

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
FCAS**

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CARGILL DE HONDURAS

SUSTENTADO POR:

SHARON ELENA MARTÍNEZ ORELLANA

21611056

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADO EN FINANZAS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A

FECHA: JULIO,2019

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I	5
1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	6
1.1.1 Objetivo General.....	6
1.1.2 Objetivos Específicos	6
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	7
1.2.1 Reseña Histórica.....	7
1.2.2 Misión.....	8
1.2.3 Visión	8
1.2.4 Valores y Principios.....	8
CAPÍTULO II	9
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	10
2.1.1 Clasificación y archivo de facturas.....	10
2.1.2 Envío de facturas a Tegucigalpa.....	2
2.1.3 Manejo de notas de crédito por clientes	2
2.1.4 Manejo de notas de crédito por vendedor.....	3
2.1.5 Envío de cobranza de Cartera.....	4
CAPÍTULO III	5
3.1 PROPUESTA DE MEJORA	6
3.1.1 Antecedentes.....	6
3.1.2 Descripción de la Propuesta de Mejora	7
3.1.3 Costo – Beneficio de la Propuesta de Mejora.....	8
3.1.4 Impacto de la Propuesta de Mejora	10
CAPÍTULO IV	11
4.1 CONCLUSIONES.....	12
4.2 RECOMENDACIONES	12
4.2.1 Recomendaciones para Cargill de Honduras.....	12
4.2.2 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica Centroamericana.....	12
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	13
REFERENCIAS	14
GLOSARIO DE TÉRMINOS	15

RESUMEN EJECUTIVO

Cargill de Honduras es una empresa multinacional reconocida actualmente en el territorio hondureño; “Cargill ha operado en Centroamérica desde 1969 con dos negocios principales: carnes y aves de corral, y nutrición animal. Comercializan productos bajo las marcas más reconocidas y confiables alrededor del país y en el exterior.” (Cargill, 2019a)

La oportunidad de realizar la práctica profesional en Cargill de Honduras se obtiene conocimiento acerca de la comercialización de los diferentes productos en la parte norte del país, directamente con la marca reconocida de Pollos Norteño S.A. Mediante esa información se desarrolla un contacto directo con el cliente acerca de los procesos que se realizará para la entrega de los productos deseados y así llevar un control de las facturas efectuadas por cliente.

El conocimiento y detalle de los expedientes de los clientes es de suma vitalidad para el departamento de Créditos en Cargill de Honduras, de lo cual se expresa el límite de crédito que tendrá el cliente con la empresa y así sus formas de pago que efectuará en el transcurso del tiempo. El área de desarrollo de la practica profesional de este informe surge en el departamento de Crédito como asistente de analista de crédito Senior de los clientes de Cartera, realizando tareas como; Clasificación y archivo de facturas, Envío de facturas a Tegucigalpa, Manejo de notas de crédito por cliente, Manejo de notas de crédito por vendedor y Envío de cobranzas de clientes de Cartera.

A medida se desarrollan las tareas asignadas para tener un mejor manejo de la información financiera de cuentas por cobrar por parte de los clientes, surge una propuesta de mejora en el proceso administrativo del departamento. En la tarea del manejo de notas de crédito por cliente surge la pérdida de tiempo por parte del analista de crédito al revisar las notas individualmente y además que cuando se entregan dichas notas de crédito casi la mitad de estas tienden a ser devueltas por falta de información requerida para que la nota pueda ser aceptada por parte del Servicio de Administración de Rentas en Honduras conocido por sus iniciales como SAR¹.

Normalmente una propuesta de mejora se enfoca en procesos técnicos de una organización; sin embargo, existen métodos para le reducción de costos en los procesos administrativos, como lo es en el caso de el departamento de Créditos en Cargill de Honduras. La propuesta de mejora consiste en una implementación de una firma electrónica tercerizada por parte de la empresa TecniSign que es la única por los momentos certificada por la SAR en el manejo, control y validación de la información de los clientes. Este control tendrá la ayuda de la base de datos de Spring, que esta es utilizada para

1. Ver Glosario: SAR

efectuar facturas y notas de crédito por parte del vendedor hacia el cliente de ruta y además se conectará directamente con la base de datos SAP² de la organización, que es utilizada por los colaboradores administrativos incluyendo los analistas de crédito, así creando al final una sola información y tener una reducción de tiempo en el proceso de la revisión de las notas de crédito maximizando el recurso humano del analista de crédito.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se muestra el desarrollo de la práctica profesional previa la investidura al título de Licenciado en Finanzas realizado en el trimestre de Abril a Junio en la empresa Cargill de Honduras.

