

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTÉS**

SUSTENTADO POR:

ASHLEY ITALA CHAVARRÍA ARZÚ

21811061

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS.

HONDURAS, C.A.

FECHA: OCTUBRE, 2023

ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	iv
Resumen ejecutivo	vi
Introducción	vii
1. CAPÍTULO I.....	1
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	1
1.1.1. Objetivo general	1
1.1.2. Objetivos específicos.....	1
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	2
1.2.1. Reseña Histórica.....	2
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión	3
1.2.4. Los Valores de la CCIC (2013):.....	3
1.2.5 Organigrama.....	4
2. CAPÍTULO II.....	5
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	6
2.1.1. Reporte filtrado.....	6
2.1.2. Programa modelo integral	6
2.1.3. Base de datos	6
2.1.4. Eventos Programados	6
3. CAPÍTULO III	7
3.1. MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	7
3.1.1. Reporte Filtrado Mensual.....	7
3.1.1.1. Antecedentes.....	7
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	7
3.1.1.3. Impacto de la propuesta.....	7
3.2. PROPUESTAS DE MEJORA.....	8
3.2.1. Canvas Capacitaciones CCIC	8
3.2.1.1. Antecedentes.....	8
3.2.1.2. Descripción de la propuesta.....	8
3.2.1.3. Impacto de la propuesta.....	9
4. CAPITULO IV	10
4.1 CONCLUSIONES.....	10
4.2 RECOMENDACIONES	11
4.2.1. Recomendaciones para los estudiantes de Relaciones Internacionales	11
Glosario de términos	12
Referencias	13

Dedicatoria

Primeramente, dedico este logro a mi mamá Brenda Arzú que después de Dios es la persona más importante en mi vida. Ella es mi mayor inspiración, mi mejor ejemplo para alcanzar cada una de mis metas. Convertirme en la mujer y profesional que ahora soy y quiero ser, todo eso se lo debo a ella. Desde el día uno mi madre ha sido mi ángel. Este título va dedicado a ella desde el fondo de mi corazón porque es la mujer que con su entereza me enseñó a vivir, y con su amor me impulso a seguir adelante.

Le dedico mi título universitario a ella que siempre ha sabido ser madre y amiga, quiero compartir con ella el fruto de haber sido mi mejor ejemplo y haber creado de mi una persona de bien, haberme fomentado el deseo de superación y el anhelo de triunfar en la vida. He compartido con mi madre, lágrimas y tristezas, así mismo es mi principal invitada a compartir esta alegría y victoria que en el nombre del todopoderoso he culminado.

A mi papá Carlos Chavarría, por el nacer que me dio, el apoyo y las correcciones de vida, con el propósito de hacer de mi una persona de propósito. Así también a mis hermanos Marcos Arzú y Michell Arzú, por estar siempre presentes en mi vida, les agradezco no solo por las cosas maravillosas que me ha regalado la vida a su lado sino también por ser mis hermanos mayores.

A mi abuelita Dominica Dolmo por ser la enseñanza principal de la fuerza y valentía. Así también no me olvidaría de dedicarle este logro, un sueño hecho realidad a mis tíos que han sido mis segundos padres y madres, en especial a Jennifer, Sayda, Luis Gregorio, Marva, y Luis Alfredo. Dedico a todos ustedes con mucho regocijo y amor mi primer logro. Es mi más grande satisfacción poder compartir con ustedes lo que con el esfuerzo de cada uno de ustedes me lleva a lograr lo que un día soñé.

Agradecimiento

Querido señor, solo quiero darte las gracias por todo lo que has hecho en mi vida, gracias por bendecirme todos los días con mucho más de lo que merezco. El principal agradecimiento te lo doy a ti mi Dios, este título universitario te pertenece, porque es parte de tu bondad y misericordia, así también te agradezco infinitamente por otorgarme una familia maravillosa, por permitirme tener una buena educación y por todas las pruebas, que han sido el objetivo de superar mis límites. Mi corazón salta al ver hasta donde me has llevado, y te dice: ¡Gracias mi Dios! Nunca olvidaré que eres el autor de mi vida y todo esto es por tu gracia. Salmos 136:1-3

A toda mi familia por ser quienes han creído en mí, y siempre me han dado ejemplos de superación, estoy eternamente agradecida por el incondicional apoyo, por lo que cada uno de ustedes forma parte de este logro. En esta etapa de mi vida los describo como un grupo de personajes que amo mucho, la familia que ha sido mi principal escuela aprendiendo que en los malos momentos se llora juntos y que los mejores momentos se gozan juntos.

