo y Académico

- Rectoría
- Abogado General
- Secretaría General
- Secretaría Ejecutiva de Administración de Proyectos de Infraestructura
- Secretaría Ejecutiva de Administración y Finanzas
- Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Institucional
- Dirección Ejecutiva de Gestión y Tecnología
- Dirección de Comunicación Estratégica
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría de Orientación y Asuntos Estudiantiles
- Vicerrectoría de Relaciones Internacionales
- Facultades
- Centros Regionales

Control

- Comisión de Control de Gestión
- Auditoría Interna

Cuerpo Auxiliar

- Dirección de Educación Superior
- Comisionado Universitario

1.3. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales

En el contexto de la UNAH, se desarrolla el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales – UNAH (IIES – UNAH) como una entidad congruente con los intereses de la academia en materia de principios y responsabilidades.

Fundado en 1954, el IIES – UNAH es una entidad de carácter académico centrado en la generación de conocimiento en el campo de las ciencias económicas con el interés de aportar soluciones a los problemas socioeconómicos de Honduras y la región. Sus líneas de investigación giran alrededor de pobreza e inequidad junto a globalización, productividad y competitividad en Honduras. En el presente, se maneja una visión de convertirse en el centro académico y tanque de pensamiento referente en ciencias económicas en Honduras y la región centroamericana. Como institución, esta se rige bajo los valores y principios de innovación, pluralidad, progreso, perfectibilidad y rendición de cuentas.

Como consecuencia de la misión y visión planteada, el instituto labora mediante tres coordinaciones con objetivos claros y específicos de investigación. El Programa de Investigaciones en Economía y Finanzas (2020) se centra en el campo de macroeconomía, finanzas públicas y finanzas internacionales. Por otro lado, el Programa de Investigaciones Organización y Dirección de Empresas se enfoca en la competitividad y acceso al mercado nacional e internacional; asimismo, desarrolla investigación de política económica y sectorial en el mismo contexto. Por último, el Programa de Investigaciones en Economía del Cambio Tecnológico investiga y analiza los efectos de la aplicación, gestión de las tecnologías y sistemas de información aplicados a las organizaciones como factor de desarrollo económico y social en el país.

Como complemento a los intereses del instituto, se publica la Revista Científica indexada Economía & Administración (E&A). La revista fue creada en 1962 bajo el nombre de Economía Política y tuvo su cambio de nombre en 2010 hacia E&A. Asimismo, se desarrollan boletines, conversatorios, conferencias y congreso científico en los que participa la comunidad universitaria nacional e internacional en aras de fomentar la creación de conocimiento y difundir el mismo.

2. Capítulo II: Actividades Realizadas en la Institución

El puesto laboral asignado durante el proceso de práctica es asistente de investigación en el IIES - UNAH. El objetivo del puesto es asistir y formar parte de investigaciones en proyectos en las coordinaciones PIEF y PIODE. Las responsabilidades asignadas durante el periodo de observación engloban el análisis de datos estadísticos y redacción de documentos y notas económicas. Dentro de las labores asignadas se encuentra la redacción de productos entregables de investigación en curso en PIEF y PIODE. En este sentido, se ha tenido que desarrollar investigación de carácter económico tanto a un alcance nacional como de manera puntual las distintas regiones de Honduras. El área de interés asignada corresponde al mercado laboral y emprendimiento. Las actividades desarrolladas son las siguientes:

- Propuesta de esquema para documento de análisis de mercado laboral de Golfo de Fonseca (PIEF).

La asignación corresponde al desarrollo de un trabajo de investigación bajo la responsabilidad del PIEF. En este caso, dado que se pretende desarrollar un trabajo de investigación entregable, al practicante se le asigna el desarrollar una propuesta de esquema del documento a desarrollar. Para poder llevar a cabo la tarea es necesario contextualizar y conocer los objetivos y metodología de trabajo vigente.

En primera instancia, se hace una revisión literaria de documentos previos del PIEF ya entregados en el interés de mantener congruencia dentro de la propuesta. Seguido de esto, se revisan los objetivos y lineamientos del proyecto de interés para poder desarrollar un esquema que satisfaga las necesidades previamente planteadas y que correspondan al

tema de investigación. Una vez revisada la documentación disponible se procede a desarrollar una propuesta de esquema.

