



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTÉS (CCIC)**

**SUSTENTADO POR:
ALEJANDRA NICOLE LÓPEZ ARIAS
21811215**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
RELACIONES INTERNACIONALES**

JUNIO DEL 2023

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

Índice General

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Resumen Ejecutivo.....	6
Introducción	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	8
1.1.1. Objetivo general	8
1.1.2. Objetivos específicos.....	8
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	8
1.2.1. Reseña histórica.....	8
1.2.2. Misión.....	9
1.2.3. Visión.....	9
1.2.4. Valores	9
1.2.5. Organigrama.....	10
Capítulo II.....	11
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	11
2.1.1. Actividad 1 (Inducción a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés).....	11
2.1.2. Actividad 2 (Uso de Herramientas de Sondeo para las Capacitaciones Empresariales).....	12
2.1.3. Actividad 3 (Capacitación “La Correcta Ortografía en la Comunicación Profesional”).....	12
2.1.4. Actividad 4 (Capacitación “Procesos Disciplinarios en Materia Laboral”).....	12
2.1.5. Actividad 5 (Actualización de Directorio en área de Recursos Humanos).....	13
2.1.6. Actividad 6 (Guiones para verificación de Socios de la CCIC).....	13
2.1.7. Actividad 7 (<i>Business Model</i> de la CCIC).....	13
Capítulo III.....	14
3.1 Propuestas de mejora implementadas	15
3.1.1 Manual del Consultor.....	15
3.1.1.1 Antecedentes.	15
3.1.1.2 Descripción de la propuesta.....	15
3.1.1.3 Impacto de la propuesta.....	16
3.2 Propuestas de mejora planteadas.....	17
3.2.1. Manual de Procesos de Capacitación.....	17
3.2.1.1 Antecedentes.	17
3.2.1.2 Descripción de la propuesta.....	17

3.2.1.3 Impacto de la propuesta	18
Capítulo IV	18
4.1 Conclusiones	18
4.2 Recomendaciones	19
4.2.1 Recomendación para la empresa	19
4.2.2 Recomendación para UNITEC	19
4.2.3 Recomendación para los estudiantes	20
Bibliografía	20
Glosario	20
Anexos	21

Dedicatoria

A Dios, cuya gracia me dio la oportunidad de llegar a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, a mi familia, por impulsarme cada día y atender todas mis necesidades para que tuviese la mejor experiencia posible y a Harol Toro, cuya inmensa bondad para conmigo ha sido fundamental en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a la Licenciada Katherine Navarro, quien fue mi jefe inmediato, a la Licenciada Vanessa Rodríguez, jefa del Departamento de Desarrollo Empresarial y asesora de Cooperación Internacional y a la Licenciada Luisa Cook, mi mentora de tesis por guiarme con mucha paciencia y bondad, por valorar mis iniciativas en las asignaciones, por enseñarme con su ejemplo que las mujeres también nacimos para ser parte del mundo profesional.

Resumen Ejecutivo

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC por sus siglas en español) es una organización parcialmente sin fines de lucro, cuya labor se centra en impulsar a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes). La CCIC acoge como afiliados a empresas de todo el departamento de Cortés, como su nombre lo indica, sin embargo, su mayor influencia se encuentra en San Pedro Sula. Este informe se sustenta en tres teorías que se describen a continuación: En primer lugar, la CCIC permite desarrollar experiencia profesional en cooperación internacional por medio de la planificación de proyectos, como lo ejemplifica la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (2022) en un artículo donde explica que la CCIC coopera junto a ellos y a la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) a través de su proyecto Transformando Sistemas de Mercado (TMS, por sus siglas en inglés), del que nace el Modelo Integral de Servicios Empresariales (MISE), que la organización ejecuta actualmente y que incluye una planificación profundamente estructurada para el fortalecimiento de los empresarios hondureños; en segundo lugar, la búsqueda de oportunidades de subvenciones permite la ejecución de los proyectos sociales de la CCIC, ya que estas se otorgan para el logro de objetivos de política económica como fomentar el empleo y proteger las industrias nacionales (Gualdoni & Bertolotti, 2008); en tercer lugar, la ejecución de proyectos sobre empoderamiento económico de la mujer en el ámbito empresarial puede fortalecer a la CCIC. Un estudio realizado por McKinsey and Company, a 345 empresas latinoamericanas en seis países, determinó que empresas que cuentan con una o más mujeres en sus comités ejecutivos presentaban una rentabilidad del capital 44% superior a la de aquellas que no incluían a mujeres en esas posiciones (BID, mayo de 2015), lo que confirma que es importante que la organización impulse y promueva la equidad de género.

Como practicante, se apoyó en el Departamento de Desarrollo Empresarial, que se encarga de llevar a cabo los proyectos de formación y vinculación para las empresas. Entre las actividades realizadas en el área, se encuentra, principalmente, aplicación de herramientas de sondeo para las capacitaciones empresariales, desarrollo del Business Model del Área de Capacitaciones para presentar a Directiva de la CCIC, el desarrollo de cotizaciones y calendarización de capacitaciones solicitadas por los afiliados, entre otros. Finalmente, en el apartado de Conclusiones se detalla el resultado de cada objetivo y oportunidad de mejora identificada.

Introducción

El presente informe relata la experiencia que se obtuvo en el cumplimiento de requisito de práctica profesional como proyecto final de graduación para pregrado, la cual fue realizada en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), durante el segundo trimestre del año 2023 por un periodo de 10 semanas, que dio inicio el 19 de abril y finalizó el 30 de junio. Dicha experiencia fue desarrollada en el puesto de trabajo de Asistente de Mipymes y bajo la dirección de la Licenciada Katherine Navarro, Jefa del Área de Capacitaciones, con apoyo de la Licenciada Vanessa Rodríguez, Gerente del Departamento de Desarrollo Empresarial.

A continuación, para una comprensión ordenada del documento, encontrará cuatro capítulos que explican el proceso de desarrollo de la práctica profesional y sus resultados. En el primer capítulo se encuentran los objetivos, tanto el general como los específicos, de la redacción de este informe, así como también, información relevante para conocer mejor a la empresa como su reseña histórica, la misión, la visión, los valores y el organigrama por el que rige sus actividades diarias. Por otro lado, en el segundo capítulo conocerá las actividades realizadas en el rol de Asistente de Mipymes, las cuales encontrará que son variadas debido al trabajo en conjunto que realiza el Área de Capacitaciones dentro del Departamento de Desarrollo Empresarial. Además, en el tercer capítulo se plantean algunas propuestas de mejora que fueron pensadas desde la experiencia en las actividades asignadas, pero también motivadas por la convivencia con todo el personal y las actividades o espacios en común, e incluso se detallan otras propuestas que fueron implementadas durante el periodo de la práctica, las cuales son específicamente del área de trabajo. Y finalmente, en el cuarto capítulo se resumen las conclusiones generadas conforme a los objetivos establecidos y se ofrecen algunas recomendaciones especiales dirigidas a la CCIC, a UNITEC y a su comunidad estudiantil de la carrera de Relaciones Internacionales en San Pedro Sula.