Cargill de Honduras es una empresa privada de origen estadounidense dedicada a la producción y venta de alimentos, productos y servicios agrícolas, financieros e industriales. Actualmente tiene 50 años de estar en funcionamiento en el territorio nacional con su primera adquisición de Pollos Norteño S.A. y su mayor fuerte en el comercio nacional es el procesamiento de alimentos congelados y además la venta de alimentos en grano para animales.

El desarrollo de la práctica profesional es entorno de la primera adquisición de Cargill en el departamento de Créditos como una ayuda al analista de crédito Senior encargado de Cartera, mediante este puesto se realiza el informe y se obtiene información que ayuda a plantear sus posibles mejoras ya sea dentro del departamento o para la empresa en general. El informe se divide mediante cuatro capítulos para tener un mejor entendimiento de la información que se desea analizar y comprender.

En el primer capítulo se muestra los objetivos general y específico del presente informe y lo que se desea desarrollar y adquirir al final del mismo, además se tiene información general de la empresa Cargill de Honduras, con su historia de cómo ha sido su comercialización en los últimos años en el territorio nacional y cómo han logrado abrir su conexión con Centro América.

En el segundo capítulo se tiene un detalle de las actividades realizadas en el departamento de Créditos y con ello el aprendizaje adquirido mediante cada desarrollo de dichas actividades. Al ser asistente del analista de crédito Senior de Cartera se delega responsabilidad con el cumplimiento de las tareas asignadas y con ello ser eficientes y maximizar los recursos de la empresa. Las actividades que se desarrollan son las siguientes; Clasificación y archivo de facturas, Envío de facturas a Tegucigalpa, Manejo de notas de crédito por cliente, Manejo de notas de crédito por vendedor y Envío de cobranzas de clientes de Cartera.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta de mejora que se desea cumplir en el planteamiento del objetivo general del primer capítulo. El desarrollo de la propuesta de mejora es el más complejo ya que tiene tres secciones de las cuales se desarrolla de la siguiente manera; primero, se muestran los antecedentes del problema que se desea eliminar o reducir a un máximo posible, segundo, se describe cómo se desea mejorar dicho problema mostrando soluciones reales y viables para poder llevarlo a

cabo y tercero, se muestra el impacto que tendrá esta propuesta de mejora ya sea directamente en el departamento que se está desarrollando la práctica profesional o tendrá un impacto más significativo en la empresa en general.

Por último, en el cuarto capítulo se plantean las conclusiones que se destacan basándose en el planteamiento de los objetivos general y específicos del primer capítulo, y además se muestra las recomendaciones que puede adquirir la empresa ya en un contexto general y para un posible mejoramiento del entorno laboral.

CAPÍTULO I

1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Generar una propuesta de valor que permita un mejor desempeño en el manejo y análisis de la información financiera.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Realizar trabajos de chequeo para tener un control del manejo de crédito de los clientes según su área de comercialización.
2. Tener un control de las notas de crédito que son dirigidas para clientes y vendedores.
3. Conocer el proceso que realiza el departamento de Crédito para realizar de manera adecuada la cobranza a los clientes.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

“Cargill es una empresa privada fundada en el año 1865, dedicada a la producción y venta de alimentos, productos y servicios agrícolas, financieros e industriales y es conformada mundialmente por 155,000 asociados en más de 70 países.” (Cargill, 2019d)

“Cargill es una corporación multinacional privada, con base en Minnesota, en los Estados Unidos... Ha crecido hasta ser la mayor corporación estadounidense que no cotiza en bolsa (en lo que respecta a las ganancias).” (Wikipedia, 2018)

A través de las décadas, Cargill ha permanecido leal a la visión de su fundador, W.W. Cargill: “ayudar a los productos a prosperar, conectar a los mercados y proveer a los consumidores los productos que están buscando.” (Cargill, 2019b)

Cargill opera en Centroamérica desde 1969 con dos negocios principales: carnes y aves de corral, nutrición animal.

“Cargill Centroamérica entró en el negocio de alimentos refrigerados cuando diversificó su negocio de alimentos para animales, al negocio de producción de pollo vivo, procesamiento y comercialización en Honduras en 1975 con Productos Norteños S.A conocido como PRONORSA.” (Cargill, 2019c, p. 5) Cargill ha continuado expandiendo su negocio a través de varias adquisiciones tanto a nivel nacional como internacional.