La propuesta de esquema se desarrolla en un documento de Word con divisiones por títulos y subtítulos según se considere necesario. Una vez desarrollado el esquema, se envía al supervisor para su revisión y observaciones. Posteriormente, se discute y define el esquema final y se da por cumplida la actividad.

- Redacción de contexto económico y político de Golfo de Fonseca (PIEF).

Con el esquema del documento ya realizado, se procede a la redacción de los primeros apartados de este. En este caso, el supervisor decide asignar el desarrollo del contexto económico y político de la región Golfo de Fonseca al practicante en forma de borrador para su revisión y comentarios posteriores.

El practicante procede a desarrollar el contexto político haciendo uso de referencias estatales. El desarrollo del contexto económico se divide en dos partes, nacional y regional, en favor de las instrucciones recibidas. El apartado se hace usando referencias estatales y documentos de investigación desarrollados por el PIEF en aras de obtener la información más actualizada.

Una vez redactados los apartados, el practicante entrega los documentos al supervisor para su revisión y comentarios. El supervisor evalúa el trabajo entregado y hace saber al practicante sus observaciones para su debida mejora. En caso de no existir mejoras por hacer, se considera la actividad como cumplida.

- Redacción de caracterización económica de Golfo de Fonseca (PIEF).

Sobre la base del contexto económico nacional, el practicante ejecuta una caracterización económica puntual de la región Golfo de Fonseca. Dado que el alcance del apartado resulta ser más puntual, la redacción de este exige filtrar la información de tal manera que sea pertinente y propia de la región.

El practicante decide usar como referencia documentos acerca de resiliencia empresarial propios del PIEF de la región Golfo de Fonseca para determinar el dinamismo empresarial de la región. Posteriormente, se decide evaluar el IMAE de las principales actividades económicas de la región usando como referencia el dinamismo empresarial ya identificado. Se decide usar el IMAE para evaluar el dinamismo y no producción total en el interés de mantener cifras actualizadas.

Una vez desarrollado el apartado, el practicante entrega el documento al supervisor para su revisión y comentarios. El supervisor evalúa el trabajo entregado y hace saber al practicante sus observaciones para su debida mejora. En caso de no existir mejoras por hacer, se considera la actividad como cumplida.

- Redacción de marco referencial y conceptual de mercado laboral de Golfo de Fonseca (PIEF).

Se le asigna al practicante la redacción del marco referencial y conceptual del mercado laboral de la región del Golfo de Fonseca. Se le entrega al practicante documentos de referencia como punto de partida para la redacción de los apartados y se le explica el contenido esperado de cada apartado.

La redacción del contexto referencial del mercado laboral de la región se hace bajo una perspectiva legal. En esta se expresa la situación de mercado laboral vigente partiendo del Plan de Nación y Visión de País hasta la fecha. En este sentido, el apartado se desarrolla de tal manera que se entienda la dirección en materia de políticas públicas e inversión de la región para entender como afectan estas al mercado laboral.

El marco referencial de mercado laboral se desarrolla abordando las principales conceptualizaciones y definiciones de mercado laboral según la Organización Internacional de Trabajo (OIT). Los conceptos por definir son entregados al practicante por su supervisor.

Una vez desarrollado el apartado, el practicante entrega el documento al supervisor para su revisión y comentarios. El supervisor evalúa el trabajo entregado y hace saber al practicante sus observaciones para su debida mejora. En caso de no existir mejoras por hacer, se considera la actividad como cumplida.

- Redacción de avance I: Ecosistemas de emprendimiento en Honduras (PIODE).

El practicante recibe la asignación de redactar un primer avance para el documento de investigación “Ecosistemas de emprendimiento en Honduras”. El practicante recibe instrucciones de desarrollar una fundamentación teórica con teorías, definiciones, características y funciones del emprendimiento y ecosistemas de emprendimiento. Asimismo, se le exige una caracterización económica de Honduras de la zona norte, centro, sur, litoral atlántico, oriental y occidental.

