

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE TEGUCIGALPA

SUSTENTADO POR:

NEIDE PATRICIA GODOY CRUZ

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE

MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2023

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO
DE INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL DE PREGRADO**

Señores

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

Ciudad, Tegucigalpa M.D.C.

Estimados Señores:

Yo, **Neide Patricia Godoy Cruz** de Tegucigalpa, autor (a) del trabajo de pre-grado titulado: Informe de Práctica Profesional, presentado y aprobado en **junio 2022**, como requisito previo para optar al título de **Licenciatura en Mercadotecnia y Negocios Internacionales** y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 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, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. 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.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa a los 16 días del mes de junio de 2022.



Neide Patricia Godoy Cruz

Cuenta # 11941354

Tabla de Contenido

Capítulo I: Generalidades de la Empresa	1
1.1. Objetivos de práctica profesional.....	1
1.2. Datos generales de la empresa	2
Capítulo II. Actividades realizadas en la empresa	10
2.1. Brindar Seguimiento Red Empresarias Honduras.....	10
2.1.1. Actividad	10
2.1.2. Comentario Personal	11
2.2. Brindar Seguimiento para Formaliza tu Negocio.....	11
2.2.2. Comentario Personal	12
2.3. Proponer Campaña Promuévete	13
2.3.2. Comentario Personal	13
2.4. Compartir Asesoría para perfil Promuévete de los usuarios	14
2.4.2. Comentario personal	14
2.5. Registrar Consultores y Eventos de CCIT en el CRM.....	15
2.5.1. Actividad	15
2.5.2. Comentario Personal	15
2.6. Analizar formulario de interés para programas actuales programas de oferta formativa Promuévete.....	16
2.6.1. Actividad	16
2.6.2. Comentario Personal	17

2.7. Compartir Contenido a Facilitadores para Emprendedoras de la comunidad virtual Red-Empresarias.....	18
2.7.1. Actividad.....	18
2.7.2. Comentario Personal.....	18
2.8. Planificar Nueva Implementación del programa Red-Empresarias.....	19
2.8.1. Actividad.....	19
2.8.2. Comentario Personal.....	19
2.9. Auditar cotizaciones recibidas por emprendedores para beneficiarios del programa Formaliza tu Negocio.....	20
2.9.1. Actividad.....	20
2.9.2. Comentario Personal.....	21
2.10. Auditar cotizaciones recibidas por emprendedores para beneficiarias de capital semilla para emprendimiento de Mujeres.....	21
2.10.1. Actividad.....	21
2.10.2. Comentario Personal.....	22
2.11. Solicitar emisiones de cheques para las compras de ganadores del programa Formaliza tu Negocio y Emprendimiento de Mujeres junto a su control y seguimiento.....	22
2.11.1. Actividad.....	22
2.11.2. Comentario Personal.....	22
2.12. Planificar junto al equipo la primera Feria de Oportunidades Promuévete y ejecutarla..	23
2.12.1. Actividad.....	23
2.14.2. Comentario Personal.....	25
Capitulo III. Actividades de Mejora.....	26
3.1. Actividades de mejora implementadas.....	26

3.2.	Situación actual	29
3.3.	Propuesta de Mejora.....	31
3.3.1.	Plan de Marketing Digital para la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa	31
3.3.2.	Objetivo de Propuesta de Mejora.....	31
3.3.3.	Estrategia de Propuesta de Mejora.....	32
3.3.1.1.	Tácticas de Propuesta de Mejora	33
3.3.4.	Inversión Propuesta de Mejora	36
3.3.5.	Impacto de la propuesta de mejora.....	39
	Capitulo IV: Conclusiones y Recomendaciones	41
4.1.	Conclusiones	41
4.2.	Recomendaciones para la Empresa.....	42
4.3.	Recomendaciones para Futuros Estudiantes	43
4.4.	Recomendaciones para la Universidad	44
	Bibliografía	45
	Glosario.....	46
	Anexos	47

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama CCIT.....	9
Ilustración 2 Programas de Formación.....	17
Ilustración 4 Planificador de Contenido.....	33
Ilustración 5 Primera vista previa de campaña.....	36
Ilustración 6 Segunda vista previa de campaña	37
Ilustración 7 Inversión total.....	38

Índice de Anexos

Anexo 1 Documentación de consultores en el CRM	47
Anexo 2 Asistencia en planificación evento de clausura Formaliza tu Negocio	47
Anexo 3 Clausura Cursos Promuévete.....	48
Anexo 4 Clausura Formaliza tu Negocio	49
Anexo 5 Presentación Formaliza tu Negocio.....	49
Anexo 6 Presentación Formaliza tu Negocio.....	50
Anexo 7 Presentación Formaliza tu Negocio.....	50
Anexo 8 Presentación Formaliza tu Negocio.....	51
Anexo 9 Presentación Formaliza tu Negocio.....	51
Anexo 10 Presentación Formaliza tu Negocio.....	52
Anexo 11 Presentación Formaliza tu Negocio.....	52
Anexo 12 Presentación Formaliza tu Negocio.....	53
Anexo 13 Presentación Formaliza tu Negocio.....	53

Resumen Ejecutivo

En el siguiente informe de práctica profesional se describe toda la trayectoria de la practicante en la empresa Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT) dentro del departamento de proyectos de la misma. Se detallan todas las actividades realizadas en el transcurso de tres meses con el objetivo de poner en práctica el conocimiento adquirido en los cuatro años de estudio, asistir en los diferentes proyectos indicados y desarrollar propuesta de mejora para incrementar el posicionamiento de la plataforma de intermediación laboral Promuévete.

La Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa es el centro de ayuda para las empresas sin importar su tamaño. Todos los emprendedores y empresas privadas acuden a la CCIT para hacer crecer sus negocios de forma formal y legal, siendo un aporte para la economía del país. Se brindan cantidad de servicios para las empresas y las personas individuales, fomentando una formación profesional para abrir mejores oportunidades en el mercado debido a la situación de nuestra Honduras.

Al observar todos los procesos llevados a cabo dentro de la organización, la practicante desarrolla una pasión todavía más grande para ser agente de cambio y ayuda para los emprendedores del país. En cada actividad descrita en el informe se manifiesta el punto de vista de la practicante con el objetivo de poder compartir la experiencia y dar a conocer un poco más algunos de los procesos que se trabajan en la CCIT.

Introducción

El informe descrito a continuación muestra de forma detallada información de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa y las actividades realizadas por la practicante en el departamento de proyectos durante el periodo de abril-junio 2023 en Tegucigalpa M.D.C. Así mismo, se comparte el panorama desde el punto de vista de la practicante para cada actividad comentada con el objetivo de conocer su experiencia.

En el primer capítulo se informa sobre la empresa de forma general, la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa como el refugio de los emprendedores del país y de la empresa privada. En este apartado se hace mención de categorías como la misión, visión, valores, servicios o productos, etc., y toda la información importante que el resto de las personas deberían de conocer, pero no siempre es así.

Luego, en el segundo capítulo es donde se da a conocer las actividades realizadas por la practicante o proyectos donde estuvo asistiendo. En esta sección se puede apreciar la opinión de la practicante con respecto a cada una de las actividades conociendo la experiencia desde otra perspectiva.

Y en la tercera etapa se refleja la propuesta de mejora elaborada por la practicante de forma real y medible. Manteniendo el análisis considerando todos los resultados posibles y los costos que implicaría realizar esta inversión.

Capítulo I: Generalidades de la Empresa

1.1. Objetivos de práctica profesional

1.1.1. Objetivo general

- 1.1.1.1. Demostrar el conocimiento, capacidades y competencias adquiridas en el transcurso de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales de UNITEC en la Cámara de Comercio e industria de Tegucigalpa, para así completar el proceso de práctica profesional durante el segundo trimestre del año 2023 como requisito previo a optar al título universitario.

1.1.2. Objetivos específicos

- 1.1.2.1. Determinar estrategias para desarrollar la comunicación y el mercadeo del departamento de proyectos en la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa durante el periodo abril-junio del año 2023.
- 1.1.2.2. Desarrollar campaña para elevar el posicionamiento por medios digitales de la plataforma Promuévete en el periodo de abril-junio del año 2023.
- 1.1.2.3. Asistir en la elaboración del diseño de cada proyecto considerando riesgos, presupuestos, ejecución, etc., durante el periodo de abril-junio del año 2023.
- 1.1.2.4. Definir y desarrollar una propuesta de mejora aplicando el conocimiento adquirido durante los años de carrera en Mercadotecnia y Negocios Internacionales en el periodo de abril-junio 2023.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

“Una organización sin fines de lucro con más de 132 años de trayectoria, que asocia en forma voluntaria a empresas comerciales, industriales y de servicios, para apoyar, defender y promover el desarrollo empresarial de Honduras.

Un grupo de empresarios capitalinos en el siglo pasado con visión futurista decidió crear una organización con el objetivo de buscar incrementar la inversión privada en el país y de esta manera beneficiar a Honduras, así nace la Cámara de Comercio de Honduras, que hoy se conoce como Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa.