Cargill Honduras ha obtenido las siguientes adquisiciones que ha marcado su comercialización:

1969 Cargill adquiere la mayoría de la propiedad en “Alimentos Concentrados Nacionales” lo que conocemos por Grupo Alcon.

1975 Cargill adquiere “Productos Norteños S.A.”, una compañía avícola hondureña.

1979 Cargill adquiere “Embutidos Delicia”, un negocio local de embutidos.

2005 Cargill adquiere “San Miguel” y “Mike’s”, negocios de embutidos en Honduras.

1.2.2 Misión

“En el 2020 seremos el socio elegido por tener marcas líderes que ofrecen soluciones ágiles e innovadoras, contando con asociados comprometidos que hacen prosperar a nuestra comunidad.” (Cargill, 2019c, p. 6)

1.2.3 Visión

“Seremos la compañía líder de América Central en la industria de alimentos para animales; reconocidos como el socio elegido por empleados, clientes, proveedores y comunidades.” (Cargill, 2019c, p. 6)

Líder: Ser reconocidos como influenciadores que anticipan necesidades, crean soluciones y establecen estándares a seguir.

Socio Elegido: Ser ganadores del reconocimiento como la mejor opción para el éxito mutuo.

1.2.4 Valores y Principios

Los Principios Guías reflejan la historia y expresan las creencias éticas compartidas. Recuerdan que lo importantes no solo son los resultados que alcanzan, sino también la forma en lo se hacen.

1. Respeto a la Ley.
2. Conducir el negocio con integridad
3. Mantener registros precisos y honestos.
4. Honrar las obligaciones comerciales.
5. Tratar a las personas con dignidad y respeto.
6. Proteger la información, los activos e intereses de Cargill.
7. Asumir el compromiso de ser un ciudadano global responsable.

CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

Cargill siendo una empresa de gran magnitud tanto en territorio nacional como internacional cuenta con una vasta cartera de clientes y en especial Cargill de Honduras que cuenta con distintos productos a su comercialización. El departamento del desarrollo de este informe de práctica profesional es Crédito que este es el encargado de tener un manejo y control de las cuentas por cobrar de la empresa en el territorio nacional en el segmento norte del país.

Las actividades realizadas son:

2.1.1 Clasificación y archivo de facturas

Una de las actividades rutinarias y de chequeo son el manejo de facturas que son entregadas al departamento, para la realización de esta actividad se tiene un proceso que el departamento lo maneja para tener un control que todas las facturas que tuvieron lugar en el reporte ya se de Spring³ o SAP estén físicamente en el departamento.

Cuando el vendedor llega a Planta Pronorsa y finaliza su día laboral, este tiene la obligación de realizar su respectiva liquidación y se entrega todas las facturas y notas de crédito realizadas en el transcurso del día al departamento de Liquidación⁴. Cuando se tiene toda factura y nota de crédito, el departamento de Liquidación crea un reporte de lo recibido ese día como tal y se entrega al departamento de Crédito. Posteriormente, cuando se entrega el paquete completo (reporte, facturas y notas de crédito) tienen como prioridad el equipo de Cargill Business Service conocido como CBS⁵ clasificar sus facturas y notas de crédito correspondiente a su cartera de clientes establecida como son:

- Operadora del Oriente
- Walmart
- Colonial
- Price Smart

Antes de archivar las facturas del día anterior, se tiene que clasificar ciertas facturas que son manejadas para la cobranza ya establecida durante la semana y estas mismas se dividen en dos grupos que son Supermercados⁶ y Cartera⁷.

3. Ver Glosario: Spring

4. Ver Glosario: Liquidación

5. Ver Glosario: CBS

6. Ver Glosario: Supermercado

7. Ver Glosario: Cartera

En los clientes de Supermercados encontramos:

- Los Andes
- El Éxito
- La Económica
- Totos
- Dos Caminos
- Ocotepeque
- Selecto

En los clientes de Cartera encontramos:

- Camino Real
- Banasupro
- Delicias del Carmen
- La Colonia
- Fire Ice Altia
- Sushiito
- Mc Donald's
- Comega

Cuando estas facturas son apartadas y archivadas según su sobre correspondiente volvemos a la clasificación de las facturas restantes, lo que se realiza es una clasificación final para archivar. Esta clasificación se divide en Ruteo⁸ y Food Service⁹. Cuando se obtiene dicha clasificación es el momento de archivar las facturas por orden de fecha.