El practicante hace la revisión literaria pertinente y entrega la asignación en dos partes, fundamentación teórica y caracterización económica. Posteriormente, el supervisor ejecuta su revisión y comentarios. El supervisor evalúa el trabajo entregado y hace saber al practicante sus observaciones para su debida mejora. En caso de no existir mejoras por hacer, se considera la actividad como cumplida.

- Otras actividades

El practicante ha recibido como actividades complementarias el asistir a webinars o conferencias de capacitación virtuales que su supervisor considere de interés para su formación como miembro del equipo. En este sentido, se le invita según se presenten las oportunidades para hacer uso de nuevas herramientas en favor del IIES y/o afinar habilidades en análisis de datos y redacción.

3. Capítulo III: Actividades de Mejora

Fundamentado en las actividades realizadas por el practicante, se pretende generar una propuesta de mejora en favor del IIES. Dicha propuesta pretende atender problemas puntuales e inmediatos dentro del IIES.

3.1. Situación actual

El IIES es una institución dedicada a la investigación. En este sentido, se considera fundamental el acceso a información puntual y relevante para los productos a realizar. Durante el proceso de práctica, el estudiante ha realizado actividades en su mayoría para el PIEF donde estas han sido parte de un documento en proceso de publicación. El avance y asignación de más actividades es sujeto a la entrada de la información necesaria mediante investigación de campo.

Para poder desarrollar una propuesta de mejora funcional, el practicante decide consultar con su supervisor cuales son las necesidades del PIEF. Se encuentra que la investigación de campo no logra avanzar al ritmo que se desea para el cumplimiento del documento en el tiempo deseado. En este contexto, la investigación de campo conlleva la recopilación de información mediante encuestas con empresas de la región Golfo de Fonseca. Hasta la fecha se observa muy poca participación en el llenado de encuestas para satisfacer las necesidades del documento. Asimismo, se reconoce que, ante la crisis sanitaria causada por el Covid-19, la interacción con las empresas se ve condicionada por medidas de seguridad a contacto mediante llamadas telefónicas de manera directa.

3.2. Propuesta de mejora

Entendiendo la situación actual dentro del PIEF, el practicante propone como mejora la aplicación de un sistema de gestión de relaciones con el cliente (Customer relationship management – CRM). La propuesta nace bajo la perspectiva de mejorar y sistematizar la comunicación entre el PIEF y las empresas objetivo; asimismo, en el interés de acelerar la recopilación de información se pueden desarrollar relaciones de largo plazo con las empresas para potenciales investigaciones posteriormente.

Los CRM son utilizados en un contexto de marketing y ventas de empresas en distintos sectores. Un CRM se define como un proceso sistemático que permite manejar las relaciones con clientes en sus fases de inicio, mantenimiento y terminación con el objetivo de maximizar el valor de las relaciones (Reinartz, Krafft, & Hoyer, 2004) (Srivastava, Tasadduq, & Fahey, 1999). Fundamentado en su concepto, se considera el CRM como una herramienta apta para atender los retos inmediatos junto a la explotación de oportunidades potenciales según su grado de uso en la institución.

Si bien la evidencia empírica expone resultados mixtos con relación a la efectividad del CRM en materia de marketing¹, esto se ve sujeto al grado de profundidad en el que se aplican las herramientas. En este sentido, es importante filtrar el uso de la amplia gama de herramientas disponibles en softwares de CRM en favor de los intereses y limitantes del IIES. De esta manera, el objetivo fundamental de la aplicación de un CRM para el IIES se presenta en el desarrollar relaciones de confianza con las entidades objetivo en favor de la socialización de información con mayor prontitud.

¹ (The Customer Relationship Management Process: Its Measurement and Impact on Performance, 2004)

Entendiendo que la naturaleza del IIES no encierra relaciones de intercambio de productos y servicios, el CRM se puede adaptar en uso para el desarrollo de relaciones de largo plazo con las empresas creadoras de datos necesarios de investigación. La adaptación hacia un contexto de investigación convierte a la información en el bien transaccional. Mediante la socialización de información entre empresas, organizaciones e investigadores se espera que el análisis e interpretación de datos generados por el IIES genere productos de investigación relevantes para tomadores de decisiones en sector privado y público.

