

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
CARGILL DE HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:  
EDWIN ALAIN BONILLA REYES  
21641077**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN  
MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTES**

**HONDURAS, C.A.**

**MAYO, 2020**

## Índice de Contenido

Índice de Contenido .....	I
Índice de Figuras .....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimientos .....	V
Resumen Ejecutivo .....	VI
Introducción .....	VIII
1. Capítulo I.....	1
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos específicos.....	1
1.2. Datos generales de la empresa.....	2
1.2.1. Reseña Histórica .....	2
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión .....	3
1.2.4. Valores .....	4
1.2.5. Organigrama.....	4
2. Capítulo II .....	6
2.1. Actividades realizadas en la empresa .....	6
2.1.1. Elaboración de Diagrama de Flujos .....	7
2.1.2. Visita a Puntos de Ventas.....	8
2.1.3. Visita a Supermercados.....	9
2.1.4. Tabulación de boletas de observación.....	10
3. Capítulo III.....	11
3.1. Propuestas de mejora implementada .....	11

3.1.1. Implementación de Diagramas de Flujo.....	11
3.1.1.1. Antecedentes.....	11
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	12
3.1.1.3. Impacto de la propuesta.....	13
3.1.2. Boletas de observación al día en Excel .....	15
3.1.2.1. Antecedentes.....	15
3.1.2.2. Descripción de la propuesta.....	16
3.1.2.3. Impacto de la propuesta.....	17
3.2. Propuesta de mejora.....	18
3.2.1. Boletas de Observación por medio electrónico.....	18
3.2.1.1. Antecedentes.....	18
3.2.1.2. Descripción de la propuesta.....	21
3.2.1.3. Impacto de la propuesta.....	25
4. Capítulo IV.....	28
4.1. Conclusiones.....	28
4.2. Recomendaciones .....	29
4.2.1. Recomendaciones para la empresa.....	29
4.2.2. Recomendaciones para la institución .....	29
4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes .....	29
Bibliografía .....	30
Glosario.....	31
Anexos .....	32

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama de Trade Marketing .....	5
<b>Figura 2.</b> Estructura de diagrama de flujo para proceso de descarte de equipo.....	14
<b>Figura 3.</b> Distribución de tiempo por método de tabulación .....	17
<b>Figura 4.</b> Ciclo de ingreso de respuestas a formulario electrónico .....	22
<b>Figura 5.</b> Ciclo de tabulación y creación de graficas con formulario electrónico .....	23

## **Dedicatoria**

Primeramente, este trabajo se lo dedico a mi Dios todo poderoso ya que sin él hubiera sido imposible llegar a esta etapa tan importante en mi vida. También se lo dedico a mis padres, Alex Bonilla y Jenny Reyes y a mi hermana Keilyn Lezama. Gracias por siempre haber aportado un apoyo incondicional durante el transcurso de los años.

## **Agradecimientos**

Primeramente, le quiero dar las gracias a la Universidad UNITEC (Universidad Tecnológica de Honduras) que me recibió y abrió las puertas para poder expandir mi conocimiento. Asimismo, estoy muy agradecido con la licenciada Rosinda Figueroa, Alejandra Danilov, el ingeniero Yacir Alvarado, la ingeniera María Elena Perdomo, el Dr. Rafael Castillo, el licenciado Mario Ramos y Josué Reyes, ustedes fueron unos docentes líderes, gracias por motivarme a ser mejor todos los días y por compartir sus conocimientos para que yo pueda expandir mis oportunidades y salir adelante en esta vida.

También le doy las gracias a mi asesor de tesis, el Dr. Javier Enrique Matute. Muchas gracias por siempre estar atento durante todo el proceso de mi práctica profesional, por todo el apoyo y por motivarme a siempre dar lo mejor, estoy muy agradecido.

## Resumen Ejecutivo

Cargill es una empresa multinacional que genera sus ingresos mediante transacciones comerciales B2B<sup>1</sup>. Sus productos principales provienen del rubro de aves de corral, carnes y nutrición para animales. La empresa se dedica a la venta de pollos y carnes como chuleta de cerdo, también en el otro extremo se dedica a la venta de concentrado para ganado y comida para animales domésticos. Sus marcas más reconocidas son Pollo Norteño, Embutidos Delicia, Castillo del Roble, Alcón, Dogui y Gati. (Marcas en Honduras | Cargill Centroamérica, 2020)

La visión original del fundador de la empresa ha permanecido leal hasta el día de hoy. Esta va mano a mano con priorizar a las personas, hacer lo correcto y apuntar a la excelencia, que son los valores de la empresa. El área donde se trabajó durante 10 semanas fue en el departamento de Trade Marketing. (Cargill Incorporated, 2019)

Este departamento se encarga de la coordinación y realización de las actividades de mercadeo como las degustaciones y materiales promocionales ya sea en supermercados, pulperías, restaurantes, etc. Dentro de esta área también se encuentra el manejo de equipo frío y caliente que la empresa tiene bajo su nombre alrededor de todo el país.

El manejo de equipos de la empresa tiene varios propósitos, uno de ellos es realizar compras de equipos fríos y calientes para poder darle un valor adicional al producto que se vende. A los dueños de los supermercados, pulperías y restaurantes que compran en grandes cantidades producto de Pollo norteño, Embutidos delicia y otras de las marcas que ofrece Cargill de Honduras, se les presta equipo frío y caliente para poder guardar el producto y mantenerlo fresco.

Además de compras de estos equipos se maneja la aprobación y coordinación de las reparaciones que necesitan los equipos y dependiendo del caso se pueden hacer descartes de equipos viejos o en mal estado que no valen la pena reparar. Las actividades realizadas dentro del departamento fueron varias, pero las más destacadas fueron las siguientes, elaboración de diagramas de flujos, tabulación de boletas de observación y visitas a puntos de ventas.

---

<sup>1</sup>Ver glosario: "B2B"

Dentro del área se notaron unas cuantas debilidades en ciertos procesos importantes por lo cual se utilizó el análisis crítico profesional y se elaboraron dos propuestas, una de ellas logro ser implementada dentro de la empresa, que fue el uso de diagramas de flujos para ampliar el entendimiento del proceso de compra, reparación y descarte de manera visual. Así mismo no se tenía información documentada de los procesos que fuera fácil de compartir y se pudiera utilizar de inmediato.

La otra propuesta plantea un beneficio a varios asociados de la empresa y al medio ambiente, se trata del ahorro de alrededor de 98% de páginas tamaño carta utilizadas en el proceso de prevención de accidentes y la disminución de contaminación al medio ambiente por emisión de CO<sub>2</sub>, es decir se podría reducir levemente la huella de carbono que deja la empresa. Esta propuesta aprovecha la tecnología que se utiliza a diario para obtener beneficios que con los años suman una cantidad grande.



## Introducción

Cargill de Honduras es una empresa que de gran prestigio que se desempeña en dos rubros, el primero es la venta de aves de corral y carnes. Como segundo, el mercado de la nutrición para animales, como la venta de concentrado para caballos y comida para animales domésticos. Su cartera de negocios es inmensa ya que trabajan con marcas grandes y conocidas por la comunidad hondureña, Pollo Norteño y embutidos Delicia son sus marcas más conocidas, existe variedad de marca para poder llegar a los diferentes segmentos de clientes o target<sup>2</sup>.

Cargill de Honduras es una empresa multinacional que genera una gran parte de sus ingresos a través de transacciones comerciales B2B y no B2C<sup>3</sup> como lo hace una gran parte de las empresas en Honduras. Se podría decir que son sus marcas estrella, Cargill de Honduras siempre está buscando ayudar al mundo y ayudar a las personas a prosperar.

Como cualquier otra empresa, existen varios departamentos que están estructurados de diferentes maneras y cada uno destaca un trabajo único. En Cargill de Honduras existe el área financiera y la comercial, dentro de la comercial está el departamento de Mercadeo<sup>4</sup> y el de Trade Marketing<sup>5</sup>. Trade Marketing se encarga de la realización de las actividades de mercadeo como las degustaciones y materiales promocionales únicamente en los puntos de ventas de sus marcas, ya sea en supermercados, pulperías, restaurantes, etc.

Este es el departamento en el que se realizó la práctica profesional por un trimestre. Este informe está conformado por cuatro capítulos que describe las actividades realizadas en el tiempo establecido de la práctica profesional. El primer capítulo incluye los objetivos generales y específicos acerca del desempeño que se hizo durante las 10 semanas, también incluye una descripción a profundidad de la empresa, con su respectiva misión, visión, reseña histórica, valores y organigrama general.

---

<sup>2</sup>Ver glosario: "Target" ; <sup>3</sup>Ver glosario: "B2C"

<sup>4</sup>Ver glosario: "Mercadeo" ; <sup>5</sup>Ver glosario: "Trade Marketing"

El segundo capítulo detalla las actividades realizadas a lo largo del tiempo establecido de la práctica profesional en el departamento de Trade Marketing. El tercer capítulo describe las propuestas planteadas a la empresa Cargill de Honduras para que se puedan tomar en cuenta y posiblemente mejorar en ciertos aspectos. El cuarto capítulo consta de las conclusiones, recomendaciones para la empresa, institución educativa que es UNITEC y a los estudiantes de la carrera de mercadotecnia y negocios internacionales.

## **1. Capítulo I**

### **1.1. Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Utilizar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, en las actividades asignadas en el departamento de Trade Marketing de Cargill de Honduras, para brindar apoyo. Asimismo, aprender de los procesos de los cuales forma parte el departamento para poder elaborar propuestas de mejora para beneficio de la empresa.

