

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTÉS

SUSTENTADO POR:

NADIA ISABEL CABALLERO DÍAZ

21811005

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, C

HONDURAS, C. A.

DICIEMBRE, 2021

Índice de Contenido

Índice de Ilustraciones	IV
Índice de Tablas	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimientos	VI
Resumen Ejecutivo.....	VII
Introducción.....	IX
1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional	1
1. Objetivo General.....	1
1.2.1 Objetivos Específicos.....	1
1.2 Datos Generales de la Empresa	1
1. Reseña Histórica.....	1
1.2.2 Misión.....	3
1.2.3 Visión.....	3
1.2.4 Valores.....	3
1.2.5 Organigrama.....	4
2. Capítulo II	4
2.1 Actividades realizadas.....	4
2.1.1 Revisión y actualización de documentación	5
2.1.2 Sistema de registro de llegadas tardes	7
2.1.3 Evaluación y estudio de plataforma para conexión de empleos	9
2.1.4 Elaboración de propuesta y presentación de formatos de bolsa de empleo	9
2.1.5 Calendarización de publicación de contenido en redes sociales.....	11
3. Capítulo III	14
3.1 Propuesta Implementada	14
3.1.1 Optimización de control de tareas usando Trello.....	14
3.1.1.1 Antecedentes de la propuesta	14
3.1.1.2 Descripción de la propuesta	15
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	17
3.2 Propuestas de Mejora.....	18

3.2.1	Actualización de almacenamiento de servidores locales a la nube.....	18
3.2.1.1	Antecedentes de la propuesta	18
3.2.1.2	Descripción de la propuesta	19
3.2.1.3	Impacto de la propuesta	20
3.2.2	Sistema de calendarización de contenido para las redes sociales.....	21
3.2.2.1	Antecedentes de la propuesta	21
3.2.2.2	Descripción de la propuesta	22
3.2.2.3	Impacto de la propuesta	22
4.	Capítulo IV.....	24
4.1	Conclusiones	24
4.2	Recomendaciones.....	25
4.2.1	Recomendaciones a CCIC.....	25
4.2.2	Recomendaciones a UNITEC	25
4.2.3	Recomendaciones a Otros estudiantes	26
	Referencias Bibliográficas	27
	Glosario	28
	Anexos.....	30

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1:	Organigrama de Cámara de Comercio e Industrias de Cortés	4
Ilustración 2:	Ejemplo de Matriz de Covey	12
Ilustración 3:	Configuración de tablero de Trello	16
Ilustración 4:	Formato de calendarización de contenido para redes	22

Índice de Tablas

Tabla 1:	Formato de entrevista por competencia	6
Tabla 2:	Formato de control y registro de llegadas tarde.....	8
Tabla 3:	Tabla de precios Trello	17
Tabla 4:	Tabla de precios servicio de Google Drive empresarial	20

Dedicatoria

Dedico este gran logro a mis padres Irinaldo Caballero Álvarez y Antonia Díaz que, por su apoyo, comprensión, amor y ayuda en todo momento y que gracias a sus esfuerzos he podido culminar con éxito mis estudios y no solamente es un logro para mí, sino que también es de ellos. Gracias a ellos que son mi fuente de motivación he podido dar todo como persona, mis principios, mi empeño, mi perseverancia y de poder conseguir mis objetivos y salir adelante.

Debido a las personas que me rodean he podido cumplir una meta más en mi vida y que gran parte del desarrollo que logré es gracias a estar con personas que me enseñan a poder tener un mejor futuro, que me llenan de amor y apoyo para poder ser una mejor persona.

Agradecimientos

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por cada bendición que he recibido, por permitir darme la oportunidad de poder cumplir cada una de mis metas y poder cumplir un logro más en mi vida y poder compartirlo con las personas que me rodean.

Agradezco a mis padres y hermanos que me brindaron de su apoyo en todo momento, son personas esenciales en mi vida y este nuevo logro es en gran parte gracias a ellos.

A los docentes y asesores, quienes aportaron para mi formación académica como profesional, me compartieron sus conocimientos que hoy en día serán primordial en mi vida como profesional.

A mis amigos(as) y compañeros(as) que me permitieron entrar en su vida y de poder convivir dentro y fuera del salón de clase, gracias a su apoyo al compartir de sus conocimientos y dedicación conmigo y estar presentes en todo momento al igual que permitirme estar al lado de ellos y brindarles apoyo.

A mi novio Diego Fernando Leiva Quiroz que estuvo en todo momento en mi desarrollo como profesional y me brindó de su apoyo y consejo. Gracias a la ayuda de el que fueron fundamentales para la culminación de mi tesis.

A la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés por haberme abierto las puertas y haberme brindado la oportunidad de ser aceptada para ejercer mi Práctica Profesional con ellos.

Resumen Ejecutivo

La Cámara de Comercio comenzó alrededor de 1931, lo cual promueve los principios de la libre empresa, como un sistema por el cual permite desarrollar la iniciativa, el mercado de bienes y trabajo, el crecimiento económico y el bienestar individual con el fin de contribuir el progreso social. La CCIC es una entidad de derecho público y que es reconocida por el Estado, con Personalidad Jurídica propia. (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC, 2014)

Desde entonces la CCIC tiene con domicilio en San Pedro Sula, ya que es conocida como la Capital Industrial de Honduras debido por el crecimiento y desarrollo Industrial que ha alcanzado en los últimos años, en ella se encuentran establecidas la mayor cantidad de empresas industriales del país.

Actualmente, Honduras cuenta con 51 Cámaras de Comercio y con más de 40,000 socios. Al momento que una sociedad mercantil o un comerciante individual comienza a operar, es decir se constituyen, tiene por obligación que inscribirse a la Cámara de Comercio para poder tener una validez legal, para tener la presencia legal, ya que este es el ente que regula a todas las actividades mercantiles. Para poder constituirse, uno de los requisitos es estar constituido como comerciante individual o sociedad, dar un pago a la CCIC para poder inscribirse, una copia de la escritura de constitución, el registro tributario (RTN) de la empresa, una autorización de la cámara de comercio mediante el Buró de Crédito.

Dicho esto, es posible observar algo que es notable y es que el país aún afronta el desempleo como uno de los problemas más graves que afecta la nación, es por eso que una de las principales funciones de la CCIC es crear estrategias de solución para poder combatir con dicho problema, lo cual nos conduce al enfoque y a la vez principal objetivo del presente informe.

El objetivo de este informe es presentar y dar a conocer la experiencia de trabajo realizada durante el periodo de práctica profesional en la Cámara de Comercio de Cortés la cual conlleva desde el conocimiento e investigación del funcionamiento y objetivos de la institución hasta la

resolución de propuestas y posibles resultados a dichos objetivos.

El presente está compuesto por una serie de capítulos siendo los preliminares dedicados a brindar un contexto sobre la organización, seguido de un detalle de las actividades realizadas donde se concentra la mayor importancia de lo realizado durante la práctica estando la mayoría de ellas asociadas directamente con la gestión de la bolsa de empleo, uno de los instrumentos esenciales de la CCIC para combatir el previamente mencionado conflicto de desempleo en Honduras.

La bolsa de empleo se crea con el motivo de tener diferentes opciones en un portafolio de servicios integrado por los beneficiarios de los socios activos de la Asociación que estén desempleados y permite que entre empresas y candidatos puedan tener un enlace, y su función consiste en servir como medio para que las empresas den a conocer las ofertas de trabajo que tienen; por lo que estos espacios sirven para reunir tanto a empresas como a candidatos.