Así también doy gracias a la Universidad Tecnológica Centroamericana, por haber sido parte de mi formación académica, gracias a todos mis catedráticos que fueron participes de cada enseñanza, por ser los responsables de sembrar en mi un pequeño aporte de su conocimiento para mi futuro.

He logrado concluir con éxito uno de los tantos proyectos de mi vida, el cual al inicio parecía ser una tarea interminable más con las fuerzas de Dios, y el amor de cada uno de ustedes lo he logrado. Este es uno de los momentos más especiales para mi vida, que espero que perdure en el tiempo.

-Itala Arzú

Resumen ejecutivo

Un requisito importante para cada estudiante universitario es la realización de una práctica profesional la cual tiene como intervalo 10 semanas consecutivas (un periodo académico) en la cual pone en práctica, aptitudes, competencias, habilidades y conocimientos adquiridos durante su carrera universitaria. El período señalado en las normas académicas de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) la cual como requisito se deben cumplir y aprobar un total de 400 horas de asistencia a la empresa asignada. Por lo que, este informe detallara todas las actividades, procedimientos y asignaciones realizadas en la práctica profesional dentro de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC). Es importante mencionar que el presente informe fue realizado por Ashley Itala Chavarría Arzú, previo a la investidura del título de Licenciada en Relaciones Internacionales con orientación en Comercio Internacional.

En el presente informe se detallarán cuatro capítulos donde se hace mención de procesos que se llevaron a cabo durante las 10 semanas de práctica profesional supervisado por el jefe académico el Licenciado Ricardo Salgado. En el primer capítulo se encuentra los objetivos generales, objetivos de práctica profesional y objetivos específicos, también datos relevantes de la institución como su reseña histórica, la visión, misión y valores de la CCIC. El segundo capítulo detalla los servicios brindados por el departamento de Desarrollo Empresarial en el área de capacitaciones, a sus clientes (socios afiliados y clientes externos).

El tercer capítulo hace mención de una propuesta de mejora la cual habla sobre una plataforma para facilitar el control de la base de datos en el área de capacitaciones, y una mejora implementada la cual fue la realización de reportes filtrados mensuales. Así mismo el cuarto capítulo destaca algunas recomendaciones para los próximos practicantes de la carrera de relaciones internacionales, también conclusiones acerca de lo aprendido basada en experiencia propia.

La práctica profesional fue realizada en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortes. En el presente informe describe mi experiencia como practicante universitaria siendo un nuevo desafío a lo largo de mi carrera universitaria, describiéndola como una experiencia dinámica ya que la CCIC permitió poner en práctica mis conocimientos y compartir nuevas ideas, la cual muchas fueron tomadas en cuenta.

Introducción

La práctica profesional es un requisito de manera obligatoria en cuestiones previas a obtener un título en Licenciatura en Relaciones Internacionales, llevándose a cabo en una organización, empresa o institución en donde se puedan implementar y desarrollar las habilidades, conocimientos y técnicas adquiridas de manera competitiva en cada uno de los cursos universitarios.

Durante la práctica profesional en el área de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, siendo un área en la cual se han puesto en práctica conocimientos como planificación de eventos comerciales, desarrollo de programas de cooperación internacional, realización de reportes y encuestas de capacitaciones. La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés es una entidad de Derecho Público reconocida por el Estado, son personalidad jurídica propia, fundada en 1931. Queda ubicada en el departamento de Cortés, en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

Así mismo a continuación en cada uno de los capítulos se detallaron las actividades realizadas en la CCIC especialmente en el departamento de desarrollo empresarial donde se asignó apoyar en capacitaciones a lo largo de 11 semanas de práctica profesional supervisadas.

1. CAPÍTULO I

Dentro del Capítulo I se identificarán los principales objetivos que conlleva la práctica profesional y los datos generales de la empresa.

1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En este informe se encuentran los objetivos a realizar durante el periodo de práctica profesional previa a la investidura al título de Licenciatura en Relaciones Internacionales.