#### **1.1.2. Objetivos específicos**

1. Brindar apoyo al departamento de Trade Marketing en las distintas actividades que realizan por medio de seguimiento de instrucciones y su retroalimentación.
2. Adquirir mayor conocimiento de los procesos de los que se encarga el departamento de Trade Marketing por medio de elaboración de diagramas de flujo.
3. Implementar una propuesta de mejora dentro del departamento de Trade Marketing de Cargill Honduras, aportando posibles soluciones y oportunidades de mejora para la empresa.

## **1.2. Datos generales de la empresa**

### **1.2.1. Reseña Histórica**

Primeros años

La empresa Cargill ha permanecido leal a la visión de su fundador, W. W. Cargill. Ayudar a los productores a prosperar, conectar a los mercados y proveer a los consumidores los productos que están buscando. La empresa ha avanzado en la forma en la que funciona la alimentación y la agricultura, con soluciones revolucionarias que han cambiado lo que se considera posible. (Cargill, 2020)

A medida que se buscaron nuevas oportunidades, siempre se condujeron los negocios con responsabilidad y de una manera que trae orgullo. Esto es lo que une y incentiva a Cargill a encontrar mejores maneras de hacer las cosas todos los días, para poder nutrir al mundo de una manera sostenible de aquí al futuro. (Cargill, 2020)

#### **Expansión Global Cargill**

En 1953 Cargill establece una empresa separada conocida como TRADAX. Para explorar una expansión similar en los mercados asiáticos, la empresa adquiere Kerr Gifford, un distribuidor de granos estadounidense con base en la costa del Pacífico. (Cargill, 2020)

En 1955 el científico de Cargill, Julius Hendel, introduce métodos científicos en los negocios de la empresa, lo que lleva a la creación de un Departamento de investigación centralizado. En la granja de investigación de la división, la computación electrónica revoluciona el desarrollo de alimentos. (Cargill, 2020)

Luego en 1960 Después de la muerte de John MacMillan, hijo, la siguiente generación de la familia se compromete a designar el mejor liderazgo posible. Erwin Kelm se convierte en el primer presidente designado fuera de las familias Cargill y MacMillan. (Cargill, 2020)

Para 1977 Whitney MacMillan se convierte en Director Ejecutivo de Cargill y supervisa, en última instancia, el crecimiento global continuo, el aumento de la interacción pública, los

primeros pasos de la empresa en el mundo en vías de desarrollo y la creación de su declaración formal de normas. (Cargill, 2020)

En los años 1988 La cartera de productos y servicios de Cargill se amplía considerablemente. Además de granos, alimentos, semillas, oleaginosas y molienda de maíz, los negocios incluyen productos químicos, cacao, café, algodón, huevos, fertilizantes, servicios financieros, harina, jugos, malta, carne, melaza, maní, petróleo, cerdo, aves de corral, caucho, sal, acero, pavo y lana. (Cargill, 2020)

### **Nuevas Oportunidades**

En 1999 Cargill establece una Iniciativa estratégica oficial y modifica la arquitectura empresarial mediante la reorganización de sus divisiones tradicionales en 102 unidades de negocios centradas en los clientes, la innovación y el desempeño. En el año 2003 Por primera vez en la historia, las ganancias de Cargill superan los USD 1000 millones. (Cargill, 2020)

Durante el año 2008 Cargill introduce Truvia™, un edulcorante natural, de gran sabor, sin calorías, hecho con rebiana, la parte de la hoja de stevia de mejor sabor. En 2011 Cargill amplía considerablemente su negocio global de nutrición animal mediante la adquisición de Provimi, ubicada en Países Bajos, y agrega pre mezclas y aditivos a su cartera de productos.(Cargill, 2020)

### **1.2.2. Misión**

“Ser líder en nutrir al mundo de manera segura, responsable y sostenible.” (Zamora, 2019)

### **1.2.3. Visión**

“Seremos el socio de mayor confianza en los sectores de agricultura, alimentación y nutrición.” (Zamora, 2019)

#### **1.2.4. Valores**

1. Priorizar a las personas
2. Hacer lo correcto
3. Apuntar a la excelencia

(Cargill Incorporated, 2019)

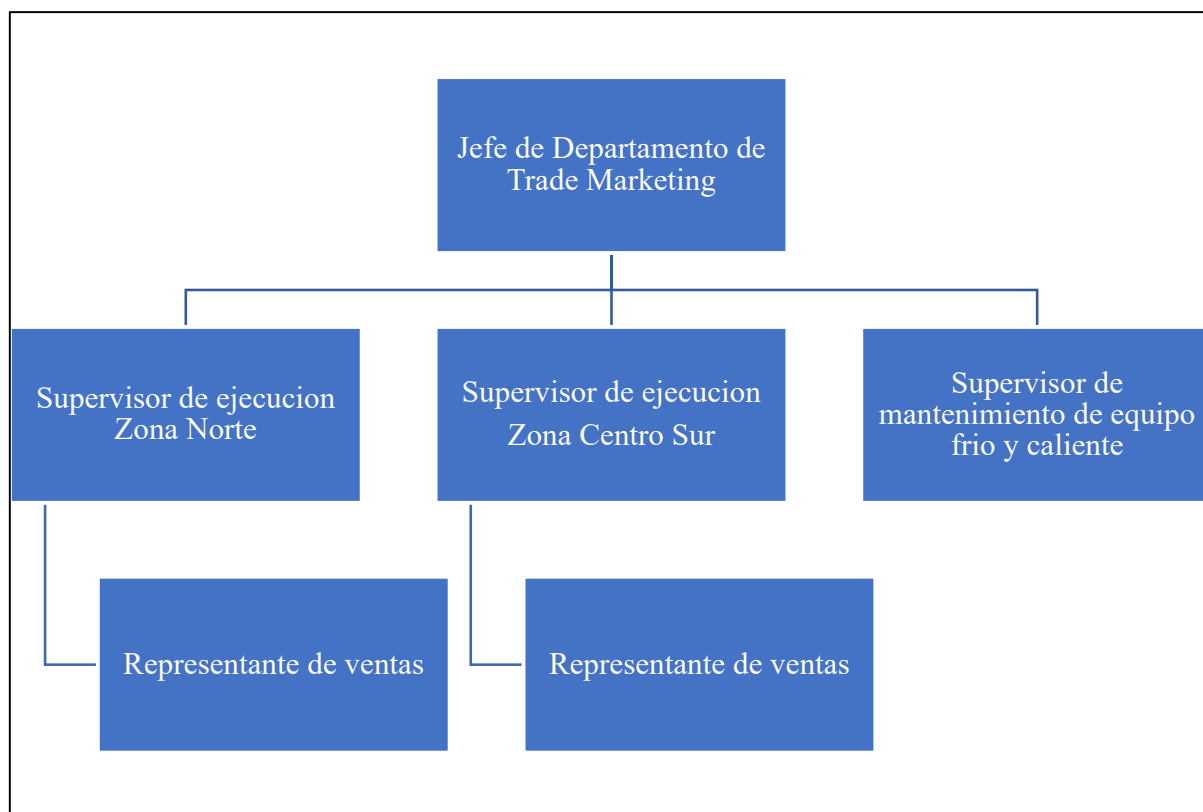
#### **1.2.5. Organigrama**

El departamento de Trade Marketing es un departamento pequeño que siempre está en constante movimiento debido a la gran cantidad de actividades que se llevan a cabo. Este departamento está compuesto por el jefe de departamento, que está encargado de la supervisión de actividades y distribución de presupuesto dentro del departamento.

Luego solo hay tres empleados bajo el mando del jefe. Hay dos supervisores de ejecución que se dividen el trabajo por zonas, estos supervisores se encargan de manejar y coordinar las actividades en los puntos de ventas que se ejecutaran y así mismo supervisar a los representantes de ventas.

Por último, está el supervisor de mantenimiento de equipo frío y caliente, que se encarga de todo lo que tenga que ver con equipos fríos o calientes como freidoras, rostizador de pollos, congeladores horizontales y verticales etc. Ya sean compras, mantenimiento, reparaciones o desechos.

**Figura 1.** Organigrama de Trade Marketing



**Fuente:** Recuperado de Cargill de Honduras

En este departamento se estuvo brindando apoyo a cada uno de los asociados que están dentro del organigrama, pero en su mayoría se le colaboro al supervisor de ejecución de Zona Norte y al supervisor de mantenimiento de equipo frio y caliente.

## 2. Capítulo II

### 2.1. Actividades realizadas en la empresa

El departamento de Trade Marketing es un departamento que consta de pocas personas que realizan una gran cantidad de trabajos. Los objetivos principales del Trade Marketing son impulsar y acelerar el consumo y las ventas; mejorar la rotación del producto en el punto de venta; planificar y coordinar promociones; desarrollar el merchandising<sup>6</sup> y branding<sup>7</sup>; y generar tráfico. (Galeano Susana, 2019)

Para las marcas de la empresa tales como Pollo Norteño y embutidos delicia en los puntos de venta del país.

Asimismo, deben de coordinar la publicidad para los productos, activaciones, etc. Dentro de este departamento existe un encargado de todo el equipo frío y caliente de la empresa, congeladores, hornos y rostizador de pollos. El supervisor de mantenimiento de equipo frío y caliente tiene como objetivo principal utilizar de la manera más eficiente su presupuesto, ya sea en compras de nuevos equipos, reparaciones de equipos de los clientes o todo lo que traiga un gasto a cualquier equipo de la empresa.

