

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**CORPORACIÓN MULTI INVERSIONES**

**SUSTENTADO POR:**

**DAVID EMILIO BARDALES DIAZ**

**11641105**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIATURA EN FINANZAS**

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

**FECHA: FEBRERO, 2021**

# Índice

Resumen Ejecutivo .....	6
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Objetivo General .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Historia de la Empresa.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Reseña de Pollolandia .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Misión .....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Visión .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Inducción.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Contratos de Renovación .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Gestión de Control del Precios .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Conferencias Regionales .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Cálculo de Viáticos .....</b>	<b>10</b>
<b>2.6 Control y Gestión de Seguros de Empleados.....</b>	<b>11</b>
<b>2.7 Control de Depósitos para Facturación .....</b>	<b>12</b>
<b>2.8 Verificación de Información para nuevos Franquiados .....</b>	<b>12</b>
<b>2.9 Reporte de Bonificaciones y Regalías .....</b>	<b>13</b>
<b>2.10 Inducción al Sistema SAP.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Situación Actual.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Propuesta de Mejora.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Impacto de la propuesta de mejora .....</b>	<b>18</b>
.....	21
<b>3.4 Impacto Costo Beneficio .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>
Referencias .....	28
Glosario.....	29

## **Índice de Tablas**

<b>Ilustración 1 Esquema reír</b> .....	6
<b>Ilustración 2 Organigrama Pollolandia Administrativo</b> .....	7
<b>Ilustración 3 Comparativa</b> .....	20
<b>Ilustración 4 Grupos de trabajo</b> .....	21
<b>Ilustración 5 Flujograma Administrativo-Legal</b> .....	23
<b>Ilustración 6</b> .....	24

## **Resumen Ejecutivo**

Se realizó la práctica profesional dentro de Corporación Multi Inversiones en el departamento administrativo de Pollolandia. La práctica profesional se realizó a partir del 18 de enero culminando el 26 de marzo del 2021. La situación actual que vive el país a raíz del Covid-19 ha causado cambios en la forma de operación y trabajo de la empresa, siguiendo los protocolos de bioseguridad y rotando los empleados por medio de la modalidad de teletrabajo. Durante el periodo de práctica profesional se trabajó una semana y media por medio de teletrabajo según los lineamientos planteados por la empresa.

Entre los objetivos de la práctica profesional encontramos primero el desarrollo profesional dentro de la empresa durante el periodo establecido. Se tiene como objetivo poner en práctica los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera universitaria. Finalmente, al final del periodo de práctica profesional se elaboró una propuesta de mejora dentro del departamento administrativo de Pollolandia luego de observar las debilidades dentro del departamento en cuanto a su funcionamiento, operaciones, y comunicación con los demás departamentos.

El departamento administrativo de Pollolandia es el punto focal entre los franquiciados, también conocidos como clientes, de Pollolandia con los demás departamentos. El departamento administrativo de Pollolandia cumple muchas acciones importantes de las cuales encontramos el seguimiento de pagos para renovación y apertura de puntos de Pollolandia, verificación de información de franquiciados potenciales, análisis de inversiones de la franquicia, estudio de impacto de precios, entre otros.

## **Introducción**

La práctica profesional pone a prueba las habilidades adquiridas durante los cuatro años que se cursaron como estudiante en la universidad. Se puede observar como en la actualidad existen entornos empresariales más competitivos, demandando cada vez más no solo de las empresas, sino que también de los empleados que la conforman. Las personas deben ser cada vez más capaces de adoptar un pensamiento y estilo de trabajo dinámico, capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes del día a día. Todo esto desarrolla personas más preparadas, capaces de adaptarse a diversos puestos empresariales y cumplir con sus labores de manera eficaz y eficiente.

Este tipo de desarrollo empresarial es lo que se pretende alcanzar formando parte del equipo de trabajo de Corporación Multi Inversiones. Una multinacional de alto prestigio como CMI presenta grandes retos para un 2021 inusual, lidiando con el tema del COVID-19 que afecta la productividad empresarial de todos los rubros.

Al formar parte del equipo de trabajo del departamento administrativo de Pollolandia, se espera llegar a conocer más a fondo, los procesos administrativos, financieros, legales, y de logística necesarios para manejar, de manera eficaz y eficiente, una cadena de comida rápida que opera no solo a nivel nacional, sino que a nivel centroamericano. En este proceso de práctica profesional, se espera llegar a conocer los procesos y procedimientos que adoptan empresas multinacionales como CMI, para encontrarse a la vanguardia en el ámbito alimenticio en la región, generando una red de distribución desde las granjas a nivel nacional, hasta los hogares de los hondureños a nivel nacional.

## **CAPÍTULO I: GENERALIDADES**

Previo a adentrarse al proceso de práctica profesional y formar parte del grupo de trabajo de la división de Pollolandia, se debe pasar por dos fases. En la primera fase encontramos el porqué de la práctica profesional. Es aquí donde se cuestiona por qué se realiza la práctica profesional y cuáles son las metas que se desean alcanzar durante el proceso. Es también en esta primera fase donde se establecen objetivos ya sean cualitativos o cuantitativos que se buscan completar durante la permanencia con la empresa. La segunda fase previo al inicio del proceso es conocer más a fondo la empresa. En esta fase se busca tener un mayor sentido de pertenencia de la empresa conociendo la historia general y los procesos.