El 21 de agosto de 1890 nace la Cámara de Comercio de Honduras con los socios fundadores detallan a continuación:

- Santos Soto (presidente)
- José Antonio López
- Manuela Vigil
- Ramón Vigil
- Pura de Midence
- José del Valle
- Jacob estrada
- M. Ucles
- Francisco Aguirre
- R. Streber
- Morlan & Wainwriht
- Octavio Ugarte
- Dorila L. de Fiallos
- R. Midence

- Jesús Estrada
- Julio Lazcano
- Dolores Z. de Fiallos
- F. Planas
- Samuel Laínez
- J. J. Fernández
- R. Fiallos
- R. Araiza
- Abelardo Zelaya” (CCIT, 2023)

1.2.2. Misión

Representar, impulsar y apoyar la competitividad, la creación y fortalecimiento de las empresas, elevando la imagen del empresariado ante la sociedad a través del fomento de modelos de excelencia en la gestión y responsabilidad compartida. (CCIT, 2023)

1.2.3. Visión

Posicionarnos como una organización gremial líder representativa del empresariado, a través de una estructura dinámica de asistencia y servicios especializados que promuevan la inversión y fomenten las alianzas público-privadas. Influyendo en las decisiones económicas, políticas y sociales a nivel nacional. (CCIT, 2023)

1.2.4. Valores

1.2.4.1. Responsabilidad

1.2.4.2. Cooperación

1.2.4.3. Honestidad

1.2.4.4. Veracidad

1.2.4.5. Transparencia

1.2.4.6. Respeto

1.2.4.7. Integridad

1.2.4.8. Solidaridad

1.2.4.9. Servicio

1.2.5. Productos y servicios

Entre los servicios que brinda la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa se encuentra el registro mercantil, la cual ofrece seguridad jurídica, manteniendo tiempos eficientes de respuesta. Luego, el registro de garantías mobiliarias que es una herramienta de desarrollo con el fin de simplificar el proceso de inscripción de garantías mobiliarias. Se tienen las capacitaciones dentro de la oferta formativa que permite satisfacer las necesidades de formación y actualización del capital humano en niveles de las empresas; la publicidad y el mercadeo para los productos y servicios de emprendedores mediante el sitio web o la Revista Comercio Global que se mantiene circulando entre las empresas afiliadas; Núcleos sectoriales que constituyen equipos de trabajo integrados por MIPYMES de un mismo rubro para afrontar obstáculos comunes y lograr mayores niveles de competitividad; El centro de conciliación y arbitraje que brinda una solución rápida, económica y efectiva a controversias comerciales de cualquier tipo con profesionales y confidencialidad; Y la ventanilla A.E.R. de la alcaldía municipal que es la emisión de permiso de operación, declaración de volumen de ventas para apertura y renovación de negocio, cierre de negocio, compatibilidad de uso de sueldos, etc.

1.2.5.1. Asuntos Económicos

El Centro de Estudios e Investigaciones Económicas es el área de CCIT que se encarga de generar información y estadísticas económicas del país. Se han realizado 12 ediciones del Informe Económico publicadas y 111 solicitudes para generación de estadísticas atendidas.

1.2.5.2. Asesoría Legal

El servicio de asesoría legal es el área que se encarga de brindar orientación jurídica a las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Se han realizado 193 consultas atendidas, 53 análisis jurídicos presentados a la Junta Directiva, y 627 revisiones de convenios y contratos suscritos entre CCIT con diferentes instituciones públicas y privadas.

1.2.5.3. Registro Mercantil de F.M.

El Registro Mercantil es el área que asegura seguridad jurídica para la constitución de las empresas. El registro de garantías mobiliarias le brinda un acceso más fácil a créditos por medio de la ampliación de bienes, derechos o acciones que puedan ser objetos de garantía. En cuanto a referencias numéricas se puede mencionar que 16,234 documentos fueron inscritos en el Registro Mercantil, 7,963 empresas se inscribieron, y 26,796 garantías fueron inscritas en el Registro de Garantías Mobiliarias.

1.2.5.4. Centro de Conciliación y Arbitraje CCIT

Es el centro que brinda apoyo en la administración de justicia ofreciendo mecanismos alternos de resolución de conflictos. CCIT ha atendido un total de 54 casos, 34 arbitrajes y 20 conciliación.

1.2.5.5. Comunicación e Integración

Se realizan apoyos en eventos oficiales, monitoreos y seguimiento de entrevistas a ejecutivos y directivos, junto a socializaciones en medios de comunicación y actividades para apoyo de emprendedores a través de los medios de comunicación.

1.2.5.5.1. Mercadeo y publicidad

1.2.5.5.2. Integración y fidelización

1.2.5.5.3. Redes Sociales

1.2.5.6. Administración y Operaciones

El departamento de administración y operaciones es el responsable de la administración eficiente de los recursos de la organización y llevar a cabo los proyectos en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Se ha llevado a cabo la administración de los recursos humanos y financieros de la organización, manteniendo comunicación constante con el resto de las unidades de negocio para proporcionar recursos necesarios, y crear una administración eficiente contable y financiera.

Se ha realizado también el mantenimiento de infraestructura elevadores, equipo de estacionamiento, aires acondicionados y mobiliario. Cabe mencionar también el apoyo logístico en donaciones y compras de insumos de bioseguridad.

1.2.5.7. Desarrollo Empresarial

Es el departamento enfocado en fomentar y apoyar los emprendimientos, fortalecer las capacidades de las empresas y brindar asesoría en temas de interés empresarial. Junto al programa Honduras Emprende Nacional se pueden mostrar datos como: 223 emprendedores dinámicos capacitados de forma virtual, 42 planes de negocios presentados, 2 grupos de formación virtual, 19 emprendimientos incubados, 5 emprendimientos nuevos formalizados, 152 horas de formación grupo, y 4 emprendedores seleccionados con un premio de L100,00.00 cada uno.

- 1.2.5.7.1. Programa Honduras Emprende Escolar
- 1.2.5.7.2. Mise Emprende
- 1.2.5.7.3. Modelo Integral de Servicios Empresariales
- 1.2.5.7.4. Convenio Banco Atlántida 2022

1.2.5.8. Gestión del Talento Humano

Es el departamento que se encarga de la gestión del talento humano, brindar servicios en las diferentes subsistemas de recursos humanos y la ejecución de proyectos de responsabilidad compartida con diferentes aliados estratégicos. Se han realizado 40 capacitaciones, 1,999 horas de instrucción, 94% en la eficacia de las capacitaciones impartidas, 70 descriptores y perfiles de puesto actualizados, 95% expedientes de colaboradores digitalizados, 61 posiciones actualizadas con su escala salarial y 81 colaboradores entrevistados para la evaluación de desempeño, obteniendo un 91.60% de resultado. Aparte de los recursos humanos, en el departamento de gestión de Talento Humano podemos notar el área de:

- 1.2.5.8.1. Sistema Gestión de Calidad
- 1.2.5.8.2. Inserción laboral
- 1.2.5.8.3. Unidad de capacitación

1.2.5.9. Programas y Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial

Se desarrollo la nueva plataforma de intermediación laboral Promuévete, acompañamiento a 2 cámaras para la ejecución del programa IMESUN, transferencia de metodología IMESUN a 20 consultores y el desarrollo de 2 plataformas de Formaliza tu Negocio.