CAPÍTULO I

En este capítulo se explican los objetivos de la práctica profesional realizada en la CCIC, en el periodo de abril a junio del 2023, los cuales están muy ligados a las teorías en las que se sustenta este informe descritas en el Resumen Ejecutivo. También se describen los datos generales de la empresa, como lo son la reseña histórica, la misión, la visión, los valores y se detalla su organigrama.

1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1. Objetivo general

- Implementar en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés los conocimientos en áreas de comercio internacional y políticas internacionales que han sido adquiridos en mi recorrido académico, pasando de la teoría a la práctica en el ámbito laboral permitiéndome el desarrollo de mis habilidades y actitudes para lograr un excelente desempeño.

1.1.2. Objetivos específicos

- Aplicar a la realidad empresarial, los conocimientos aprendidos en mi carrera profesional.
- Crear un Manual para los consultores a seleccionar para impartir las capacitaciones en el área de Desarrollo Empresarial en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés.
- Aportar a la CCIC la creación de un Manual de procesos de capacitaciones que los empleados y practicantes de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés utilicen como herramienta guía para el desarrollo de las mismas.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1. Reseña histórica

“La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) es una entidad de Derecho Público, reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia, fundada en 1931 y con sede en San Pedro Sula, Cortés, que asocia de forma voluntaria, a personas naturales y jurídicas dedicadas al comercio, la industria, y la prestación de servicios, con el fin de promover, mediante el desarrollo empresarial, el progreso social de Honduras. Primero se llamó Cámara de Comercio de Cortés. Luego cambió su nombre inicial por el actual tras ser reorganizada de conformidad con el Decreto Legislativo Número (No.) 16 del 24 de enero de 1946. Su reglamento interno fue aprobado según Acuerdo No. 002-90, para

regular su funcionamiento. Con una estructura orgánica que comprende a la Asamblea General de socios, a la Junta Directiva y demás órganos por éstos creados, la CCIC ha tenido una trayectoria destacada al incentivar la inversión, la capacitación del recurso humano y la competitividad del empresariado. La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés continúa teniendo una activa participación en el acontecer nacional, al estar abierta al diálogo con los distintos sectores de la comunidad y, representar al empresariado que consciente de su responsabilidad social da su aporte decisivo al desarrollo del país. Nuestros clientes directos son los miembros afiliados, las organizaciones públicas y privadas a quienes ofrecemos servicios de registro de comerciantes, afiliación de membresías; conciliación y arbitraje, capacitaciones, desarrollo empresarial, información económica, comercial y legal nacional e internacional, así como la infraestructura para el desarrollo de ferias locales, nacionales e internacionales, eventos y convenciones.” (*Quiénes Somos - Cámara de Comercio e Industria de Cortés, 2023*)

1.2.2. Misión

“Promover con responsabilidad social el fortalecimiento de la libre empresa en el marco de un Estado de Derecho donde impere la ley y la justicia.” (*Quiénes Somos - Cámara de Comercio e Industria de Cortés, 2023*)

1.2.3. Visión

“Ser una Cámara reconocida como una institución beligerante y pro-positiva que brinda a sus agremiados y usuarios servicios de excelencia, siendo defensora de los derechos de los principios de la libre empresa, el desarrollo sostenible y la sana competencia cumpliendo la ley.” (*Quiénes Somos - Cámara de Comercio e Industria de Cortés, 2023*)

1.2.4. Valores

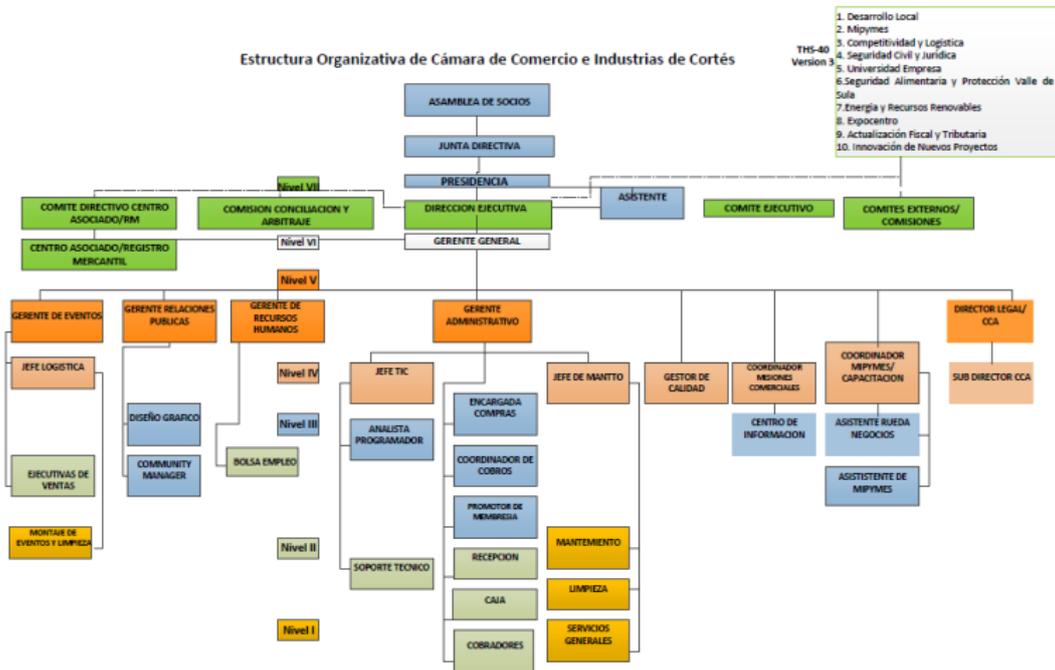
“La CCIC posee un Código de Ética Empresarial que regula el comportamiento de los socios y miembros afiliados respecto a la misma institución, así como, frente a los empresarios en particular y ciudadanía en general. Su cumplimiento es de carácter obligatorio para los socios y miembros afiliados y las empresas socios de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, así como para sus representantes acreditados ante la Cámara y su violación, atendiendo la gravedad de la misma, será causal para su retiro de esta organización.” (*Quiénes Somos - Cámara de Comercio e Industria de Cortés, 2023*)

1.2.5. Organigrama



CAMARA DE
COMERCIO E
INDUSTRIAS
DE CORTÉS

Por el desarrollo empresarial, hacia el progreso social



Entre las funciones de cada uno de los integrantes de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés encontramos el promover tres pilares: Fortalecimiento del Estado de Derecho, Simplificación Administrativa y Políticas Tributarias Competitivas, son condiciones indispensables para la inversión y la generación de empleo, principal demanda de los hondureños.