Adicional a esto se ofrece un panorama general del contexto en el que se realizó la práctica profesional desde la información general de la empresa presentada en los capítulos iniciales tales como la misión, visión, valores y hasta el organigrama de la misma seguido de un capítulo de actividades donde se detallan las tareas realizadas adicionales a la ya mencionada actividad principal realizada con la bolsa de valores tales como la organización de gestiones de llegadas tarde por parte del personal, actualización de documentos entre otras. También en un capítulo muy esencial se comparten propuestas implementadas y a implementar formuladas con base en las necesidades y oportunidades de mejora durante el período de tiempo establecido.

Finalmente, posterior a las actividades y propuestas se presentan conclusiones y recomendaciones con base en lo realizado durante el periodo de práctica profesional y con base en lo aprendido previa, durante y posteriormente al proceso dando resultados sobre el trabajo realizado con la bolsa de empleo y demás actividades gestionadas dentro de la organización.

Introducción

En el presente informe se da a conocer el proceso de realización y resultados obtenidos del periodo de práctica profesional de la carrera de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios el cual fue llevado a cabo en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), ubicada en la ciudad de San Pedro Sula del once de octubre al diecisiete de diciembre del presente año. La CCIC es una entidad de derecho público que asocia de forma voluntaria a personas naturales y jurídicas que están dedicadas al comercio, la industria y la prestación de servicios, con el fin de poder promover mediante el desarrollo empresarial el progreso social de Honduras.

Las actividades de práctica profesional se llevaron a cabo en el área de Recursos Humanos y esta labor fue supervisada por la Gerente de Recursos Humanos enfocándose dicha labor esencialmente en mejorar los requisitos de la bolsa de empleo.

Para poder alcanzar los objetivos que fueron asignados, se debió de poner en práctica los conocimientos y las habilidades que fueron desarrolladas durante los años de estudio para poder implementarlos de una manera correcta.

Como punto de partida, se inicia presentando los objetivos generales y específicos de la práctica profesional junto con los datos generales de la institución tales como la reseña histórica, misión, visión y valores de la misma.

Seguidamente, el capítulo dos, contiene las tareas que fueron asignadas y realizadas en la CCIC como asistente del departamento de recursos humanos.

Luego el siguiente capítulo contiene la propuesta implementada durante el periodo de práctica profesional y la propuesta de mejora dirigida hacia el departamento de recursos humanos. Ambas propuestas incluyen desde los antecedentes hasta los resultados.

Finalmente, el informe presenta las conclusiones y recomendaciones en base conocimientos y experiencias que fueron adquiridas en el transcurso del trimestre, recomendaciones dirigidas tanto a la CCIC como a la universidad y a los estudiantes de la facultad.

1. Capítulo I

Este primer capítulo está comprendido por los objetivos tanto generales como específicos para el desarrollo de la práctica profesional en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés seguido de la información general de la institución.

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

Los objetivos generales y específicos definidos y planteados para la práctica profesional son los que se presentan a continuación.

1. Objetivo General

Implementar nuevas propuestas en la administración de información y base de datos de la bolsa de empleos que permita optimizar el acceso y uso de dicha información logrando así acelerar el proceso de conexión de empleos a través de la plataforma de la Cámara de Comercio de Cortés.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Implementar formatos estandarizados de Bolsa de Empleo para el público, para hacer más eficiente la vinculación de las personas que buscan un empleo con los vacantes de trabajo de dichas empresas.
- Determinar una estructura para la plataforma de la CCIC que permita la publicación y vinculación de los datos de los solicitantes y empresarios respectivamente mediante la página web.
- Evaluar la estructura en el manejo de los recursos financieros destinados para la implementación de la bolsa de empleo y realizar propuestas de mejora para una gestión óptima de dichos recursos.

1.2 Datos Generales de la Empresa

1. Reseña Histórica

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), es una entidad de derecho público, reconocida por el Estado, goza de su protección, con personalidad jurídica propia, con competencia en San Pedro Sula, Honduras, ejerciendo liderazgo empresarial en la Región 1 definida en el Plan de Nación. La CCIC es una Institución

facilitadora y promotora del fortalecimiento de la empresa privada, defensora de los principios de libre empresa, el desarrollo sostenible y la competitividad, en apego a las leyes y reglamentos aplicables.

Son una organización sin fines de lucro con más de 130 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. Luego el 21 de agosto de 1890 nace la Cámara de Comercio de Honduras con los socios fundadores.

Los clientes directos son los miembros afiliados, las organizaciones públicas y privadas a quienes le ofrecen 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.

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

La CCIC cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad cuyo objetivo principal es la mejora continua de sus procesos, a fin de poder lograr que los servicios brindados a los usuarios en general sean de su completa satisfacción. (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC, 2014)

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. (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC, 2014)

1.2.3 Visión

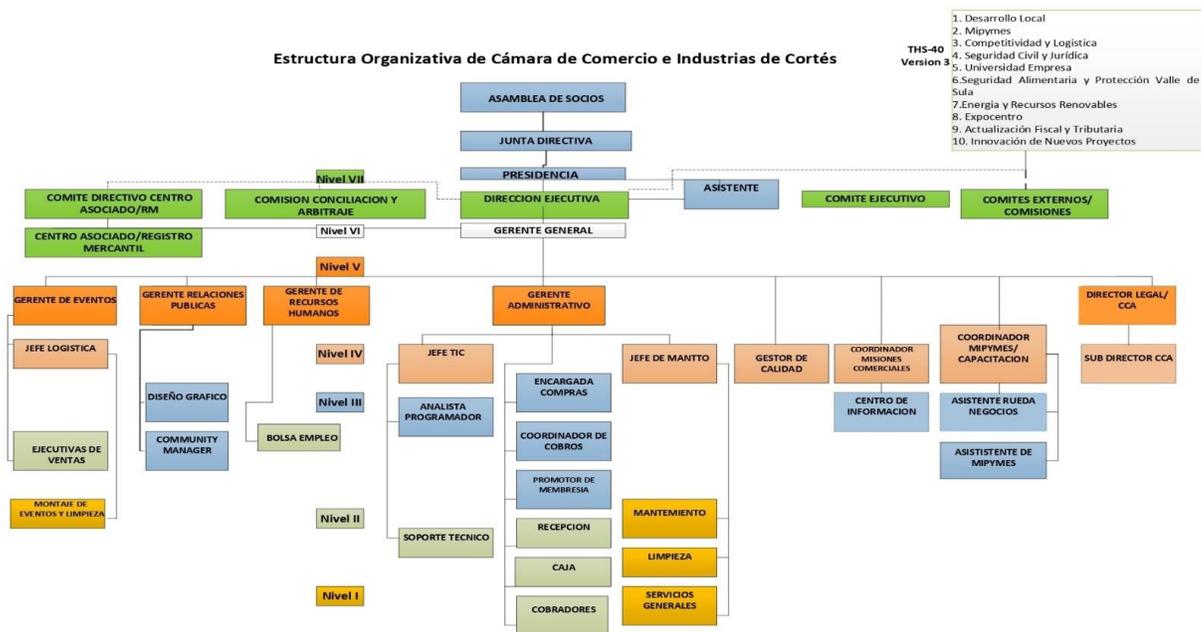
Ser una Cámara reconocida como una institución beligerante y propositiva que brinda a sus agremiados y usuarios servicios de excelencia, siendo defensora de los derechos de los principios de la libre empresa, el desarrollo sostenible y la sana competencia cumpliendo la ley. (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC, 2014)

1.2.4 Valores

- Responsabilidad
- Calidad.
- Puntualidad.
- Trabajo en equipo.
- Orientación al cliente.
- Lealtad
- Solidaridad
- Compromiso

1.2.5 Organigrama

Ilustración 1: Organigrama de Cámara de Comercio e Industrias de Cortés



2. Capítulo II

En el presente capítulo se describe cada actividad y desarrollo que se llevaron a cabo durante el período de Práctica Profesional en el departamento de Recursos Humanos en la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés con el fin de poder cumplir los objetivos establecidos en el capítulo anterior.