### **1.1 Objetivo General**

Aplicar los conocimientos adquiridos a través de experiencias académicas, personales, y proyectos para de esta manera poder ejercer el cargo y tareas en el departamento de Pollolandia, CMI, de manera adecuada.

Esto, se cumple por medio del uso adecuado de los conocimientos teóricos y tecnológicos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria en forma de clases, cursos, y proyectos.

## **1.2 Objetivos Específicos**

1.2.1 Verificar información financiera de personas interesadas en formar parte de la franquicia de Pollolandia.

1.2.2 Gestionar la renovación de contratos para franquiciados existentes.

1.2.3 Apoyar a la Gerencia del Departamento con documentos sobre listado de precios, cambio de precios, revisión de márgenes, etc.

1.2.4 Comunicar y transferir documentación de los departamentos de egresos, cuentas por pagar, legal, etc.

1.2.5 Validar la adecuación de viáticos otorgados a los asesores comerciales para sus viajes en el interior del país.

1.2.6 Apoyar a las Oficinas Administrativas de Pollolandia con cualquier otra actividad que sea asignada a lo largo de la práctica profesional.

## **1.3 Historia de la Empresa**

En 1920 Con una pequeña tienda ubicada en San Cristóbal, Totonicapán, Guatemala se inician las raíces de CMI (Corporación Multi Inversiones). El sueño de esta empresa surge a través de la mente de su fundador, Juan Bautista Gutiérrez. El Molino Excelsior, fundado por don Juan Bautista Gutiérrez en 1936, dio inicio a lo que es hoy la Unidad de Negocio de molinería de la corporación. En 1971 nace Pollo Campero, empresa que hoy conforma la Unidad de Negocios de Restaurantes Centroamérica. En 1972 la corporación comienza la expansión de sus operaciones avícolas y de restaurantes de El Salvador hacia Centroamérica.

En el año 1988, CMI inicia sus operaciones en el sector de construcción, con el propósito de desarrollar proyectos de urbanización y vivienda, centros comerciales y complejos de oficinas en varias áreas de Guatemala. En 1994 Pollo Campero lanza el programa de franquicias. En esta misma década, nace la Unidad de Negocios de Finanzas para satisfacer la necesidad de financiamiento de las empresas de la corporación.

Continúa la expansión a Centroamérica y República Dominicana a través de las operaciones avícola y de molinería. En 2002 inician las franquicias de Pollo Campero en Estados Unidos. En 2004 se inician las operaciones de la Unidad de Negocios de Energía de la corporación. En el año 2006 Pollo Campero inicia la expansión a Estados Unidos, Europa y Asia. En el año 2013 se adquiere una harinera en el sur de México, dedicada principalmente a producir harina de trigo.

En el año 2013 CMI participa activamente en el negocio de las telecomunicaciones al adquirir Telefónica Movistar en Nicaragua y Panamá. En 2015 se adquiere el Molino de harina de trigo Gemina en Chinandega, Nicaragua. En el año 2016 CMI adquiere una de las plataformas regionales más importantes en el sector de energía renovable con proyectos de energía eólica y solar. En 2017 se inaugura el primer hotel de 5 estrellas en Quetzaltenango, Latam Hotel Plaza, Pradera Quetzaltenango.

#### **1.4 Reseña de Pollolandia**

Pollolandia, la marca líder y cadena de restaurantes de pollo más grande de Centroamérica, cuenta con más de 20 años de experiencia comprobada en el mercado, con más de 800 restaurantes en Centro América. Integrada a través de sus franquiciados y



colaboradores, generando con ello fuentes de ingreso sanas para los inversionistas que desean su independencia.

En Pollolandia creemos y trabajamos en los principios de responsabilidad, honradez, humildad de nuestra gente. Nuestros principales valores en el mercado nos caracterizan por la marca, imagen, calidad, sabor en los productos y servicio, convirtiéndonos en líderes.

### **1.5 Misión**

Ser una corporación internacional, líder en negocios relevantes y selectivamente diversificados que generan valor de manera sostenida para sus accionistas, consumidores, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad.

### **1.6 Visión**

Ser una organización de clase mundial en productos, procesos y capital humano, participando de manera significativa en múltiples mercados y creciendo estratégicamente con una rentabilidad sobresaliente y sostenible.

## 1.7 Valores



### **Responsabilidad**

Es asumir y cumplir el compromiso individual, así como responder por nuestros actos y consecuencias.



### **Excelencia**

Es buscar la superioridad y acercarnos a la perfección en lo que hacemos. Para ello, buscamos hacer mejora continua, dar resultado excepcionalmente buenos y ser eficientes.



### **Integridad**

Es la congruencia de nuestros actos y palabras con nuestros valores.



