

UNIVERSIDAD TECNÓLOGICA CENTROAMERICANA
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
SOCIALES

INFORME PRÁCTICA PROFESIONAL
TRADER CENTRO DE DISTRIBUCION

SUSTENTADA POR:

EDWIN ARMANDO DEL CID MEJÍA

11411229

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

INTIBUCA.

HONDURAS, C.A.

JULIO 2022

Agradecimiento

Agradecerle a Dios por darme sabiduría para poder terminar mi carrera con exitos, por darme salud durante todo este tiempo, darme valor y disciplina en todo momento.

Mi más sincero agradecimiento a Trader Distribuidora por darme la oportunidad para realizar mi práctica profesional, desde el primer momento que asistí a dicha institución ha sido una grata experiencia, la cual me ha dejado un gran aprendizaje.

Agradeciendo de una manera muy sincera a todos los compañeros y supervisores por todo el conocimiento compartido, consejos y por todo lo aprendido a nivel personal y nivel profesional. Agradecido por la paciencia, el tiempo, apoyo y dedicación de mis supervisores para que tuviera una buena experiencia durante las 10 semanas de práctica.

Darle las gracias a mi madre por ser el pilar fundamental para que lograra cumplir esta meta, por su arduo esfuerzo, por estar para mí en todo momento y por darme la oportunidad de tener una educación de alta calidad, también a mi papá por siempre estar con su apoyo incondicional y por siempre creer en mí. A si mismo agradezco a mi abuela, tía, hermana y demás familiares por darme aliento en todo momento y el apoyo para lograr cumplir cada una de mis metas.

Gracias a mis amigos y compañeros quienes me dieron muchas alegrías, experiencias y sobre todo conocimiento a lo largo de mi carrera.

Edwin Armando Del Cid Mejía

ÍNDICE

Agradecimiento.....	6
Resumen Ejecutivo	11
CAPÍTULO I. GENERALIDAD DE TRADER DISTRIBUIDORA	13
1.1 Objetivos de la práctica profesional.....	13
1.1.1. Objetivo General	13
1.1.2 Objetivo específico.....	13
1.2. Generalidades de la empresa	14
1.2.1. Reseña Histórica.....	14
1.2.2. Misión	14
1.2.3. Visión	14
1.3 Valores de la empresa	15
1.3.1. Transparencia.....	15
1.3.2. Honestidad	15
1.3.3. Compromiso.....	15
1.3.4. Respeto	15
1.3.5. Trabajo en equipo	15
1.3.6. Puntualidad	15
1.3.7. Responsabilidad Social.....	16
1.4 Organigrama General de Trader Distribuidora.....	17
1.5 Descripción del Departamento de Mantenimiento y Logística	18
1.6 Servicios Trader Distribuidora.....	18
1.6.1 Trader Market.....	18
CAPITULO II. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	19
2.1 Departamento de Mantenimiento y Logística	19
2.1.1 Realizar pedidos a cerveceria Hondureña.....	19
2.1.2 Revisión de pautas en zona de bodega.....	19
2.1.3 Control y chequeo de unidades de la empresa.....	19
2.1.4 Ingresar inventario y revisión de productos en plataforma Odoo.....	20
2.1.5 Control de gastos de combustible en las unidades.....	20
2.1.6 Charlas a encargados de entregas.	20
2.1.7 Charlas a choferes.....	21
2.1.8 Compra de repuestos.....	21
2.1.9 Planificación de rutas diarias.	22
2.1.10 Asignación de Ayudantes a las Rutas.	23
2.1.11 Mantenimiento de inyectores en unidades.	24
2.1.12 Chequeo de kilometraje por ruta diaria.....	24
2.1.13 Requerimientos de unidades.	25
CAPITULO III. ACTIVIDADES DE MEJORA.....	27
3.1 Actividades de mejora implementadas	27
3.2 Situación actual	27
3.3 Propuestas.....	28
3.3.1 Capacitaciones periódicas de trabajo en equipo, motivación, ventas y atención al cliente.....	28
3.3.2 Impacto en la aplicación de la propuesta de Valor.....	28

3.4 Propuesta de mejora	29
3.4.1 Sistematización del problema	29
3.2.2 Justificación de la respuesta	29
3.4.3 Planteamiento del Problema	29
3.4.4 Objetivos Generales.....	29
3.4.5 Objetivos específicos	30
3.2.6 Justificación.....	30
3.4.7 Soluciones	31
3.4.8 Recomendaciones.....	34
3.5 Logística y transporte de mercancías	35
3.6 Gestión de transporte de carga terrestre	35
3.7 Cuadro horas de salida y de llegada de rutas al azar	37
<i>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>.....	38
4.1 Conclusiones	38
4.2 Recomendaciones	39
4.2.1 Recomendaciones a Trader Distribuidora.....	39
4.2.2 Recomendaciones a UNITEC	39
4.2.3 Recomendaciones a estudiantes	40
<i>Bibliografía</i>	41
<i>Glosario</i>	42
<i>ANEXOS</i>.....	43

INDICE DE ANEXOS

Ilustración 1 Mantenimiento de inyectores en unidades	43
Ilustración 2 Repuestos de equipo de transporte	43
Ilustración 3 Charlas a choferes.....	44
Ilustración 4 Charlas a personal de entrega	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organigrama Trader Distribuidora	17
Tabla 2 Planificacion de rutas diarias.....	23
Tabla 3 Asignacion de ayudantes a rutas.....	24
Tabla 4 Formato de mapeo de rutas diarias	25
Tabla 5 Requerimientos de unidades.....	26
Tabla 6 Horarios de salida para rutas establecidas	32
Tabla 7 Horas de salida y llegada de rutas	37
Tabla 8 Horas de salida y llegada de rutas	37

Resumen Ejecutivo

Trader Distribuidora es una empresa que se ha desempeñado como distribuidor de productos de la Cervecería Hondureña dentro de los departamentos de Lempira, La Paz y principalmente Intibucá. La misma inicia en el año 1984 con el propósito de ser una empresa líder en distribución de la zona brindando un servicio de calidad y a su vez, una nueva fuente de empleo para más de 50 familias dentro de la zona.