2.1 Actividades realizadas

El artículo 384 del código de comercio nos indica lo siguiente: Es obligatorio el registro de todo comerciante en la cámara de comercio e industrias correspondiente. (Congreso Nacional de la República, 2009)

Dado que la ley debe ser cumplida tal como se establece en el código de comercio podemos tomar como premisa que por cumplimiento de la ley es una enorme cantidad de empresas las que deben y están afiliadas a la cámara de comercio, especialmente en la ciudad de San Pedro Sula considerada la capital industrial del país y el municipio con mayor cantidad de comercios y negocios en Honduras. Dicho esto, se entiende que es un gran número de empresas a las cuales la CCIC debe ofrecer su servicio funcional como órgano o entidad encargada de promover los intereses generales del comercio en la región y por ende apoyar a todos estos comercios, es por ello que las actividades desarrolladas durante la práctica profesional que se describen en el presente capítulo están orientadas a dicha funcionalidad que cumple la cámara de comercio siendo la principal de ellas la labor realizada con la bolsa de empleos. Estas actividades fueron realizadas en el departamento de administración de recursos humanos.

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. (Dessler, 2011)

Es por ello que la importancia del departamento de Recursos Humanos es fundamental para una organización porque es el que mejor conoce y representa la cultura empresarial y también es el encargado de los valores, el trabajo en equipo y de la formación del personal para que una empresa pueda tener éxito.

2.1.1 Revisión y actualización de documentación

Como toda organización una de las tareas básicas es la administración y constante revisión y actualización de los documentos que se utilizan para las diferentes gestiones de la misma tanto a nivel interno entre colaboradores, equipo de trabajo y demás como a nivel externo, ya que la CCIC ofrece diversas pautas y plantillas de documentos legales tales como acuerdos y actas que ofrece que pueden ser utilizados por las empresas afiliadas.

Esta labor de revisión y actualización de los documentos fue una de las tareas asignadas durante la práctica profesional y a pesar de ser una tarea básica en una institución permitió más allá de la revisión realizar múltiples aportes como sugerencias de campos y entradas que añadir a los documentos, al igual que una actualización y estandarización de los formatos, incluso se dio la oportunidad de crear nuevos documentos que fueron considerados útiles para el departamento de recursos humanos como ser una tabla de control de llegadas tarde la cual se presenta posteriormente en este mismo capítulo. Entre los documentos en los que se trabajó los cuales fueron revisados y actualizados se encuentra el Acuerdo de Colaboración entre Empresas, el Acta Constitutiva de Asociación Civil, el Acta de Reunión de Asociaciones y el Modelo de Acta de Asociación sin Ánimo de Lucro entre otros formatos estandarizados que se crearon. A continuación, se presenta el formato de entrevista por competencia, uno de los formatos creados bajo el mismo estándar durante esta labor:

Tabla 1: Formato de entrevista por competencia

	FORMATO DE ENTREVISTA POR COMPETENCIA		Código:	
			Revisión:	
			Rige a partir de:	
Fecha de recepción:				
Solicitud directa ()		Aviso clasificado ()		Recomendado ()
Por:				
1. Datos Personales				
Candidato:		Cargo:		
Entrevistador:		Cargo:		
Fecha de entrevista:				
Autoevaluación de Fortalezas y Debilidades:				
Fortalezas:				
Debilidades:				
2. Información Familiar				
Nombre del Padre:		Ocupación:		
Nombre de la madre:		Ocupación:		
Hijos:		Edades:		
3. Educación				
Estudios realizados:				
4. Experiencia Laboral				
Última empresa:				
Cargo:		Tiempo laborado:		
Salario:		Motivo de retiro:		
Funciones realizadas:				

Para esta actividad se aplicaron ciertos conocimientos básicos de los aprendidos durante la carrera profesional, como ser los elementos necesarios y esenciales que se requieren para obtener la información importante al momento de entrevistar a cualquier aspirante potencial para un puesto tal como se aplica en las asignaturas de comportamiento humano en las organizaciones y recursos humanos, de igual manera se hizo uso de conocimientos básicos de ofimática como ser una de las herramientas esenciales de la familia de Microsoft, MS Excel.

Esta actividad no solo permitió una familiarización cercana con varios archivos y documentos que tienen un nivel de importancia dentro de la administración empresarial ya sea por parte de las entidades naturales o las jurídicas, sino que a la vez ofreció la oportunidad de aportar diferentes ideas para optimizar dichos formatos y también la oportunidad de conocer el sistema de almacenamiento de archivos y transferencia de los mismos entre los miembros de la organización que hacen uso de ellos lo cual abrió paso a identificar fuertes oportunidades de mejora en dicho manejo de documentos, las oportunidades de mejora identificadas se ven conectadas con las propuestas que se presentan más adelante en el presente documento.

2.1.2 Sistema de registro de llegadas tardes

La puntualidad contribuye a dotar una personalidad de carácter y eficacia. Nos hace ser mejores en las actividades que desempeñamos y así ganaremos la confianza del entorno. Exhibe su disciplina, perseverancia y orden para establecer las prioridades de sus acciones. (Pérez, 2010)

Es por esta razón que la puntualidad es un elemento indispensable para el éxito de un equipo de trabajo y es responsabilidad del departamento de administración de recursos humanos dar seguimiento a la puntualidad de los empleados de una organización. Tal como se mencionó anteriormente durante la práctica profesional se trabajó con la actualización de documentos en donde se implementaron algunos nuevos formatos, siendo uno de ellos el formato de registro de llegadas tardes.

La CCIC contaba con un método de apuntes donde se registraba el horario de llegada de cada empleado, sin embargo, no se disponía de un formato que permitiera detallar esa información de manera más limpia con el objetivo de tener un mejor acceso a dicha información especialmente de las llegadas tardes para poder realizar acciones al respecto y solucionar problemas de impuntualidad. De igual manera como parte de esta actividad también se trabajó completando y llenando la información el formato creado llevando los registros indicados.

Para dicha actividad se utilizó la ya conocida herramienta Microsoft Excel para realizar el formato y posteriormente la labor fue darle seguimiento y corroborar la actualización de información con base en los registros manuales.

Tabla 2: Formato de control y registro de llegadas tarde

 CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CORTES		Control de Llegadas Tarde
14 de Octubre 2021		
Nombre del Empleado	Hora	
Alma Rios	7:31 a. m.	
Ariela Ayala	7:31 a. m.	
Yessi Vargas	7:32 a. m.	
Antonia Lopez	7:32 a. m.	
Vanessa Rodriguez	7:33 a. m.	
Denis Sanchez	7:34 a. m.	
Isabel Leiva	7:34 a. m.	
Yoni Sanchez	7:35 a. m.	
Tatiana Paz	7:35 a. m.	

A pesar de la simplicidad de dicha actividad esta ofreció una interesante experiencia al momento de presentar los resultados, ya que a pesar de que en la condición de practicante profesional no se disponía de la autoridad pertinente para sancionar y/o aplicar cualquier especie de advertencia a los empleados que reincidían con las llegadas tardes estos temas se conversaron directamente con la persona encargada del departamento de Recursos Humanos, una vez se terminaban de realizar los reportes de las llegadas tardes y estos se entregaban los resultados a la persona encargada de revisarlos y se conversó acerca de que criterios ya sean objetivos o subjetivos se utilizaban para determinar cuáles casos eran dignos de un llamado de atención, advertencia o sanción respectivamente y a su vez se aprendió a través de la

observación como proceder en dichos casos para evitar cualquier especie de conflicto entre las autoridades y subordinados dentro de la institución.