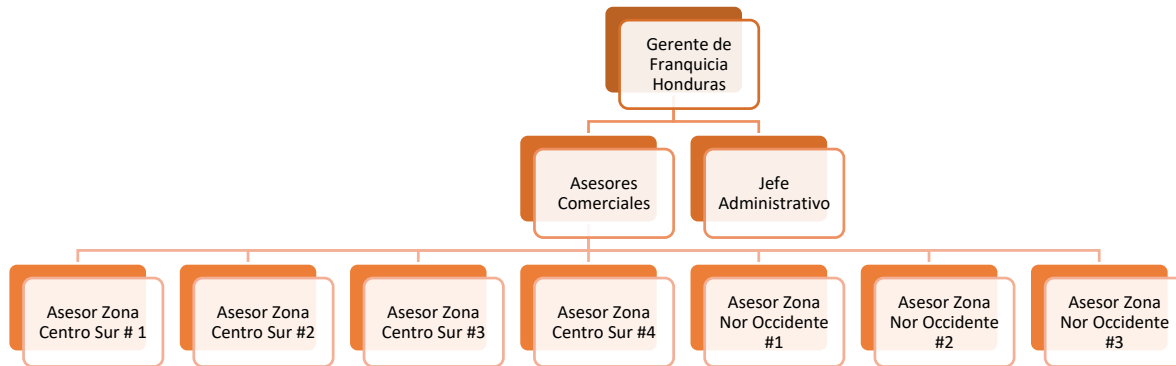
### **Respeto**

Es la consideración que prestamos a los derechos de los demás y al sistema legal que apoya dichos derechos.

### *Ilustración 1 Esquema reír*

**Fuente:** Recursos Humanos CMI

## 1.8 Organigrama



*Ilustración 2 Organigrama Pollolandia Administrativo*

**Fuente:** Jefe Soporte Operativo Pollolandia

## **CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN**

A lo largo de la práctica profesional, y dependiendo de la situación actual de la empresa y departamento donde se trabaja, se solicita la realización de diversas tareas con múltiples finalidades para el beneficio de la empresa. En ocasiones estas tareas pueden ser recordatorio de ideas y procesos vistos a lo largo de la carrera universitaria. En otras ocasiones se puede decir completar tareas de carácter nuevo para el practicante por lo que es importante optar por la flexibilidad para adaptarse y poder completar estos procesos. Esta experiencia adquirida es de suma importancia para el futuro laboral del practicante dentro de la empresa o nuevas empresas luego de terminar el proceso de práctica profesional.

### **2.1 Inducción**

Previo a iniciar las labores dentro de la empresa, el departamento de Recursos Humanos se encarga de dar una inducción sobre la historia de la empresa. A los nuevos empleados y/o practicantes se les presenta con dos videos. El primer video narra la historia de la empresa y de sus fundadores. Aquí se llega a conocer la trayectoria que CMI tiene y su efectividad para crecer y adaptarse con el tiempo,

El segundo video explica el modelo de negocios de CMI y las actividades económicas en las que se encuentra involucrada como los alimentos, energía, telefonía, bienes raíces, etc. En este segundo video se puede apreciar el impacto económico de CMI sobre la región latinoamericana y su alcance con el resto del mundo a través de sus diversas marcas. Luego de esto, se visita los diversos departamentos para aclimatarse al ambiente empresarial. Finalmente, los nuevos empleados son presentados con sus jefes e inician a conocer sus labores.

## **2.2 Contratos de Renovación**

Cada año, todos los franquiciados de Pollolandia deben renovar sus contratos con la empresa. Es labor de Administración recibir y verificar los recibos de pago y crear la solicitud correspondiente para que esta luego sea enviada al departamento legal para la creación del nuevo contrato. Es importante revisar los montos que fueron depositados y cerciorarse que la demás documentación necesaria sea presentada. Luego de verificar que los pagos hayan sido realizados de la manera correspondiente, se crea un documento interno de la empresa llamado Cidilex, en donde se especifica el procedimiento que se solicita al departamento legal. Cuando el contrato esta completo, se devuelve a las oficinas de Pollolandia para que los franquiciados firmen y reciban su copia.

## **2.3 Gestión de Control del Precios**

La empresa estudia constantemente el cambio en los precios de la materia prima de sus productos para luego cambiar los precios de los productos que ofrece. Para esto, se utilizó Microsoft Excel para poder calcular márgenes de utilidad y crear diversas opciones para saber cuántos y cuales productos cambiar en un determinado tiempo. Se analizo factores como el aumento al precio del pollo o demás materia prima para generar las diversas opciones a los cambios en el menú. Con esta gestión se busca que los productos de la empresa retengan el mayor margen de contribución posible.

## **2.4 Conferencias Regionales**

De forma casi semanal, se sostienen reuniones vía zoom entre diversos departamentos correlacionados y a nivel regional para poder discutir nuevas propuestas de crecimiento para la marca de Pollolandia. Estas reuniones combinan información recopilada por diversos departamentos. Un ejemplo de esto fue una reunión que se llevó a cabo para discutir la adición de nuevas rutas de entrega de pollos hacia los restaurantes de Pollolandia y las casas del pollo. El departamento Administrativo se encargó de listar los franquiciados en cada zona regional (Norte, Centro, Sur), y dar a conocer los volúmenes que generalmente reciben en promedio por restaurante.