Capítulo II

Este capítulo contiene una descripción detallada sobre las actividades realizadas en la CCIC durante el periodo de práctica profesional. Estas se distribuyeron entre asignaciones diversas y otras específicas del departamento de Desarrollo Empresarial, sus funciones están orientadas al campo de cooperación internacional. Cada actividad también requirió de una comunicación efectiva con otros departamentos, siendo estos los departamentos de Relaciones Públicas, Diseño, y Comunicaciones. Estos enlaces fueron necesarios para el cumplimiento de las asignaciones ya que involucraron la planificación y ejecución de capacitaciones o proyectos.

2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

2.1.1. Actividad 1 (Inducción a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés)

Familiarización con el equipo de trabajo del Departamento de Desarrollo Empresarial, Área de Capacitaciones y demás departamentos de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC). Visita a las diferentes instalaciones de trabajo y los salones de eventos de la CCIC y Expocentro. Tour por la página oficial de la CCIC y sus herramientas. Participación en capacitación “La Correcta Ortografía en la Comunicación Profesional”.



Fuente: Elaboración propia en reunión ejecutiva de la CCIC.

2.1.2. Actividad 2 (Uso de Herramientas de Sondeo para las Capacitaciones Empresariales)

Generar Reportes de “Asistencia” y “Encuesta de Satisfacción” de todas las capacitaciones brindadas en Zoom, pasarlas a una hoja de Excel, ordenar los datos en columnas, crear una copia del documento y nombrarlo como “Reporte Filtrado”, trabajar las actualizaciones en ese documento, realizar una copia y nombrarla “Diplomas” para la recopilación del porcentaje de conectividad de cada uno de los participantes basado en el 80% para la entrega de diplomas.

Asistió	Nombre	Apellido	Correo electrónico	Tiempo en la sesión	Es invitado	Cargo	Empresa	Departamento	Dirección	Actividad	Tipo de producto	Exportado	Nombre de país/región
Sí	Miguel	Perez	cbellavista	44	100%	Sí	Gerente	IE-08	EACIP Bell Intibucá	La Lima Jag	Café	Insumo	Honduras
Sí	SERGIO	SANCHEZ	alsprocafe	46	100%	Sí	gerente dep	IE-08	AHPROCA Cortés	22-23 CALL	Café	Insumo	Honduras
Sí	Oriando Ca	Oriando	caeres	45	100%	Sí	Especialist	504-91	Swisscontá El Paraíso	Barrio El C	Café	Insumo	Honduras
Sí	Alejandra A.	Alejandra	Muñoz desarrollo	58	145%	Sí	Coordinaci	#####	Asociación Colón	Comunidad	Palma	Insumo	Honduras
Sí	Alex Caball	Alex	Caballero	40	100%	Sí	Especialist	#####	Fundación Cortés	Km3 sector	Café	Producto	Honduras
Sí	Wendy Gon	Wendy	Gonzalez	45	100%	Sí	Enlace a M	#####	COHOMLU Cortés	SPS	Café	Insumo	Honduras
Sí	Alexandra F.	Alexandra	Manuel	44	100%	Sí	Docente	#####	Escuela Ag Francisco	Km 30 de T	Otros	Insumo	Honduras
Sí	Jose Manu	Jose Manu	Calero M	40	100%	Sí	Director de	*504-	Beneficio d	Cortés	Villanueva	Café	Honduras
Sí	Juan Amay	Juan	Amaya	28	70%	Sí	Asesor de	IE-08	GIZ	Copán	Bo, Merce	Otros	Honduras
Sí	Erick Betar	Erick	Betanco	44	100%	Sí	Gerente de	#####	Agroser	Cortés	San Pedro	Palma	Honduras
Sí	Bayron Me	Bayron	Menjivar	45	100%	Sí	It develope	3144-4	Agrocer	Atlántida	Aguachiqui	Palma	Honduras
Sí	Arbey Meji	Arbey	Mejia	33	83%	Sí	Gerente	IE-08	Empresa Lc	Santa Barb	Santa Barb	Café	Honduras
Sí	Javier Cruz	Javier	Cruz	13	33%	Sí	Director de	#####	Honduran C	Francisco	Ca5 carr	Su. Café	Honduras
Sí	Edgardo Ni	Edgardo	Navarro	40	100%	Sí	Gerente	3466-t	cooperativ	Francisco	Vallecillo,	1 Café	Honduras
Sí	Maarvin Se	Maarvin	Servellon F	15	38%	Sí	Monitoreo	#####	Fundación	Cortés	Km 3 salida	Café	Honduras
Sí	Jose Marvi	Jose Marvi	Hernández	44	100%	Sí	Jefe de Cer	*504-	BENEFICIO	Copán	Barrio Mira	Café	Honduras
Sí	Henry Lara	Henry	Lara	44	100%	Sí	Oficial de c	#####	Beneficio d	Copán	Kilometro 1	Café	Honduras
Sí	Marco Tuli	Marco Tuli	Fuentes Lo	44	100%	Sí	Gerente Cc	IE-08	BOM CAFE	Cortés	Blynd del s	Café	Honduras
Sí	Christophe	Christophe	Wunderlich	42	100%	Sí	director	*-3465	Agrofuturo	No Hondur	Coolies, Lir	Otros	Costa Rica
Sí	Barbara Fie	Barbara	Fletcher	43	108%	Sí	Consultora	#####	Barbara Fie	Francisco	Colonia Pa	Café	Chile
Sí	TANIA SER	TANIA	SERVELLON	42	105%	Sí	Coordinad	IE-08	Cafes Fino	Cortés	Colonia Ju.	Café	Honduras

Fuente: Elaboración propia a partir de capacitación de la CCIC.

2.1.3. Actividad 3 (Capacitación “La Correcta Ortografía en la Comunicación Profesional”)

Recibimiento de capacitación “La Correcta Ortografía en la Comunicación Profesional”, considerando la importancia que este conocimiento tiene en el ámbito laboral, con el fin de respetar e implementar las reglas de la comunicación profesional, específicamente al momento de redactar invitaciones para futuras capacitaciones a los afiliados, seguimiento de inscripciones y solicitudes de pagos.