2.1.3 Evaluación y estudio de plataforma para conexión de empleos

Tal como ya se ha mencionado en el presente informe la actividad principal a lo largo del período de práctica profesional fue la gestión con la bolsa de empleos de la CCIC sin embargo, durante las primeras semanas antes de trabajar directamente con un nuevo formato estandarizado para dicha bolsa de empleo realizaron tareas de investigación, a través de técnicas como el “Benchmarking” se investigó a fondo diversas opciones para implementar y optimizar la bolsa de empleo local, usando como ejemplo otras instituciones eficientes e implementando el conocimiento adquirido, se plasmó una idea de lo que se busca conseguir con la bolsa de empleo a través de dicha investigación.

Tomando como referencia múltiples bolsas de empleo a nivel regional e internacional y a la vez recabando información acerca de las metodologías ideales para conseguir la conexión de empleos entre empleadores y potenciales empleados, para la investigación se utilizó recursos como ser libros y manuales digitales y esencialmente el acceso a los sitios web de otras cámaras de comercio o instituciones dedicadas a conectar la comunidad con los emprendedores que desean reclutar y finalmente se plasmó en un documento haciendo uso de la herramienta básica de Microsoft, MS Word.

Todo esto fue bastante enriquecedor en cuanto al aprendizaje de la administración y gestión del talento humano una de las facetas esenciales que se deben manejar en la carrera de administración industrial y de negocios.

2.1.4 Elaboración de propuesta y presentación de formatos de bolsa de empleo

Para la creación de formatos de bolsa de empleo se realizó una previa investigación como se mencionó anteriormente. La CCIC está en formación de lanzar su plataforma de la bolsa de empleo por lo cual se hizo la realización de las pruebas con las que cuenta para poder tener una mejor visión en qué mejorar.

Para las empresas que están afiliadas a la Cámara de Comercio uno de los beneficios que tiene es poder solicitar los curriculum vitae u hojas de vida de la base de datos de aspirantes a un puesto de trabajo que comparten su información con el departamento de recursos humanos de la CCIC con el objetivo de encontrar potenciales empleados y contratarlos para negocio sin ningún cobro adicional, profundizando un poco en las funciones que brinda como tal la bolsa de empleo, encontramos el apoyo en el proceso de reclutamiento que consiste en dar a los afiliados la opción de utilizar los servicios de la gerente de recursos humanos de la CCIC para el proceso de preselección de candidatos para dicha empresa solicitante, la bolsa de empleo incluye lo que son formatos para reclutar personal, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y los procesos de “Assesment Center” material que se enfoca en entrevistas por competencia, el desarrollo de casos y la evaluación de los candidatos.

La función de dicha bolsa de empleo no es solo presentar esta información a los interesados, sino también poner a disposición de la comunidad y brindar acceso a dichos servicios tanto a los emprendedores y empresarios afiliados como a los profesionales o trabajadores que buscan conseguir un empleo o simplemente obtener información al respecto sobre oportunidades.

Como se mencionó anteriormente acerca de lo que incluye la bolsa de empleo, la CCIC no contaba con ciertos documentos para poder dar comienzo en la plataforma, por lo cual se hizo la previa investigación y se realizó lo que es la creación de formatos para el clima laboral, Assesment Center y pruebas por competencias lo cual son las pruebas psicométricas.

Cómo agregado final de dicha actividad cabe destacar que a pesar de que no se concluyó en totalidad con un proceso de pilotaje posterior a la entrega de la propuesta de formato durante el período de práctica profesional si fue posible realizar un acercamiento con el departamento de I.T. para pruebas preliminares sobre la visualización de adaptación del formato a la página de la CCIC, los equipos pertinentes dentro de la institución darán seguimiento a la propuesta para concluir con el lanzamiento de la bolsa de empleo el próximo año.

2.1.5 Calendarización de publicación de contenido en redes sociales

Uno de los servicios que la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés ofrece a los negocios, empresas y organizaciones afiliadas en general es la publicación e información importante de diferentes índoles, desde convocatorias a eventos de todo tipo como capacitaciones, seminarios, conferencias, foros, ferias de empleo etc.... hasta programas de emprendimiento, oportunidades de empleo y más.

Todas las actividades o tipos de eventos anteriormente mencionados son de suma importancia para mantener a la comunidad conectada y promover el desarrollo de la misma y a la vez son factores que motivan a la audiencia de la CCIC en las redes sociales a mantenerse al tanto de los canales de comunicación de la institución, es por eso que la preparación y organización del contenido que será publicado en las redes sociales es una de las actividades esenciales en general, ya que aunque es administrada por el departamento de medios esta beneficia a todos los departamentos interesados en que la información pueda llegar a la comunidad según la categorización de las actividades.

Como una de las actividades que fueron delegadas durante la práctica profesional se realizó una labor de calendarización del contenido a publicar en las redes sociales de la CCIC, como paso inicial para dicha actividad se recibió el contenido preliminar de las publicaciones que se realizarían durante el mes ya sea con las portadas o miniaturas de los artes diseñados esencialmente para compartir información sobre las diferentes actividades o los distintos eventos. Este contenido incluyó actividades, anuncios, promociones entre otros, como ser ciertos diseños creados con intención no de compartir información específica, sino de conectar con la audiencia generando empatía en esta época de fin de año (publicaciones deseando felices fiestas, por ejemplo).

Una vez recibido lo que vendría siendo todo el boletín informativo del mes de diciembre junto a todo el contenido a publicar se procedió a organizarlo, haciendo uso de una herramienta que se aprendió a utilizar durante la carrera como ser la Matriz de Covey.

Ilustración 2: Ejemplo de Matriz de Covey

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	Hazlo Ya! 1	Planifícalo 2
NO IMPORTANTE	Delégalo 3	Postérgalo o No lo hagas! 4

La Matriz de Covey tal como se puede observar de manera ejemplificada en la ilustración número 2 es una herramienta o metodología que permite una mejor organización ya sea de actividades o en este particular caso de contenido a través de un principio de jerarquización por prioridad dividiendo los elementos en 4 módulos los cuales son urgente e importante, urgente pero no importante, no urgente pero importante y finalmente ni urgente ni importante.

A pesar de que es una herramienta mayormente utilizada para la organización de actividades en las cuales se decide en que orden realizarlas basándonos en el resultado de la matriz se consideró que su función es totalmente aplicable como criterio de decisión esencial al momento de organizar las publicaciones de contenido para las redes sociales, ya que estos también pueden ser calificados como urgentes y no urgentes y de igual manera como importantes y no importantes.

Un ejemplo del uso de la matriz para esta calendarización fue la manera de decidir el contenido principal, El Bazar Navideño organizado por la CCIC para que los emprendedores puedan exponer sus productos en las instalaciones del Centro de Convenciones y Exposiciones mejor conocido como Expocentro durante esta época

navideña que es considerada una de las épocas más altas del año, en cuanto a demanda y ventas en general y el cual es realizado en un formato similar al ya conocido Bazar del Sábado también organizado por la CCIC es sin duda una actividad considerada como importante y a la vez como urgente de informar al público acerca de ella dado que toma lugar en este mismo mes de diciembre. Fue por ella que gracias al uso de esta herramienta definiendo la actividad del Bazar Navideño como importante y urgente fue la primera información posicionada en la calendarización debido a su nivel de prioridad.

De igual manera tal como se ejemplificó con las publicaciones e información relacionada al Bazar Navideño se procedió con el resto de contenido para redes sociales, organizándolo y agendado su publicación según el orden de prioridad basado en la importancia y urgencia de compartir la información al público tomando en cuenta elementos como los beneficios o cantidad de beneficiados de cada actividad publicada y a la vez las fechas en la que cada una de ellas tomaría lugar.

Esta es una actividad que no tenía un precedente estandarizado en la institución ni un orden establecido para realizar la calendarización con la debida anticipación por lo que se consideró un formato sencillo de proceder como propuesta de mejora para manejar dicho contenido de ahora en adelante.