1.2.6. Organigrama de la empresa

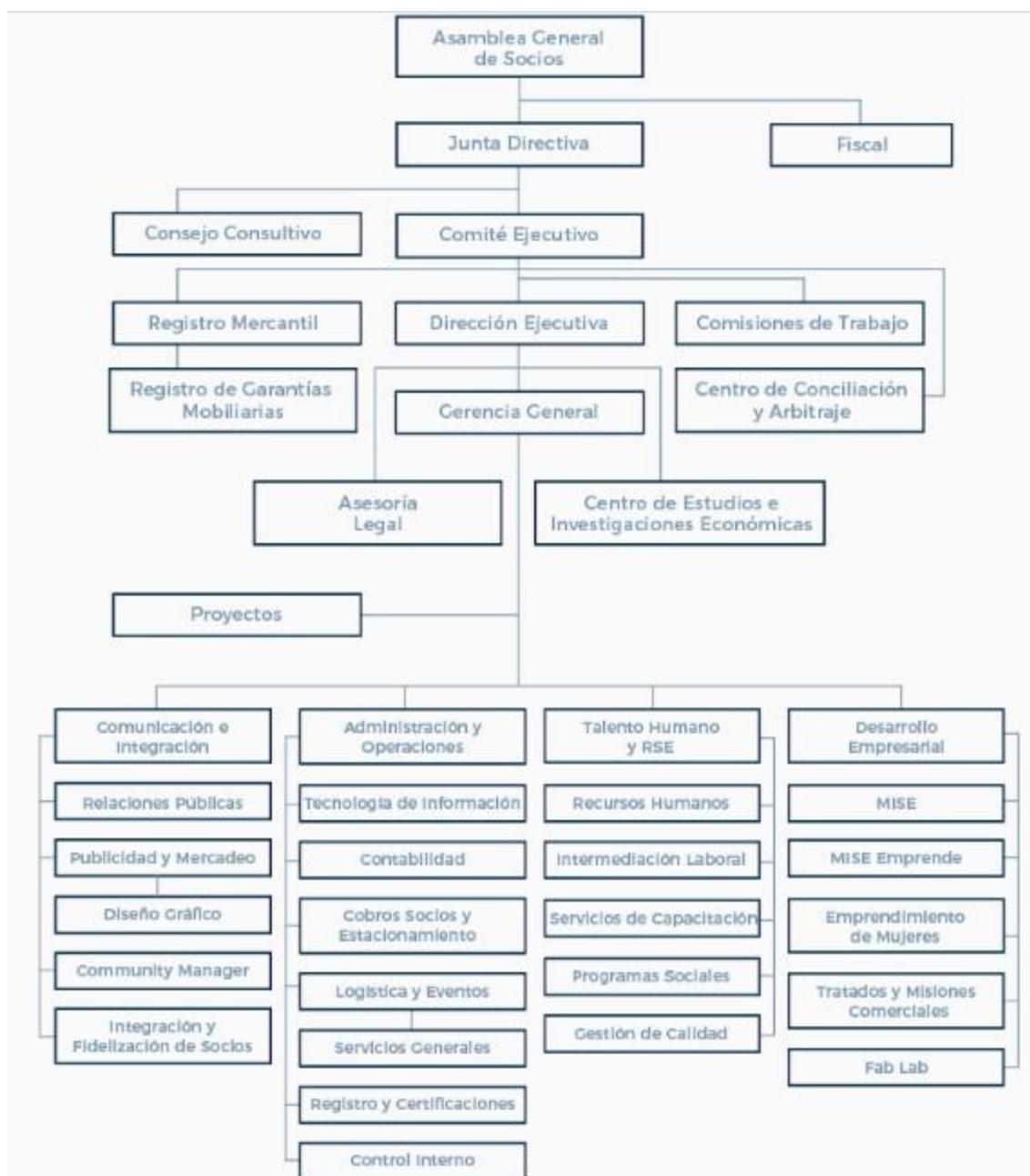


Ilustración 1 Organigrama CCIT

Fuente: (CCIT, 2023)

Capítulo II. Actividades realizadas en la empresa

En el siguiente capítulo se detallan las actividades realizadas durante el periodo de abril-junio en la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, de acuerdo con estructura en la posición de Oficial de Proyectos Sociales. Entre las actividades asignadas de la practicante se encuentra la planificación y ejecución de eventos de clausura para proyectos internos, auditorías realizadas, propuestas de campaña Promuévete, etc. Tales actividades fueron de bastante aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos en el área de emprendimiento, mercadeo, empleo, etc., que definitivamente serán de ayuda como experiencia en el futuro.

2.1. Brindar Seguimiento Red Empresarias Honduras

2.1.1. Actividad

El seguimiento a las emprendedoras que forman parte de Red Empresarias Honduras fue de las primeras actividades que realizó la practicante. Se realizaron llamadas partiendo de la base de datos con la información de las emprendedoras que culminaron el programa con éxito, con el objetivo de invitarlas a llenar el formulario por haber finalizado la totalidad del programa y conocer sus opiniones junto a sus conocimientos adquiridos para que puedan participar en el sorteo de un smartphone Samsung Galaxy como incentivo.

2.1.2. Comentario Personal

El hecho de tener esta actividad como una de las primeras a realizar fue buena experiencia para “romper el hielo”, adquirir confianza dentro del ambiente laboral e interactuar más con otras personas. Al principio se sintió una tensión antes de realizar las llamadas con sentimientos de nerviosismo o ansiedad por pensar que no iba a decir la información correcta, pero termino siendo una experiencia bonita el conversar con emprendedoras y recibir sus comentarios. De igual manera se conocieron sus opiniones sobre el programa Red-Empresarias y los potenciales puntos de mejora.

2.2. Brindar Seguimiento para Formaliza tu Negocio

2.2.1. Actividad

Dentro de esta actividad, a la practicante se le indicó contactarse con emprendedores que fueron parte del programa Formaliza tu Negocio en el marco del proyecto IMESUN, un programa de formación y gestión con énfasis en la creación y mejoramiento de empresas PYME, con la aplicación de la metodología certificada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Dicha comunicación se realizó por vía telefónica o mensajes de Whatsapp. A dichos emprendedores se les aplicaron 2 encuestas en el año 2022, un autodiagnóstico legal y otro empresarial para evaluar la situación actual en su momento de sus empresas; luego, en este año se les estaba contactando para volver a evaluar esos dos aspectos de sus empresas con el objetivo de comparar resultados y encontrar puntos de mejora para un mejor crecimiento empresarial.

2.2.2. Comentario Personal

Por medio de esta actividad se pudo confirmar la importancia de medir los resultados de cada decisión tomada para las empresas. Los empresarios toman decisiones con el objetivo de poder tener una mejora continua y alcanzar el éxito deseado dentro de sus emprendimientos, pero si no podemos medir dichos resultados realmente no se puede ver el resultado real de las acciones implementadas.

También, se pudieron percibir ciertas opiniones por parte de los emprendedores con respecto al proceso de crear una empresa en el país y las limitaciones que se presentan o la falta de oportunidades. Esto brinda algunas ideas y nuevas fuentes de oportunidades que la CCIT puede implementar a mediano o largo plazo para el beneficio de los ciudadanos dentro del país.

2.3. Proponer Campaña Promuévete

2.3.1. Actividad

Uno de los nuevos proyectos de la CCIT es Promuévete, una nueva plataforma integral de servicios de intermediación laboral que cuenta con una oferta de vacantes, que empresas a nivel nacional registradas en ella, publican para que los postulantes registrados en la misma puedan aplicar y entrar en los procesos de selección y reclutamiento de las organizaciones. La plataforma es bien amigable al usuario y cuenta con cursos autoguiados y un acceso a la oferta formativa ya sea virtual o presencial de la CCIT para una mejor formación y elevar el perfil profesional de los postulantes. El objetivo de la actividad es crear una campaña para elevar el posicionamiento de la nueva plataforma en la ciudad y en otros departamentos del país para aumentar el registro de los usuarios y generar más empleo. Se hizo la propuesta de una estrategia de marketing digital para la página web y creación de contenido de redes sociales, publicidad TTL o BTL para tener un alcance más grande, la realización de actividades que promuevan la interacción con la plataforma, etc.

2.3.2. Comentario Personal

Una plataforma de intermediación laboral es un proyecto que le brinda una oportunidad grande a todos los ciudadanos que se encuentran desempleados en la actualidad. El mercado meta de Promuévete son jóvenes entre 18-30 años por lo que tener una opción digital para buscar empleo es una forma más rápida y eficiente de hacerlo aprovechando las oportunidades que esta nueva era digital nos está brindando. Para aumentar el posicionamiento de una página web se debía demostrar el valor agregado que se le estaba ofreciendo a su mercado meta, y dar a conocer todas las

opciones que se iban a tener dentro de ella para beneficio de los usuarios. La implementación de dicha campaña aumentaría el posicionamiento de Promuévete y la imagen de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa.

2.4. Compartir Asesoría para perfil Promuévete de los usuarios

2.4.1. Actividad

El servicio de asesoría para los usuarios dentro de Promuévete es uno de los beneficios y valor agregado de ser parte del programa. Durante esta actividad se contactó por medio de mensajes de Whatsapp a personas registradas en la plataforma como postulantes en busca de una oportunidad laboral, con el objetivo de brindarle una asesoría de cómo mejorar su perfil y pedirle retroalimentación de cómo había sido su experiencia con la plataforma y el nuevo servicio de la CCIT. En cada perfil de los postulantes se pueden apreciar los datos de su hoja de vida de forma detallada, en los cuales la practicante realizaba un análisis compartiéndole al usuario las observaciones encontradas para poder mejorar su perfil profesional y aumentar las probabilidades de selección por parte de una empresa.

2.4.2. Comentario personal

Dentro de esta actividad se pudo notar la gratitud de las personas cuando se les está brindando una ayuda para su bien. Al momento de contactarse con los postulantes se formaba una interacción agradable en la comunicación demostrando la disposición por los ciudadanos de querer una mejora continua en sus vidas buscando oportunidades de bien. También, por otro lado, se reflejó la importancia de las asesorías o un buen servicio al cliente postventa, si fuera el caso cuando se está brindando un servicio o un producto; las personas siempre agradecerán el sentir que

tienen a una persona que los pueda guiar en la toma de decisiones o ayudar para un proceso de mejora continua.

2.5. Registrar Consultores y Eventos de CCIT en el CRM

2.5.1. Actividad

El Zoho CRM es un software que permite gestionar de una manera más eficiente los clientes, eventos, proyectos, etc., en una empresa. La asignación de la practicante fue registrar toda la oferta formativa promuévete en el CRM de CCIT, junto a las capacitaciones impartidas en centros educativos e INFOP. Antes de registrar los eventos, se registraron todos los consultores de la CCIT para poder mantener el registro de ellos una vez se estén registrando los eventos.