2.1.4. Actividad 4 (Capacitación “Procesos Disciplinarios en Materia Laboral”)

Recibimiento de capacitación “Procesos Disciplinarios en Materia Laboral”, en un artículo del abogado Marlon Andino (Dumas Lex, 2023), “en Honduras el proceso disciplinario interno es un elemento clave en el derecho laboral, sobre todo en las empresas. Este se refiere a los procedimientos que se deben seguir cuando un trabajador incurre en alguna falta o infracción, con el fin de tomar las medidas disciplinarias apropiadas o que el empleado desvanezca su responsabilidad aportando los elementos de

juicio o pruebas pertinentes.” Tomando como punto de partida el pensamiento del abogado Andino, es fundamental conocer nuestros derechos para evitar futuros malos entendidos dentro del ambiente laboral.

2.1.5. Actividad 5 (Actualización de Directorio en área de Recursos Humanos)

En esta actividad realicé varias actualizaciones en el directorio de la CCIC, específicamente en el área de recursos humanos y los gremios agroindustriales, con el propósito de mantener una correcta y acertada base de datos, facilitando a los empleados de la CCIC la recopilación de información al momento de dar inicio a un proyecto, futura capacitación o procesos de implementación de programas a nivel nacional e internacional.

2.1.6. Actividad 6 (Guiones para verificación de Socios de la CCIC)

En esta parte del proceso de dirección de capacitación se realiza un seguimiento a cada una de las personas inscritas en el enlace de Zoom que fue previamente socializado por medio de un arte en la página web oficial y en las páginas de redes sociales oficiales de la CCIC, con el fin de confirmar su participación en los talleres, seminarios, capacitaciones o congresos a impartir puesto que esto sirve para futuros monitoreos por parte de la CCIC para identificar los temas de mayor interés y brindar un mejor servicio en futuros eventos.

Guion General de Verificación de Participación de Socios de la CCIC

Buenas tardes, le saluda ---- de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, de la unidad de Capacitaciones, el motivo de mi llamada es para verificar su participación al Taller de -----, la inversión de socio es de Lps. ---- por participante el día -----.

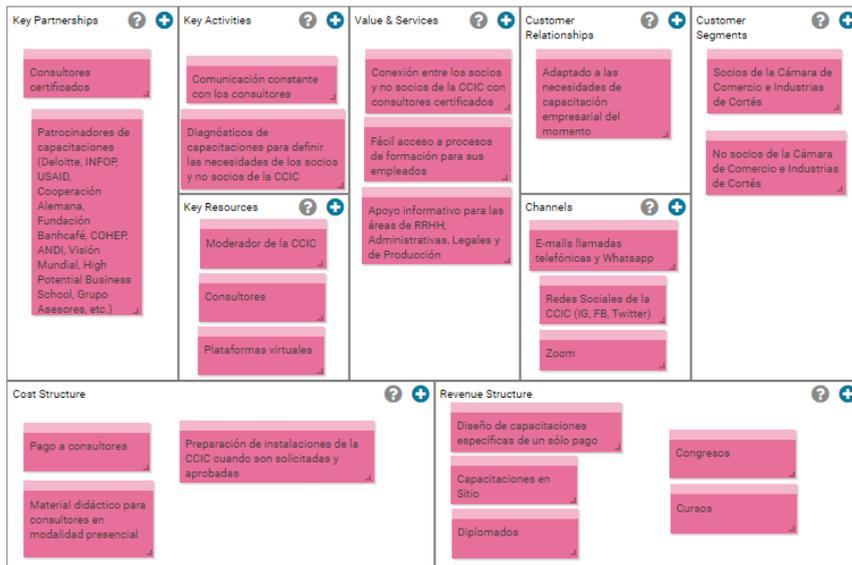
Guion General de Verificación de Participación de No socios de la CCIC

Buenas tardes, le saluda ---- de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, de la unidad de Capacitaciones, el motivo de mi llamada es para verificar su participación al Taller de -----, la inversión por no socio es de Lps. ---- por participante el día -----.

Fuente: Elaboración propia a partir de lista de inscripciones a capacitaciones de la CCIC.

2.1.7. Actividad 7 (Business Model de la CCIC)

Creación propia de una propuesta de valor y modelo de negocios para el Área de Capacitaciones con el objetivo de presentar a la Junta Directiva de la Cámara de Cortes e Industrias de Cortés un plan de nuevas estrategias a implementar sobre el funcionamiento, importancia, potencial y capacidad de ingreso que tiene el Área de Capacitaciones dentro del Departamento de Desarrollo Empresarial. (En Proceso)



Fuente: Elaboración propia de Business Model a partir de observaciones realizadas durante periodo de práctica profesional en la CCIC.



Calendario de Actividades (Práctica Profesional)

Abril a Junio

Alejandra López

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
ABRIL	Inducción a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés	Uso de Herramientas de Sondeo para las Capacitaciones Empresariales	Uso de Herramientas de Sondeo para las Capacitaciones Empresariales	Uso de Herramientas de Sondeo para las Capacitaciones Empresariales
MAYO	Capacitación "La Correcta Ortografía en la Comunicación Profesional"	Creación propia del Manual del Consultor	Capacitación "Procesos Disciplinarios en Materia Laboral"	Actualización de Directorio en área de Recursos Humanos
JUNIO	Actualización de Directorio en área de Recursos Humanos	Guiones para verificación de Socios de la CCIC	Business Model de la CCIC y Creación propia del Manual del Consultor	Creación propia de Manual de Procesos de Capacitación

Fuente: Elaboración propia a partir de actividades asignadas y propuestas de valor facilitadas a la CCIC durante práctica profesional.

Capítulo III

Este capítulo incluye la descripción de propuestas de mejora derivadas de las diversas actividades realizadas que se detallan en el capítulo anterior. Dichas propuestas se tratan, sobre todo, de la implementación de formatos cuyo uso tiene el objetivo de organizar y agilizar los procesos de trabajo en el departamento de Desarrollo Empresarial. También se propone el uso de un Manual del Consultor con el objetivo de fortalecer los diferentes

medios de recopilación de datos que los empleados de la CCIC pueden llegar a facilitar a los consultores de capacitaciones en un menor tiempo.

3.1 Propuestas de mejora implementadas

3.1.1 Manual del Consultor

3.1.1.1 Antecedentes.

Como practicante una de mis principales tareas fue el apoyo en la selección de consultores con experiencia vasta para satisfacer las necesidades de los diferentes gremios afiliados a la CCIC en cuanto a capacitaciones. No se contaba con un manual o documento que agrupara los pasos a seguir para dicha selección, dificultando el desarrollo de la misma actividad en caso de alguna emergencia que el encargado inmediato pudiese llegar a presentar.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Creación propia del Manual del Consultor con el objetivo de diagnosticar las necesidades más significativas y reconocer los aspectos que pueden dar lugar a una capacitación que proporcione al personal de una empresa las habilidades que necesitan, mejorando niveles de rendimiento en beneficio de la empresa.