El departamento de Trade Marketing va muy de la mano con el de departamento de marketing ya que ambos departamentos se deben de retroalimentar de las actividades que hacen y siempre deben de estar de acuerdo con la imagen de materiales promocionales POP<sup>8</sup> y lanzamientos de campañas. En general se relacionan bastante ya que los departamentos son similares, con la excepción de que el departamento de Trade Marketing trabaja únicamente en PDV<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup>Ver glosario: "Merchandising"      <sup>7</sup>Ver glosario: "Branding"

<sup>8</sup>Ver glosario: "POP" ;      <sup>9</sup>Ver glosario: "PDV"



### **2.1.1. Elaboración de Diagrama de Flujos**

La primera actividad que se realizó durante la práctica profesional fue la elaboración de diagramas de flujos para los procesos de compras, reparaciones y descartes de equipos fríos y calientes. ¿Qué es un diagrama de flujo? Se puede definir como un gráfico o diagrama que tiene como propósito resumir y hacer visualmente entendible todo un proceso.

El departamento de Trade Marketing aun no contaba con información acerca de los procesos mencionados anteriormente guardados en un archivo, es decir todo estaba en la mente del encargado de los equipos fríos y calientes y nadie más podría saber los procesos sin una explicación extensa del encargado. Esto podría ser un serio problema al momento que el encargado se enfermara, estuviera en vacaciones o simplemente se le pasara el cargo a otro asociado, ya que no hay más información describiendo los procesos.

El objetivo de la elaboración de estos diagramas de flujo es poder tener la información de los procesos más organizada y hacerla fácil de comprender. También tiene como objetivo mostrar evidencia de que existen procesos ordenados al momento de que viniese algún auditor. Los diagramas de flujo que se elaboraron fueron hechos con apoyo del supervisor de mantenimiento de equipo frio y caliente, que proporciono toda la información de los procesos.

En general se elaboraron 3 diagramas de flujo para 3 distintos procesos. El primer diagrama que se elaboro fue para el proceso de reparación de los equipos de la empresa. Este proceso describe que se hace cuando se reporta un equipo en mal estado o en necesidad de reparación, todo el proceso cuenta con alrededor de 21 operaciones, 4 inspecciones y dos tomas de decisiones. Ver Anexo 1.

El segundo diagrama que se elaboro fue para el proceso de descarte de equipo. Que describe que se hace cuando un equipo ya no es funcional y no vale la pena repararlo. Este es un proceso más corto que cuenta con 10 operaciones, un traslado de equipo y una inspección final. Por último, se realizó el diagrama de flujo para el proceso de compras, que fue el más difícil de entender y de elaborar. Ver Anexo 2.

Cuenta con alrededor de 22 operaciones que resume todos los protocolos que se deben de hacer para poder adquirir un equipo frio o caliente. Los diagramas de flujo se elaboraron durante el

transcurso de toda una semana ya que algunos procesos eran largos y complejos. El proceso de compra fue el más complejo ya que requiere la autorización de varias personas y se manda una solicitud a Cargill de Guatemala para aprobación de la compra, que regularmente se tarda hasta 10 días hábiles.

### **2.1.2. Visita a Puntos de Ventas**

Esta fue la segunda actividad que se realizó dentro de las 10 semanas de la práctica profesional. La visita a puntos de ventas consta de ir a visitar el local de un cliente de la empresa para poder coordinar con el dueño varias actividades. El objetivo de la actividad fue coordinar con el encargado del negocio, lugares donde se pueden colocar materiales POP e imágenes publicitarias para indicar que en el negocio se venden productos de la empresa Cargill de Honduras.

Se visitaron diferentes puntos de ventas en diferentes partes del departamento de Cortes. El primer lugar que se visitó fue un mercado en Choloma llamado “Lácteos Diafanny”. El lugar se visitó ya que Lácteos Diafanny deseaba expandirse y abrir un kiosco nuevo para aumentar sus utilidades y así mismo aumentar la compra de productos de Pollo Norteño y Embutidos delicia.

El propósito de la visita se hizo para coordinar con los encargados del negocio adonde se podrían colocar materiales promocionales para generar presencia de la marca y mejorar la fachada del kiosco. Lo que se hizo en general fue ir al lugar y inspeccionarlo para encontrar espacios en el kiosco para colocar materiales promocionales y logos de las marcas de la empresa. Ver Anexo 3 y 4.

El segundo lugar que se visitó fue en Baracoa, una abarrotería que estaba todavía en construcción. En esta abarrotería faltaba un rotulo para llamar mas la atención, faltaba forrar un congelador con imágenes de Pollo Norteño para saber que en ese congelador hay producto de la marca y por último faltaba material POP para fortalecer las ventas de la empresa.

El tercer y último lugar que se visitó fue un restaurante en Omoa, Cortes, llamado “Bici Pollos”. El restaurante se visitó debido a que la dueña estaba comprando mayor cantidad de producto de la competencia que de Pollo Norteño por varios motivos. Desde lejos se podía observar que el restaurante estaba infestado con material promocional y logos de la competencia.

Así que se inspecciono el restaurante buscando lugares estratégicos para agregar material propio y reemplazar las imágenes de la competencia. Al final, se conversó con la dueña del restaurante para llegar a un acuerdo para mejorar la imagen del lugar y ver a donde se podrían colocar logos y material promocional de Pollo Norteño.

### **2.1.3. Visita a Supermercados**

En la semana 5 de la práctica profesional se dio la oportunidad de ir con empleados de Cargill de Honduras al supermercado “Los Andes” a apoyar en varias actividades. El objetivo de la visita fue verificar que los productos y equipos de Cargill de Honduras estuvieran en su debido lugar y en buenas condiciones. Inicialmente se comenzó a inspeccionar las góndolas de los productos que ofrecen Pollo Norteño, Embutidos Delicia, y Castillo Del Roble. Ver Anexo 5.

Se confirmó que los productos estuvieran en su debido lugar, que fueran visibles y que estuvieran colocados de manera correcta, es decir que los productos estuvieran de frente, que no estuvieran al revés y que se mirara claramente la marca del producto. Posteriormente a la revisión de góndolas, se inspeccionaron los equipos fríos, asegurándose que estuvieran funcionales, en buen estado y limpios.

Después de esto se aseguró que los materiales promocionales estuvieran en buen estado y visibles para poder seguir generando más awereness<sup>10</sup>. Por último, dentro del supermercado se realizó la grabación de un video para uso interno de la empresa resaltando los valores, calidad y productos que ofrece la empresa. El video mostraba los productos, empleados que manejan el producto y clientes interactuando, dando a conocer información del producto. Ver Anexo 6.

Como apoyo, se elaboraron dos diferentes tipos de carretas basadas en los productos que salieron en el video. La primera carreta fue hecha para una ama de casa que compra Pollo Norteño para su familia, se tuvo que agregar productos básicos de casa y productos para niños como jugos y galletas, dentro de la carreta.

---

<sup>10</sup>Ver glosario: “Awareness”

La segunda carreta fue hecha para un papa trabajador que compra productos de Embutidos Delicia para hacer una parrillada con su familia, en esta segunda carreta se tuvo que agregar productos que se utilizan normalmente en parrilladas. Productos como carbón para anafres, vegetales, doritos y los chorizos parrilleros de marca Delicia.

#### **2.1.4. Tabulación de boletas de observación**

Las boletas de observación son hojas que utilizan los empleados de Cargill de Honduras para poder informar errores y comentarios positivos sobre las acciones de los empleados, esta actividad consiste en manualmente ingresar datos a una base de datos en Excel. El objetivo de la tabulación de las boletas de observación es poder medir de una manera cuantitativa cuantas observaciones negativas y positivas se hicieron dentro de la empresa mensualmente.

Después de sacar el porcentaje de cuantas faltas negativas y positivas se hicieron, se buscan cuáles fueron las faltas negativas más recurrentes. Se presentan al gerente encargado que esta en el departamento de recursos humanos, se evalúan en una reunión con varios asociados y se toman las medidas necesarias para reforzar ciertos puntos y encontrar mejoras en los puntos negativos. La tabulación que se hizo consta de 4 partes, la primera parte fue enumerar las boletas de observaciones totales para el mes de febrero, si hay 200 observaciones tabuladas entonces debe de haber 200 hojas físicas.

La segunda fue clasificar cuáles boletas son negativas y positivas y cuál fue el comentario que se hizo. La tercera parte consta de ingresar los datos de la hoja al formato de Excel. Esta es la que más lleva tiempo ya que son varios datos los que se deben de ingresar. Además de eso las boletas llegan de todas partes de Honduras por lo cual hay una gran cantidad de empleados y no todos tienen una buena caligrafía.

En el formato se ingresa la información que está escrita, como el nombre del empleado observador, su puesto, su jefe, el nombre del empleado observado, las faltas que se hicieron y los comentarios resumidos. Después de tener esta información ingresada en el documento, se sacaron datos estadísticos de la información más importantes para que puedan ser examinados.

### **3. Capítulo III**

#### **3.1. Propuestas de mejora implementada**

##### **3.1.1. Implementación de Diagramas de Flujo**

###### **3.1.1.1. Antecedentes**

Dentro del departamento de Trade Marketing existe un asociado que es el encargado de todo el equipo frío y caliente que tiene la empresa, ese encargado es el único que sabe detalladamente los procesos que se ponen en acción para tener equipos fríos y calientes. Existen tres tipos de procesos que se utilizan en tres situaciones diferentes, el primero es el proceso de compra de equipos.

El segundo es el proceso de reparación de equipos y el último es el proceso de descarte de equipo. Antes de que se comenzara la práctica profesional la empresa no contaba con los tres procesos bien detallados o registrados en algún documento como guía para un nuevo encargado, es decir que todo el conocimiento que se tiene acerca de los procesos solo los conoce el encargado actual y se tiene que transmitir de manera verbal sin ningún documento como apoyo para facilitar el entendimiento.