3.2.1. Hubspot.

Entendiendo que existe una amplia gama de productos disponibles en CRM, el practicante propone como alternativa complementaria a los métodos en curso el uso de Hubspot. La propuesta se fundamenta en la accesibilidad en materia de precios dado que es un servicio gratuito y permite satisfacer de manera puntual el objetivo de la propuesta. Aunado a lo anterior, la disponibilidad de herramientas gratuitas y su versatilidad hacen que la migración de datos hacia la nueva plataforma no represente una pérdida de información. Hubspot se encuentra en la capacidad de integrar distintos medios de comunicación con las empresas y tener un registro de la interacción del IIES con las demás organizaciones. Dentro de los beneficios que se reconocen en el uso de Hubspot se encuentra:

- Registro automatizado del perfil de cada empresa.
- Envío y seguimiento de correos personalizados.
- Diario de interacciones con las empresas o instituciones.
- Seguimiento a la relación con la empresa mediante la creación de notas internas, llamadas, tareas y agendas.

- Uso de interfaz compartido para trabajo en equipo.
- Registro de transacciones y seguimiento de su evolución en el tiempo.

Si bien se pueden destacar más funciones, se mencionan las que se consideran relevantes para el proceso del IIES. En este sentido, el equipo encargado de la recopilación de información puede llevar en la plataforma un registro de datos de las empresas y su interacción con ellas. Las herramientas dan la oportunidad de comunicarse con las entidades mediante más canales y permite ofrecer asistencia y seguimiento continuo cuando se considere necesario. Asimismo, el registro de un perfil de las entidades permite la creación de una base de datos para la ejecutar contactos en investigaciones posteriores según se considere necesario ó se abran nuevas oportunidades mediante la interacción y creaciones de relaciones.

La información requerida por Hubspot para crear el perfil empresarial requiere del nombre del representante de la empresa, su correo electrónico y número de teléfono. Se reconoce que la información requerida no es invasiva hacia la empresa por lo que se infiere que su obtención no presente retos para la institución. Sin embargo, es valioso exponer que el CRM posee la capacidad de desarrollar un perfil más detallado de las empresas según sea necesario con dirección y ubicación de las empresas y categoría de actividad económica. En este sentido, se reconoce que la plataforma presenta las garantías necesarias para poder mantener la información de contacto ya disponible y complementarlas con más datos de ser necesario.

3.3. Impacto de propuesta de mejora

Teniendo en cuenta que la propuesta no ha sido ejecutada, la evaluación del impacto para la propuesta desarrollada se hace mediante resultados esperados. En este sentido, se evalúa el costo de implementación de la propuesta y sus beneficios. Asimismo, se exponen las debilidades del proceso vigente y como la propuesta pretende atender dichos puntos. El objetivo final de la propuesta es el generar resultados favorables para el IIES en el desarrollo de sus actividades.

En primera instancia, Hubspot es una plataforma accesible dada su disponibilidad de herramientas gratuitas y pagadas. Dados los objetivos del CRM como herramienta para la institución, se puede comenzar a utilizar de manera gratuita y satisfacer las necesidades inmediatas. De esta manera, la institución no incurre en costos de compra para comenzar a desarrollar una comunicación sistematizada con las empresas.