2 CARTA DE BIENVENIDA

ESTIMADO (A) CONSULTOR (A)

Estimado (a) consultor (a)

Mediante el área de capacitaciones vemos la importancia de ir más allá del desarrollo de habilidades específicas. Por lo cual buscamos fortalecer las capacidades, tanto individuales como colectivas, de adoptar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales.

Por lo que consideramos que el impacto de las capacitaciones está en la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el nivel de competencias de los individuos, el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y competitividad de la organización. Es por ello que consideramos que las capacitaciones pueden mejorar el desempeño laboral, aunque se considera que un colaborador bien capacitado mejora muchos aspectos más de la organización, la evaluación del desempeño tiene la obligación de mostrar las debilidades de la estructura y los sectores en donde debe ser reforzada la formación.

Adicionalmente, como parte de nuestra consultoría, apoyamos a las empresas brindándoles herramientas y estrategias para fortalecerlos y que continúen estructurándose y expandiéndose de una forma más eficiente.

Junto a nuestro equipo, nos alegra informarles que después de haber evaluado todos los perfiles de candidatos que se postularon, la Cámara de Comercio se enorgullece de tenerlo como consultor en el área de capacitaciones.

¡Será un honor trabajar con usted!

Fuente: Carta de bienvenida al consultor, elaboración propia a partir del “Manual del Consultor” para el departamento de Capacitaciones de la CCIC.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta.

El manual fue creado e implementado por mi persona durante el proceso de práctica profesional, dando como resultados excelentes avances en cuanto al manejo del tiempo, explicación y presentación de la información solicitada al consultor postulado para brindar la capacitación que mejor se adecuara a su rubro, siendo el mismo aprobado por la Licenciada Katherine Navarro. El beneficio del uso de este manual radica en que permite a la CCIC comparar diversas oportunidades de aplicación de forma simultánea en un amplio panorama, a su vez identificando nuevos posibles consultores. También, la CCIC puede decidir con más facilidad el tipo de capacitación en el que se disponga a participar dependiendo de los recursos que posea en el momento.

3.2 Propuestas de mejora planteadas

3.2.1. Manual de Procesos de Capacitación

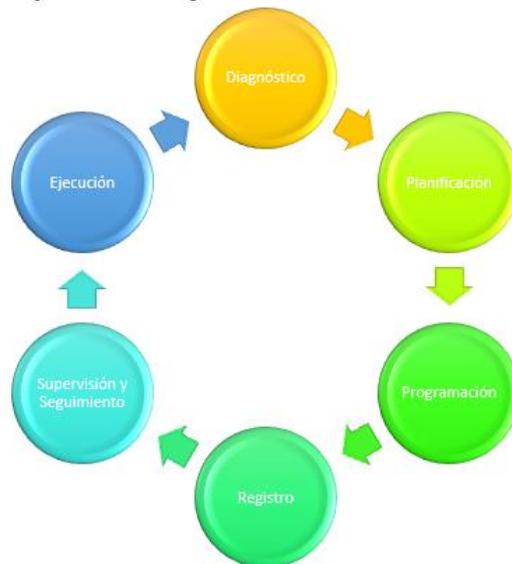
3.2.1.1 Antecedentes.

La CCIC no contaba con un documento o formato que permitiera a nuevos empleados o practicantes conocer los pasos a seguir para el desarrollo de una capacitación, dificultando su desempeño. Por lo cual nació la iniciativa de la creación de un Manual de Procesos de Capacitación con el fin de proporcionarle al nuevo integrante de la CCIC una herramienta guía, acelerando su proceso de aprendizaje e implementación inmediata en caso de emergencia.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta.

Creación propia del Manual de Procesos de Capacitación con el objetivo de que a través de este se conozcan y cumplan los lineamientos y procedimientos a cumplir al momento de realizar un evento de capacitación, apegados a los servicios que ofrece la CCIC. (En Proceso)

El proceso de capacitación está comprendido en seis etapas que complementan y aseguran la estandarización y calidad de la capacitación.



Etapa Diagnóstica: Etapa que consiste en la aplicación de instrumentos (encuestas de satisfacción) que permiten determinar brechas y necesidades de capacitación, que se usarán como base para la planificación de las capacitaciones mensuales.

ETAPAS:

1. Diagnóstico
2. Planificación
3. Programación
4. Registro
5. Supervisión y Seguimiento
6. Ejecución

3.2.1.3 Impacto de la propuesta.

El manual de procesos de capacitación fue aprobado y supervisado por la Licenciada Katherine Navarro, ejecutado por mi persona a lo largo del tiempo de práctica profesional, siendo de gran utilidad en momentos de realización de distintas actividades el mismo día, siendo una herramienta precisa y clara con los puntos a seguir para diagnosticar, planificar, programar, registrar, supervisar, brindar seguimiento y finalmente ejecutar la capacitación correspondiente de manera ordenada.

Capítulo IV

Este capítulo brinda el cierre del informe, acompañado de conclusiones respecto a los objetivos establecidos y recomendaciones que incluyen una recomendación especial para la CCIC, una para UNITEC y otra para la comunidad estudiantil de Relaciones Internacionales. Esto a fin de compartir de manera resumida el impacto de lo descrito a lo largo del documento.

4.1 Conclusiones

Como conclusión, se explican los resultados de los objetivos planteados respetando su mismo orden, cuyos temas inician con la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de mis años de carrera como estudiante de Relaciones Internacionales en el mundo empresarial, tal cual lo maneja la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, seguido de la creación del Manual del Consultor para la CCIC y finalizando con la creación de un Manual de Proceso de Capacitaciones que el Departamento de Desarrollo Empresarial pueda utilizar en conjunto.

Con respecto al primer objetivo, la aplicación de mis conocimientos adquiridos como estudiante, cabe resaltar que dentro de los puntos fuertes que experimenté, fueron: el manejo de las diferentes situaciones que se presentaron dentro de la empresa, el saber accionar al momento de comunicarse con entes y representantes internacionales, la ordenada ejecución de pensamiento crítico y la aplicación de los idiomas extranjeros en casos específicos. Lo antes mencionado generó un ambiente de confianza profesional y la asignación de más tareas relacionadas a este tema, con resultados satisfactorios.

En cuanto al segundo objetivo, la creación de un Manual del Consultor, se realizó una convocatoria abierta a postulantes interesados para dar paso a la recopilación de sus datos

por diferentes medios, siendo posible proceder con la presentación de los requisitos, beneficios y oportunidades por parte de la CCIC, lo que dio lugar a que la creación del mismo se diera tomada de la mano de la situación existente dentro de la CCIC, teniendo una aceptación alta y positiva como herramienta para ofrecer a los futuros consultores.