8. Ver Glosario: Ruteo

9. Ver Glosario: Food Service

2.1.2 Envío de facturas a Tegucigalpa

En la actividad de clasificación y archivo de facturas se realiza la clasificación de facturas de clientes de Cartera, las facturas de los clientes que son enviadas a Pronorsa de Tegucigalpa son:

- La Colonia
- Delicias del Carmen
- Banasupro
- Mc Donald's

Para el cliente La Colonia, estas facturas son enviadas al Analista Senior encargado de Supermercado, las facturas son enviadas a Tegucigalpa ya que la cobranza de dicho cliente surge en esa localidad y además el cliente pertenece a dicho Analista Senior¹⁰.

Cuando se realiza el envío de facturas de La Colonia, la factura debe de cumplir con varios requisitos:

- La factura original debe ir adjuntada con un albarán de La Colonia.
- Dicho albarán debe contener dos sellos, el primer sello es el de Recibido que debe de estar firmado; el segundo sello es el número de La Colonia a que pertenece.
- Por ultimo debe ir adjuntada la orden de compra que se realizó.

Si a una de las facturas les hace falta un requisito y es enviada a Tegucigalpa, esta es regresada al departamento hasta que es enviada con todos los requisitos correspondiente.

El envío de las facturas de La Colonia es una actividad que se envía todos los días.

Para los clientes Delicias del Carmen y Banasupro, estas facturas son enviadas al Analista Senior encargado de Cartera, las facturas son enviadas a Tegucigalpa ya que la cobranza también se realiza en dicha localidad y además el cliente pertenece a dicho Analista Senior.

Cuando se realiza el envío de facturas de Delicias del Carmen, la factura original debe cumplir con el único requisito que debe de estar adjuntada con un albarán de dicho cliente.

||

Cuando se realiza el envío de facturas de Banasupro, se debe identificar si es solamente Banasupro o Banasupro/Megasupro. Para el envío de facturas de Banasupro se debe cumplir con el único requisito que la factura original debe estar adjuntada con un albarán de dicho cliente. Para el envío de facturas de Banasupro/Megasupro se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- La factura original debe ir adjuntada con un albarán de Banasupro.
- Además debe ir adjuntada con un albarán de Megasupro.

El envío de las facturas de Delicias del Carmen y Banasupro es una actividad que se envía una vez a la semana.

Por último el cliente Mc Donald's, sus facturas son enviadas al Analista Senior encargado de Cartera en Tegucigalpa, ya que la cobranza se realiza en dicha localidad; sin embargo, el cliente pertenece al Analista Senior encargado de Cartera en San Pedro Sula.

Cuando se envían las facturas originales de Mc Donald's estas deben ir adjuntadas con un formato de cobranza de una semana, para cuando la cobranza llegue a Tegucigalpa solamente se envíe con el encargado de cobrar a dicho establecimiento.

2.1.3 Manejo de notas de crédito por clientes

En la actividad de clasificación y archivo de facturas se menciona cómo las facturas y notas de crédito son llegadas al departamento de Crédito, en esta actividad se realiza el control y manejo de notas de crédito por cliente.

Las notas de crédito por clientes son generadas cuando los vendedores principalmente de Ruteo y Food Service llegan en un acuerdo con el cliente en cuanto una disminución de precio de los productos, también puede suceder que ya esté negociado con el supervisor de ruta o directamente con el departamento de Crédito.

Una nota de crédito es un comprobante de la salida del producto por parte del vendedor.

El manejo para conocer que una nota de crédito por cliente este completa y que pueda pasarse a contabilizarse como una disminución de faltante a favor del vendedor debe de tener los siguientes requisitos:

- Nombre completo
- Número de identidad
- Firma

Existen muchas situaciones que la nota de crédito requiere de más tiempo para tener finalizado un reporte al día, ya puede ser por:

- Nombre incompleto
- El nombre no coincide con el número de identidad
- Número de identidad incorrecto

Cuando se tiene una las situaciones anteriores y se desea completar dicha nota y esta ya tiene la letra de la persona que firma, solo se requiere del número de identidad de dicha persona, cuando este se logra identificar en la nota de crédito, se busca la información deseada en la plataforma del Censo Nacional Electoral¹¹ que se encuentra en la página oficial del Tribunal Supremo Electoral¹² de Honduras. En la plataforma se podrá encontrar el nombre completo de la persona que firmó la nota de crédito y puede ser pasada a contabilizarse en el sistema SAP.