El departamento logístico luego analiza tiempos de entrega para asegurar calidad en los productos entregados. Luego se coordina con las plantas agropecuarias para establecer fechas de entrega, etc. La coordinación entre los diversos departamentos y regiones es indispensable para asegurar el éxito de Pollolandia, CMI, y CADECA.

## **2.5 Cálculo de Viáticos**

Es importante llevar un control adecuado sobre los gastos que se deben presentar al final de cada mes para que estos sean cubiertos en su totalidad. Es por eso que se lleva un control de los gastos de cada asesor comercial en sus viajes empresariales para que estos luego sean reembolsados. El asesor comercial presenta la documentación adecuada, esto generalmente es el recibo de gastos en comida y hotelería en conjunto con una hoja creada por parte de la empresa para llevar control. La labor luego recae en corroborar que esta información cuadre en su totalidad.

Similar a esto se calculan los reembolsos para la gasolina utilizando Google maps para calcular las distancias y luego utilizar una fórmula con una tasa de kilometraje determinada para conocer el total a reembolsar para cada asesor comercial.

## **2.6 Control y Gestión de Seguros de Empleados**

Cada empleado de la empresa cuenta con un seguro de vida proporcionado por Vanáis. Este seguro de vida cubre al empleado y a su familia directa, (hijos, esposa/o). El seguro de vida cubre hasta un 80% los costos por citas médicas, medicamentos, operaciones, etc. El empleado debe recopilar los recibos de gastos y llenar una hoja de seguros proporcionada por Banpais.

Es luego labor del departamento verificar que toda la documentación se encuentre en orden y verificar que los montos declarados en las hojas de seguros concuerden con los montos en los recibos y las fechas correctas. Luego se debe preparar una hoja de salida para que todos estos documentos sean enviados al departamento de cuentas por pagar para la continuación del proceso. Para poder sustentar evidencia en caso que sea requerido, se crean fotocopia tanto de las facturas y comprobantes de gastos, así como de los documentos.

## **2.7 Control de Depósitos para Facturación**

Los franquiciados están obligados a pagar montos por reanudación de contratos, apertura de nuevos locales, prestación de equipo de cocina, sanciones por incumplimiento de algún tipo, etc. Todos estos documentos son enviados a la base de datos de Coracentro. Es responsabilidad del departamento gestionar y llevar control de cuales hacen falta que sean facturados para luego enviar estos al departamento de facturación y se dé continuidad a su proceso.

## **2.8 Verificación de Información para nuevos Franquiciados**

Para nuevos franquiciados, se solicita varios documentos necesarios para que estos sean inspeccionados por el departamento para crear un filtro sobre la situación bancaria y legal del franquiciado para que luego el gerente general de el visto bueno para incorporar al nuevo franquiciado a la empresa. A estas personas se le pide que primero llenen una solicitud de franquicia para llegar a conocer mejor a las personas de manera general. Se solicita también fotocopia de la identidad y RTN, antecedentes policiales y judiciales, escritura pública para comerciante individual o sociedad, y una carta de recomendaciones comerciales por parte de dos empresas.

Finalmente se solicita una fotocopia de información bancaria y crediticia. Estos son documentos emitidos por el banco mostrando su antigüedad y movimientos bancarios durante los últimos 6 meses. Es necesario que los interesados cuenten con el monto mínimo de apertura de L.300,000.00 antes de los 6 meses donde se inspeccionan las transferencias bancarias de los interesados.



Para evitar que la empresa se vea relacionada con el lavado de activos, se estudian los movimientos bancarios de los últimos 6 meses. Se inspeccionan las entradas y salidas de dinero, buscando algún depósito de origen dudoso que no pueda ser respaldado por algún recibo o documento. Es política de la empresa investigar montos superiores a L50,000.00 solicitando a las personas que muestren manera de respaldar los montos. Si los interesados no logran esto, es bien probable que la comisión de admisión no de el visto bueno a esta persona.

## **2.9 Reporte de Bonificaciones y Regalías**

Pollolandia suele dar regalías a sus franquiciados para que estos las utilicen en promociones o ayudar a sustentar un volumen bajo en ventas. Además de esto, dan también bonificaciones a sus asesores comerciales por cumplir metas de calidad, traer nuevos franquiciados, etc. Todas estas salidas de producto y dinero se llevan en una base de datos que debe ser actualizada constantemente. El departamento también se encarga de velar por esta base de datos y enviar la información correspondiente al departamento de egresos, cuentas por pagar, facturación, etc.

## **2.10 Inducción al Sistema SAP**

El sistema SAP se utiliza para llevar el control de compras, inventarios, salidas, etc. El sistema permite administrar correctamente las diferentes acciones, producción, logística, inventarios, envíos y contabilidad. Permite llevar un control visual sobre el punto que algún trámite se encuentre dentro de la empresa incentivando la eficacia, eficiencia, organización, y mejor control.