2.5.2. Comentario Personal

Mantener toda la información en un CRM para una empresa es una estrategia bastante eficiente ya que se evita que se pierda algún dato o documento y todos los colaboradores tienen acceso a él. Es una implementación nueva en la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, pero definitivamente mejorará en cuanto al orden dentro de los procesos administrativos.

2.6. Analizar formulario de interés para programas actuales programas de oferta formativa

Promuévete

2.6.1. Actividad

Se planificaron 10 programas de formación para jóvenes, con temas como gestión de ventas, gestión de cobros, marketing digital, herramientas de Microsoft, administración de negocios, gestión de redes sociales, diseño gráfico, gestión del área de recursos humanos, principios de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, y el uso de herramientas TICS para la productividad empresarial. Esto con el objetivo de poder formar a los jóvenes y elevar su perfil profesional incrementando las oportunidades de ser insertados laboralmente considerando los requisitos que las empresas solicitan hoy en día antes de empezar un proceso de reclutamiento y contratación. Al tener los programas de formación establecidos se mandó un formulario de interés a los jóvenes por medio de la comunidad Promuévete en Whatsapp para realizar un pequeño estudio de mercado en que temas estaban captando más la atención y el interés de ellos. En este formulario se solicitó información como edad, sexo, estado laboral, ubicación, temas de interés, preferencia de horario, etc., con el fin de poder realizar un análisis una vez recolectada la información y brindar estos programas a las personas de la forma más conveniente posible. Al realizar el análisis se concluyó que la mayoría de los programas se iban a ejecutar de forma virtual por preferencia de las personas y en los días se semana ya que en su mayoría no estaban ni laborando ni estudiando.






¿Estás en busca de oportunidades de empleo?
Si cuentas con tu perfil profesional registrado en la plataforma promuevete.ccit.hn
Te invitamos a formarte a través de la siguiente oferta de programas de formación:

Nombre del programa	Carga horaria	Modalidad
Programa de formación para la Gestión de Ventas	48 horas	Presencial/Virtual
Programa de formación para la Gestión de Cobros	48 horas	Presencial/Virtual
Programa de estrategias de Marketing Digital	48 horas	Virtual
Herramientas básicas de Microsoft Word & Microsoft Excel	48 horas	Presencial/Virtual
Contabilidad básica para Administración de Negocios	48 horas	Presencial/Virtual
Formación para la gestión de Redes Sociales	48 horas	Presencial/Virtual
Formación básica de Diseño Gráfico	48 horas	Presencial/Virtual
Formación básica para la Gestión del Área de RRHH	48 horas	Presencial/Virtual
Formación sobre Principios de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	48 horas	Presencial/Virtual
Programa de Uso de Herramientas TICS para la productividad empresarial	48 horas	Virtual

Programas gratuitos | Cupo Limitado

Requisito:

- Disponibilidad de tiempo
- Registro de su perfil profesional en la plataforma promuevete.ccit.hn
- Cursar el programa de habilidades blandas autoguiado en la plataforma promuevete.ccit.hn
- Realizar preinscripción a través del siguiente link forms.office.com/fj/sR1bU27NdG




Ilustración 2 Programas de Formación

Fuente: Diseñador gráfico CCIT

2.6.2. Comentario Personal

A lo largo de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, realizamos investigaciones de mercado para conocer las opiniones de nuestros consumidores y adaptar nuestros productos o servicios a las necesidades y preferencias de ellos. Esto con el objetivo de cumplir con sus expectativas y poder brindar la mejor experiencia posible, en este caso se conocieron las preferencias de nuestro mercado que eran las personas a quienes estaban dirigidos los programas para poder implementarlos de forma que la mayor cantidad de personas sean formadas. En caso de que no se haga una investigación de mercado, por muy pequeña que sea, puede generar un costo muy alto porque no dará el resultado esperado. Como mercadólogos siempre debemos considerar las necesidades y preferencias de nuestro consumidor, y adaptarnos a lo que nuestro mercado meta este demandando de una forma innovadora y diferente para generar impacto y posicionarnos en su “top of mind” logrando la fidelización a la marca.

2.7. Compartir Contenido a Facilitadores para Emprendedoras de la comunidad virtual

Red-Empresarias.

2.7.1. Actividad

Red Empresarias es una comunidad virtual para mujeres emprendedoras, donde en esta primera implementación se compartió contenido informativo sobre cómo mantener segura la digitalización de sus emprendimientos. Previo a este programa se hizo un estudio donde las emprendedoras reflejaron su temor o incomodidad con redes sociales y otros medios digitales por los riesgos que puede conllevar, es por eso que se decidió implementar este programa por medio de una aplicación llamada BAND.

BAND es una red social parecida a las que ya conocemos como Facebook, muy amigable al usuario y fácil de utilizar. En esta aplicación se compartió contenido informativo sobre seguridad cibernética durante un periodo de 8 semanas. Dos facilitadoras estaban encargadas de publicar el contenido en BAND, pero ellas lo recibían por parte de la practicante. La practicante revisaba que el contenido estuviera de acuerdo con la planificación establecida, y compartía el enlace a las facilitadoras para que ellas procedieran a publicar en sus grupos de BAND. Al terminar el periodo de 8 semanas se dejó de compartir contenido sobre el tema y se dejó que las emprendedoras aprovecharan la oportunidad de conectar entre ellas

2.7.2. Comentario Personal

La planificación de contenido de redes sociales es demasiado importante si se quiere generar valor a los usuarios. No podemos estar publicando solo por publicar, se debe planear el contenido de acuerdo con el interés del usuario y las necesidades que tenga. Hay muchas formas de planificar contenido, tantos diferentes formatos o fichas a utilizar que depende del “community manager” como le beneficia mejor a la empresa.

2.8. Planificar Nueva Implementación del programa Red-Empresarias

2.8.1. Actividad

La primera implementación del programa Red-Empresarias finalizó en sus 3 grupos: Control 1, Seguimiento 1 y seguimiento 2. Sin embargo, quedó pendiente la aplicación del programa para el grupo control 2. Una vez terminará el primer periodo de 8 semanas, la practicante actualizó el manual de implementación con la calendarización y planificación del contenido para volver a empezar con el grupo pendiente. Una vez actualizado con las nuevas fechas se compartió a las facilitadoras para que ellas pudieran preparar los grupos en BAND y preparar todo para comenzar un nuevo periodo de 8 semanas.

2.8.2. Comentario Personal

Preparar toda la planificación con las nuevas fechas, revisar que el contenido este bien en la calendarización, y que los participantes en cada paso sean los correctos considerando que algunos ya no estarán, fue un proceso que se tenía que realizar con mucho cuidado y detalle. Esto fue una experiencia bastante interesante por la forma tan detallada que se revisó todo, asegurándose que todo cuadre muy bien. De esta misma forma se tiene que revisar cada contenido que sea compartido en otras redes sociales mientras estemos realizando la función de “community manager”.

2.9. Auditar cotizaciones recibidas por emprendedores para beneficiarios del programa

Formaliza tu Negocio

2.9.1. Actividad

CCIT y Fundación Terra implementaron un programa donde por medio de la metodología IMESUN formaron un grupo de emprendedores en tránsito a la formalidad. La formación se brindó en un tiempo aproximado de 3 meses en todo tipo de temas a beneficio de sus negocios como el mercadeo de la marca y productos, la administración, la contabilidad, el servicio al cliente, etc. Al terminar el periodo de formación, se realizó el concurso donde 15 fueron ganadores de capital semilla para sus emprendimientos con los requerimientos de escoger donde querían hacer sus compras, que productos y las cantidades correspondientes. La practicante estaba encargada de vaciar todas las cotizaciones recibidas por parte de los beneficiarios, revisar el RTN de cada uno de los proveedores y verificar que tengan facturación CAI para poder emitir las facturas a CCIT. Se realizó una auditoría previa por la practicante con toda la documentación enviada por los emprendedores junto a todos los documentos soporte con el objetivo de enviar a auditoría interna los memorandos con la solicitud de emisión de cheque para que la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa pueda proceder y hacer las respectivas compras. En el momento que la practicante recibe los memorandos aprobados ella entrega a contabilidad para recibir el cheque y que puedan pasar a campo a realizar las compras

2.9.2. Comentario Personal

Realizar este proceso por primera vez fue un desafío y hasta un poco intimidante cuando me estaban explicando como hacerlo. Sin embargo, una vez le entendí a todo se pudo avanzar mucho más rápido y se convirtió en una experiencia bien bonita mantener el contacto con los emprendedores dando retroalimentaciones con el estatus de sus compras y compartirles a ellos parte del proceso administrativo que se realiza para poder continuar con sus compras y brindarles los insumos. Es un trabajo con bastante detalle, con el que hay que tener demasiado cuidado por cualquier error, pero definitivamente el resultado vale mucho la pena.