Las notas de crédito que no pudieron identificarse en la plataforma del TSE o simplemente estaban vacías son devueltas al vendedor correspondiente para que esta sea llenado nuevamente y cumpla con los requisitos deseados para ser rebajadas a favor del vendedor.

2.1.4 Manejo de notas de crédito por vendedor

Las notas de crédito por vendedor son generadas cuando el vendedor realiza las recargas durante el día tiene la obligación que antes de salir a dejar un pedido de Supermercado o Food Service pasar por el área de Báscula con su vehículo asignado para ser pesado y tener un control de la salida del producto en cuanto a peso neto. Cuando el vendedor llega a su destino a dejar dicho pedido este vuelve a ser pesado con su vehículo asignado y se vuelve a generar la cantidad de peso entregado.

La diferenciación de peso del producto antes de salir de Planta Pronorsa con el peso del producto entregado al cliente, es porque el pedido que se recarga se encuentra congelado y cuando llega a su destino el producto merma creando así una disminución de peso al que se reportó en la primera vez.

La nota de crédito por vendedor sirve para completar el peso de la salida del producto de Planta Pronorsa con el de su destino con el cliente.

Una nota de crédito por vendedor debe de cumplir con varios requisitos para ser posteada y balancear la carga del vendedor de dicho día que son:

- Nombre completo
- Número de identidad
- Firma
- Fecha que realiza el llenado

Cada vendedor tiene la obligación de pasar por el departamento y completar en persona las notas de crédito efectuadas en cada entrega que realizó.

2.1.5 Envío de cobranza de Cartera

En esta actividad se realiza la preparación cobranza de los clientes de Cartera, como se menciona en la actividad de Clasificación y archivo de facturas, los clientes de Cartera son aquellos que se tiene un contacto más directo y además se tiene estipulado el día de la semana que se realizará la cobranza, son los siguientes clientes:

- Fire Ice Altia
- Sushiito
- Mc Donald's
- Comega

Para la realización de la cobranza de Cartera se utiliza un formato ya establecido, que tiene los siguientes detalles:

- Nombre del cliente
- Número de factura
- Fecha de emisión
- Fecha de vencimiento
- Monto de la factura

Cuando se obtiene el llenado del formato de la preparación de cobranza se adjunta las facturas que se realizará en ese momento, cuando el paquete está listo este se manda con el Cobrador para que se efectúe dicha operación. Se realizan dos copias del formato de la cobranza ya que ambas se tienen que enviar al cliente; sin embargo, una es devuelta, sellada y firmada que dicha cobranza se realizó con éxito para ser adjuntada en el expediente de dicho cliente.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

3.1.1 Antecedentes

El departamento de Créditos de Cargill de Honduras cuenta con un documento legal llamado Notas de Crédito, que estas pueden ser emitidas hacia los vendedores o hacia los clientes.

La nota de crédito por parte de los clientes son una de las más complejas ya que estas para poder ser contabilizadas a favor del vendedor que el producto fue entregado al cliente, debe de cumplir con ciertos requisitos para que en una auditoría no se le aplique sanciones por incumplimiento de dichas notas de crédito, que son:

- Nombre completo de quién recibe
- Número de identidad
- Firma

“La nota de crédito permite a las empresas, de una manera sencilla, corregir errores en sus facturas emitidas, otorgando un saldo a favor de sus clientes. Ese saldo podrá ser empleado en el futuro para futuras compras, con lo que el vendedor se asegura esa entrada de dinero para la empresa.” (Lescanoh, s. f.)

Actualmente los vendedores de Ruteo y Food Service entregan al departamento de Liquidación alrededor de 50 notas de créditos, estas sin contar las notas de crédito creadas hacia Distribuidores, Supermercados y CBS. El desarrollo de la propuesta de mejora se basa en Ruteo y Food Service, esto quiere decir en los clientes de Cartera.

Algunos de los ejemplos más usuales en los que se suele emplear la emisión de este documentos son:

- Proporcionar algún descuento al cliente, el cual no se especificó en la primera factura.
- Corregir errores de la factura original, como por ejemplo diferencias en precios entre importe cobrado y facturado.
- Devoluciones del cliente por mercancía dañada.
- Anulaciones o bonificaciones.