El sistema deja trazabilidad por fechas, usuarios de cualquier movimiento realizado. Varios ejemplos en donde el departamento utiliza este sistema es para llevar control de las regalías que se otorgan a los franquiciados, ordenar y llevar un control de las ordenes de compra realizadas, y cualquier otro tipo de información que se solicite por parte de los departamentos de contabilidad, egresos, cuentas por pagar, etc.

## **CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA**

Ninguna empresa es perfecta. Todas las empresas de alguna forma u otra poseen áreas donde se pueden trabajar para mejorar procesos. Durante la práctica profesional, es necesario identificar áreas de mejora dentro de la empresa para así poder recomendarlas. Esta actividad es importante para ampliar las actividades de reconocimiento laboral de los practicantes, afianzando su conocimiento dentro del departamento donde laboran. Esta actividad muestra los conocimientos de los practicantes dentro del área de procesos y el liderazgo para proponer cambios de mejora con sentido de iniciativa.

### **3.1 Situación Actual**

Actualmente, al ser un canal de comunicación entre los clientes externos y los departamentos internos de la empresa, el departamento administrativo de Pollolandia juega un papel importante para el traslado de documentos e información importante entre departamentos y el exterior. Se identifican carencias en la calidad de comunicación entre los diversos departamentos de la empresa, así como en la estandarización de la documentación y procesos requeridos.

Esta comunicación tiene el potencial de mejorar para así poder facilitar el tiempo de procesos internos y ofrecer así una mejor calidad en los servicios con los franquiciados de la marca Pollolandia, así como ofrecer accesibilidades para clientes interesados en formar parte de la marca en un futuro.

## **3.2 Propuesta de Mejora**

Lo propuesto a continuación, tiene como principal objetivo mejorar las operaciones internas de la empresa ofreciendo canales de comunicación interdepartamentales abiertos. Así mismo, se busca mejorar la transmisión de información, así como los tiempos de trabajo entre cada departamento para mejorar los servicios de calidad hacia los franquiciados de la empresa.

### **3.2.1 Crear grupos de trabajo interdepartamentales**

Crear grupos de trabajo entre departamentos ayudará a incrementar de manera favorable la calidad de trabajo de la empresa y de cada departamento individual. Estos grupos de trabajo promueven también la fluidez de comunicación entre los distintos departamentos. De igual forma, ayuda a solucionar las discrepancias que existan entre los departamentos y a consolidar soluciones para los problemas diarios de la empresa. Las decisiones tomadas en conjunto entre los diversos departamentos captan puntos de vista multi disciplinarios por lo que generan respuestas más concretas con mayor cobertura.

### **3.2.2 Ajustar Metas y Objetivos Comunes**

Se recomienda también dentro de los grupos de trabajo interinstitucionales, fijar metas y objetivos en común para poder dar buen uso a los recursos con los que cuenta la empresa. Al alinear a todos los departamentos al trabajo de metas iguales, los recursos como el tiempo, y el capital para llevar a cabo las tareas diarias de cada departamento se optimizan ahorrando gastos innecesarios. Además de esto, las metas entre departamentos en común fomentan la creatividad para dar solución y optimizar los resultados.

### **3.2.3 Consolidar Información**

Se recomienda a la empresa la transparencia entre departamentos para llevar información relacionada para fácil acceso para cualquier miembro de la empresa. El compartir información y documentos actualiza la situación actual de los procesos de cada cliente entre cada departamento. Además de esto, permite una accesibilidad efectiva para cualquier miembro de cualquier departamento, agilizando procesos y acortando tiempos de demora y respuesta a eventualidades.

### **3.2.4 Coordinar flujos de trabajo**

Se recomienda a la empresa reordenar los flujogramas de trabajo por dos motivos. El primer motivo sería para agilizar los procesos realizados por cada departamento, ofreciendo mejor uso del tiempo mostrando así ser más eficaz y eficiente a la hora de trabajar. El segundo motivo de cambiar o modificar los flujogramas de trabajo es para reducir la carga laboral y hacerla más equitativa entre todos los departamentos.

Un ejemplo de esto es la carga de trabajo que el departamento administrativo de Pollolandia coloca sobre el departamento legal. Al momento de la renovación de contratos, el departamento legal puede llegar a recibir entre 60-80 contratos semanales, afectando así otras labores del departamento. La coordinación de nuevos flujogramas sustituirá los cuellos de botella por plazos de entrega predeterminados y cargas preestablecidas para cubrir la demanda de contratos y no sobrecargar el departamento legal.

### **3.2.5 Contratar un gestor para el departamento**

Al contratar una persona adicional que funcione de soporte general para las diversas actividades del departamento, ayudara a mejorar la eficacia y eficiencia de este. Adicionalmente, un gestor puede librar al gerente, o al jefe administrativo del departamento que estos enfoquen sus energías y tiempo en las tareas mas importantes.

### **3.3 Impacto de la propuesta de mejora**

Estas nuevas medidas y mejoras a los procesos internos de la empresa mejoran la eficiencia y eficacia en la forma de trabajo de los distintos departamentos. Se espera que el compromiso laboral de cada departamento aumente, facilitando la consolidación de decisiones basándose en lineamientos que busquen el beneficio común entre todos los departamentos. Todo esto viene en resumidas cuentas a mejorar la comunicación horizontal entre departamentos cuando deben completar obligaciones en conjunto.