2.10. Auditar cotizaciones recibidas por emprendedores para beneficiarias de capital semilla para emprendimiento de Mujeres

2.10.1. Actividad

La unidad de proyectos de CCIT recibió otro proyecto en el cual se estaba beneficiando a otro grupo de emprendedores que son emigrantes retornados por medio de capital semilla. Por ende, la practicante realizo la misma auditoria con las cotizaciones recibidas al igual que con Formaliza tu Negocio. Se revisaron los productos de las cotizaciones, se vaciaron, los RTN de los proveedores se agregaron al igual que el nombre legal de los proveedores y adjuntar en el paquete del memorando toda la información encontrada para que auditoria pueda revisar de la mejor forma.

2.10.2. Comentario Personal

Realizar este proceso por segunda vez hizo la experiencia bien diferente. Los vaciados estaban listos en un tiempo más corto a pesar de que eran compras más grandes. Todo el proceso fue mucho más corto naturalmente. “La práctica hace al maestro” es un dicho que aplica perfectamente a este caso, porque a pesar de que el proceso era igual de largo, el tiempo de vaciado y revisión fue mucho más corto.

2.11.Solicitar emisiones de cheques para las compras de ganadores del programa Formaliza tu Negocio y Emprendimiento de Mujeres junto a su control y seguimiento

2.11.1. Actividad

La practicante presentó a auditoría interna los paquetes de memorando con toda la documentación soporte posible con el fin de poder recibir las firmas necesarias y proceder a solicitar el cheque con contabilidad. En cuanto la practicante recibió los cheques, los entregó al equipo de campo, y mantuvo un seguimiento con ellos para ir actualizando la base de datos donde llevaba todo el control de las compras. A veces los emprendedores recogen producto en las instalaciones de CCIT, o los van a recibir directamente al proveedor.

2.11.2. Comentario Personal

Llevar este control es una responsabilidad grande, pero una práctica bastante buena a la vez, ya que si se puede aprender y comprender el proceso administrativo que se conlleva para este tipo de procedimientos, la experiencia que se adquiere es increíble.

2.12. Planificar junto al equipo la primera Feria de Oportunidades Promuévete y ejecutarla

2.12.1. Actividad

En la plataforma de intermediación laboral Promuévete se muestra una cantidad enorme de vacantes por parte de empresas que buscan postulantes. La Feria de Oportunidades Promuévete es una feria de empleo donde se le brinda a los postulantes y a las empresas un espacio para que puedan entrevistar sus potenciales colaboradores y hacer crecer su equipo. Se tiene que preparar todo para la feria, los filtros para las empresas actualizado, la logística del evento, la comunicación con las empresas, etc.

El día de la feria junto a todo el equipo se atendió de forma personalizada a las empresas asegurándonos de que tengan una atención adecuada dentro de la CCIT. También, se procura que todos los postulantes estén en orden dentro de la sala de espera para no perder el control

2.12.2. Comentario Personal

Este tipo de eventos brindan una experiencia bien bonita a pesar de que puede llegar a ser cansado. La feria se realizó de forma cerrada para no perder el control de toda la logística y de mantener el orden dentro de los anexos y fue la mejor opción. Se mantiene un orden tanto para las empresas que participan como para los postulantes que andan buscando oportunidades laborales.

2.13.Brindar seguimiento a las empresas participantes en la primera Feria de Oportunidades

Promuévete

2.13.1. Actividad

Después de la Feria de Oportunidades la practicante se encargó de mandarle una carta de comunicación a las empresas, solicitando el reporte en caso de que hayan contratado a alguien desde la feria ya sea en el puesto que estaba en la vacante o a otro se haya visto que encaja con el perfil. Esta comunicación se manda por medio de correo electrónico. Primero se solicita la respuesta para un formulario corto solo para conocer su opinión y retroalimentación conforme a la feria buscando puntos de mejora para las próximas y luego se piden los datos de la persona contratada o en proceso de selección si es el caso.

2.13.2. Comentario Personal

Después de la primera feria, los reportes de las empresas nos costaron. Desconozco la razón, pero solo el seguimiento post feria fue un poco delicada porque se entiende que pasan ocupadas las empresas pero a la vez era requisito de CCIT para poder participar en la feria. Aun así, toda la planeación y ejecución de la misma fue un éxito, en el formulario solo buenas retroalimentaciones había y eso hizo que todo el trabajo duro que hizo el equipo valiera la pena.

2.14. Asistir a espacio publicitario GO TV con participante del programa Formaliza tu Negocio.

2.14.1. Actividad

El canal GO TV le brindó un espacio publicitario a la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa para poder conversar lo que fue IMESUN-Formaliza tu Negocio por Inversiones Terra. La practicante asistió al evento con una emprendedora dueña de Salsas Caribeñas, participante en el grupo de emprendedores que fueron parte del programa para que pudiera compartir su experiencia en los meses de formación que tuvieron y como fue el proceso de aprendizaje de forma virtual. El enfoque era la experiencia virtual ya que CCIT está innovando en la implementación de sus proyectos y digitalizándolos un poco más. Se compartió sobre Formaliza tu Negocio, Promuévete y la comunidad virtual Red-Empresarias.

2.14.2. Comentario Personal

Fue la primera vez en la que compartía en vivo en un espacio publicitario y la experiencia fue bastante linda. No tomó mucho tiempo, todo lo contrario, más bien fue breve y directo. Y la ventaja de estos espacios es el alcance que tienen en el mercado del producto o servicio que se esta compartiendo.

Capítulo III. Actividades de Mejora

En el tercer capítulo del presente informe se detallan las actividades de mejora que la practicante implementó durante el periodo de su práctica profesional para beneficio de la empresa. Con el objetivo de mejorar la aplicación de sus proyectos y cada uno de los procesos dentro del proceso administrativo para llevar un mejor control interno y mejor orden. Uno de los objetivos para la practicante en la empresa es poder ser agente de cambio aplicando sus conocimientos en cada proceso que haya estado bajo su cargo. Aparte de tomar la empresa como una escuela de aprendizaje antes de entrar al mundo laboral, se puede aportar el conocimiento que recién se acaba de adquirir durante los años de estudio para mejorar cada proceso, acción, o estrategia que la empresa este aplicando en su momento.

3.1. Actividades de mejora implementadas

Para poder identificar actividades de mejora se debe tener un panorama amplio de todos o de una buena cantidad de los procesos que se llevan a cabo dentro de la unidad de proyectos. La practicante adquirió conocimiento de los procesos de reportería que se realizan después de cada capacitación brindada ya sea de la oferta abierta o cerrada.

Entre las actividades de mejora implementadas se realizó el registro de los consultores y los eventos en el Zoho CRM de CCIT, para poder tener en una sola plataforma toda la base de datos de la oferta formativa que ofrece la cámara a sus participantes y facilitar la reportería a los aliados estratégicos de CCIT como lo son en los casos trabajados: USAID e INFOP. Cada evento se registra con toda la documentación soporte necesaria tal como el consultor que realizó la capacitación, horas, modalidad, asistencia esperada, asistencia registrada, etc.

Se encontraron puntos de mejora en el proceso de reportar a los aliados las listas de asistencias de las capacitaciones ofrecidas, los expedientes para registros de formación e inserción laboral y todas las matrices compartidas para el registro interno de ellos. Al tener todos estos documentos en una sola plataforma se facilita la búsqueda de cada caso de ser necesario y se mantiene un control de calidad superior en sus procesos.

Por otro lado, el mercadeo en las empresas, especialmente el área de publicidad es de suma importancia si se quiere dar a conocer las actividades que se están realizando y más en una Cámara de Comercio. La mayor parte de las empresas de todos los tamaños acuden a la Cámara de Comercio para obtener un servicio de parte de ellos que sean de beneficio para su empresa; y se hacen muchas actividades y proyectos para potenciar su crecimiento, pero no todas son comunicadas de la manera correcta ni publicitadas lo suficiente como para llegar a un mercado amplio. Este caso también se presenta con las personas naturales en busca de empleo o emprendedores, que desean aportar de su experiencia y conocimiento en el sector laboral pero no han encontrado una oportunidad.

Uno de estos proyectos a beneficio de las empresas y personas en busca de empleo es la plataforma Promuévete. Es una plataforma de intermediación laboral que le permite a las empresas publicar las vacantes que tienen disponibles para que los usuarios puedan postularse a ellas e iniciar un proceso de contratación. Así como también cuentan con acceso a cursos autoguiados para elevar su perfil profesional e incrementar sus niveles de formación profesional.

Para este proyecto, la practicante realizó una propuesta para una campaña de posicionamiento, con el objetivo de aumentar la notoriedad de la plataforma entre su mercado meta que en este caso son jóvenes entre 18-30 años. Se propuso realizar un plan de marketing digital para la plataforma con estrategias SEO y SEM aumentando el tráfico de los usuarios en la plataforma y el registro de estos aprovechando las herramientas que nos brindan las nuevas tecnologías. Dentro del plan de mercadeo se incluyeron las estrategias de marketing de redes sociales y la creación de contenido que se implementará realizando nuevo contenido informativo y de valor para los usuarios de la CCIT. Esta creación de contenido en redes sociales incluye lo que son tips para emprendedores, información sobre los servicios de la CCIT, historias de éxito de emprendedores que ya son parte de Promuévete y han obtenido trabajo por medio de la plataforma, etc. De esta forma, saturamos las redes sociales de lo que es el proyecto Promuévete y aumentamos su “top of mind” en las personas. Por otro lado, se propuso email marketing creando infografías con botones de enlace que dirijan al registro de la plataforma; dichos correos se enviarán a la base de datos de la CCIT que no forman parte del proyecto, pero si aplican a nuevos candidatos.