Acerca del tercer objetivo, la creación de un Manual de Procesos de Capacitaciones, se realizaron varias reuniones con mi jefa inmediata la Licenciada Katherine Navarro, quien facilitó de su conocimiento y algunos materiales dispersos que pudieran ser de utilidad para la creación de un documento o formato oficial para el Área de Capacitaciones que tuviera como finalidad ser un apoyo para aquellos nuevos integrantes en el equipo y el equipo ya integrado de la CCIC sobre los pasos a seguir en caso de gestionar y dar apertura a una capacitación.

En general, cabe resaltar que la práctica profesional fue una experiencia muy enriquecedora gracias al apoyo del equipo de colaboradores de la CCIC, quienes permitieron e incentivaron el desarrollo de iniciativas y complementar sus trabajos con ideas. Además, el aprendizaje se obtuvo mayormente gracias a la investigación y exploración propia de los temas asignados, por lo que es importante mencionar que la CCIC es un excelente lugar para el desarrollo de nuevos profesionales, ya que se enseña que ser un buen colaborador no solamente se trata de seguir reglas, sino de pensar fuera de la caja para ofrecer ideas frescas y generar proyectos retadores, manteniendo así viva la emoción y continuo aprendizaje dentro del ambiente laboral.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendación para la empresa.

Se le recomienda a la CCIC hacer cambio de la base de datos en Excel a una plataforma que les permita realizar actualizaciones de manera invariable, por ejemplo: Zendesk, que es una plataforma de alta tecnología, capaz de integrarse con los canales de comunicación preferidos por sus afiliados y empresa, ofreciendo una visualización completa de la información sobre sus procesos, los datos del cliente y en qué etapa del customer's journey se encuentra, todo en un solo lugar, siendo este último de gran utilidad para el programa MISE.

4.2.2 Recomendación para UNITEC.

Se le recomienda a UNITEC convertir como requisito el cumplimiento del proyecto de investigación final (de ser elegido por el estudiante) y horas de trabajo social previo a la matrícula de la práctica profesional para un mejor desempeño del estudiante en la empresa

que le recibe. De igual manera brindar acompañamiento al estudiante durante su proceso de práctica profesional, pero dejando como última asignación la realización del informe de práctica debido a los diferentes horarios de trabajo a los cuales los estudiantes se someten, tomando en consideración si son estudiantes foráneos, dificultándoseles el tiempo a dedicar entre la práctica y el desarrollo del informe.

4.2.3 Recomendación para los estudiantes.

Se le recomienda a la comunidad estudiantil de la carrera de Relaciones Internacionales realizar visitas a las diferentes instituciones que forman parte del mercado laboral del pènsun para que puedan identificar sus diferencias y escoger con mayor certeza el rubro de la empresa u organización para su práctica profesional con antelación.

Bibliografía

Quiénes Somos - Cámara de Comercio e Industria de Cortés. (2023, 23 marzo). Cámara de Comercio e Industria de Cortés.

<https://www.ccichonduras.org/website/quienes-somos/>

Gualdoni, Patricia y Bertolotti, María Isabel (2008). Subvenciones. In Bertolotti, María Isabel; Errazti, Elizabeth; Gualdoni, Patricia y Pagani, Andrea N., (Eds.), *Principios de política y economía pesquera* (pp. 157-179). Buenos Aires: Dunken. ISBN 978-987-02- 3085-4.

Dumaslex. (2023, 1 abril). *El Proceso Disciplinario en Derecho Laboral – Dumaslex Abogados Honduras.* <https://www.dumaslex.com/2023/04/01/el-proceso-disciplinario-en-derecho-laboral/>

Zendesk. (2023, 4 abril). ¿Qué es Zendesk? La experiencia omnicanal para mejorar la interacción con tus clientes. *Zendesk MX.*

<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-zendesk/#:~:text=Zendesk%20es%20un%20software%20de,un%20paquete%20con%20m%C3%BAltiples%20beneficios.>

Glosario

Afiliado: Dicho de una persona asociada a otra para formar corporación o sociedad (RAE, s.f.).

Inversión: Acción y efecto de invertir (dinero, tiempo o esfuerzo), (RAE, s.f.).

Reporte: Noticia, informe (RAE, s.f.).

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan (RAE, s.f.).

Consultor: Que atiende consultas y asesora sobre una materia específica, sobre todo de forma profesional (RAE, s.f.).

Capacitación: Acción y efecto de capacitar (RAE, s.f.).

Anexos



La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés
certifica que:

Alejandra López

ha participado en la capacitación:

"Procesos disciplinarios en materia laboral"

San Pedro Sula, Honduras, 20 y 25 de abril del 2023

Ejemplo de Manejo de Cuentas de Capacitaciones

Precios de Transferencia Ante los Regímenes Especiales

N°	Nombre completo del participante	Dirección de correo electrónico	Número de identidad sin guiones	Empresa	Puesto de trabajo	Teléfono	Género	Número de socio	Statu
1	Wendy Patricia Chacón Cartagena	legal@ahm-honduras.com	1604197200345	ASOCIACION DE MAQUILADORES	SUBDIRECTORA LEGAL	98623907	Femenino	520966	Ya pa
2	Darvin Edgardo Solano Suazo	darvin.edgardo@star-na.com	0305198200017	Starchem	Analista de Impuesto	32591114	Masculino	535328	Ya pa
3	José Daniel Tabora Bardales	Jose.tabora@star-na.com	050119871068	Starchem	Director Financiero y Administrativo	98185710	Masculino	535328	Ya pa
4	Jorge Alberto Erazo Amaya	Jorge.erazo@star-na.com	0801198709370	Starchem	Contador General	32855867	Masculino	535328	Ya pa
5	Melquisedec Juan Turcios Hernández	contadorgeneral.hn@memflsa.com	0512198800095	Starchem	Contador General	98334257	Masculino	535328	Ya pa
6	Lidia Del Carmen García Hernández	lgarcia@memflsa.com	0501198811598	Starchem	Gerente Administrativo y Financiero	32693742	Masculino	535328	Ya pa
7	José Daniel Tabora Briones	daniel.tabora@crowe.hn	0501196300328	Cueva Mejía y Asociados	Gerente de Outsourcing	99672175	Masculino	510710	Ya pa
8	Mildred Carina Palacios Juárez	mildred.palacios@alliedbritain.com	1604197400577	ATLANTA BUSINESS CORPORATION S.A. DE C.V.	Jefe administrativo	31769991	Femenino	No socios 1604197400577	Ya pa
9	Aida Giselle Pleites Bueso	contabilidad@booc-ca.com	1606198300196	BOOC	contador	25580596	Femenino	000	Ya pa
10	Bayron Aroldo Moreno	teneduria@booc-ca.com	1606198500180	BOOC	contador	25580596	Femenino	000	Ya pa
11	Dinora Baca	Dinora.baca@hbsa.com	0401199000207	Roman knit honduras	Área de finanzas	31743870	Femenino	No socio	Ya pa
12	Dania Guadalupe Velásquez Bonilla	dania.velasquez@cuevamejia.com	0318198300129	ATLANTA BUSINESS CORPORATION SA DE CV	CONTADOR	99894914	Femenino	No socios 0318198300129	Ya pa
13	Héctor Rafael Alvarado Cerrato	raphacer@cloud.com	0104199100107	Van Hausen	Jefe de control interno	98620582	Masculino	Verificar	Ya pa
									Total