Esto significa que si el encargado actual se enfermara o tuviera un accidente o simplemente estuviera en vacaciones, el nuevo encargado tuviera que invertir más tiempo de lo normal para informarse y entender claramente los tres los procesos. La transmisión de información de los procesos generaría más confusión de lo normal y se tomaría más tiempo para poder captar la misma ya que no todas las personas aprenden al mismo ritmo.

Algunas personas les toma más tiempo poder entender e interpretar una idea. Así mismo existen personas que aprenden más rápido escuchando y otras que aprenden más rápido cuando se les proporciona información más visual. Por este motivo es que se documentaron los pasos para los procesos y se crearon diagramas de flujos para los tres diferentes procesos que existen.

### **3.1.1.2. Descripción de la propuesta**

La propuesta que se le propuso al supervisor de mantenimiento de equipo frío y caliente fue la elaboración de diagramas de flujo para brindar un apoyo visual al proceso y así mismo que sea más fácil de entender. Se elaboraron tres diagramas de flujo para los tres procesos que se hacen mensualmente. Previamente al desempeño de los diagramas de flujo se tuvo que explicar verbalmente los pasos de los procesos.

Luego de haber entendido los pasos de los procesos, en un documento en Word, se detallaron los pasos del proceso. En el documento se explica de manera clara y precisa que se debe de hacer paso a paso para poder llevar acabo todo el proceso. Esto se hizo para los tres diferentes procesos que existen, procesó de compra de equipo, de reparación de equipo y de descarte de equipo.

Luego de haber terminado con la explicación de los pasos de los procesos se procedió a hacer los diagramas de flujo. Los diagramas de flujo fueron complejos de hacer debido a que existen alrededor de 20 pasos por proceso. Los diagramas también se elaboraron en un documento Word para facilitar el procedimiento de compartir la información y disminuir el tiempo que se necesita para poder elaborar los diagramas.

Existen varios programas profesionales gratuitos y pagados para la elaboración de diagramas de flujos, pero cuando se utiliza un programa gratuito al momento de compartir el diagrama es un poco más complejo y se genera una marca de agua dentro del documento, que estorba. Así mismo cuando se utiliza un programa pagado es necesario aprender a utilizarlo por lo cual hubiera generado un retraso, mientras la interfaz de Microsoft Word es fácil de usar y ya se tiene experiencia utilizándolo.

El costo de la elaboración de los diagramas de flujo fue de 0 lempiras y alrededor de 12 horas de desempeño en la elaboración, 4 horas por diagrama. La mayoría de las personas al momento de elaborar un diagrama de flujo utilizan un solo símbolo para todas las operaciones, para crear un diagrama de flujo correcto se deben de tomar en cuenta los diferentes tipos de operaciones y símbolos. Los diagramas de flujos elaborados cuentan con varios símbolos para los distintos

procesos, esto se logró gracias a la previa capacitación de elaboración de diagramas de flujo por la Ing. María Elena Perdomo en la clase de "sistema de gestión de logística".

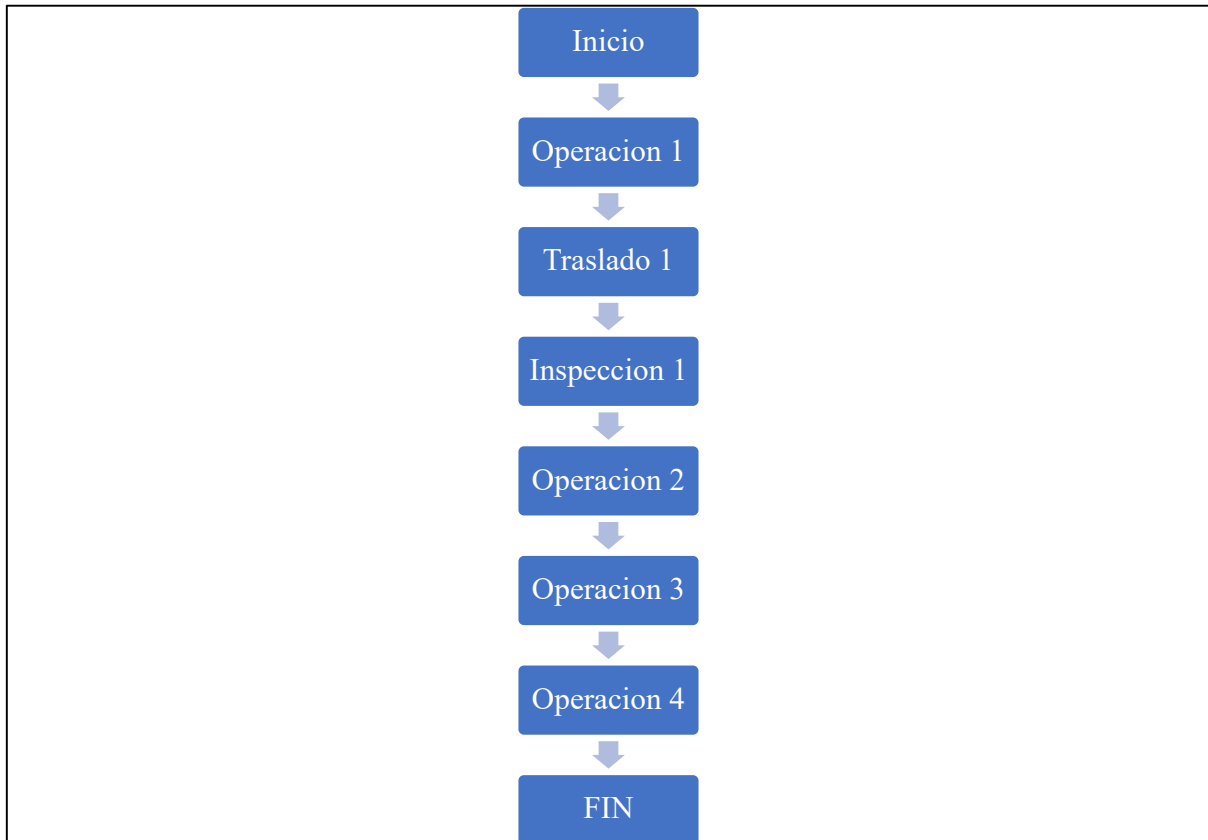
### **3.1.1.3. Impacto de la propuesta**

La propuesta ha beneficiado a la empresa debido a que ahora el encargado de los equipos fríos y calientes tiene información oficial y más formal para poder respaldar sus procesos y demostrar que lo que se hace va de acuerdo con el proceso. Así mismo ahora la empresa cuenta con información visual para poder explicarla con mayor facilidad, esto ayuda a que la información y los procesos sean entendidos más rápido y con menor confusión.

Esta propuesta le ha ahorrado tiempo a las personas que desean entender el proceso, en vez de una larga y confusa explicación de los procesos ahora se les puede entregar el diagrama de flujo con el listado de los pasos detallados para cada proceso, y así solo responder las dudas que se tengan. También la creación de los diagramas de flujo ayudara a los futuros encargados de los equipos comprender de mejor manera los procesos.

En el caso de que llegue a ocurrir un imprevisto o accidente con el encargado de los equipos y entre un suplente en acción, se le puede compartir toda la información que necesita saber de manera inmediata para poder hacer un buen desempeño y disminuir errores y confusiones. Por último, los diagramas de flujo contribuyen a la oficialización de los procesos.

En caso de que llegue un auditor a la empresa y pregunte por el proceso de compra de equipo frío se le puede brindar con facilidad la lista de los pasos y el diagrama de flujo. Esto es algo que si hubiera pasado antes en la empresa se le tuviera que haber dicho al auditor que no hay procesos documentados para poder confirmar la información que se le explica verbalmente, esto causaría una repercusión negativa como una calificación menor en la auditoria, un llamado de atención al encargado de los equipos y posiblemente también al departamento de Trade Marketing porque este es el departamento que se encarga del mantenimiento del equipo.



**Figura 2.** Estructura de diagrama de flujo para proceso de descarte de equipo

**Fuente:** Elaboración Propia

Este es un esquema pequeño de como quedo la información que contiene el diagrama de flujo verdadero. Los diagramas elaborados son más largos que este esquema, los diagramas de flujos elaborados son fáciles de comprender y de modificar si en algún caso se necesitara hacer alguna modificación a alguna operación.



### **3.1.2. Boletas de observación al día en Excel**

#### **3.1.2.1. Antecedentes**

En Cargill de Honduras existe un plan de acción para llevar datos y estadísticas acerca de los índices de riesgo de accidentes a nivel nacional. Para poder tener datos cuantitativos se deben de hacer varios procesos para poder obtener la información completa. Primero que todo varios asociados de la empresa deben de imprimir hojas de observación dentro de sus puestos de trabajo para tener las listas por si un asociado necesita llenar una.

Cuando un asociado observa que otro asociado quiebra una política de seguridad dentro de la empresa se le debe de llamar la atención y hacerle una observación, aquí es donde entran las boletas de observación. La boleta se llena con información general de los empleados, una vez la boleta este llena y firmada por ambos asociados se le envía al encargado del manejo de boletas a nivel nacional, esto es en el departamento de Trade Marketing en el edificio Nuevos Horizontes.

Al recibir las boletas, estas se van acumulando de poco en poco, cada 2 días llega un nuevo paquete lleno de boletas de observación de diferentes partes del país. Las boletas llegan de Tegucigalpa, Comayagua, Copan etc. Cada mes se deben de presentar los datos estadísticos de las boletas de observación para que se puedan analizar y determinar varios factores.