1.1.1. Objetivo general

Complementar los conocimientos anteriormente adquiridos en la carrera de Relaciones Internacionales y obtener una perspectiva general en cuanto a el desarrollo de la práctica profesional.

1.1.2. Objetivos específicos

- Desarrollar y poner en práctica conocimientos adquiridos, competencia, y habilidades en la etapa de estudiante, en el área de Desarrollo Empresarial en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortes.
- Brindar propuestas innovadoras en la cual se permitirá relacionar en eventos comerciales, programas de cooperación internacional, emprendedores y, gerentes de empresas.
- Impulsar el desarrollo de las capacitaciones y la oferta informativa de cada mes brindándole a los clientes temas de enriquecimiento.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés es una entidad de derecho público, reconocida por el estado, goza de ser protección, con personalidad jurídica propia, con competencia en San Pedro Sula, Honduras, ejerciendo el liderazgo empresarial (CCIC, 2013).

1.2.1. Reseña Histórica

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés es una entidad del 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 presentación de servicios, con el fin de promover, mediante el desarrollo empresarial, el progreso socio 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 Derecho Legislativo Numero (no.) 16 del 24 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 empresario (CCIC, 2013).

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés continúa una activa participación en el acontecer nacional, al estar abierta al diálogo con los distintos sectores de la comunidad y, representar el empresario que consciente de su responsabilidad social da su aporte decisivo al desarrollo del país.

Los clientes directos son 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.

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 (CCIC, 2013).

1.2.3. Visión

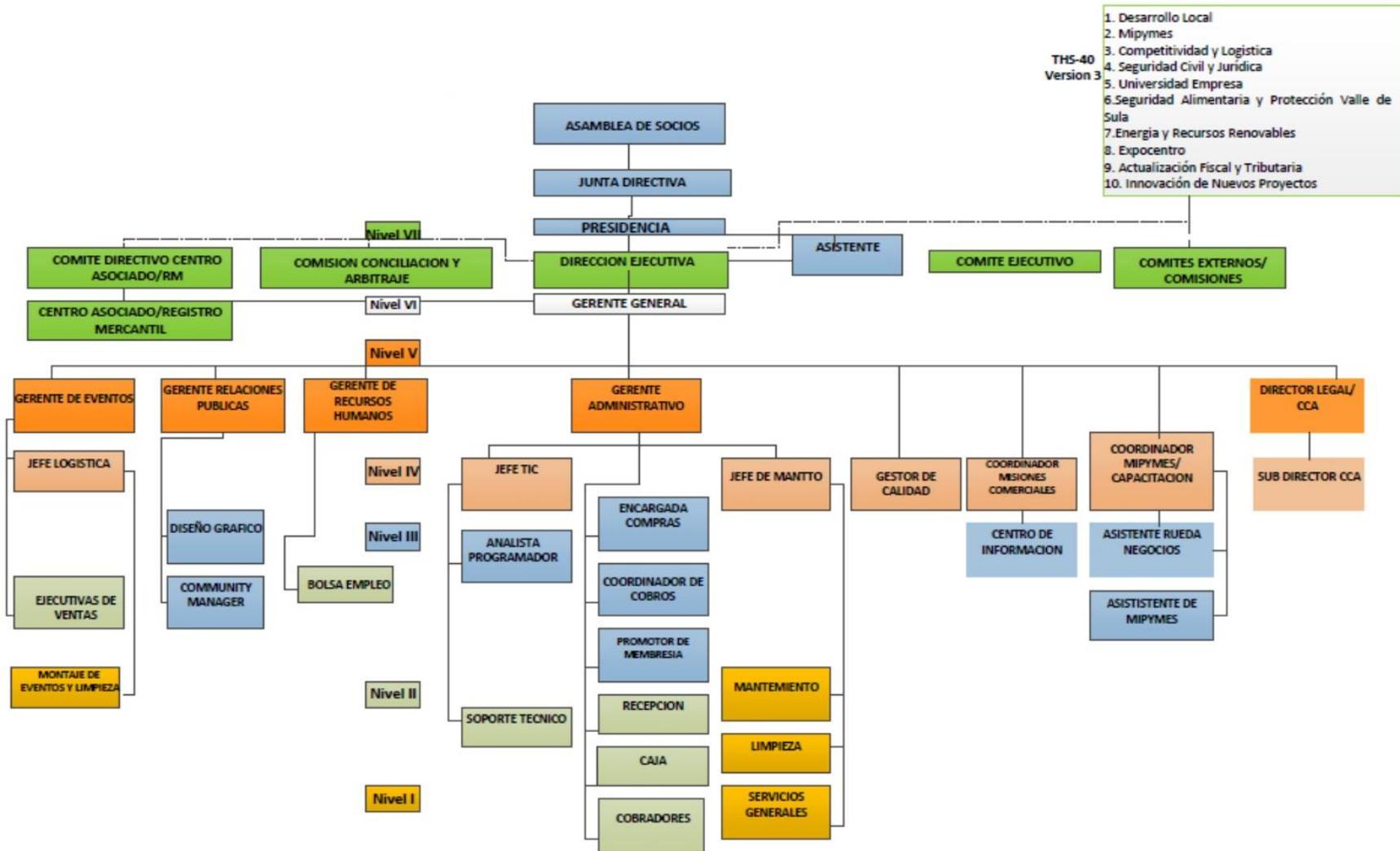
Ser una Cámara reconocida como una institución beligerante y pro-positiva que brinda a sus agremiados y usuarios servicios de excelencia, siendo defensora de los derechos de los principios de la libre empresa, el desarrollo sostenible y la sana competencia cumpliendo la ley (CCIC, 2013).