Directorio de Gremiales y otras entidades vinculadas a Agroexportaciones

GUATEMALA

Señora

Ana Rocío Argueta

Promotora Comercial Sector Agrícola

Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT)

Ciudad de Guatemala, Guatemala

ana.argueta@agexport.org.gt

Teléfonos: (502) 2422-3415

www.export.com.gt

Ejemplo de Temario para Capacitaciones

Excel Avanzado



Contenido

- **Módulo I**
 - Control de inventarios y control de stock.
- **Módulo II**
 - Consolidación de datos y validación de datos.
- **Módulo III**
 - Crear macros, generar botones para macros, filtros y ordenamientos, aplicación de subtotales, elaboración de tablas y gráficos dinámicos.
- **Módulo IV**
 - Botones de control, Power Pivot, Power Query.
- **Módulo V**
 - Creación de formularios en VBA.

Ejemplo Directorio en Excel

	A	B	C
1			
2	A & L TOOLS SAC.	Sebastián Acevedo Langschwartz	Juan O. Acevedo Molina
3	A. MONTENEGRO Y CIA. S.A.C.	Mónica del Pilar Montenegro Zúñiga	Juana Elisa Gonzales Muñiz
4	AGRIFOOD S.R.L.	Julio Higa Sakuragui	Pedro Solís Lavado
5	AGRO VICTORIAS.A.C	Oscar Benalcazar Coz	Juan Manuel Benalcazar
6	AGROINDUSTRIAS VELMA SAC	María Luisa León Jananpa	Víctor Orlando Casana León
7	CADDIN S.A.C	Alfonso Paredes Guerra	Magdalena Paredes Guerra
8	CAMPOSOL S.A	Michael Horney Silverio	

Ejemplo de Guiones (creación personal)

Guion General de Verificación de Participación de Socios de la CCIC

Buenas tardes, le saluda ---- de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, de la unidad de Capacitaciones, el motivo de mi llamada es para verificar su participación al Taller de -----, la inversión de socio es de Lps. ----- por participante el día -----.

Guion General de Verificación de Participación de No socios de la CCIC

Buenas tardes, le saluda ---- de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, de la unidad de Capacitaciones, el motivo de mi llamada es para verificar su participación al Taller de -----, la inversión por no socio es de Lps. ----- por participante el día -----.

Guion para Infografía (creación personal)

Infografía importancia de las capacitaciones

¿Qué es?

La capacitación empresarial se trata de diagnosticar las necesidades más significativas y reconocer los aspectos que puedan dar lugar a una estrategia que proporcione al personal de una empresa, las habilidades que necesitan para mejorar sus desempeños laborales.

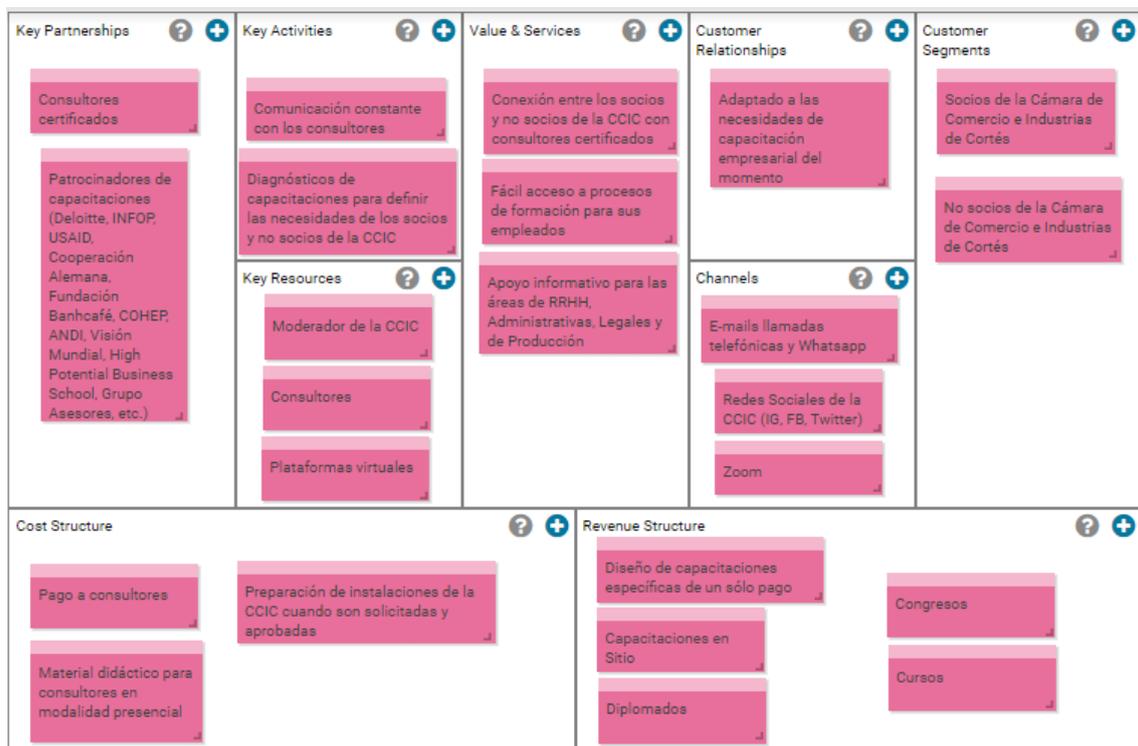
Su Importancia

Nos permite desarrollar en forma permanente los conocimientos, habilidades, destrezas y nuevas competencias en el mundo laboral y personal. Mejorando niveles de rendimiento en beneficio de la empresa.