Existe una meta de boletas de observación que se deben de entregar al mes, la meta es de 206 observaciones como mínimo para poder cumplirla. Hay meses que se cumplen y meses que no se cumplen. Pero para poder determinar si se cumple con la meta todas estas boletas deben de ser ingresadas manualmente a un documento en Excel.

Esto requiere de una buena cantidad de horas libres de trabajo para poder entregarlas a tiempo, los asociados del departamento de Trade Marketing pasan en constantes actividades y tienen muchas cosas por hacer, es por eso por lo que el encargado de las boletas de observación las ingresa en el documento de Excel una semana antes de que se deban de presentar las estadísticas. Normalmente se ingresan todas las boletas

manualmente en 1 día, por lo cual implica desarrollar un trabajo que tarda alrededor de 8 horas, es decir un día laboral que se puede aprovechar para avanzar en otros trabajos.

### **3.1.2.2. Descripción de la propuesta**

Esta propuesta nació de la idea de ahorrar tiempo invertido en tareas repetitivas. Generalmente en las empresas siempre existen tareas repetitivas que se deben de hacer mensualmente, es por lo que se deben de buscar maneras de encontrar una posible mejora en el método de trabajo y una manera de hacer el trabajo menos estresante.

La propuesta que se le propuso al encargado de las boletas de observación, que es el supervisor de mantenimiento de equipo frío y caliente fue ingresar las boletas al documento Excel el mismo día que lleguen a la oficina, es decir al llegar las boletas se deben de ingresar al documento de Excel para no tenerlas acumuladas y tener un mejor control sobre ellas.

En vez de ingresarlas en un solo día que puede tardar hasta 8 horas, se ingresan por partes. Al ser ingresadas en un solo día, la persona está utilizando un día de trabajo entero para ingresar las boletas al documento, ese día entero de trabajo se puede aprovechar para avanzar en otras tareas. La tabulación de las boletas de observación es parte del trabajo, pero se puede hacer de una manera más eficiente y menos estresante.

Al llegar el primer paquete de boletas de observación se debe de comenzar a ingresarlas al documento que se tiene en Excel y así poder tener un mejor control sobre las boletas de observación y se obtendrá un nivel de estrés menor a la hora de preparar las graficas y sacar las estadísticas de las boletas. Esto se puede lograr tomando 30 minutos de trabajo cada día que lleguen las boletas.

El costo de esta propuesta es la inversión de 30 minutos diarios para tabular las boletas recién llegadas. La tabulación igualmente se debe de hacer para poder obtener los datos cuantitativos. En vez de ingresar datos por 8 horas seguidas, se pueden ingresar cada dos días o cada día que llegue un paquete nuevo por 20-30 minutos. Al final se obtiene el mismo resultado que es ingresar las boletas de observación al documento de Excel para poder elaborar graficas.

### 3.1.2.3. Impacto de la propuesta

Esta propuesta ha creado un beneficio directo al encargado de los equipos fríos y caliente, ya que él es el encargado de todo el proceso de las boletas de observación. Con la implementación de esta propuesta simple, no es necesario tomarse un día entero para poder ingresar como mínimo 206 boletas de observación, sino que el trabajo se hace por partes, lo cual le da al encargado un mejor control sobre las boletas.

Es decir, poder tener datos de respaldo al día en la cantidad de boletas que se han recibido, cuantas de esas boletas tienen un comentario negativo o positivo, cuantas boletas faltan para llegar a la meta. Esto es útil ya que sabiendo el número de boletas que se tienen automáticamente se sabe el número de boletas que faltan para cumplir con la meta y asimismo se puede hablar con los encargados de mandar boletas para aumentar la cantidad de boletas y cumplir con la meta.

También el encargado cada día tiene menos trabajo que hacer en cuanto a la tabulación de las boletas ya que invierte 30 minutos diarios en vez de 1 día dedicado completo a la tabulación de hojas de observación. Al invertir 30 minutos diarios el encargado se está ahorrando 1 día entero que se van a poder invertir en una tarea diferente.

**Figura 3.** Distribución de tiempo por método de tabulación

Método utilizado:	Tiempo invertido:	Tiempo requerido para completar la tabulación:
Método tradicional	8 horas	1 día laboral (8 horas consecutivas)
Método nuevo implementado	8 horas	2 semanas laborales (30 minutos diarios)

**Fuente:** Elaboración Propia

Se puede observar en la figura 3 que al final se hace el mismo trabajo con la misma cantidad de horas invertidas pero la mayor diferencia es el tiempo requerido para poder tabular alrededor de 206 boletas de observación. En el método tradicional se invierten 8 horas en un solo día para terminar de tabular las boletas. En el método nuevo implementado igualmente se invierten 8 horas, pero durante el transcurso de 2 semanas utilizando 30 minutos diarios. El trabajo es el mismo, pero hay un nivel de carga menor, se trabaja con cantidades de boletas de observación pequeñas, y existe mayor flexibilidad utilizando el método nuevo.

## **3.2. Propuesta de mejora**

### **3.2.1. Boletas de Observación por medio electrónico**

#### **3.2.1.1. Antecedentes**

En Cargill de Honduras existe un plan de acción utilizado para disminuir los índices de riesgos de accidentes. La empresa toma muy en cuenta la seguridad del asociado es por lo que cada mes del año la empresa hace una evaluación sobre sus asociados para poder analizar errores que ponen en riesgo a las personas o pueden causar accidentes. Ver Anexo 7.

Las boletas de observación tienen sus aspectos buenos y sus aspectos en los que se puede mejorar, los asociados saben que las boletas es un programa que para ayudarlos a ellos a disminuir los accidentes sin embargo, no le prestan la atención debida al las boletas que deben de llenar, no les gusta tanto llenar estas boletas ya que es complicado de llenar y se frustran, también esta la parte que le deben de llamar la atención al otro asociado ya sea el jefe de uno, el gerente o el compañero de trabajo.

Esto causa un conflicto entre el llamado de atención ya que si se le llama la atención al gerente puede ser que no le preste atención al llamado de atención ya que el es el rango superior. Con el paso de los meses se debe de ir evaluando la efectividad de estas boletas, durante los 3 meses que se realizo la practica profesional hubo un mes que no se llevo a la meta.

La confidencialidad de estas boletas es un factor importante que se debe encontrar la manera de mejorar debido a que cuando uno llena una boleta se le debe de llamar la atención a la persona que puede provocar un accidente, se debe de mejorar ya que al llamarle la atención el asociado sabe que se debe de reportar esa acción en una boleta de observación.

Así mismo si se le felicita o reconoce a un asociado su buena conducta y que esta tomando las medidas de seguridad correctas, el va a esperar que se reporte esa conducta positiva en una boleta de observación, esto abarca los dos extremos de lo bueno y lo malo, si un asociado es reportado por medio de una boleta de observación es posible que se enoje contra quien lo reporto.

Pero si se le felicita la conducta, el asociado va a estar contento con el otro asociado. Actualmente no hay manera de llenar una boleta de observación sin que se de cuenta el asociado reportado que realizo una tarea que podría provocar un accidente.

Las boletas de observación no solo se evalúan lo negativo, sino que también lo positivo, así como comentarios acerca de la buena actitud o buen desempeño del trabajo. Las boletas de observación es una hoja en las que todos los empleados tienen disponibles para su uso. El proceso de la boleta de observación es la siguiente, un asociado observa a otro asociado desempeñando una acción que lo pone en riesgo de un accidente.

El asociado observador toma la hoja de observación, la llena indicando que falta se cometió, se le llama la atención y se le pide una firma. Después de eso las boletas de observación se mandan a la persona que está encargada para poder ingresarlas en un formato dentro del programa Excel. Actualmente el problema que se está experimentando es la falta de implementación de recursos tecnológicos para poder hacer más eficiente este proceso de tabulación de hojas de observación.

No es un problema critico ya que se puede realizar sin la ayuda de un recurso tecnológico, pero al ingresar las boletas al formato en Excel existe un porcentaje de error mayor. Además de ir ingresando manualmente la información de la boleta al programa, se pierde un poco de tiempo ingresando los nombres de los asociados debido a que algunos asociados que llenan la boleta tienen una caligrafía compleja de entender, esto genera un atraso de alrededor de 2-4 minutos por boleta de observación que no se entiende.

Ingresar estas boletas al formato toma alrededor de 8 horas en total asumiendo que se cumple con la meta de cantidad de hojas entregadas, es decir depende de la cantidad de boletas entregadas al encargado, que normalmente son más de 150. El entorno actual está compuesto por el encargado de todo el proceso de las boletas de observación, los asociados que tienen como meta mandar “x” cantidad de boletas a las oficinas principales, todos los asociados de la empresa.

Todos los asociados de la empresa deben de estar atentos a cualquier observación que ellos puedan hacer o que se les puede hacer a ellos, al hacerlas se las dan al encargado de mandar las boletas a las oficinas principales. Los asociados que tienen que mandar las boletas a las oficinas principales tienen que estar encima de todos los asociados recordándoles que tienen una meta que cumplir como departamento.

Y el encargado de todo el proceso de las boletas de observación debe de informar a todos los asociados sobre cualquier problema que se tienen con las boletas, se deben de ingresar a un documento Word y sacar estadísticas sobre la información que tienen las boletas. Aparte de la tabulación de boletas, las hojas físicas se deben de enumerar y marcar cuáles son las positivas y las negativas.