Otra sección de la propuesta para la campaña fue el reconocimiento empresarial para las empresas que forman parte de Promuévete, así nos brinda un incentivo para las otras empresas ya que mejora la imagen corporativa de ellas. También, se propuso la creación de un anuncio auditivo o de video para transmitirlo por medios digitales y tradicionales, así como los noticieros. Y, por último, la creación de un blog informativo dentro de la plataforma tanto para empresas como para postulantes, ahí se podrá encontrar conocimiento actualizado sobre las nuevas tendencias en las áreas, consejos para algunas actividades empresariales, o para la persona natural también.

3.2. Situación actual

La Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa debería ser el lugar seguro de la empresa privada, empresas pequeñas y medianas junto con emprendedores en tránsito a la formalización de sus negocios con el deseo de seguir creciendo, aportando a la economía del país. Muchas empresas privadas están afiliadas a ella para poder operar en el mercado de forma más formal y expandirse si así lo desean. También se obtienen más beneficios como el acceso a la formación profesional del personal dentro de la organización. Esto debido a que se brindan capacitaciones dentro de su oferta formativa a todas las personas que tengan interés en los temas ofrecidos. Estos temas pueden ser las gestiones generales de un negocio como la contabilidad, servicio al cliente, marketing, marketing digital, diseño gráfico, etc.

La unidad de proyectos de CCIT actualmente está ejecutando sus actividades con una metodología certificada por la OIT nombrada IMESUN, refiriéndose a “Inicie y mejore su negocio”. Dentro de los proyectos ejecutados en esta unidad se cubre lo que es formación de participantes, inserciones laborales y emprendimiento. Para cada una de estas áreas se está implementando un proyecto diferenciándolo entre sus mercados meta como, por ejemplo: para jóvenes en busca de oportunidades laborales se está ejecutando lo que es Promuévete, para emprendimientos en tránsito a la formalización se ofrece Formaliza tu Negocio, y para mujeres emprendedoras se implementa la comunidad virtual Red-Empresarias por medio de BAND.

Para todos estos proyectos ya en proceso y los nuevos que están por venir, CCIT está tratando de innovar en sus procesos y digitalizar un poco más toda la ayuda que se está ofreciendo para lograr un mayor alcance entre el país.

Para lograr introducirse más en los medios digitales, se debe considerar la situación actual en la página web de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa y sus redes sociales. La practicante observó detalladamente a lo largo de la práctica profesional toda la actividad digital que se tenía, y se pudieron obtener algunas observaciones con oportunidad de mejora.

De las observaciones que la practicante pudo recolectar mientras su atención estaba en los medios sociales de CCIT, se menciona lo siguiente:

- 3.2.1. Las publicaciones en las redes sociales no se están haciendo de forma constante: esa puede ser de las razones por la cual muchas personas no están ni enteradas de las acciones de la Cámara de Comercio ya que solo se comparte una vez y ya no más.
- 3.2.2. Las publicaciones promocionales de eventos no se realizan con anticipación: durante el tiempo en que la practicante estuvo realizando su labor en la empresa, varias actividades se llevaron a cabo dentro de las instalaciones de CCIT a beneficio de emprendedores o empresas medianas, y en la mayoría de los casos los artes eran publicados máximo dos días antes, y sin un seguimiento post publicación.
- 3.2.3. La página web no tiene información que llame la atención sobre los proyectos nuevos a ejecutar: la página web es super necesario que este actualizada con todos los proyectos y actividades nuevas que la cámara ejecutara, de esta forma todo aquel que entre a la página web está enterado de cada información relevante que pueda ser de ayuda.

3.3. Propuesta de Mejora

3.3.1. Plan de Marketing Digital para la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa

Dentro de la propuesta de mejora para aumentar en nivel positivo la imagen de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa y su rendimiento en la digitalización de sus proyectos, la practicante propone una estrategia de marketing digital debido a que se pudo observar la necesidad de seguir innovando en sus estrategias e implementación de servicios. El marketing digital abarcará no solo lo que son las redes sociales, sino también las plataformas virtuales y las páginas web de los proyectos en curso y los que estén por llegar.

3.3.2. Objetivo de Propuesta de Mejora

- 3.3.2.1. Generar un mayor alcance de personas en cada ejecución de cada uno de los proyectos y actividades que se implementan dentro de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa.
- 3.3.2.2. Crear una experiencia diferenciadora y agradable a cada usuario que visite los medios digitales de CCIT, ofreciendo contenido que sea de interés y útil a cada persona.
- 3.3.2.3. Mejorar la imagen corporativa de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa compartiendo en una forma más amplia los productos y servicios que ofrecen al mercado junto con sus resultados.

3.3.3. Estrategia de Propuesta de Mejora

El marketing digital hoy en día es algo esencial en cada una de las empresas sin importar su rubro. Las personas están creando la primera percepción que tienen sobre una empresa con una simple búsqueda por internet, es por eso que la imagen corporativa de las organizaciones debe estar presente por medios digitales también.

Como mercadólogos, es muy importante considerar el contenido que se está compartiendo a nuestros consumidores por medio de redes sociales o una página web. Ya que nuestro objetivo siempre será generar un valor agregado con el servicio o producto que estemos ofreciendo para poder generar un impacto en nuestros usuarios, aumentando la notoriedad de nuestra marca y posicionarnos más en el “top of mind” de ellos y por ende en el mercado. También, al compartir de forma constante y transparente las actividades implementadas y como son ejecutados los proyectos o actividades, la imagen corporativa se visualiza perfectamente para los usuarios generando un impacto positivo, acelerando la conversión de fidelización con nuestros consumidores.

El marketing de contenido se aplicara tanto en redes sociales como en la página web de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa y en este caso se incluye la de Promuévete también porque es parte de nuestros objetivos y cualquier otra plataforma web que sea lanzada al mercado en un futuro aunque cuente con diferente enfoque; debido a que CCIT tiene que brindar ese valor agregado y diferenciarse entre las empresas privadas del país demostrando su disposición a querer ayudar y brindar sus servicios de la mejor manera posible a toda la población hondureña.

3.3.1.1. Tácticas de Propuesta de Mejora

3.3.1.1.1. Se creará el plan de contenido mensual en las redes sociales de la CCIT en un formato establecido para tener un control y consistencia en la publicación de contenido de Instagram y Facebook.

Contenido Instagram										
Contenido para el mes de:										
Semana 1										
Fecha	Hora	Contenido	Categoría	Formato	Objetivo	Copy	Hashtags	Tags	Arte	Aprobado
*se introduce la fecha de publicación	*Se introduce la hora de publicación	*Titulo de la publicación	*Categoría de la publicación. Ej: Informativo, entretenimiento, promoción, etc.	*Formato de publicación. Ej: Reel, post, video, story, etc.	*Objetivo de la publicación	*Copy pre-establecido de la publicación	*Hashtags a utilizarse	*Opcional en caso de ser necesario. Cuentas que se deban etiquetar en la publicación	*Link del arte ya sea foto o video de la publicación	*Aprobado/No aprobado para publicar
Semana 2										
Semana 3										
Semana 4										

Ilustración 3 Planificador de Contenido

Fuente: Elaboración propia

3.3.1.1.2. Se mandará la solicitud de los artes al diseñador gráfico para que los elabore y los archive en un drive destinado para el contenido de medios digitales y agregar el enlace al formato de Planificador de Contenido para proceder a su revisión y notificar si está aprobado o no.

3.3.1.1.3. Se programarán los artes por medio de Facebook Business Suite para Instagram y Facebook a principio de cada semana para optimizar el tiempo y asegurarse de que la publicación será realizada en la hora establecida en el formato de Planificador de Contenido

3.3.1.1.4. Se dará seguimiento a cada uno del rendimiento de las publicaciones para analizar el comportamiento y la reacción del usuario a cada una de ellas. Con el objetivo de conocer qué tipo de contenido está generando más impacto e interacción.