Aparte de un tema de mejora de comunicación, estas mejoras buscan también traer mejoras a la velocidad de respuesta de los departamentos. Los grupos de trabajo buscan traer a los departamentos juntos de manera más eficiente, dando una respuesta rápida a los problemas. Al poder mejorar la rapidez interna de la empresa, el impacto será reflejado a la vez de manera externa dando respuesta y soluciones más rápidas a los problemas de los clientes, en especial, con el departamento administrativo de Pollolandia siendo este uno de los canales de comunicación entre los clientes y la empresa.

Es importante que los grupos de trabajo elaboren un plan de documentación de tiempos de descarga de documentos e información para así poder medir y comparar los resultados para poder corregir en caso de ser necesario.

Finalmente, estas mejoras a partir de los grupos de trabajo y cambios en la comunicación de la empresa, permitirá saber de forma más ordenada donde se encuentra la información y documentos necesarios para la elaboración de las tareas de cualquier departamento.

Además de esto, se espera que los grupos de trabajo utilicen estrategias y preparen a cada departamento para aquellos meses del año en el cual se conoce que hay más trabajo pesado y tedioso como por ejemplo los finales de año en donde se sabe que uno de los temas más importantes serán las renovaciones de franquicia para el siguiente año.

***Ilustración 3 Comparativa***

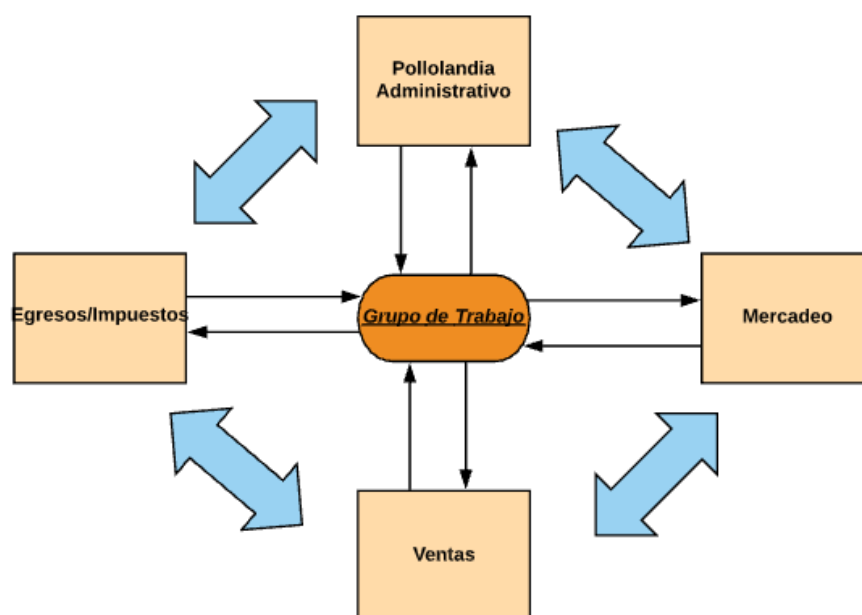
Situación Actual	Cambios	Resultados Esperados
Comunicación horizontal entre departamentos débil o inefectiva	Grupos de trabajo donde se reúnen representantes de diversos departamentos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Mejor conocimiento de las necesidades de cada departamento</li> <li>- Creatividad para la solución de problemas</li> </ul>
Tiempos de trabajo poco eficientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reorganización de Flujograma</li> <li>- Consolidación de tareas en grupos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de respuesta más cortos</li> <li>- Mejoras de comunicación interna y externa</li> </ul>
Información interdepartamental poco consolidada o inaccesible	información y documentación accesible para todos los departamentos	Respuesta rápida para la solución de problemas y completación de tareas
Comunicación externa débil	Implementación de grupos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejor servicio de calidad con los clientes</li> <li>- Mejor comunicación con proveedores</li> </ul>

**Fuente: Elaboración Propia**



El cuadro anterior muestra un breve resumen de forma comparativa mostrando como la implementación y recomendación de grupos de trabajo y demás propuestas buscan mejorar las debilidades más notables de la empresa. Cabe destacar que las recomendaciones abarcan más problemas y traen más soluciones generales, sin embargo, estos fueron los puntos más cruciales identificados a lo largo de la investigación realizada y fácilmente percibibles a lo largo del periodo de práctica profesional.