Este es un proceso que puede tomar menos tiempo de hacer si se utiliza un método más innovador y menos tradicional para poder sacar datos estadísticos de las boletas de observación. Lo que se desea mejorar con esta propuesta es disminuir la cantidad de pasos que con lleva obtener las estadísticas y graficas finales de las boletas de observación.

Esto se puede realizar mediante la implementación de recursos tecnológicos que facilitaran el proceso de tabulación de hojas de observación. Al final se desea hacer mas eficiente el proceso para no invertir una gran cantidad de tiempo en algo que se puede hacer de mejor manera utilizando la tecnología.

### **3.2.1.2. Descripción de la propuesta**

Con el paso del tiempo la tecnología ha sido uno de los elementos más importantes para poder crear soluciones a problemas básicos y complejos. Es necesario utilizar la tecnología que se tiene disponible hoy en días para poder hacer más eficiente y automatizado ciertos procesos. Esto genera una ayuda a los seres humanos ya que dependiendo del proceso se pueden ahorrar tiempo o riesgos que pueden causar un accidente.

La implementación de tecnología en una empresa la hace más innovadora, ayuda a que los procesos se cumplan con mayor eficiencia, rapidez y tiene un porcentaje de error mucho menor que los seres humanos, significando que el proceso se lleva acabo con mayor seguridad. La propuesta que se le plantea a la empresa Cargill de Honduras es utilizar de mejor manera la tecnología para hacer más eficiente el proceso de la tabulación de boletas de observación.

Se le propone crear una boleta de observación virtual para que todos los asociados tengan un mayor acceso a las boletas por medio de un enlace que sería fácil de compartir, ya sea por medio de correo electrónico, WhatsApp o mensajes de texto, al final el formulario seria el mismo. La creación de una boleta virtual se podría hacer mediante diversas herramientas de creación de formularios, existe una gran cantidad de páginas en el internet que ofrecen este servicio de manera gratuita.

Al cambiar de físico a electrónico hay varios factores que se deben de evaluar para poder determinar el nivel de eficiencia de estas boletas electrónicas. Primero se debe de evaluar la comodidad del asociado. Como se siente actualmente llenando la boleta en físico y como se va a sentir al llenarla de manera electrónica, se estima que se tarda alrededor de 3-5 minutos llenar esta boleta, ¿cuanto tiempo se tardaría en llenar una boleta electrónica?

Otro factor que se debe de evaluar es la efectividad de las boletas en físico y se debe de comparar esa efectividad con la efectividad de las boletas electrónicas. La comodidad es un factor bien importante ya que existen varias personas que posiblemente se van a sentir incomodos al momento de llamarle la atención a su jefe a un asociado con un cargo mayor.

Se podría implementar el uso del servicio que ofrece "Google Forms" para hacer más eficiente el proceso, aunque esto afectaría el formato ya establecido físicamente. Para poder personalizar más el formulario virtual se podría comprar un servicio más profesional como el que tiene la

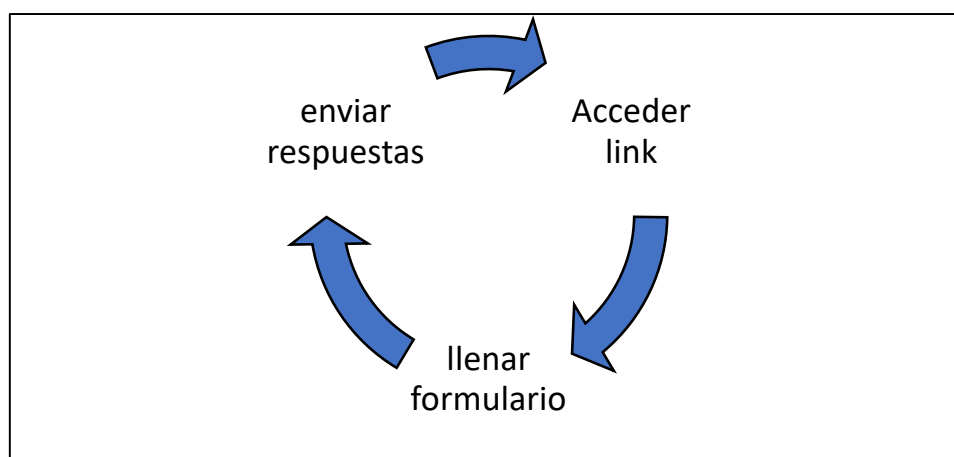
página web "Typeform", esto permite tener una mayor opción de personalización al momento de crear el formulario de observación.

Existen diferentes precios y paquetes que ofrecen las empresas de creación de formularios, pero la mayoría andan entre \$30 a \$70 dólares mensuales, es decir un costo entre \$360 a \$840 dólares anuales. Debido a que no se requieren bases de datos inmensas, ya que por máximo se presentan alrededor de 230 boletas mensuales no sería necesario comprar un servicio que aumente las capacidades de información guardada.

Además de esto el formato de la hoja de observación es básico por lo cual no requiere de mucha personalización. Es por lo que de las diferentes opciones que se dieron a conocer, se debe de utilizar un servicio de formularios gratuito, Google Forms, en el cual se puedan descargar las respuestas para facilitar el ingreso de datos. Este es el que se debe de implementar tomando en consideración la necesidad de los asociados y de la empresa.

El proceso de tabulación de hojas de observación sería más eficiente con esta implementación ya que contiene elementos vitales como una nube de datos para la tabulación de las boletas de observación. Primero, solo se tuviera que acceder al enlace enés de ir a pedir una hoja en físico a un encargado, esto es con el uso tecnológico del internet que se puede acceder en cualquier lugar.

**Figura 4.** Ciclo de ingreso de respuestas a formulario electrónico

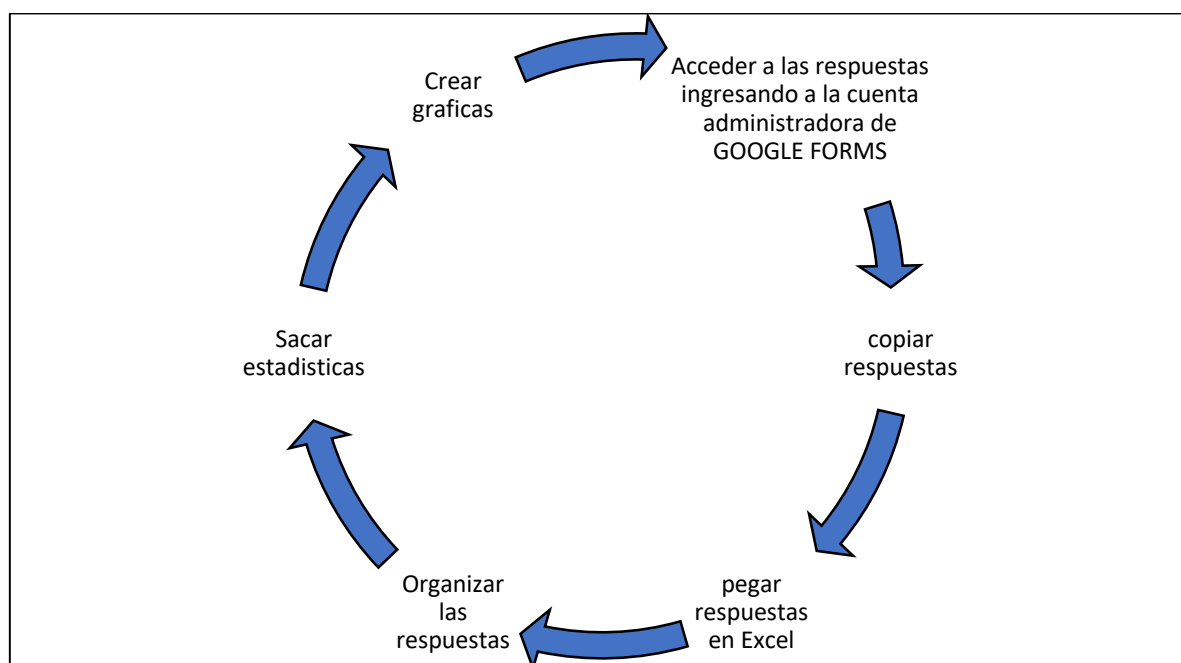


**Fuente:** Elaboración Propia



Luego de acceder al enlace se llena la información requerida, se manda y listo, la información que se llena en el formulario se guarda automáticamente en una base de datos descargable en un almacenamiento en línea. Esto le facilita el proceso al que hace la observación, pero también al que le toca tabular, sacar datos estadísticos y crear gráficas para presentar la información al encargado de tomar decisiones en el departamento de recursos humanos.

**Figura 5.** Ciclo de tabulación y creación de graficas con formulario electrónico



**Fuente:** Elaboración Propia

Para implementar esta propuesta y los recursos que se necesitan para poder hacer mas eficiente este proceso es necesario crear una cuenta en línea en un sitio web que ofrezca el servicio de formularios en línea como “Google Forms”. Esta cuenta es la que podrá descargar las respuestas de todas las personas que mandan boletas de observación cada mes.

Se podría hacer un pequeño video explicando cómo se utiliza el formulario en línea para que sea más fácil de comprender ya que a su misma vez se está generando un cambio en un proceso. Para poder obtener los datos ingresados de los asociados simplemente se descarga la base de datos con la cuenta primaria a través del sitio web de la empresa que se está utilizando que en este caso sería Google Forms, en vez de ingresar datos manualmente de cada hoja.