- 3.3.1.1.5. Las publicaciones promocionales a eventos o actividades serán publicadas con 1 semana de anticipación y por medio de otros formatos hasta que sea realizado para incrementar el alcance logrando más participación.
- 3.3.1.1.6. En las historias de Instagram se mantendrá activo el contenido en tiempo real, publicando todos los días videos de las capacitaciones que se están brindando en ese momento, actividades, eventos, recordatorios, etc.
- 3.3.1.1.7. Se compartirán publicaciones recordatorias sobre los servicios que tiene la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa ya que no todas las personas tienen conocimiento sobre todo lo que es tramitado en la empresa ya sea emprendedor, empresa privada o persona natural.
- 3.3.1.1.8. En las historias de Instagram y Facebook se utilizarán las funciones ofrecidas por la red social como polls, encuestas, preguntas, etc., con dos objetivos: generar más interacción con los usuarios y mantener activo un pequeño estudio de mercado todos los días conociendo las opiniones de las personas que son parte de la comunidad para tener una idea de lo que ellos esperan de CCIT también y poder actuar conforme a ese resultado.
- 3.3.1.1.9. Para las publicaciones en formato de post de Instagram, se utilizará al menos 2 o 3 veces a la semana un formato en carrousel. Esto se debe a que se pueden compartir hasta 10 fotos en una sola publicación, y se puede diseñar de forma continua para que sea más agradable a la vista del usuario. También, el algoritmo de Instagram le da cierta prioridad a las publicaciones con este formato; si el usuario no realizó ningún tipo de interacción con la publicación la primera vez, el algoritmo de la red social mostrará la

publicación de nuevo la próxima vez que entre a Instagram con la diferencia de que no se visualizará la primera foto del carousel, sino la segunda.

3.3.1.1.10. Para la página web oficial de CCIT, se mantendrá actualizada la portada con proyectos importantes que están en curso o actividades que estén por llegar junto con un botón de información. Con el objetivo de que los usuarios que visiten la página web estén enterados de todo lo que está sucediendo.

3.3.1.1.11. Para la página web de Promuévete, se aplicará una estrategia SEO y se creará un blog para los usuarios con contenido informativo de interés ya sea como empresa o postulantes considerando que el mercado del proyecto son jóvenes entre 18-30 años. De esta forma se brinda un contenido de valor a parte de los beneficios de intermediación laboral de la plataforma. Se publicará información como:

- 3.3.1.1.11.1. Preparación para una entrevista de trabajo
- 3.3.1.1.11.2. Tips para elevar tu CV
- 3.3.1.1.11.3. Como formalizar tu empresa
- 3.3.1.1.11.4. Beneficios de formalizar tu empresa
- 3.3.1.1.11.5. Consejos para la gestión del servicio al cliente
- 3.3.1.1.11.6. La contabilidad en el negocio
- 3.3.1.1.11.7. Cursos disponibles en la plataforma
- 3.3.1.1.11.8. Como presentarse ante una entrevista de trabajo
- 3.3.1.1.11.9. Entre otros.

3.3.1.1.12. Se aplicará una estrategia SEM también por medio de Google ads para Promuévete, aumentando el tráfico dentro de la página web y los usuarios registrados. El objetivo de la publicidad pagada será lograr alcanzar más personas a corto plazo, ya que con SEO logramos el mismo objetivo, pero sin costo financiero y a un largo plazo.

3.3.4. Inversión Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora tendrá un costo financiero que se tiene que cubrir para lograr sus objetivos según la estrategia planteada. En este caso se usó una estrategia de marketing de contenidos que cuenta con costos bajos mostrando resultados a un largo plazo, sin embargo, también se cuenta con una estrategia SEM que si debe ser financiada para alcanzar la meta.

La campaña por medio de Google Ads es una oportunidad para todas las empresas para incrementar el alcance de la plataforma virtual, en este caso se aplicará en Promuévete y se verá de la siguiente manera:

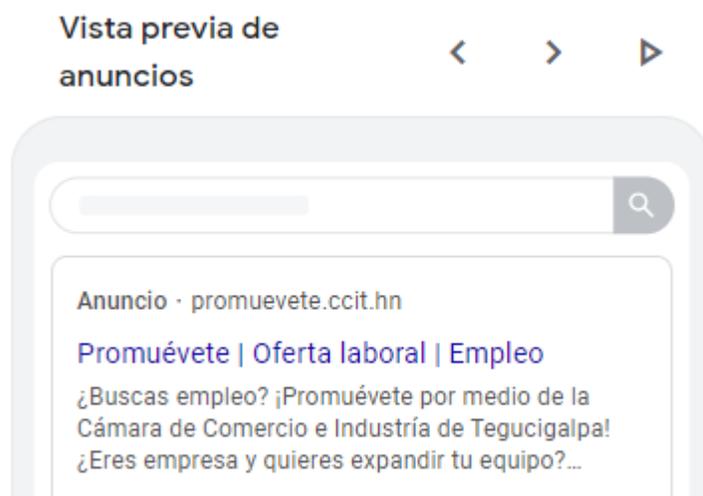


Ilustración 4 Primera vista previa de campaña

Fuente: Google Ads



Ilustración 5 Segunda vista previa de campaña

Fuente: Google Ads

Para las redes sociales como Instagram y Facebook se hará una pequeña inversión cuando se quiera promocionar alguna actividad o evento que este aproximado en CCIT con el objetivo de lograr un mayor alcance y que más personas estén enteradas del evento. De igual forma al promocionar en redes sociales se nos brinda la oportunidad de aumentar la notoriedad de los servicios y actividades brindados por CCIT, ya que fue una de las observaciones realizadas por la practicante.

En el cuadro descrito a continuación se podrá apreciar de forma detallada la inversión total entre Google Ads y redes sociales:

Inversión Google Ads		
Costo mensual por plan:	L 3,125.00	
Por un periodo de 2 meses:		L 6,250.00
Por un periodo de 3 meses:		L 9,375.00
Por un periodo de 4 meses:		L 12,500.00
Seleccionado:		L 6,250.00
Inversión Redes sociales		
Instagram	L 1,875.00	
Facebook	L 1,875.00	
Inversión Total		L 3,750.00
Inversión total		L 10,000.00

Ilustración 6 Inversión total

Fuente: Elaboración propia

3.3.5. Impacto de la propuesta de mejora

Hoy en día la primera fuente de información a la que las personas acuden es a los medios sociales, las redes sociales en específico. Es por eso por lo que una estrategia de marketing digital es indispensable y más en una cámara de comercio. Al compartir contenido de valor se le puede demostrar a los usuarios o a las personas naturales los servicios disponibles en la CCIT y facilitar cualquier gestión que las personas deseen hacer. También, se les ayuda a mantener la información actualizada de sus áreas de experiencia compartiendo noticias en tendencia de profesiones o nuevas herramientas que se pueden usar según el área laboral. Al planificar el contenido se tiene una visión más clara de lo que se está haciendo y eso permite llevar un proceso más ordenado de cada asunto logrando un control de calidad superior en el proceso.

Si se analiza desde el punto de vista en tiempo, el resultado de la campaña de Promuévete se podrá ver reflejado en un periodo de tiempo de dos meses ya que fue la opción seleccionada a realizar la inversión. Sin embargo, al enfocarnos en el contenido que se le está brindando al usuario el resultado se puede observar de forma más lenta porque es orgánico. En un proceso orgánico el resultado positivo es seguro, pero más lento.

Una ventaja y beneficio de realizar el contenido de esta forma, es que se crea una relación con el usuario de forma real ya que se muestra la organización tal y como es. La Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa llegará a ser una empresa con prestigio alto entre las empresas privadas del país. Mostrando cada uno de los beneficios brindados a otras empresas privadas, empresas pequeñas y medianas junto con los emprendedores en tránsito a la formalidad.

La población hondureña incrementará su confianza con la Cámara de Comercio al estar enterados de cómo se maneja cada uno de los proyectos, quienes son beneficiados por parte de ellos y como eso apoya la economía y desarrollo del país.

También, se presentarán más oportunidades para la Cámara de Comercio en cuanto a proyectos ya que la notoriedad aumentara, trabajando con organizaciones internacionales que puedan apoyar en la ejecución de otros proyectos o actividades.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- 4.1.1. La Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa como escuela para práctica profesional, fue como el lugar perfecto para poder aprender sobre los diferentes procesos y servicios con los que cuentan y aportar de mi servicio poniendo en práctica la mercadotecnia que fue mi área de formación. El hecho de que la practicante tuviera un contacto seguido con emprendedores y otras organizaciones, creo un amor todavía más grande por los emprendedores e incremento el deseo de querer ayudar.
- 4.1.2. La practicante desarrolló actividades de mejora dentro de la unidad de proyectos de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, beneficiando a la empresa y a la experiencia de ella poniendo en práctica el conocimiento adquirido durante sus años de estudio en la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales
- 4.1.3. Se desarrollo una propuesta de mejora enfocada en marketing digital con el objetivo de incrementar la digitalización dentro de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, y también poder generar un mayor alcance dentro de las actividades y eventos ejecutados beneficiando aún más personas dentro del país, ya que, al introducirse más en las plataformas digitales, brindamos un acceso a personas fuera de la capital que no pueden presentarse de forma presencial en las instalaciones de CCIT.