3. Capítulo III

En el capítulo detallado a continuación se presenta lo que fue una de las partes más fundamentales de lo realizado durante el período de práctica profesional, las propuestas de mejora y la propuesta implementada. Como profesionales de excelencia es una actividad esencial identificar constantemente oportunidades de mejora y sobre todo emprender acciones que puedan sacar provecho de dichas oportunidades, tal como se define en los objetivos en el presente informe parte esencial de esta pasantía interna en la CCIC es el implementar y sugerir propuestas que optimicen las labores administrativas de la institución.

3.1 Propuesta Implementada

Se presenta una propuesta en la cual se trabajó desde el análisis previo a su implementación e identificación de factores preliminares hasta la aplicación y estudio de resultados de la misma durante el periodo de práctica profesional.

3.1.1 Optimización de control de tareas usando Trello

A continuación, se detalla una propuesta de mejora implementada ligada al proceso de control de tareas y actividades que está bajo responsabilidad del departamento de recursos humanos en la CCIC, la cual fue aprobada y realizada con el objetivo de optimizar dicho proceso a través de la implementación de un nuevo software con la funcionalidad de ofrecer un mejor control de las tareas y a la vez una mejor experiencia de trabajo colaborativo.

3.1.1.1 Antecedentes de la propuesta

Los sistemas de gestión tradicionales se basan en la asignación de prioridades a cada una de las acciones o proyectos que tenemos pendientes de realización. El problema de este modelo de asignación es que, por lo común, esta asignación la hacemos no en función de su importancia, sino de su urgencia: al asignar prioridades a lo más urgente, las cosas menos urgentes acaban relegadas y nunca se realizan. Nunca, hasta que se produce una crisis y, entonces, pasan a ser urgentes. (Universidad de Alicante, 2015)

La Cámara de Comercio e Industrias de Cortés es una institución con una vasta cantidad de personal lo que de cierta forma dificulta el proceso de asignación de tareas y actividades, a pesar del orden de jerarquía que existe entre departamentos el sistema tradicional de gestión de actividades no permite maximizar un trabajo colaborativo entre departamentos dado a la falta de herramientas que faciliten este elemento, es por ello que la propuesta que actualmente se describe tiene como función principal la optimización de dicho control que es responsabilidad de recursos humanos a través del uso de nuevas herramientas que actualmente son tendencia en herramientas tecnológicas para las empresas y organizaciones.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

Como ya es de saberse la implementación de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos son cada vez más esenciales y necesarias en las instituciones es por ello que la propuesta implementada tenía como base resolver el problema o dicho de otra manera mejorar el proceso de asignación y control de tareas y actividades haciendo uso de un software sencillo de implementar y a un bajo costo que permita la maximización del trabajo colaborativo.

Trello es un software de administración de proyectos con interfaz web y con aplicación para iOS y Android para organizar proyectos, asignar actividades y especialmente para controlar el avance y desarrollo de tareas en tiempo real y de manera más organizada.

La propuesta esencialmente consiste en hacer uso de un tablero de actividades de la plataforma de Trello permitiendo el acceso a los líderes de cada departamento o equipo de trabajo como editores para añadir y eliminar tareas, para dar seguimiento y en especial para mantener actualizado el porcentaje de avance en cada una de ellas de manera que cuando las actividades sean consecuentes con otras y se conecten exista una mejor línea de comunicación y de actualización de status entre departamentos, eliminando así las metodologías tradicionales, las conexiones físicas innecesarias, los correos electrónicos redundantes y la malversación de información.

Ilustración 3: Configuración de tablero de Trello



En cuanto al proceso de conseguir que los empleados del departamento de recursos humanos y posteriormente el resto de equipos de trabajo se unan al tablero para luego formar parte del trabajo colaborativo en dicho espacio virtual se realizó de manera sencilla se creó el espacio de trabajo y se envió la invitación directa al correo de cada uno de los usuarios invitados promoviendo así también la seguridad del espacio de trabajo, ya que ningún tercero puede acceder a menos que cuenta con las credenciales de acceso de alguno de los empleados.

El tablero se dividió en las secciones de pendiente, en curso, en evaluación y finalmente las tareas terminadas optando por utilizar elementos de la metodología Kanban desarrollado por Taiichi Ohno en Toyota Motor Corporation en 1947.

El sistema Kanban es una metodología de origen japonés que significa “tarjeta numerada” o “tarjeta de identificación” y es una técnica que consiste en cumplir con los requerimientos de un determinado proceso para ofrecer un resultado siguiendo un patrón de actividades basado en las necesidades del mismo identificando las fases o etapas necesarias para llegar a dicho resultado. (Estrada, 2006)

La herramienta Trello cuenta con un período gratuito de prueba de 14 días para la cantidad de empleados que el departamento requiera posterior a ello se consultó una tabla de precios para seguir utilizando la herramienta posterior a este periodo.

Tabla 3: Tabla de precios Trello

FREE	STANDARD	PREMIUM	ENTERPRISE
<p>\$0 USD</p> <p>Gratis para todo el equipo</p> <p>Para personas o equipos que quieren tenerlo todo organizado.</p> <p>Empezar ahora mismo</p>	<p>\$5 USD</p> <p>por usuario al mes con facturación anual (\$6 con facturación mensual)</p> <p>Para los equipos que necesitan gestionar más trabajo y escalar la colaboración.</p> <p>Actualizar ahora</p>	<p>\$10 USD</p> <p>por usuario al mes con facturación anual (\$12.50 con facturación mensual)</p> <p>Ideal para los equipos de hasta 100 personas que tienen que supervisar varios proyectos y visualizar el trabajo de distintas maneras.</p> <p>Probar gratis</p>	<p>\$17.50 USD</p> <p>por usuario al mes con facturación anual (\$210.00 precio anual por usuario)</p> <p>Para organizaciones que necesitan conectar el trabajo de distintos equipos con mayor seguridad y más controles.</p> <p>Coste estimado para <u>25</u> usuarios</p> <p>Contacto con el departamento de ventas</p>

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

El resultado de la implementación fue altamente positivo incrementando la productividad en cuanto al flujo de comunicación en la asignación y control de avances de cada tarea, siendo este el mayor factor diferenciador se mejoraron las comunicaciones internas en cuanto al desarrollo de actividades complementarias con otras permitiendo así un incremento del 50% de trabajo colaborativo comparando las interacciones en Trello con los correos electrónicos enviados por separado referentes a cada actividad.

Análisis costo-beneficio

Costos	Beneficios (cuantitativos y cualitativos)
<ul style="list-style-type: none"> • 10 USD Mensuales. • Recurso tiempo por empleado para actualizar las actividades a diario (15-20 minutos aprox.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de interacción del 50% en trabajo colaborativo entre los miembros del departamento. • Automatización de notificación avances en actividades colectivas.

De manera generalizada la relación entre el bajo costo de implementación de la propuesta el resultado es considerablemente positivo, ya que en cuanto a presupuesto Trello es una herramienta que consume muy poco recurso económico y a su vez su uso no consume mucho tiempo dada su sencilla interfaz de usuario.

3.2 Propuestas de Mejora

A continuación, se describen dos propuestas de mejora con base en las oportunidades identificadas durante el período de práctica profesional, para dichas actividades se estudiaron los antecedentes y se establecieron parámetros para iniciar a implementarlas como ser el caso de la calendarización de contenido para redes sociales para lo cual se elaboró un formato inicial. El objetivo de dichas propuestas es que se conviertan en referencias futuras para que la institución pueda tomar en cuenta, ya que si bien no fueron implementadas en su totalidad son necesidades identificadas de manera objetiva.

3.2.1 Actualización de almacenamiento de servidores locales a la nube

La primera de las propuestas de mejora consiste en actualizar el almacenamiento de las bases de datos de recursos y manejo de documentos que maneja la CCIC.