#### ***Ilustración 4 Grupos de trabajo***

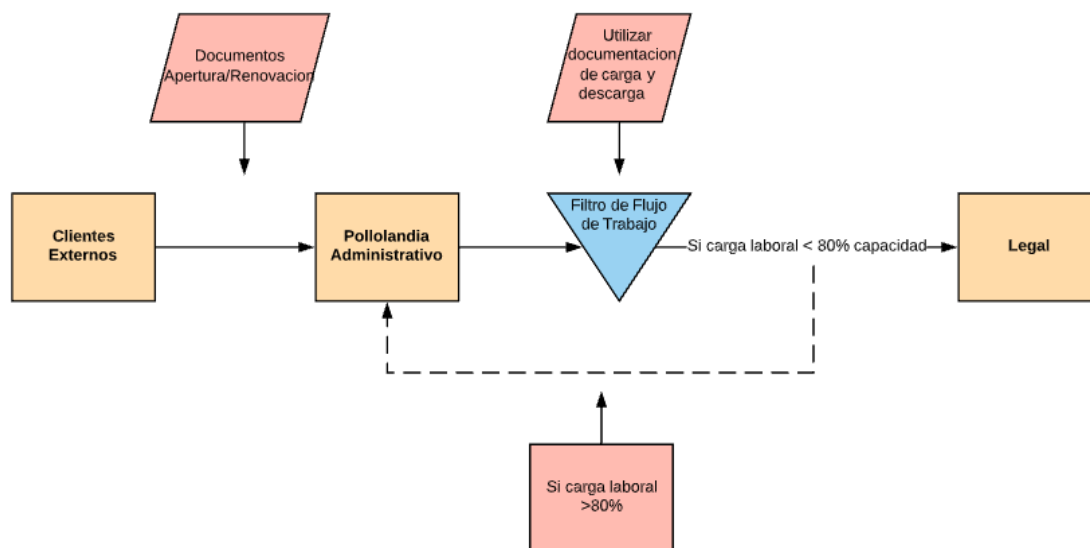


**Fuente: Elaboración Propia**

El flujograma anterior muestra el concepto básico sobre cómo se vería la línea de comunicación entre los departamentos de la empresa luego de la implementación de los grupos de trabajo. Las líneas negras reflejan la comunicación que se dará a cabo en las reuniones de los grupos de trabajo, buscando consolidar necesidades entre todos los departamentos. Las líneas celestes muestran la comunicación aleatoria que existe en los departamentos. Esta comunicación es normal ya que existen trabajos en donde solo un cierto número de departamentos son requeridos.

Además de la comunicación, el flujograma pretende mostrar que de la misma manera se pretende alcanzar la accesibilidad de información por medio de los grupos de trabajo. Así como puede que haya información que solo sea requerida por dos departamentos en un tiempo determinado, la accesibilidad de información, utilizando plantillas y códigos similares, transmitiendo las por medio de los grupos de trabajo, permitirá accesibilidad de información y documentación promoviendo la transparencia y la cooperación entre departamentos.

### *Ilustración 5 Flujoograma Administrativo-Legal*



**Fuente: Elaboración Propia**

El Flujoograma 3 hace representación a la coordinación de flujos de trabajo previamente recomendado. En este caso, se utiliza un sistema de medición de carga laboral en donde se mide el número de labores pendientes del departamento y el número de empleados disponible de dicho departamento. En este ejemplo, sí la capacidad se encuentra menor a 80%, es responsabilidad del departamento legal recibir los documentos de renovación y darles descarga por medio de un documento donde los demás departamentos puedan tener conocimientos de los documentos en tránsito, de ser necesario.

Sí la capacidad laboral se encuentra por encima del 80% para el departamento legal, es responsabilidad de Pollolandia Administrativo resguardar la documentación para permitir que el departamento legal se libere de labores y no sobrecargar el departamento.

### 3.4 Impacto Costo Beneficio

#### Ilustración 6

Horas de Trabajo Proyectadas

Actividades	Minutos	Veces X Semana	Minutos	/60min	Horas	X4 Semanas	Horas al Mes
Financieras	120	3	360	60	6	4	24
Contratos	200	4	800	60	13.33333333	4	53.33333333
Administrativo	140	5	700	60	11.66666667	4	46.66666667
Otros	156	5	780	60	13	4	52
							<b>176</b>

Horas de Trabajo Reales

Actividades	Minutos	Veces X Semana	Minutos	/60min	Horas	X4 Semanas	Horas al Mes	Cambio %
Financieras	100	3	300	60	5	4	20	-16.67%
Contratos	180	4	720	60	12	4	48	-10.00%
Administrativo	90	5	450	60	7.5	4	30	-35.71%
Otros	156	5	780	60	13	4	52	0.00%
							<b>150</b>	<b>-14.77%</b>

Horas de Trabajo Proyectado

Actividades	Minutos	Veces X Semana	Minutos	/60min	Horas	X4 Semanas	Horas al Mes	Incluyendo Gestor
Financieras	120	3	360	60	6	4	24	48
Contratos	200	4	800	60	13.33333333	4	53.33333333	106.6666667
Administrativo	140	5	700	60	11.66666667	4	46.66666667	93.33333333
Otros	156	5	780	60	13	4	52	104
							<b>176</b>	<b>352</b>

Horas de Trabajo Reales

Actividades	Minutos	Veces X Semana	Minutos	/60min	Horas	X4 Semanas	Horas al Mes	Incluyendo Gestor	Cambio Porcentual
Financieras	115	3	345	60	5.75	4	23	46	-4.17%
Contratos	200	4	800	60	13.33333333	4	53.33333333	106.6666667	0.00%
Administrativo	130	5	650	60	10.83333333	4	43.33333333	86.66666667	-7.14%
Otros	156	5	780	60	13	4	52	104	0.00%
							<b>171.6666667</b>	<b>343.3333333</b>	<b>-2.46%</b>