Luego se copian las respuestas al formato de Excel y se sacan los datos estadísticos. Este sería un proceso que no requiere de mucho tiempo para adaptarse al cambio ya que genera beneficios para ambas partes y lo único que se requiere es tener y saber utilizar un dispositivo tecnológico. Pero no solo se puede implementar las boletas electrónicas por medio de “Google Forms”.

la empresa Cargill es una empresa que se enfoca bastante en la seguridad de sus asociados y de su información. La confidencialidad es un aspecto muy importante que se debe de tomar en cuenta cuando se quiere hacer un cambio de físico a electrónico. Se deben de evaluar los posibles riesgos que se pueden dar si se utiliza “Google Forms” o cualquier otra herramienta de formularios y recolección de datos.

Se habla de que “Google Forms” es la mejor manera de implementar la boleta electrónica, pero esto se debe a que al utilizar “Google Forms” se disminuye el tiempo de aprobación para iniciar con el nuevo método electrónico, En Cargill una nueva implementación debe de ser revisada y aprobada por varios encargados.

Al crear el formulario en “Google Forms” no existe un nivel muy profundo de personalización por lo cual, al momento de presentarle a los encargados de la aprobación, no pueden pedir que se realicen muchos cambios ya que algunos cambios no pueden ser realizados por medio de “Google Forms”.

La solución para la personalización es la contratación de un desarrollador de web que pueda hacer una boleta electrónica exactamente como se necesita, esto es algo que no se podría hacer mediante la primera opción. El desarrollador web lograría hacer la boleta electrónica con un nivel de personalización mas profundo.

Como existiría un mayor nivel de personalización se podría realizar una encuesta a los asociados para ver que no les gusta de la boleta en físico y que desean de una boleta electrónica. De esta manera se pueden mejorar factores críticos como la comodidad del empleado, la efectividad de

las boletas, el cumplimiento de la meta mensual de las boletas de observación, y el manejo con la confidencialidad de la información que se ingresaría en la nueva boleta electrónica.

El precio de un desarrollador web anda entre \$20 a \$50 dólares la hora, esto es un precio que no todas las empresas se pueden dar el lujo de pagar, pero a Cargill le importa mucho la seguridad de sus empleados y de la información, aparte de esto Cargill es una empresa con muchos recursos económicos por lo cual no tendría mayor problemas en contratar un desarrollador web para la creación de una boleta electrónica que sea mas eficiente y cómoda para los asociados y para el encargado de la tabulación de las boletas.

Una de la desventaja seria que se tardaría mas tiempo en implementar ya que requiere de mas trabajo, implicaría realizar una investigación previa en cuanto a la efectividad de las boletas electrónicas, la contratación de un desarrollador web, la presentación de las ideas para la boleta electrónica y las varias revisiones y aprobaciones de la nueva boleta electrónica.

Es una inversión mayor en cuanto al tiempo y dinero, pero se realizaría una boleta electrónica que tome mas en cuenta la comodidad de los asociados y la confidencialidad de los datos.

### **3.2.1.3. Impacto de la propuesta**

Esta propuesta tendría un gran impacto en la empresa, la implementación de Boletas de observación ayudaría a los empleados a poder hacer una observación donde sea que estén, es decir no tendrían que ir a una oficina a buscar una boleta, sino que simplemente sacan su celular, abren el enlace y llenan el formulario.

Esto es un gran beneficio ya que disminuye el riesgo de que se le olvide al observador hacer la observación. Aparte de eso, esta implementación ayudaría a que se llegue de manera más constante a la meta de observaciones entregadas a nivel nacional. También le favorecería al encargado de las boletas la implementación ya que se ahorraría bastante tiempo y estrés con la recolección de boletas.

Es decir, no se le tendría que estar recordando a los asociados fuera de la ciudad que manden sus boletas por Expreco y esperar de uno a dos días para que lleguen. El tiempo invertido en el proceso de tabulación y creación de gráficos también se vería afectado de manera positiva ya que

el encargado de las boletas no se tardaría 8 horas en ingresar datos manualmente porque ya están directamente ingresados en una base de datos.

El problema original de esta propuesta es la falta de implementación de tecnologías en el proceso de tabulación de las boletas de observación, en general se invierten alrededor de 8 horas al mes tabulando las boletas de observación manualmente, pero la con la implementación de un formulario en línea al momento de que los asociados llenen los datos y lo manden, ya el programa que se utiliza (Google Forms) automáticamente tabula las respuestas en una base de datos.

Lo único que se debe de hacer es descargar la base de datos y copiar los resultados al documento de Excel que la empresa tiene, esto podría tardarse alrededor de 15-30 minutos tomando en cuenta que se deben de revisar los datos ingresados por los asociados. Al final la propuesta se podrá comenzar a medir el primer mes que se implemente un formulario en línea, así el encargado de la tabulación de las boletas de observación podrá comprar el antes y el después basándose en el tiempo requerido para completar la tarea.

Un trabajo de 8 horas que se logre realizar en alrededor de 30 minutos tiene un ahorro de un 90% en tiempo invertido.

El proceso de tabulación es el que tendría el mayor beneficio, pero también este cambio causaría un impacto en el medio ambiente. Se reduciría el aporte a la contaminación global y a la emisión de CO<sub>2</sub>, ya que no sería necesario mandar boletas de observación utilizando vías terrestres. Para finalizar, aparte de la disminución de CO<sub>2</sub> provocada por la disminución de utilizar servicios externos para mandar boletas de observaciones alrededor de todo el país se reduciría el uso de hojas de papel tamaño carta que proporciona la empresa para poder imprimir estas hojas de observaciones.

Se estima que se imprimen alrededor de 110 hojas tamaño carta en todo el proceso de impresión de boletas mensualmente, es decir que al año se utilizan alrededor de 1,320 hojas tamaño carta solamente para imprimir estas boletas de observación. Aparte de la disminución de hojas de papel también disminuiría levemente el uso y el tiempo estimado de cambio del cartucho de la tinta para las impresoras que se utilizan para imprimir estas boletas.

Aparte de esto también hay que tomar en cuenta la comodidad del empleado, la comodidad esta boleta electrónica se vería beneficiada ya que es mas fácil y mas rápido de llenar la boleta de manera electrónica porque hay instrucciones mas claras y el formulario no se podría enviar sin que este llena la información requerida. En físico es el caso contrario, las boletas se llenan como el asociado quiera, aunque exista una manera correcta de llenarla.

Si el asociado no le entiende al procedimiento de llenar la boleta la puede mandar incompleta, al mandar la boleta incompleta se recibe sin toda la información por lo cual requiere menos tiempo tabularla, pero existe menos información para analizar. Además de esto las boletas no se pueden regresar ya que tardaría mas tiempo y se gastarían mas recursos de la empresa. La comodidad del asociado es un factor de suma importancia que debe de seguir siendo investigada si se logra implementar esta propuesta.

Además de la comodidad también se debe de seguir investigando y se deben de recolectar datos sobre la efectividad de las boletas electrónicas en comparación a las boletas físicas. Se esperaría que al cambiar las boletas de físico a electrónico exista un mayor desempeño en la actividad de envió de boletas por parte de los asociados.

Esto se espera basado en la comodidad del asociado que incrementaría. Se espera que las boletas electrónicas sean mas efectivas que las físicas debido a varios factores. El primero es el tiempo requerido para llenar las encuestas, seguido por la complejidad del manejo de la boleta electrónica, el envió de estas boletas.

En general el proceso seria mas corto y mas efectivo ya que los factores mencionados anteriormente mejoran en comparación a las boletas en físico. Se tomaría menos tiempo para llenar las boletas, serian mas fáciles de llenar y por último serian mas fáciles de enviar y de recibir.

## **4. Capítulo IV**

### **4.1. Conclusiones**

1. Como conclusión, se logró brindar apoyo al departamento de Trade Marketing en las distintas actividades que se realizaron. Para realizar estas actividades se necesitaba implementar el conocimiento adquirido en las clases de la carrera como sistema de gestión logística para poder elaborar correctamente flujo gramas, las clases de estadística y laboratorio de programas estadísticos (Lab SPSS) para poder sacar estadísticas correctamente, generar gráficos y poder interpretar datos cuantitativos, imagen corporativa, mercadotecnia, entre otras. Todas estas clases fueron de gran ayuda para poder brindar un apoyo de alta calidad en las tareas desempeñadas.
2. Durante el transcurso del trimestre en la práctica profesional, se logró adquirir mayor conocimiento de los procesos de los cuales se encarga el departamento de Trade Marketing. Se obtuvo conocimiento de los procesos de compra, reparación y descartes de equipos fríos y calientes de la empresa mediante la elaboración de diagramas de flujos.
3. Para concluir se elaboraron dos propuestas de mejora a la empresa Cargill de Honduras que aportan soluciones y oportunidades de mejora para procesos que tiene la empresa. Una de las propuestas se logró implementar dentro del departamento de Trade Marketing que ha generado varios beneficios y seguirá siendo utilizada en el futuro.

## **4.2. Recomendaciones**

### **4.2.1. Recomendaciones para la empresa**

Para la empresa Cargill de Honduras se le recomienda generar un plan de inducción para practicantes que logren hacer la práctica en la empresa. Esto es de suma importancia ya que durante las 10 semanas de la práctica profesional no hubo una inducción acerca de los procedimientos de emergencia de situaciones que se pueden dar dentro de la empresa. Esto sería de mucha ayuda para los practicantes ya que se tendría un mayor conocimiento antes de que suceda algún evento imprevisto.

### **4.2.2. Recomendaciones para la institución**

Para UNITEC (Universidad Tecnológica Centroamericana) se le recomienda mejorar la organización y el proceso de apertura de clases debido a que este es muy cambiante. Casi nunca hay certeza de horarios de clases para el próximo trimestre hasta que ya es semana 10. Esto genera varios conflictos al momento de que un estudiante quiera organizar las clases que va a matricular el próximo trimestre.