1.2.4. Los Valores de la CCIC (2013)

- Libertad
- Legalidad
- Ética
- Unidad
- Probidad
- Responsabilidad Social
- Apoliticidad
- Patriotismo
- Servicio

1.2.5 Organigrama

Ilustración 1. Estructura Organizativa de la CCIC.



Fuente: Información obtenida de la CCIC (2013).

2. CAPÍTULO II

El presente trata sobre la descripción de las actividades realizadas durante la práctica profesional en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, en el área de Desarrollo Empresarial. El compromiso constante de la organización y el departamento de Desarrollo Empresarial. Como practicante se asiste con el objetivo de brindar servicios a los clientes tanto socios como no socios, brindándoles capacitaciones y asesoramiento a microempresas, pequeñas y medianas empresas hondureñas. Así mismo organizando misiones comerciales con el fin de brindar oportunidad de desarrollo a empresas con una estructura sólida.

Los actuales proyectos y capacitaciones que se realizaron aportaron fortalecimiento empresarial a más de mil quinientos empresas nacionales, temáticas de mayor participación en las que podemos destacar:

- ¿Cómo participar con éxitos en ruedas de negocio, misiones y exhibiciones comerciales?
- Manejo de crisis: ¿Cómo proteger la reputación de tu marca?
- Taller Integral: Mercadeo, ventas y servicio al cliente.

2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

2.1.1. Reporte filtrado

Organización de documentos filtrados de las capacitaciones programadas por cada mes, así también como la identificación de actores claves en capacitaciones y seguimiento de los mismos. Realización de la facturación de capacitaciones pagadas (proformas, facturas al crédito y al contado)

2.1.2. Programa modelo integral

Apoyando y brindando seguimiento en las campañas de cooperación internacional como ser: Programa de Estrategia de Modernización y Crecimiento Empresarial del proyecto Transformando Sistemas de Mercados de USAID, así mismo asistiendo en la revisión del libro de herramientas de la metodología de Cultivación de Negocios Consientes que dicho programa implementó con los beneficiarios. Apoyando el Programa de Modelo Integral de Servicios Empresarial (MISE). Brindando seguimiento al programa de Fortalecimiento para la empleabilidad joven en Honduras en el cual, la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés tiene junto a PROtalento, quienes son una organización nacida en Colombia dedicada a la preparación y formación de los jóvenes para empleos futuros.

2.1.3. Base de datos

Formulación en reclutamiento de una red de contactos para eventos de promoción comerciales como: Misiones Comerciales y Ruedas de Negocios, Ferias de Exhibiciones Comerciales, Nacionales e Internacionales.

2.1.4. Eventos Programados

Apoyo en el departamento de eventos, en los cual la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés brinda servicios de calidad a sus clientes para los eventos programados.