3.2.1.1 Antecedentes de la propuesta

La nube, en algunos casos considerada la quinta revolución permite a las organizaciones adoptar las últimas tecnologías a un coste reducido, alcanzando así mayor productividad con el mínimo esfuerzo. Al utilizar servicios en la nube no solo ahorran costes, sino que también pueden crecer de forma eficiente, ya que los servicios en la nube aportan agilidad. (Instituto Nacional de Ciberseguridad INCIBE, 2017)

Durante la experiencia de la práctica profesional una de las deficiencias identificadas fue la gestión y manejo de recursos digitales en las bases de datos de la CCIC, actualmente el manejo de documentos, archivos y el traspaso de información se realiza de maneras tradicionales y sin un servicio de nube que facilite el acceso colectivo a dichos documentos, aún se utilizan dispositivos externos para el traspaso de archivos como ser el uso de memorias USB o se comparten documentos no

actualizables en línea a través de correo electrónico lo que dificulta también el trabajo colaborativo al momento de requerir la participación de múltiples editores en un mismo archivo.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

La propuesta consiste principalmente en adquirir un servicio de nube que permita mantener todos los archivos o documentos en un repositorio e implementar una base de datos más eficiente en donde se pueda acceder a todos los documentos de manera simultánea sin necesidad de solicitarlos a través de una memoria USB o de correo electrónico y que permita la edición colaborativa de archivos en tiempo real utilizando los servicios online como ser Google Docs, Google Sheets, etc. Siendo esta la principal razón para sugerir más específicamente el servicio de Google Drive empresarial, ya que este permite un amplio almacenamiento y además cumplir con ambos objetivos de acceso a la información y de trabajo colaborativo en tiempo real.

Uno de los beneficios esenciales que ofrece este servicio aparte del acceso optimizado y el trabajo colaborativo en línea es la seguridad, ya que en la configuración de la nube es posible predeterminedar los accesos y brindar distintos roles a distintos usuarios como ser administrador, editor o lector que permite a determinados usuarios leer o ver la información sin la posibilidad de modificar o cambiar la misma.

Se investigaron los precios de los planes para la implementación de dicha propuesta.

Tabla 4: Tabla de precios servicio de Google Drive empresarial

Plan	Oferta especial	Google One incluye
15 GB	Plan actual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 15 GB de almacenamiento
Basic 100 GB	USD 1.99 0,99 US\$/mes durante 1 mes y, después, USD 1.99 al mes (o USD 19.99 al año)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100 GB de almacenamiento ✓ Ayuda de expertos Google ✓ Opción de añadir a la familia ✓ Ventajas para suscriptores
Standard 200 GB	USD 2.99 0,99 US\$/mes durante 1 mes y, después, USD 2.99 al mes (o USD 29.99 al año)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 200 GB de almacenamiento ✓ Ayuda de expertos Google ✓ Opción de añadir a la familia ✓ Ventajas para suscriptores

3.2.1.3 Impacto de la propuesta

Basando los posibles resultados de dicha propuesta en la aplicación general a todos los recursos de la CCIC el impacto sería inmediato y dado que en su mayoría son beneficios cualitativos en lugar de cuantitativos no es sencillo medirlo en unidades, sin embargo, el efecto produciría sin duda alguna mayor productividad y efectividad en el manejo de archivos y documentos además de agregarle el factor tiempo que podría duplicar o incluso triplicar el rendimiento del mismo al evitar retrasos en el traspaso de información o envío de archivos. Por otro lado, también ofrecería una mejor experiencia de trabajo a todo el personal al facilitar el acceso a información y promover el trabajo colaborativo en tiempo real.

Análisis costo-beneficio

Costos	Beneficios (cuantitativos y cualitativos)
<ul style="list-style-type: none"> • 20 USD Anuales • Recurso tiempo para administrar almacenamiento en la nube (1 hora semanal aprox.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización y acceso en línea de todo el almacenamiento. • Duplicar la facilidad de acceso a los archivos y la seguridad a los mismos.

El uso de la nube como almacenamiento principal en lugar de servidores locales, bases de datos locales o uso de dispositivos como memorias USB ofrece más beneficios cualitativos que cuantitativos, pero tales como la seguridad, facilidad de acceso y registro de actividades son utilidades muy valiosas por un costo muy bajo.

3.2.2 Sistema de calendarización de contenido para las redes sociales

Cómo segunda propuesta de mejora se sugiere implementar un sistema o formato para calendarizar el contenido y publicaciones en redes sociales de las cuentas de la CCIC.

3.2.2.1 Antecedentes de la propuesta

Cómo una institución importante y líder en la comunidad de negocios y emprendimiento de la ciudad y del país en general la CCIC hace uso de las redes sociales como herramientas para comunicar información importante, anunciar eventos u oportunidades tanto para empresas como para profesionales en general, promocionar eventos y de manera generalizada mantener una conexión adecuada con su audiencia por lo que constantemente se realizan publicaciones variadas en las cuales se ofrecen boletines de información, se notifica sobre eventos relacionados con los negocios y emprendimientos de la región, se ofrecen conexiones de empleo y más.

Dicho lo anterior una de las oportunidades de mejora que se identificaron durante el proceso de la práctica fue el manejo y administración del contenido que se publica en las redes sociales.

Actualmente, el departamento de medios y redes sociales no cuenta con una estructura que les permita definir el contenido u organizar las publicaciones de manera previa permitiendo calendarizar dicho contenido durante un periodo de tiempo siendo este el elemento principalmente observado al momento de plasmar esta propuesta.

3.2.2.2 Descripción de la propuesta

A pesar de no ser una propuesta realmente compleja o profunda lo que se sugiere implementar a continuación es algo que puede incrementar la productividad y mejorar el grado de asertividad con el que se realizan estas publicaciones. Dicha idea consiste en crear un calendario mensual del contenido para publicaciones en el orden que este se va a publicar, estructurando el contenido según la prioridad, la importancia y las fechas de conexión que puedan existir con algunos foros, eventos, capacitaciones y más que se publiquen y sean promocionados.

La calendarización de dicho contenido no solo ofrece un mejor y más fácil manejo de las publicaciones, sino que también lograría ahorrar tiempo y generar mayor valor a las publicaciones. Se diseñó un formato sencillo para plasmar el contenido del mes con anticipación.

Ilustración 4: Formato de calendarización de contenido para redes



3.2.2.3 Impacto de la propuesta

El impacto esencial de la propuesta se centra en el mayor asertividad que se puede alcanzar y el valor que se le puede dar a las publicaciones y la información que estas comparten al agendar con suficiente tiempo cada parte de este contenido con el objetivo de lograr encajar la información adecuada en las fechas adecuadas o necesarias.

Por otro lado, la productividad en el equipo encargado del manejo de las redes sociales se vería directamente afectada en recursos tiempo y organización, ya que el tiempo aproximado de media a 1 hora de comunicación diaria que se utiliza para hacer la revisión de publicaciones pendientes y determinar cuáles son las más esenciales a publicar en el día a día es posible resolver esto con una sesión única de trabajo de un par de horas al mes o de manera semanal la cual se dedique exclusivamente a determinar la calendarización de dicho contenido a través del formato.

Análisis costo-beneficio

Costos	Beneficios (cuantitativos y cualitativos)
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano de personal delegado para realizar la calendarización periódicamente. • La creación del formato no tiene un costo monetario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor organización y control de publicación permitiendo a la vez facilitar el acto de delegar a diferentes miembros del personal. • Mayor asertividad de tiempo y forma en que se publica el contenido.