También afecta gravemente a la institución, al querer asistir a un programa internacional que ofrece la institución se genera incertidumbre entre el estudiante debido a que la inscripción de los programas cierra antes que termine un trimestre. Puede ser que en semana 8 del trimestre se revise la tabla de horarios de clases y no exista un horario de clases abierto que se necesitaba para poder terminar las últimas clases y asistir al programa. Luego se ha dado el caso de que, al momento de matricularse si aparece el horario que se necesitaba para asistir al programa, pero resulta que ya es muy tarde debido a que las inscripciones han cerrado.

### **4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes**

Para los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales que realizarán su práctica profesional en Cargill de Honduras, se les recomienda repasar y tener listo los recursos anterior mente vistos en las clases de la carrera ya que van a necesitar la información para lograr un buen desempeño en las actividades a diario que tendrán que realizar dentro de la empresa. Así mismo funciona de apoyo ya que si en algún caso se olvida un tema visto en alguna clase y la actividad que se debe desarrollar se relaciona con el tema, fácilmente se puede buscar el tema en el portal o en las notas apuntadas dentro del cuaderno de la clase que presento ese tema.

## Bibliografía

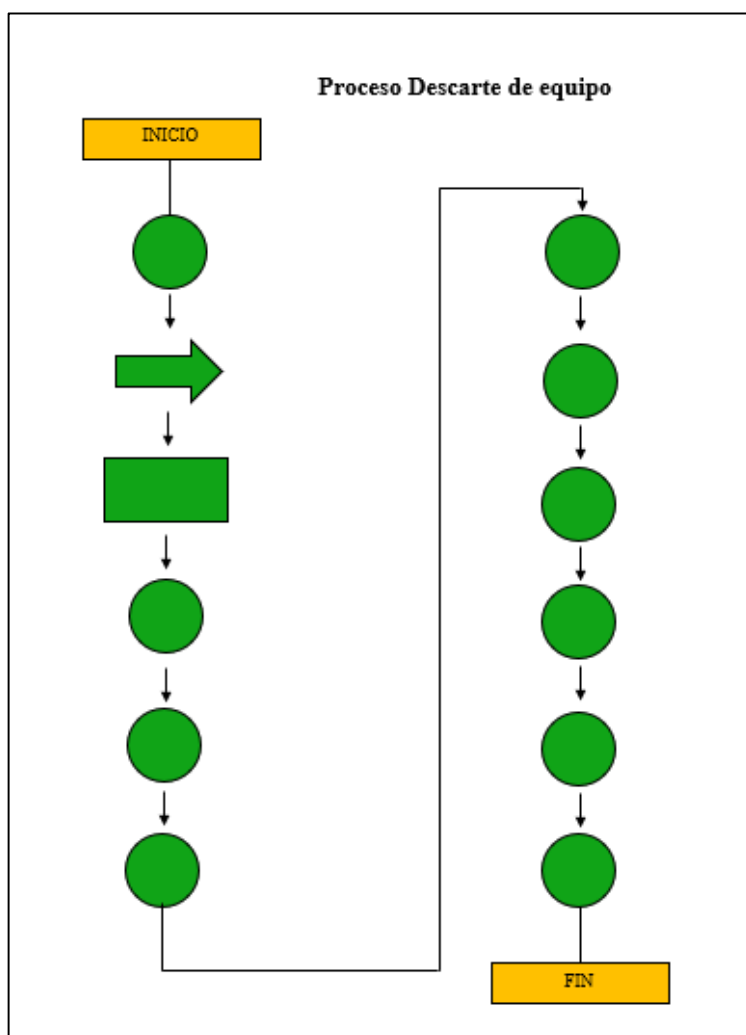
1. Amin. (2013, octubre 9). Material POP (PDV). Marketing Branding. <https://www.marketing-branding.com/material-pop-pdv/>
2. Antonio, M. (2012, octubre 29). Los 101 anglicismos más utilizados en marketing. Mglobal - Consultoría y Agencia de Marketing Razonable. <https://mglobalmarketing.es/blog/101-anglicismos-mas-utilizados-en-marketing/>
3. Cargill. (2020). Cargill Historia. Retrieved Enero 31, 2020, from <https://www.cargill.com.hn/es/historia>
4. Cargill Centroamérica. (2020). Recuperado el 10 de marzo de 2020, de <https://www.cargill.com.hn/es/marcas-en-honduras>
5. Cargill Incorporated. (2019). Nuestros Principios Guía. Obtenido de Cargill: <https://www.cargill.com/doc/1432076404195/guiding-principles-es.pdf>
6. Galeano Susana. (2019, mayo 22). Trade Marketing: ¿qué es y cómo aprovecharlo? Marketing 4 Ecommerce - Tu revista de marketing online para e-commerce. <https://marketing4ecommerce.mx/trade-marketing-que-es-y-cual-es-importancia/>
7. ¿Qué es Merchandising? (2020). Su Definición y Significado. (2019, julio 18). Concepto de - Definición de. <https://conceptodefinicion.de/merchandising/>
8. Zamora, D. (28 de Enero de 2019). Misión y Visión de Cargill . (P. Escobar, Entrevistador)



## Glosario

1. **Business to Business (B2B):** se refiere a empresas que se dedican a hacer transacciones comerciales con otras empresas. (Antonio, 2012)
2. **Target:** Destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio. (Antonio, 2012)
3. **Business to Consumer (B2C):** se refiere a empresas que se dedican a hacer transacciones comerciales con usuarios finales. (Antonio, 2012)
4. **Mercadeo:** Proceso mediante el cual las organizaciones crean valor para sus clientes y establecen relaciones sólidas con ellos obteniendo a cambio el valor de los clientes. (Antonio, 2012)
5. **Trade Marketing:** Conjunto de planes de acción y estrategias para transformar el punto de venta haciéndolo más atrayente para los consumidores con el fin de mejorar su experiencia de compra. (Antonio, 2012)
6. **Merchandising:** Es la distribución y comercialización de artículos que contengan como atractivo principal el logo o marca que caracterizan a la empresa que los producen. (¿Qué es Merchandising?, 2019)
7. **Branding:** Conjunto de acciones que generan imagen empresarial, credibilidad y reputación, dirigidas a la proyección de una imagen positiva para la sociedad. El branding resalta el conocimiento, la cultura y especialmente la gestión de la marca, que se convierte en el eje esencial de la estrategia empresarial. (Antonio, 2012)
8. **POP:** Hace referencia a todo aquel artículo promocional que un cliente puede “retener” (ya sea físico o mentalmente) y que sirve para que la publicidad se vuelva permanente. Técnicamente todo lo que se pueda dejar tu cliente y que le sirva para recordar a tu empresa. (Amin, 2013)
9. **PDV:** Se refiere a un acrónimo que significa “punto de venta”.
10. **Awareness:** Fase por la que pasa el consumidor antes de la compra. El futuro comprador empieza a estar alerta sobre las menciones que se producen sobre el producto que le empieza a interesar. (Antonio, 2012)



**Anexo 2.** Esquema de flujo grama para proceso de descarte de equipo

### Anexo 3. Visita a PDV Lácteos Diafanny



### Anexo 4. Lácteos Diafanny Idea de Fachada



## Anexo 5. Inspección de Góndolas en supermercado



## Anexo 6. Apoyo en filmación de video para uso interno



## Anexo 7. Boleta de observación (Programa de seguridad basado en conducta)

**Cargill** Tarjeta de observación de PSBC  
CPLA

Fecha:

Nombre del Observador:

Departamento Observado:

Turno:

**Clasificación de la observación según severidad del daño:**

Menores (lesión muy leve, como primer Auxilio)

Serio ( lesiones leves, irreversibles como Atenciones Médicas)

Mayor ( LTA, lesiones serias, desordenes musculoesqueléticos)

P.SIF( muertes, discapacidades, lesiones irreversibles, críticas o catastróficas)

POSITIVA ( buena actitud, cumplimiento de procedimiento, uso seguro, EPP)

Acción inicial:

ESTADOS	SI	NO
Fatiga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complacencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frustración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ERRORES	SI	NO
Mente no en la tarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ojos no en la tarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linea de fuego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equilibrio, tracción y/o agarre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LINEA DE PELIGRO:	SI	NO
EPP(Adecuado a la labor, bien puesto, en buen estado, bajo estándar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posición en la tarea (cayendose, puntos de atrapamientos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lugar apto para trabajar y autorizado para este fin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pantallas, barras y resguardos en su lugar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilización de trancado y etiquetado (candados y etiquetas correctamente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distancia adecuada de ojos que usan tijeras, cuchillos y herramientas punzocortantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Equipos y Herramientas	SI	NO
Seguras y en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correctas para la tarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un seguro de ellas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En un lugar seguro cuando no están en uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergonomía:	SI	NO
Es un movimiento repetitivo este	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Levantandose, agachandose o torciendose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alzando, jalando y/o empujando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uso de equipo móvil/ vehículos industrial	SI	NO
Tiene las licencias y permisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuada distancia entre vehículos u obstáculos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manejando con las uñas levantadas (por lo menos las horquillas alcanzan los 4 cms)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distancia de estacionamiento con llaves adecuadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parte del cuerpo dentro del montacargas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chequeo previo a su uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Procedimientos, normas y reglamentos	SI	NO
Entendidos y seguidos al pie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden y limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manipulación de cargas y paletas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Químicos etiquetados, manipulados y almacenados adecuadamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>