El analista de crédito se tarda alrededor de 2 horas revisando cada nota de crédito individualmente, este proceso consta primero de la identificación del número de identidad de la persona que firma la nota de crédito, cuando se logra identificar verificamos la validez del nombre de dicha persona en la

plataforma del Tribunal Supremo Electoral mejor conocido como TSE, donde podemos encontrar el Censo Nacional de la Personas actualizado hasta el año 2018. Cuando el número de identidad es correcto debe de coincidir con el nombre de la persona quién recibió la nota de crédito, y si es así completar el nombre de este si es necesario. El proceso de completación del documento es válido ya que se obtiene la firma de la persona que recibió el producto. Cuando no se puede completar dicha nota de crédito esta tiene que ser devuelta al vendedor para que vuelva a realizar el proceso con el cliente y verificar que la información sea la correcta para que la nota de crédito sea aprobada.

En un promedio entre los meses de Marzo – Mayo se logra identificar el promedio recibido de notas de crédito, que son aproximadamente 50 notas diarias; de las cuales, el 34% de estas tienen que ser devueltas a los vendedores para que repitan el proceso para la validación de las notas de crédito. Esto quiere decir que, si se reciben diariamente 50 notas de estas 17 notas deben de ser devueltas. El problema cuando se repite el proceso tienden a tardarse hasta dentro de 3 – 5 meses para que la nota sea devuelta con la información correspondiente y pueda finalmente contabilizarse a favor del vendedor.

3.1.2 Descripción de la Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora para este tipo de problema que es el proceso tardío de las notas de crédito por cliente, es mediante una empresa certificadora que pueda implementar la firma electrónica en el documento.

TecniSign es la primera y única empresa privada en el territorio nacional certificada por el Gobierno de Honduras mediante la Dirección General de Propiedad Intelectual conocido como IP, que brinda servicios entorno a la firma electrónica de los documentos legales. Este proceso consiste en que cada dispositivo que tiene el vendedor tiene el sistema Spring que ayuda a facturar y efectuar las notas de crédito y es por ende que cada dispositivo se le añadirá el sistema de TecniSign que es un complemento para el manejo de la información del cliente.

Cuando sea añadido el sistema TecniSign al dispositivo del vendedor este podrá tener la información como el nombre completo de la persona encargada de recibir los productos en la localidad del cliente, además conjunto se le proporcionará el número de identidad de dicha persona, y por ultimo cuando el cliente firme personalmente la nota de crédito en el dispositivo, el sistema TecniSign realizará una validación de la firma conjunto la información brindada en el documento.

El proceso del sistema TecniSign consistirá en la validación de la firma, en la verificación de los datos del sistema, y además el control de la información que se vinculará con el sistema Spring del vendedor.

Creando al final del día una sola información del reporte de las actividades vendidas por cada vendedor. Esta información se traslada mediante la base de datos de la empresa y se visualiza en el sistema SAP que utilizan los colaboradores administrativos de Cargill de Honduras.

Al final del día cuando el vendedor realice su liquidación cotidiana y se entreguen las facturas y notas de crédito al departamento de Liquidación, solo se verificará en el sistema SAP si la nota de crédito fue entregada con los datos correspondientes y además que esta esté en físico para tener la seguridad de contabilizarla a favor del vendedor.

3.1.3 Costo – Beneficio de la Propuesta de Mejora

Los costos por la implementación del sistema TecniSign en los dispositivos del vendedor son las siguientes:

Sistema TecniSign

Licencia e Implementación del Sistema	L 40,000.00	L 40,000.00
Instalación por dispositivo	L 5,500.00	L 176,000.00
Capacitación por vendedor	L 1,000.00	L 32,000.00
		<u>L 248,000.00</u> anual

La licencia del sistema TecniSign con la capacitación que deben de recibir los vendedores tiene que ser renovada cada 3 años para una mejora del uso del sistema.

Al momento que se implemente el sistema TecniSign en la red de trabajo de Cargill de Honduras sección Pronorsa, se maximizará las horas de trabajo del analista de crédito y además se reducirán los costos de papelería que son utilizados únicamente para la impresión, reimpresión y ordenamiento de las notas de crédito. Con dicha reducción se podrá realizar la inversión de la implementación del sistema TecniSign, sin embargo, la reducción se mostrara en varios años y se tiene que buscar un préstamo que cubra los costos de la implementación. Por ende, el préstamo por L.248,000 se realizará con el banco Bac Credomatic ya que este es el más utilizado y de confianza para Planta Pronorsa, se otorga una tasa de interés del 25% que se pagará en 5 años.