Herramientas gratuitas Marketing CRM & Sales Atención al cliente CMS **NUEVO**

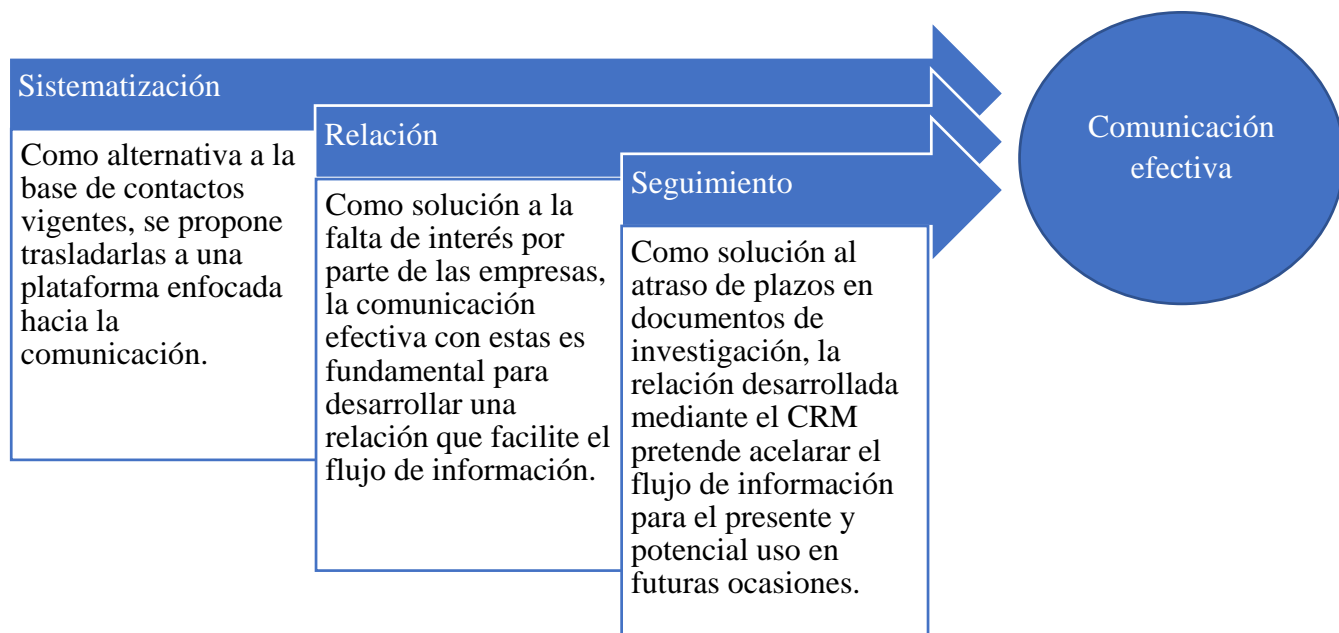
La garantía de HubSpot

- Usuarios ilimitados**
 Invita a todo tu equipo, con usuarios gratuitos ilimitados.
- Gratis para siempre**
 No es una suscripción de prueba: tu acceso gratuito es permanente.
- Todos tus datos**
 Almacena hasta un millón de contactos y empresas.

Comienza gratis

¿No estás seguro de cuál es el plan adecuado para tu equipo?
Llámanos.

A la vez, identificando el proceso se observa que se hacen llamadas en variedad de horarios, la capacidad de seguimiento es compleja y existe dificultad para ser atendidos; todo esto interfiere en el cumplimiento de plazos para la institución. La solución planteada en el CRM espera atender dichos retos de manera directa mediante la sistematización de contactos, desarrollo de relaciones y seguimiento en favor de una comunicación efectiva.



El beneficio para la institución reside en que mediante la aplicación del CRM se puede contemplar de manera puntual el tiempo necesario para completar las bases de datos con la información pertinente o acelerar el proceso. La versatilidad de la plataforma hace que el uso de ella requiera de poco tiempo en capacitación de personal y este puede crecer según las necesidades de la institución.

4. Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

Tomando en consideración los objetivos de la práctica planteados desde un principio, se puede concluir que estos han sido alcanzados. Entendiendo el contexto en el que se ejecuta la práctica, mediante teletrabajo, el practicante no ha encontrado limitantes en el desarrollo de sus actividades asignadas.

En este sentido, el practicante ha asistido y formado parte de proyectos de investigación en curso en el Programa de Investigaciones en Economía y Finanzas (PIEF) y Programa de Investigaciones Organización y Dirección de Empresas (PIODE) haciendo uso de las habilidades adquiridas durante la formación universitaria.

Durante el proceso, el practicante ha logrado redactar apartados de documentos de investigación desarrollados en equipos haciendo uso de datos estadísticos y revisión literaria según el objetivo. A la vez, se ha logrado desarrollar una propuesta de mejora que trata de atender las necesidades inmediatas del IIES junto con un potencial beneficio de mediano a largo plazo. Dicha propuesta no se ha logrado ejecutar durante el periodo de evaluación por lo que queda sujeta a la evaluación de su factibilidad por los tomadores de decisión dentro de la institución.