Al igual que la primera propuesta de mejora que se comparte en el presente los beneficios no son tan sencillos de cuantificar, ya que son esencialmente cualitativos, pero dado que el costo en cuanto a presupuesto es nulo y solo exige una breve labora más a un miembro del personal delegado se considera que es bastante oportuno hacer uso de un formato de calendarización para cumplir con dicha función tal como se propone.

4. Capítulo IV

El cuarto y último capítulo de este informe de práctica profesional presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó una vez finalizado el proceso, las conclusiones contienen los aprendizajes obtenidos y las observaciones en las que se concluyó con base en los objetivos planteados al inicio, las recomendaciones, por otro lado, contienen sugerencias y oportunidades de mejora identificadas con base en lo aprendido y van dirigidas a la Cámara de Comercio como institución, a la Universidad Tecnológica Centroamericana y a otros estudiantes de la carrera.

4.1 Conclusiones

Al llegar a la etapa final de la práctica profesional es posible mencionar diversas conclusiones a las que se llegó en conjunto con aprendizaje adquirido formando parte de los procesos laborales de la CCIC.

Se observó cuál es la metodología actual que la cámara de comercio e industrias de mayor repercusión en el país debido a la fuerza industrial que el departamento de Cortés representa maneja para realizar conexiones de empleo entre empresarios y emprendedores cuyos negocios se encuentran afiliados a la misma y los potenciales empleados que puedan adquirir a través del sistema de bolsa de empleo que permite publicar vacantes y oportunidades laborales y a la vez facilitar un proceso ideal tanto para el reclutador como al aspirante que desea hacerse de un puesto.

Se conoció y trabajó con el sistema de documentación actual que maneja de la CCIC que sirve como estructura para el manejo de datos necesarios para la bolsa de empleo y para las demás gestiones de la institución, para dicha estructura también se realizaron propuestas de mejora que permitan un mejor acceso y uso de la información y documentación propuestas dirigidas a la digitalización e implementación de herramientas tecnológicas que definan una mejor manera de trabajar con esos datos.

Finalmente, se observó el manejo de recursos que la organización dedica a diferentes actividades como la ya mencionada gestión de bolsa de empleos entre otras gestiones que permiten a la CCIC conectar con la comunidad y brindar la información

esencial. Se definieron propuestas que pueden mejorar considerablemente el uso de estos recursos como ser los fondos financieros, pero esencialmente la optimización del uso de recurso humano y recurso tiempo aumentando la productividad y sacándole mejor provecho a los elementos de los cuales disponen.

De manera generalizada se obtuvieron aprendizajes positivos como ser el funcionamiento de una cámara de comercio, las actividades que esta realiza y sobre todo la importancia que sus servicios representan en la comunidad de negocios y emprendimiento de la ciudad y del país y se llegó a conclusiones esenciales como ser las oportunidades de mejora identificadas que se centraron principalmente en mejoras de organización, calendarización de ciertas actividades y sobre todo digitalización de proceso utilizando herramientas tecnológicas innovadoras. Desde las propuestas, hasta las conclusiones y recomendaciones se puede observar la conexión entre estos elementos identificados.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones a CCIC

- Digitalizar todos los recursos en cuanto a archivos, documentos y formularios en la base de datos y añadirlos a un solo repositorio para facilitar el acceso a la información y avanzar en el desarrollo tecnológico de la institución.
- Implementar un sistema (de preferencia digital) que permita automatizar el registro de llegadas del personal para facilitar la tarea de registro que realiza el departamento de recursos humanos manualmente, además para buscar bajar el índice de llegadas tardes.
- Investigar e implementar nuevas herramientas tecnológicas (software) que automatice y efficienten la mayoría de actividades de coordinación del trabajo que aún se realizan de manera tradicional y manual.

4.2.2 Recomendaciones a UNITEC

- Crear un curso en formato de seminario o taller que sirva como introducción previa al inicio de la práctica profesional para que los estudiantes puedan contar con toda la información necesaria. Dicho curso podría llevarse ser un requerimiento para los estudiantes los cuales deberían completarlo un trimestre previo al periodo de práctica.

- Agendar reuniones durante la práctica profesional que involucren las 3 partes interesadas (representante de la empresa, estudiante y representante de la universidad) con el objetivo de alcanzar una retroalimentación multilateral que ayude a mejorar la labor de las 3 partes en procesos de práctica.
- Implementar un espacio digital interactivo de preguntas y respuestas donde los estudiantes puedan consultar ya sea con docentes o con otros estudiantes que formen parte de la comunidad para obtener pronta respuesta a dudas o consultas.

4.2.3 Recomendaciones a Otros estudiantes

- Realizar siempre investigaciones previas a cualquier proceso, en este caso previo a la práctica profesional es muy importante informarse sobre muchas cosas al respecto de manera anticipada y por iniciativa propia.
- Busca diversas soluciones a los problemas o conflictos y hacer análisis de cuál es la respuesta ideal o la respuesta más acertada en todo proceso ya sea dentro de la empresa o durante la carrera profesional es mejor estudiar alternativas que limitarse a un resultado.
- Conocer ampliamente el rubro o industria en el que se estén desarrollando, ya sea ambientándose con las actividades o investigando de manera personal.

Referencias Bibliográficas

- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC. (20 de Enero de 2014). *CCIC Historia*. Obtenido de CCIC Honduras: <https://www.ccichonduras.org/website/historia/>
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC. (20 de Enero de 2014). *CCIC Quiénes Somos*. Obtenido de CCIC Honduras: <https://www.ccichonduras.org/website/quienes-somos/>
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC. (2020). *CCIC Bolsa de empleo*. Obtenido de CCIC Honduras: <https://www.ccichonduras.org/website/bolsa-de-empleo/>
- Congreso Nacional de la República. (2009). *Código del Comercio de Honduras*. Tegucigalpa: Editora Casablanca.
- Dessler, G. (2011). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: Pearson Education.
- Estrada, J. (2006). *Sistema Kanban*. Pachuca, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Gonzales, P. (2016). *Billin Corporate*. Obtenido de ¿Qué es Benchmarking?: <https://www.billin.net/glosario/benchmarking/>
- Instituto Nacional de Ciberseguridad INCIBE. (2017). *Cloud Computing: Una guía de aproximación para el empresario*. España: INCIBE.
- Pérez, W. (2010). El valor de la puntualidad.
- Universidad de Alicante. (2015). *Metodologías de organización de tareas*. Biblioteca de la Universidad de Alicante (BUA).
- Universidad Latina de América IUS. (2001). *IUS Revista Jurídica*. Obtenido de Universidad Latina de América: <https://ti.unla.edu.mx/iusunla4/actualidad/BURO%20DE%20CREDITO.HTM>

Glosario

1. Bolsa de empleo: Es un medio que ofrece a las empresas y a personas particulares un servicio de intermediación laboral. Su objetivo es ser un medio de enlace entre los empresarios que disponen de plazas vacantes y la ciudadanía en general que puede optar a estas plazas. (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés CCIC, 2020)
2. Buró de crédito: es una empresa privada, independiente de las instituciones financieras, de las comerciales y de las gubernamentales, que tiene como fin concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, la información referente al comportamiento que han tenido las personas físicas y morales con respecto a sus créditos. Todas aquellas personas que hayan tenido, o que tengan actualmente algún crédito, forman parte de la base de datos del buró de crédito. Ahí se registra el historial crediticio de cada Usuario. (Universidad Latina de América IUS, 2001)
3. Benchmarking: El benchmarking es un análisis a través del cual se recopila información, para así obtener nuevas ideas gracias a tomar de referencia los productos y procesos de trabajo de las empresas importantes. (Gonzales, 2016)
4. Sistema Kanban: Es una metodología de origen japonés que significa “tarjeta numerada” o “tarjeta de identificación” y es una técnica que consiste en cumplir con los requerimientos de un determinado proceso para ofrecer un resultado siguiendo un patrón de actividades basado en las necesidades del mismo identificando las fases o etapas necesarias para llegar a dicho resultado. (Estrada, 2006)
5. Cámara de comercio: es una Institución facilitadora y promotora del fortalecimiento de la empresa privada, defensora de los principios de libre empresa, el desarrollo sostenible y la competitividad, en apego a las leyes y reglamentos aplicables.
6. Microsoft: es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, Estados Unidos. Microsoft es el acrónimo de microcomputer y software y cuyos programas básicos son de uso esencial en la gran mayoría de organizaciones en el mundo entero.
7. Servicios de nube: es la disponibilidad a pedido de los recursos del sistema informático, especialmente el almacenamiento de datos y la capacidad de cómputo, sin una gestión activa directa por parte del usuario. (Excelia, 2021)

8. Trabajo colaborativo: es una forma de producir bienes y servicios que se basa en comunidades de individuos autoorganizadas. En tales comunidades, el trabajo de muchas personas se coordina hacia un resultado compartido. (UIB, 2011)
9. Digitalizar: es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Todo aquello que antes hacíamos sin conexión y en papel ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficaces.
10. Software: un sistema informático que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas.