Inscripción para Capacitaciones brindadas por la CCIC

- ✓ Para inscribirse a las capacitaciones debe ingresar a los enlaces correspondientes a cada tema. Las inscripciones son de forma individual.
- ✓ Las capacitaciones presenciales en el arte y enlace indicarán lugar en el que serán impartidas.
- ✓ Se deben colocar el nombre completo cuidando la ortografía y completar todos los campos solicitados.
- ✓ Se otorgará diploma únicamente aquellos participantes que cumplan con el 100% de la duración de la capacitación. La entrega de los diplomas se realiza vía correo electrónico posterior a la fecha de realización de la capacitación.
- ✓ El registro de participantes lo debe de realizar la empresa interesada. Las

Business Model (creación personal)



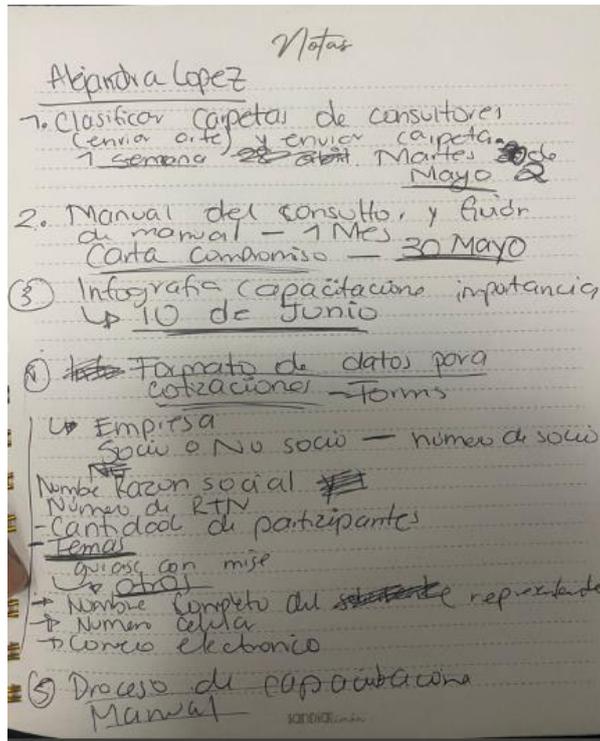
Inscripción y Finalización de Curso en INFOP relacionado a temas vistos en Práctica Profesional

Bienvenida a los Cursos de INFOP VIRTUAL / Favor leer detenidamente este mensaje.

Estimada Alejandra Nicole López Arias:

Por este medio le brindamos la más cordial Bienvenida a los Cursos en Línea que ofrece INFOP VIRTUAL, manifestándole nuestro completo agrado por **contar con su participación**.

Algunas Asignaciones/Notas



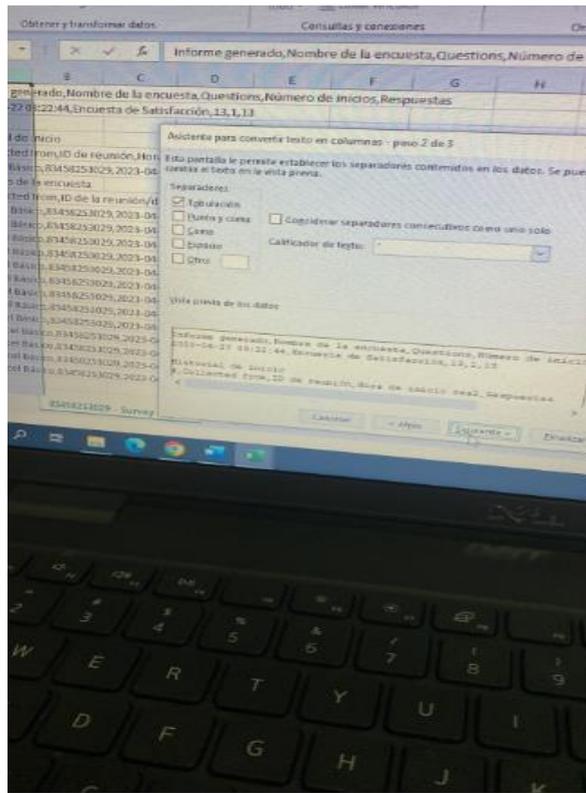
Capacitación

REC

ELIMINACIÓN DE LA TILDE

Adverbio solo	Conjunción o escrita entre cifras	Monosílabos
Equivale a solamente	1 o 2 libros (102)	Fui
Solo llevaba un par de monedas	¿Quiere café o té)	Vi
		Fe
Como adjetivo		
Ejemplo: No me gusta estar solo		
	Prefijos	Los que sí se tildan
Pronombres demostrativos	Ex	Mí
Estos	Super	Té
Esos	Sub	Dé
Aquellos		Tú
		Sí
		Éi

Generando Reportes



Capacitación MISE



Colaboración en organización evento para niños CCIC (Feria Juniana)





Reporte de posibles Alianzas para Propuesta de Valor (creación propia)

Open English

¿Quiénes son?

Open English es un curso de inglés efectivo que nació 100% online.

Sus servicios:

- Clases en vivo ilimitadas 24/7
- Herramientas para Prácticas.
- Curso de Inglés
- Curso de Inglés para niños
- Curso de Inglés para empresas
- Curso de Francés
- Curso de Italiano
- Curso de Portugués

Propuesta de Capacitación:

Promocionar una capacitación pagada de Inglés Básico de 3 horas con temas y palabras clave en el mundo empresarial, dirigida a los socios y no socios de la CCIC.

Conoce el Marketing de Afiliados y cómo funciona

¿Qué es?

Es un modo de publicitar un producto o servicio, captando potenciales clientes, a través de redes de trabajo, bases de datos y marketing digital.

¿Cómo funciona?

Promocionando el curso de Open English a cambio de una comisión por cada venta realizada, mediante sitios web, email marketing, performance marketing, campañas de comunicación, videos y otras estrategias.

Cronograma dentro del Manual del Consultor



Plan de Trabajo

La duración de las capacitaciones oscila de entre 2 horas y hasta 3 horas como máximo las cuales son previamente calendarizadas mensualmente con antelación.

Las diapositivas son un discurso para que la audiencia entienda mejor la información, debe utilizarlas de manera estratégica para captar la atención, transmitir mensajes poderosos o añadir elementos claves que le hagan recordar su discurso.

Para conseguir el máximo efecto con sus contenidos:

“Menos, es más”:

- Utilizar plantilla de CCIC.
- Evite adornar y utilice contenido simple, esencial y conciso.
- Imágenes de calidad, sin ruido, sin distorsionar y de acuerdo con el tema.
- Evite la saturación de texto: máximo 7 líneas por diapositiva.
- Reduzca la cantidad de viñetas por diapositiva, en caso de utilizarlas, que sea un máximo de 6 viñetas.
- Presentaciones de alto impacto.

Sesiones En Vivo (Live)