4.2. Recomendaciones para la Empresa

- 4.2.1. Así como se mencionó a lo largo del presente informe y en la propuesta de mejora, hay que promover más los servicios y productos de la empresa ya que no todas las personas tienen conocimiento de todos los procesos que son llevados a cabo dentro de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa. Estos se harán implementando las estrategias de marketing digital propuesta por la practicante.
- 4.2.2. Mantener la implementación del manual en todos los procesos, y en caso de que no haya uno elaborarlo para poder tener establecido un control de calidad dentro de la organización y brindar un mejor rendimiento con los servicios ofrecidos a la población hondureña.
- 4.2.3. Utilizar de forma más constante los sistemas digitales como el software de Zoho CRM para el archivo de las bases de datos, facilitando así la búsqueda de estos en caso de que sea necesario, convirtiendo el proceso en algo rápido y eficiente. De esta manera se disminuye en gran porcentaje el riesgo de pérdida o confusión entre las bases de datos.
- 4.2.4. Incrementar el mercadeo dentro de la Cámara de Comercio ya sea tradicional o digital. Para poder tener más presencia en el mercado y confianza de la población hondureña.

4.3. Recomendaciones para Futuros Estudiantes

- 4.3.1. La carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales tiene un amplio rango de conocimientos, hay que aprovecharlo. Se presentarán situaciones en las que muchas personas creen que un mercadólogo no puede hacer cierta cantidad de cosas por tener la errónea percepción que solo trabajamos en publicidad, demuéstrenles que si podemos. Demuéstrenles la gran capacidad que tenemos los mercadólogos de hacer crecer una empresa, de crear una marca, de generar un impacto positivo dentro de la sociedad, etc.
- 4.3.2. Nunca tengan miedo a ser diferentes, los mercadólogos somos personas que tienen que ser únicas y mostrarse diferentes al resto. Hay que enseñarle al mundo nuestro valor y efecto diferenciador, nuestra marca personal será la más importante de aquí en adelante ya sea que laboren dentro de una empresa o sean independientes.
- 4.3.3. Disfruten cada parte del proceso, van a llegar momentos en los que se pondrá un poco más complicado todo o tal vez la presión aumenta, pero todo llega a un fin y tendrá su recompensa. Se darán cuenta de lo rápido que pasa el tiempo, cuando menos lo esperan ya haya terminado todo y pensarán en lo bonito que fue. Disfruten cada actividad extracurricular ya sea brindada por la universidad o no, crearán recuerdos inolvidables y relaciones con personas que serán luz en sus vidas.
- 4.3.4. Cuiden sus amistades. En la universidad conocerán personas increíbles que es muy probable que se queden en sus vidas por un largo tiempo, y es demasiado bonito crear recuerdos juntos y recordarlos después.

4.4. Recomendaciones para la Universidad

- 4.4.1. Brindarles a los estudiantes opciones actualizadas de empresas que son escuela de conocimiento para ellos al momento de hacer la práctica profesional. Esto debido a que los estudiantes no tienen una idea inicial de que tipo de lugares son buenos para cumplir con este requisito en las empresas según su área profesional. Con esta opción se le puede ofrecer al estudiante una serie de opciones donde aplicar o más o menos que tipo de empresas buscar para realizar la práctica.
- 4.4.2. Resaltar más las actividades extracurriculares con las que cuenta la universidad para los estudiantes. UNITEC tiene muchas actividades extracurriculares disponibles para sus alumnos ya sean clubes, asociaciones, equipos deportivos, etc., pero no se comparte mucho el mensaje dando a conocer a los nuevos ingresos que ellos están disponibles. Es por eso que se tiene que hacer plan para dar a conocer todas las opciones con las que cuenta la universidad.
- 4.4.3. Elaborar más concursos académicos según el área del estudiante. Cada facultad podrá preparar un concurso con grupos representando la facultad entera en competencia con las demás. O elaborar equipos con estudiantes combinados entre carreras creando emprendimientos para incentivar la creación de pequeños negocios.

Bibliografía

CCIT. (1 de julio de 2023). Obtenido de Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa:

<https://www.ccit.hn/>

Fuente, O. (16 de febrero de 2022). *IEBS SCHOOL*. Obtenido de

<https://www.iebschool.com/blog/diferencias-ventajas-desventajas-seo-sem/>

Fuente, O. (19 de agosto de 2022). *Marketing Digital: Qué es y sus ventajas*. Obtenido de IEBS

SCHOOL: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>

Programas de Formación Promuévete. (6 de 06 de 2023). *¿Estás en busca de oportunidades de*

empleo? tegucigalpa.

Promuévete. (1 de julio de 2023). Obtenido de <https://promuevete.ccit.hn/>

Ventajas de la publicidad online y de Google Ads. (1 de julio de 2023). Obtenido de

<https://support.google.com/google-ads/answer/6123875?hl=es>

Glosario

CCIT: Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa

OIT: Organización Internacional del Trabajo

SEO: Search Engine Optimization

SEM: Search Engine Marketing

Anexos

Anexo 1 Documentación de consultores en el CRM

Registros totales 58

100 Registros por página • 1 - 58

Filtrar Consultores por

Buscar

Filtros definidos por el sistema

- Registros modificados
- Registros no modificados
- Acción en registro
- Acción en registros relacionados
- Bloqueado
- Último estado de correo electrónico
- Actividades
- Notas

Filtrar por campos

- Carrera
- Consultor Propietario

<input type="checkbox"/>	Nombre de Cons...	Correo electrónico	Consultor Propietario	Hora de modificación
<input type="checkbox"/>	Hector Tábora	hatabora@hotmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:52 AM
<input type="checkbox"/>	Gustavo Vargas	comomejorar2030@gmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:46 AM
<input type="checkbox"/>	Gustavo Matute	gamatute1974@gmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:39 AM
<input type="checkbox"/>	Guillermo Fiallos	consultoria.fiallos@gmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:34 AM
<input type="checkbox"/>	Graciamaría Espinal	graciamariaespinal@gmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:28 AM
<input type="checkbox"/>	Gloria Uclés	gucles71@hotmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:23 AM
<input type="checkbox"/>	Gloria Garzona	gloria.garzona@gmail.com	Blanca Salgado	Mayo 30, 2023 11:13 AM
<input type="checkbox"/>	Gexabel Artica	gexabel2@yahoo.com	Blanca Salgado	Mayo 29, 2023 04:49 PM
<input type="checkbox"/>	Germán Zepeda	gzepum@yahoo.com	Blanca Salgado	Mayo 29, 2023 04:42 PM
<input type="checkbox"/>	Gerardo Moreira	germoreira@yahoo.com	Blanca Salgado	Mayo 29, 2023 04:37 PM

Anexo 2 Asistencia en planificación evento de clausura Formaliza tu Negocio



Anexo 3 Clausura Cursos Promuévete



Anexo 4 Clausura Formaliza tu Negocio



Anexo 5 Presentación Formaliza tu Negocio



OLGER JOSÉ JOYA ARTE Y DISEÑO JOYA



Recibe:

- Plancha 40x60
- Caja de tazas

Para la personalización de productos tales como tazas, camisetas, jarras, botes, cerámicas y más.

Anexo 6 Presentación Formaliza tu Negocio



KEILA MISHELL OSORIO GIFTS & ROSES



Recibe:

- Cilindro de helio Balloon Time
- Sets de cajas para flores y decoración con globos

Para la elaboración de arreglos florales, cajas personalizadas, decoración de fiesta, etc.

Anexo 7 Presentación Formaliza tu Negocio



NICOLE VALERIE GARCÍA CAFÉ DON NICO



Anexo 8 Presentación Formaliza tu Negocio



ACT/EMP



Terra te Impulsa

NICOLE VALERIE GARCÍA CAFÉ DON NICO



Recibe:

- Tostadora de granos de café doméstico
- Mini plancha Dash, maquina para mini donas dash, maquina para mini bites de waffles dash, y maquina para hacer crepas
- La elaboración de mesas de madera
- Café en grano
- Licuadora Ninja Pro Puls Auto IQ
- Utensilios como vasos, removedores, y mangas aislantes

Para poder ofrecer a sus clientes una elaboración de café molido normal de calidad y café con especias.

Anexo 9 Presentación Formaliza tu Negocio



ACT/EMP



Terra te Impulsa

VANESSA MEMBREÑO GOODIES BY VMC



Recibe:

- Balanza digital, sorbato potasio, panas de 8 y 16 onzas, goma xanthan, etc., para la elaboración de sus deliciosos dips
- Diseño gráfico para la empresa
- Frigobar 3.1 - 2 puertas silver

Anexo 10 Presentación Formaliza tu Negocio



YOHANA SARAHÍ MEZA
ACADEMIA DE MÚSICA ZAMAR



Anexo 11 Presentación Formaliza tu Negocio



VANESSA MEMBREÑO
GOODIES BY VMC



Anexo 12 Presentación Formaliza tu Negocio



Terra te Impulsa

YOHANA SARAHÍ MEZA ACADEMIA DE MÚSICA ZAMAR



Recibe:

- Impresora Multifuncional Canon G3110 flujo continuo
- Pintura, tabla yeso, vidrio, puertas, etc., como material para remodelación del local de su emprendimiento.

Anexo 13 Presentación Formaliza tu Negocio



Terra te Impulsa

CLAUSURA FORMALIZA TU NEGOCIO