#### Diferencia Porcentual

12.50%
10.00%
28.57%
0.00%
12.31%

#### Fuente: Elaboración Propia

Al agregar un gestor adicional para las labores del departamento de Pollolandia, a un salario base de L.15,000.00, encontramos un aumento a la disponibilidad de horas trabajadas en las diversas actividades con un promedio del 13.36% pagando alrededor de L.85.23 por hora trabajada.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Luego de 10 semanas de trabajo dentro del departamento administrativo de Pollolandia, se considera como finalizadas las labores dentro del proceso de práctica profesional. La práctica profesional es un proceso de mucha experiencia, lleno de conocimientos laborales, mejorando el perfil profesional para un mejor desarrollo en futuros trabajos, así como el mejoramiento de habilidades a nivel personal. En general, se ampliaron y pusieron en práctica conocimientos, se trabajó en equipo fortaleciendo la creatividad y la capacidad de solución de problemas, y se trabajó la dedicación y compromiso para objetivos comunes.

Fue una experiencia cautivante y de alto aprendizaje el poder conocer más a fondo los procesos de trabajo de una empresa multinacional y multidisciplinaria como CMI. La práctica profesional permite analizar el impacto que cada departamento tiene sobre el día a día de las labores de la empresa. Además de esto, se permite ver la importancia de una estructura organizacional fuerte para que la empresa complete sus obligaciones y objetivos de manera eficaz y eficiente.

Se espera que la aplicación de los nuevos procesos mencionados anteriormente, como los grupos de trabajo, traigan beneficios que la empresa pueda percibir de corto, mediano, y largo plazo. Como en cualquier entorno laboral, es importante la adaptación y adecuación de actividades para seguir asegurando la colocación de Corporación Multi Inversiones como empresa líder en los mercados altamente competitivos y cambiantes.

## 4.2 Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que se puede dar a la empresa se encuentra como en primer lugar mantener de a momento la coordinación para la rotación de empleados entre modalidades de teletrabajo y trabajo presencial. La empresa ha realizado una buena labor controlando la proliferación del virus utilizando estas medidas. Se debe seguir suministrando a sus colaboradores con material sanitario como lo ha venido haciendo hasta la fecha.

Durante el proceso de práctica profesional se ha podido presenciar la distribución de mascarillas, gel, alcohol, y jabón entre todos los colaboradores del departamento de manera equitativa y eficiente. Como última recomendación para la empresa se tiene el préstamo de equipo tecnológico para que los practicantes puedan estar más comprometidos con ciertas actividades dentro del departamento que requieren de un usuario para realizar las labores.

Para futuros practicantes de la empresa se recomienda primero aplicar de manera anticipada a plaza de práctica profesional dentro de CMI si se desea realizar la práctica dentro de la empresa ya que debe pasar por un proceso de filtro por medio de conferencia y una inducción previa al inicio de actividades laborales. Se recomienda también ser flexibles al momento de llegar a la empresa ya que el puesto que se asigne puede ser multidisciplinaria necesitando de adaptación rápida para un desarrollo efectivo de las labores.

Para UNITEC se recomienda flexibilidad de los plazos para la práctica profesional tomando en cuenta el tema de la pandemia y su impacto sobre el trabajo a distancia y presencial. Se recomienda también algún apoyo de equipo de bioseguridad de ser posible.

## Referencias

*Acerca de CMI* CMI - Corporación Multi Inversiones - Inversión, empleo y desarrollo. (s.f) (2021). Recuperado el 5 April 2021, de <https://www.cmi.co/es/>

*Franquicias* Franquicias Honduras. (s.f.) (2021). Recuperado el 5 April 2021, de <https://www.pollolandia.com/gt/index.php/franquiciashn>

*Acerca de Pollolandia* - Honduras. (s.f.) (2021). Recuperado el 5 April 2021, de <https://www.pollolandia.com/hn/index.php/component/users/>



## Glosario

- **Multinacional:** es aquella empresa que cuenta con instalaciones, activos, y actividades económicas en diversos países a la vez.
- **Flujograma:** grafico que presenta una serie de procesos en un orden determinado .
- **SAP:** El Sistema SAP o “Systems, Applications, Products in Data Processing”, es un Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más, las principales empresas del mundo utilizan SAP para gestionar de una manera exitosa todas las fases de sus modelos de negocios.
- **Franquicia:** Sistema de negocios en donde una empresa otorga licencias comerciales a un individuo, u otra empresa a cambio de honorarios.
- **Franquiciado:** [persona, negocio] Que comercia con mercancías obtenidas en franquicia.
- **Comodato:** es un contrato en el cual una empresa se compromete a prestar algún tipo de activo por un tiempo determinado a una empresa o individuo.
- **Bonificaciones:** Es una forma de premio que se da al trabajador, en forma de pago o aumento del valor a pagar, por un determinado propósito. Es algo adicional que se paga al trabajador, generalmente por alcanzar metas o resultados, ya sea individualmente o a nivel colectivo o de empresa.