En función de lo planteado, el practicante considera la experiencia de práctica profesional en el IIES como una con alto valor formativo en el desarrollo y dominio de sus habilidades como economista. Se reconoce el interés del IIES como entidad en asegurar que el practicante no solo ponga a prueba sus habilidades, sino que también ofrece los espacios para nuevos aprendizajes mediante capacitación continua.

Asimismo, es importante reconocer que la modalidad de teletrabajo posee como ventaja mayores flexibilidades en horarios laborales, siendo este un rasgo distintivo y valioso en el desarrollo de trabajos en equipo. Por otro lado, el practicante considera que la falta de interacción dentro de un espacio compartido de manera presencial representa una pérdida de oportunidad de aprendizaje en materia del desarrollo de habilidades blandas.

5. Referencias

Constitución de la República de Honduras. (11 de Enero de 1982). Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras.

Hubspot. (20 de Octubre de 2020). *Hubspot*. Obtenido de CRM: <https://www.hubspot.es/>

Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales - UNAH. (5 de Septiembre de 2020).

IIES. Obtenido de Programas de Investigación: <https://iies.unah.edu.hn/iies>

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. (2007). *Diario Oficial La Gaceta*.

Reinartz, W., Krafft, M., & Hoyer, W. D. (2004). The Customer Relationship Management Process: Its Measurement and Impact on Performance. *Journal of Marketing Research*, Vol. 41, No. 3, 293-305.

Srivastava, R. K., Tasadduq, A. S., & Fahey, L. (1999). Business Processes and Shareholder Value: An Organizationally Embedded View of Marketing Activities and the Discipline of Marketing. *Journal of Marketing*, 63, 168-180.

Universidad Nacional Autónoma de Honduras. (9 de Octubre de 2020). *Universidad Nacional Autónoma de Honduras*. Obtenido de Historia de la UNAH: <https://www.unah.edu.hn/sobre-la-unah/historia>

Yahoo Finance. (8 de Octubre de 2020). *HubSpot, Inc. (HUBS)*. Obtenido de <https://finance.yahoo.com/quote/HUBS/profile?p=HUBS>

6. Glosario

CRM: Customer relationship management

Hubspot: HubSpot, Inc. proporciona una plataforma de software de marketing, ventas y servicio al cliente basado en la nube para empresas en las Américas, Europa y Asia Pacífico. Incluye aplicaciones integradas, como la gestión de relaciones con los clientes, la optimización de motores de búsqueda, blogs, la gestión de contenido del sitio web, mensajería, chatbots, redes sociales, automatización de marketing, correo electrónico, puntuación de clientes potenciales predictiva, productividad de ventas, venta de entradas y herramientas de soporte técnico, encuestas NPS de clientes, análisis e informes. También ofrece servicios de soporte profesional, así como por teléfono y/o correo electrónico y chat. Sirve a empresas de negocio a negocio de mercado medio. HubSpot, Inc. fue fundada en 2005 y tiene su sede en Cambridge, Massachusetts (Yahoo Finance, 2020).

IIES: Instituto de Investigación Economía y Social

OIT: Organización Internacional del Trabajo

PIEF: Programa de Investigaciones en Economía y Finanzas

PIODE: Programa de Investigaciones Organización y Dirección de Empresas

UNAH: Universidad Nacional Autónoma de Honduras

UNITEC: Universidad Tecnológica Centroamericana

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DEL
TEXTO COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN DE UNITEC
Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Yo, EVER FRANCISCO MATAMOROS BANEGAS, de Tegucigalpa, autor(es) del trabajo de pregrado titulado: INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL: INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES, presentado y aprobado en el mes de Octubre de 2020 como requisito previo para optar al título de Licenciatura en ECONOMÍA (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de [pregrado] de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio **AUTORIZO/AUTORIZAMOS** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá

ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso del mismo, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en mi calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad.

Finalmente, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy autor(es) del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original de lo suscrito(s) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDO de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de TEGUCIGALPA a los 26 días del mes de OCTUBRE de 2020.



Ever Francisco Matamoros Banegas

11611305