Anexos

Anexo 1: Ejemplo de portada de boletín de Bolsa de Empleo



CAMARA DE
COMERCIO E
INDUSTRIAS
DE CORTES



Servicios de Evaluaciones Psicométricas

2561-6100, ext. 206 | rrhh@ccichonduras.org
 @ccic @ccichn @ccic_hn @ccichn

Anexo 2 Formulario de evaluación de entrevista

EVALUACIÓN DE ENTREVISTA			
Aprobado por:	Página 1 de 1	Fecha:	
Nombre:	Fecha:		
Dirección:	Teléfono:		
	Primera entrevista	<input type="radio"/>	
	Segunda entrevista	<input type="radio"/>	
Disponible desde:	Tercera entrevista	<input type="radio"/>	
APARIENCIA			
Excelente muy cuidada	Buena apariencia <input type="radio"/> Bien vestido	Satisfactoria <input type="radio"/>	Pobremente Sin gusto <input type="radio"/> Descuidado
PERSONALIDAD			
Extraordinaria	Muy satisfactoria <input type="radio"/>	Satisfactoria <input type="radio"/>	Cuestionable <input type="radio"/> No satisfactoria
MADUREZ			
Muy equilibrado	Sereno y con fiabilidad <input type="radio"/>	Promedio <input type="radio"/>	Un poco tenso <input type="radio"/> Nervioso o inquieto
AMISTAD			
Muy amistoso y extrovertido	Amigable y llevadero <input type="radio"/>	Sociable <input type="radio"/>	Reservado <input type="radio"/> Distante y cauteloso
CONVERSACIÓN			
Articulada y profunda	Habla bien y conciso <input type="radio"/>	Fluidéz y expresión promedio <input type="radio"/>	Expresión deficiente <input type="radio"/> Dubitativo y callado
OBJETIVOS			
Ambiciosos y bien definidos	Definidos y proporcionados <input type="radio"/>	Ordinarios <input type="radio"/>	Indecisos <input type="radio"/> No existen
VIVEZA			
Excepcional	Perceptivo <input type="radio"/>	Comprensión promedio <input type="radio"/>	Lento <input type="radio"/> Comprensión deficiente
EXPERIENCIA			
Excelente muy cuidada	Cualidades muy buenas <input type="radio"/>	Promedio <input type="radio"/>	Inadecuada <input type="radio"/> No tiene relación con la posición
EDUCACIÓN			
Superior	Buena <input type="radio"/>	Promedio <input type="radio"/>	Limitada <input type="radio"/> Pobre
GENERAL			
Extraordinario	Desable <input type="radio"/>	Promedio <input type="radio"/>	Cuestionable <input type="radio"/> No satisfactorio

Anexo 3 Formulario de Verificación de las competencias

VERIFICACION DE LAS COMPETENCIAS					
Aprobado por:		Gerente de Recursos Humanos		Versión: Fecha:	
Datos Generales:					
Nombre del candidato:					
Puesto al que aplica:					
Unidad:					
Fecha de Verificación:					
VERIFICACIÓN					
COMPETENCIAS	REQUERIDAS	PRESENTADAS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS	
Educación	Prima	<input type="checkbox"/>	Prima	<input type="checkbox"/>	
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	Si <input type="checkbox"/>	
	Técnica	<input type="checkbox"/>	Técnica	No <input type="checkbox"/>	
	Diversificado	<input type="checkbox"/>	Diversificado	Parcial <input type="checkbox"/>	
	Presupuesto Universitario	<input type="checkbox"/>	Presupuesto Universitario		
	Universitaria	<input type="checkbox"/>	Universitaria		
Formación	Maestría	<input type="checkbox"/>	Maestría		
	Otras	<input type="checkbox"/>	Otras		
				Si <input type="checkbox"/>	
			No <input type="checkbox"/>		
			Parcial <input type="checkbox"/>		
Experiencia	Meses:	Meses:	Si	<input type="checkbox"/>	
	Años:	Años:	No	<input type="checkbox"/>	
	En el área de:	En el área de:	Parcial	<input type="checkbox"/>	
Habilidades	Conforma al perfil del puesto:		Si	<input type="checkbox"/>	
			No	<input type="checkbox"/>	
			Parcial	<input type="checkbox"/>	

Anexo 4 Formulario de contenido de expediente personal

CONTENIDO EXPEDIENTE DE PERSONAL		
Aprobado por:	Fecha:	
Gerente Recursos Humanos		
No.	DOCUMENTOS	ESTATUS
1	Ficha Resumen Datos Personal	
2	Copia cedula de identidad	
3	Copia RTN	
4	Copia de certificados o titulo profesional, y de capacitaciones	
5	Copia de comprobante de domicilio	
6	Antecedentes penales	
7	Referencias personales	
8	Referencia Laboal	
9	Verificación de competencias	
10	Requisición de personal	
11	Solicitud de Empleo	
12	Hoja de vida	
13	Aceptación de contratación	
14	Contrato individual de trabajo	
15	Acuerdo de Confidencialidad	
16	Examen psicometrico	
17	Registro IHSS	
18	Registro RAP	
19	Registro seguros medico y de vida	
20	Modificación de salario	
21	Incapacidades medicas	
22	Solicitud de vacaciones	
23	Descripción de puestos, firmada por el empleado	
24	Evaluaciones de desempeño	
25	Permisos laborales	

Anexo 5 tabla de entrevista por competencia

COMPETENCIAS

Orientación al cliente (interno y externo): Buscar la satisfacción y necesidad del cliente, teniendo en cuenta las políticas organizacionales para obtener calidad en el servicio. (16%)

COMPORTAMIENTOS	SI	NO	PUNTAJE OBTENIDO
Reconocer y expresar la importancia de satisfacer las necesidades del cliente. (3%)			
Satisfacer los intereses de los clientes y la organización, cuando se plantea situaciones problemáticas. (5%)			
Efectuar acciones para satisfacer las necesidades de los clientes (3%)			
Escuchar los problemas y quejas de los clientes para brindar soluciones (5%)			
TOTAL			

Planeación y organización: Definir las metas estableciendo los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos oportunos, mediante el control y seguimiento necesario. (17%)

COMPORTAMIENTOS	SI	NO	PUNTAJE OBTENIDO
Identificar los factores internos y externos que pueden afectar los objetivos, desarrollando los métodos apropiados para una mejor planeación. (2%)			
Prever los recursos (humanos y económicos) necesarios para alcanzar las metas. (7%)			
Contar con una estrategia cuando se identifique un problema y brindar una pronta solución. (5%)			
Organizar y coordinar las actividades que se lleven a cabo de forma prevista según las circunstancias o propiedades. (3%)			
TOTAL			