3. CAPÍTULO III

3.1. MEJORAS IMPLEMENTADAS

3.1.1. Reporte Filtrado Mensual

3.1.1.1. Antecedentes

Se realizó la implementación de un documento Excel donde se filtra el reporte del listado de asistencia de cada capacitación así mismo la duración de esta capacitación, y se mantiene un manejo del porcentaje de asistencia de cada participante siendo el porcentaje de 80% el más bajo para poder ser acreedor de diploma de participación. Cabe mencionar que cada documento lo nombramos “Reporte Filtrado (mes) (nombre de capacitación)”, así también adjuntamos lo que son las encuestas realizadas al final de la jornada, en listado las respuestas de satisfacción o insatisfacción de cada participante. Siendo reportes que se manejan en el área de capacitación para un mejor control, así mismo adjuntándolos de manera ordenada por mes y fecha en un OneDrive compartido con el área de Desarrollo Empresarial.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

La implementación de los Reportes Filtrados Mensual se implemento a partir del mes de junio, así mismos realizamos este mismo procedimiento a los meses anteriores, enero, febrero, marzo y abril. Ha sido una buena implementación para el área de capacitación ya que se mantiene datos fechas, y listado a la disposición de manera ordenada e inmediata.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

La implementación de Reportes Filtrados Mensual, ha sido de impacto para distintas áreas en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, ya que estos datos ayudan a los otros departamentos que brindan charlas, talleres, así mismos seminarios como el área de Legal. Ellos juntamente con el equipo de capacitación realizaron la implementación para sus reuniones la cual son realizadas por Zoom, y manejando un Excel con toda esta base de datos.

3.2. PROPUESTAS DE MEJORA

3.2.1. Canvas Capacitaciones CCIC

3.2.1.1. Antecedentes

El área de capacitaciones fue creada ya que las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés solicitaban charlas, talleres, conferencias, para sus colaboradores de temas comunes como servicio al cliente, finanzas, ventas, mercadeo, etc. como método de aprendizaje. Así mismo el área de capacitaciones ha ido generando uno alto numero de participantes en cada oferta informática de cada mes, brindándole a las empresas, talleres integrales, ruedas de negocios, seminarios, paneles entre otros.

Cabe mencionar que la propuesta de Canvas Capacitaciones CCIC una plataforma para el área de capacitaciones donde se lleve un mejor control y registro de los participantes, grabación de capacitaciones y una base de datos con información de los socios y afiliados de cada empresa. Esta plataforma nace ace ya que se espera que esta plataforma ayude y mejores el control de los participantes, la comunicación, así mismo la facilidad para compartir con las empresas en cuestiones, de aclarar dudas, apoyo con diplomas, grabación de capacitaciones, y así mismo crear dentro del Canvas una inscripción para cada empresa en donde tendrán acceso a toda la información del área de capacitaciones y de los consultores disponibles que brindan sus servicios a través de la CCIC.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

La propuesta de mejora Canvas capacitaciones CCIC, se espera que dará inicio en el mes de diciembre 2023, ya que se trabajara con la oferta informativa del año 2024, así mismo se enviara una invitación vía correo a cada empresa que ha gozado de los servicios de la CCIC, categorizados como (socios, no socios).

La plataforma será de utilidad para mas de mil quinientas empresas, consultores, organizaciones, y emprendedores. Así mismo en la plataforma Canvas capacitaciones CCIC, se manejará un mejor control sobre los datos de cada participante como: número de identidad, código de socio en caso de serlo, nombre completo, nombre de la empresa que representa o nombre de negocio propio, correo electrónico, y cargo o puesto de trabajo y ciudad en la que reside.

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

La propuesta Canvas capacitaciones CCIC le brindará una imagen de manera visual y directa a la institución, así mismo se plantea brindar respuestas inmediatas, mejor servicio, facilitación de procesos de formación para los clientes. También agrega modernidad a la imagen institución y en especial al área de capacitaciones.

La inscripción no tendrá ningún costo ya que este servicio será parte de los beneficios que la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés brinda a las empresas socias, así mismo las empresas, organizaciones y emprendedores no socios podrán realizar su inscripción, cada servicio personalizado contara con un precio especial en este caso únicamente para los no socios.

4. CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES

4.1.1. Se logró poner en práctica habilidades y conocimientos adquiridos como internacionalista en el área de capacitaciones, realizando Talleres Integrales, Misiones y Exhibiciones Comerciales, involucrándose con las áreas de Comercio Internacional, Aduanero, Mercadeo y Recursos Humanos.

4.1.2. Se aportaron propuestas innovadoras y de fortalecimiento para el área de capacitación en la cual se obtuvo mayor involucramiento y se permitió relacionar en eventos comerciales, programas de cooperación internacional, con emprendedores y, gerentes de empresas impulsando principalmente el desarrollo de las capacitaciones y la oferta informativa de cada mes brindándole a los clientes temas de enriquecimiento para sus empresas.

4.1.3. Cada una de las capacitaciones en las que se apoyó tenían un objetivo enriquecedor para cada uno de los participantes, así mismo eran recibidos por la practicante asignada en el área de capacitaciones. Se lograron analizar y apropiarse de temas que se desconocían siendo de refuerzo como profesional.

4.1.4. Se mantuvo el networking jefes inmediatos, directores, gerentes y colaboradores de empresas y negocios, en cada una de las capacitaciones y talleres brindados por el departamento de desarrollo empresarial de la CCIC a sus clientes afiliados

4.1.5. Durante los 3 meses de práctica profesional supervisada se realizaron una serie de procesos en la que se fortalecieron los conocimientos como futura profesional. El área de capacitaciones fue de mucho aprendizaje, trabajando en el proceso desde el envío de invitaciones, realización de inscripción para cada capacitación, apoyo en el área de pago emitiendo proformas, facturas al contado y al crédito, preparación de los talleres con el área de eventos y el manejo de la logística de cada charla.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1. Recomendaciones para los estudiantes de Relaciones Internacionales

4.2.1.1. Para todos los internacionalistas en formación que estén próximos asistir a práctica profesional, se encontrarán en situaciones en la cual deberán salir de su zona de confort y poner en práctica lo aprendido durante su vida como estudiante de la carrera de relaciones internacionales, así mismo mi recomendación va dirigida principalmente poner en práctica la tolerancia, la competitividad, y el interés en querer aprender más, sacándole provecho a ustedes mismos como internacionalistas

4.2.1.2. Completar las horas de vinculación a cabalidad antes de iniciar el periodo de práctica profesional, con el propósito de sacar el mayor provecho a la empresa a la que estará asistiendo para no tener ningún tipo de inconvenientes o interrupción durante este proceso tan importante de formación.

4.2.1.3. Mantener una buena comunicación con el jefe académico, así mismo informarle con anticipación (de preferencia 4 meses antes) la información de la empresa en la que esta interesado asistir a realizar su práctica profesional. Tener un mínimo de al menos dos empresas para realizar la práctica profesional supervisada.

Glosario de términos

- 1.** Capacitaciones: hacer alguien apto o habilitarlo para algo. (RAE, 2001)
- 2.** Reportes filtrados: noticia o informe detallado. (RAE, 2014)
- 3.** Proformas: dicho de una factura, liquidación o recibo. Documento provisional que se ha extendido antes de realizar una operación correspondiente o de aprobación. (PANHISPÁNICO, 2023)
- 4.** Factura al crédito: cuenta que detalla precio de artículos vendidos o servicios realizados y que se le entrega al cliente para exigir el pago. (RAE, 2023)
- 5.** Factura al contado: cuenta pagada al momento de recibir el artículo o servicio realizado. Pago inmediato. (RAE, 2001)

Referencias

CCIC. (2013). *Cámara de Comercio e Industrias de Cortés*. Obtenido de Perfil

Institucional: <https://www.ccichonduras.org/website/>

PANHISPÁNICO. (2023). Obtenido de Diccionario panhispánico del español jurídico:

<https://dpej.rae.es/lema/proforma>

RAE. (2001). Obtenido de Real Academia Española :

<https://www.rae.es/drae2001/capacitar>

RAE. (2001). Obtenido de Real Academia Española :

<https://www.rae.es/drae2001/contado>

RAE. (2014). Obtenido de Real Academia Española : <https://dle.rae.es/reporte>

RAE. (2023). Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/factura>