Con la información anterior, se muestran los siguientes flujos de efectivo:

Flujo de Efectivo Proyectado							
Notas de Crédito Anual							
Cargill de Honduras							
	0 Año	1 año	2 Año	3 Año	4 Año	5 Año	
Saldo Inicial	L	-	L 93,737.94	L 187,475.88	L 209,213.82	L 302,951.76	
Ingresos:							
Ahorro en Salario	L	154,687.50	L 154,687.50	L 154,687.50	L 154,687.50	L 154,687.50	
Ahorro en Costos Administrativos	L	26,400.00	L 26,400.00	L 26,400.00	L 26,400.00	L 26,400.00	
Préstamo	L 248,000.00						
Nota de Crédito							
Nota Faltante							
Total entradas	L 248,000.00	L 181,087.50	L 274,825.44	L 368,563.38	L 390,301.32	L 484,039.26	
Egresos:							
Implementación Sistema	L 40,000.00			L 40,000.00			
Instalación x Dispositivo	L 176,000.00						
Capacitación x Vendedor	L 32,000.00			L 32,000.00			
Gastos Financieros		L 58,883.89	L 50,892.67	L 40,658.07	L 27,550.29	L 10,762.75	
Abono a Capital		L 28,465.67	L 36,456.89	L 46,691.49	L 59,799.27	L 76,586.68	
Total salidas	L 248,000.00	L 87,349.56	L 87,349.56	L 159,349.56	L 87,349.56	L 87,349.43	
Saldo Efectivo	L -	L 93,737.94	L 187,475.88	L 209,213.82	L 302,951.76	L 396,689.83	

Obteniendo los resultados de los flujos de efectivo proyectado a 5 años, conforme al pago de la inversión, se puede obtener los resultados del tiempo que tardará la propuesta en recuperar la inversión y también el beneficio que se obtendrá en solo ese periodo de tiempo.

Periodo de Recuperación			Acumular			
Inversión Inicial	0	-L	248,000.00	-L	248,000.00	
Año	1	L	93,737.94	-L	154,262.06	
Año	2	L	187,475.88	L	33,213.82	1.82
Año	3	L	209,213.82	L	242,427.64	
Año	4	L	302,951.76	L	545,379.40	
Año	5	L	396,689.83	L	942,069.23	
TIR					64%	
VNA		L	308,168.76			
Inversión		L	248,000.00			
Costo Beneficio					1.24	

En resumen, los resultados costo – beneficio de la propuesta de mejora son favorables para la implementación del sistema teniendo:

- Una tasa interna de retorno conocida como TIR = 64%
- Un valor presente neto conocido como VNA = L.308,168.76
- Un costo beneficio = 1.24
- Se recupera la inversión en un periodo de 1.82 años.

Periodo de Recuperación Descontado				Valor Presente	Acumulada	
Inversión Inicial	0	-L	248,000.00	-L	248,000.00	-L 248,000.00
Año	1	L	93,737.94	L	74,990.35	-L 173,009.65
Año	2	L	187,475.88	L	119,984.56	-L 53,025.08
Año	3	L	209,213.82	L	107,117.48	L 54,092.39
Año	4	L	302,951.76	L	124,089.04	L 178,181.43
Año	5	L	396,689.83	L	129,987.32	L 308,168.76

2.50

Tomando en consideración del valor del dinero en el tiempo se refleja el periodo de recuperación descontado y se concluye que el tiempo de tardanza en recuperar la inversión es de 2.50 años.

3.1.4 Impacto de la Propuesta de Mejora

Al finalizar se muestra una maximización de los recursos por parte de los analista del departamento de Crédito, reduciendo costos de papelería y así tener un mejor manejo del control de la información de las notas de crédito por cliente.

La tardanza de las notas de crédito se reducirá se 5 – 1 mes para ser completadas. Como se muestra en la tabla siguiente:

Tiempo	Tardanza
Año 1	3 meses
Año 2	2 meses
Año 3	1 mes
Año 4	1 mes
Año 5	1 mes

Además en ese periodo de tiempo se puede observar la aceptación de la firma electrónica por parte de los clientes y así expandirlo en área de clientes de Supermercado, clientes de CBS hasta en notas por parte de los vendedores.

CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES

1. Para tener un control del manejo de crédito de los clientes se realizan varias actividades rutinarias para resguardar toda la información debida.
2. Mediante la propuesta de valor se brinda una solución acerca de la eficiencia del tiempo para las notas de crédito de clientes, y así, con la aceptación del mismo se traslada la propuesta a las notas de crédito de vendedores.
3. Cada cliente tiene un trato personalizado para adquirir fidelidad hacia la empresa, por ende, su cobranza se establece cuando se llega a un acuerdo por parte de ambos lados.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendaciones para Cargill de Honduras

- En cada lugar de trabajo en Cargill de Honduras se tiene una cafetería de lo cual es utilizada para los 3 tiempos de comida que una persona debe realizar, al finalizar dicho tiempo los desperdicios son colocados en un solo depósito de basura. Una recomendación es promover el reciclaje de la división de los alimentos orgánicos con los utensilios plásticos que se utilizan diariamente. Así teniendo un resultado positivo para el ambiente.
- Brindar un mayor conocimiento sobre los procesos que se vinculan con las tareas asignadas a los practicantes en cada departamento, y así el practicante conoce el grado de responsabilidad que se le otorga en cada asignación y se obtiene un desempeño con mayor efectividad.

4.2.2 Recomendaciones para la Universidad Tecnológica Centroamericana

- Brindar una mejor capacitación de las personas encargadas del servicio al cliente hacia los estudiantes, creando así una mejor comunicación y traslado de la información que se desea conocer en ese momento; también brindando solución efectiva o el proceso que se debe someter el estudiante para la solución dicho problema.

- Se conoce que a medida pasan los años se obtiene más conocimiento de ciertos temas especializados y es por ende la importancia de las actualizaciones de los p nsum de cada carrera universitaria, así podrá actualizarse cada 5 – 8 años dependiendo de las necesidades de cada carrera para crear profesionales activos en el mundo.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

- Cuando se desarrolla un estudiante en la carrera de su elección tienden a no salir o a no seguir creciendo en cuanto a conocimiento teórico o aprender habilidades para poder desarrollarse en el mundo laboral, el estudiante debe ser constante en innovarse, ver ideas creativas de negocio y tener seguridad de los conocimientos adquiridos.
- El estudiante debe aprender a reconocer que todas las clases de la carrera son importantes, desde el aprendizaje de Ofimática hasta una clase como Gerencia Financiera. Estas nos ayuda a tener un equilibrio del manejo de las herramientas en un área laboral y también tener un razonamiento de la información que se exponga.

REFERENCIAS

Cargill. (2019a). *Cargill*. Recuperado de <https://www.cargill.com.hn/es/sobre>

Cargill. (2019b). *Cargill Historia*. Recuperado de <https://www.cargill.com.hn/es/historia>

Cargill. (2019c). *Manual del Programa de Inducción Regional. 5*.

Cargill. (2019d). *Sobre Cargill*. Recuperado de <https://www.cargill.com.hn/es/inicio>

Lescanoh, J. (s. f.). Nota de Crédito. 2017. Recuperado de <https://www.reviso.com/es/que-es-una-nota-de-credito>

Wikipedia. (2018). Cargill. En *Wikipedia*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cargill>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. SAR: Servicio de Administración de Rentas, es una entidad responsable del control, verificación, fiscalización y recaudación de los tributos con autoridad y competencia a nivel nacional.
2. SAP: Sistema utilizado por los colaboradores de Cargill de Honduras para contabilizar sus actividades diarias.
3. Spring: Sistema utilizado primordialmente por vendedores para la emisión de facturas y que se traslada la información a la red de trabajo.
4. Liquidación: departamento que se encarga de verificar que todos los documentos entregados por el vendedor estén debidamente registrados.
5. CBS: Cargill Business Service situado en Centroamerica en Heredia, Costa Rica.
6. Supermercados: son clientes que tienen una comercialización más amplia ya sea en una ciudad en específico o alrededor del país.
7. Cartera: son clientes que tienen un expediente oficial abierto que su información ayuda a saber su límite de comercialización pero su comercialización es de mediano rango.
8. Ruteo: es la ruta establecida que cada vendedor tiene asignado y sus clientes no son habituales de compra pero siempre se tiene una relación directa con ellos.
9. Food Service: es la ruta por vendedor que tiene como objetivo vender la mayor cantidad variedad de producto posible a un precio ya acordado.
10. Analista Senior: es aquella persona encargada de clientes de Cartera y con ello vendedores que realizan Ruteo y Food Service, para la realización de cada cobranza.