El presente informe menciona cada una de las actividades realizadas, experiencias vividas, como una serie de propuestas de mejora durante el desarrollo de la práctica profesional en el lapso de 10 semanas dentro del departamento de mantenimiento y logística de la empresa Trader Distribuidora, previo a la obtención del título en Licenciatura de Administración Industrial y de Negocios. Dentro del departamento de mantenimiento y logística, se realizan diversas funciones como lo son el control preventivo de las instalaciones, equipos, como los procesos operativos de transporte y distribución de cada uno de los productos en sus puntos de ventas establecidos.

La práctica profesional busca poner en práctica cada uno de los conocimientos adquiridos durante el curso de cada una de las clases para la obtención al título de pregrado de la Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios. Con el pasar de las semanas se conocieron cada una de las actividades que se realizan dentro del departamento establecido, identificando así una serie de fortalezas y debilidades por las cuales se determinan una serie de propuestas de mejora para la empresa Trader Distribuidora. Estas propuestas impactarán enormemente el departamento de

Mantenimiento y Logística entre ellos, conductores, usuarios como el beneficio general de la empresa al tener un mejor rendimiento de parte de sus empleados.

Cada una de las propuestas tiene el fin de brindar enormes beneficios a la empresa para que así cada uno de sus miembros como futuros practicantes pueda desempeñarse en un ambiente laboral totalmente seguro, como con el equipo y herramientas necesarias, facilitando así el uso de la información a cada uno de sus empleados como la obtención de los objetivos de la empresa y sus procesos.

CAPÍTULO I. GENERALIDAD DE TRADER DISTRIBUIDORA

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo General

Brindar apoyo en el área de Mantenimiento y Bodega de la empresa en la cual se pueda implementar y desarrollar estrategias para llevar un mejor control en dichas áreas.

1.1.2 Objetivo específico

1.1.2.1. Apoyar a las marcas en los distintos eventos que se llevan a cabo para que los resultados sean los esperados de acuerdo con las metas establecidas.

1.1.2.2. Colaborar y apoyar en las distintas áreas en las cuales se vean fallas o un mal manejo de las operaciones realizadas.

1.1.2.3. Desarrollar ideas innovadoras y creativas para la mejora continua de la empresa, brindando todos mis conocimientos para generar satisfacción en los resultados.

1.2. Generalidades de la empresa

1.2.1. Reseña Histórica

Somos una empresa con 40 años de existencia en el mercado, especializada en la distribución de productos de Cervecería Hondureña en los departamentos de Intibucá, Lempira y La Paz.

Conocida desde 1984 como Distribuidora Danny, bajo la dirección de sus fundadores Don Rigoberto Del Cid y Doña Josefa Antonia Rodríguez, cuya visión fue convertirse en líderes en distribución en la zona, este pensamiento se ha mantenido a través de los años, permitiéndonos transformar la empresa con el objetivo de seguir creciendo y brindar los mejores servicios a nuestros clientes.

Nos hemos convertido en una fuente de empleo para la zona, comprometidos con el desarrollo y formación de cada uno de nuestros colaboradores, beneficiando indirectamente a más de 50 familias.

Somos una empresa íntegra, confiable y con responsabilidad social.

1.2.2. Misión

Ser una empresa de distribución reconocida por su integridad y ética de trabajo, posicionando nuestras marcas en toda la región, prestando un servicio de atención al cliente basada en la excelencia, calidad de servicios y entregas eficientes, a través de un equipo de trabajo capacitado, motivado, productivo y comprometido con la empresa y el cliente.

1.2.3. Visión

Ser el proveedor de bebidas de primer nivel en la región, reconocido por la excelencia y la especialización de nuestro equipo de trabajo en la atención y servicio a nuestros clientes.

1.3 Valores de la empresa

1.3.1. Transparencia

1.4.1.1. Nos apegamos a las normas con el objetivo de generar confianza en nuestros clientes y proveedores

1.3.2. Honestidad

1.4.2.1. Somos una empresa fundamentada en la rectitud y veracidad. Creemos que es el mejor camino para establecer correctas y duraderas relaciones con nuestros clientes.

1.3.3. Compromiso

1.4.3.1. Nuestro accionar diario habla mas alto que nuestras palabras, cada uno de nuestros colaboradores dispuestos a correr la milla extra en beneficio de nuestros clientes y proveedores.

1.3.4. Respeto

1.4.4.1 Aprendemos a aceptar y tolerar diferentes criterios, fomentando la participación inclusiva de todos los sectores.

1.3.5. Trabajo en equipo

1.4.5.1 Tenemos claro que cada persona es importante para el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa. Hacemos que nuestro trabajo beneficie el trabajo de otros.

1.3.6. Puntualidad

1.4.6.1. Consideramos el valioso tiempo de nuestros clientes y proveedores.

1.3.7. Responsabilidad Social

1.4.7.1 Somos responsables de mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.

1.4 Organigrama General de Trader Distribuidora

Organigrama Trader Distribuidora

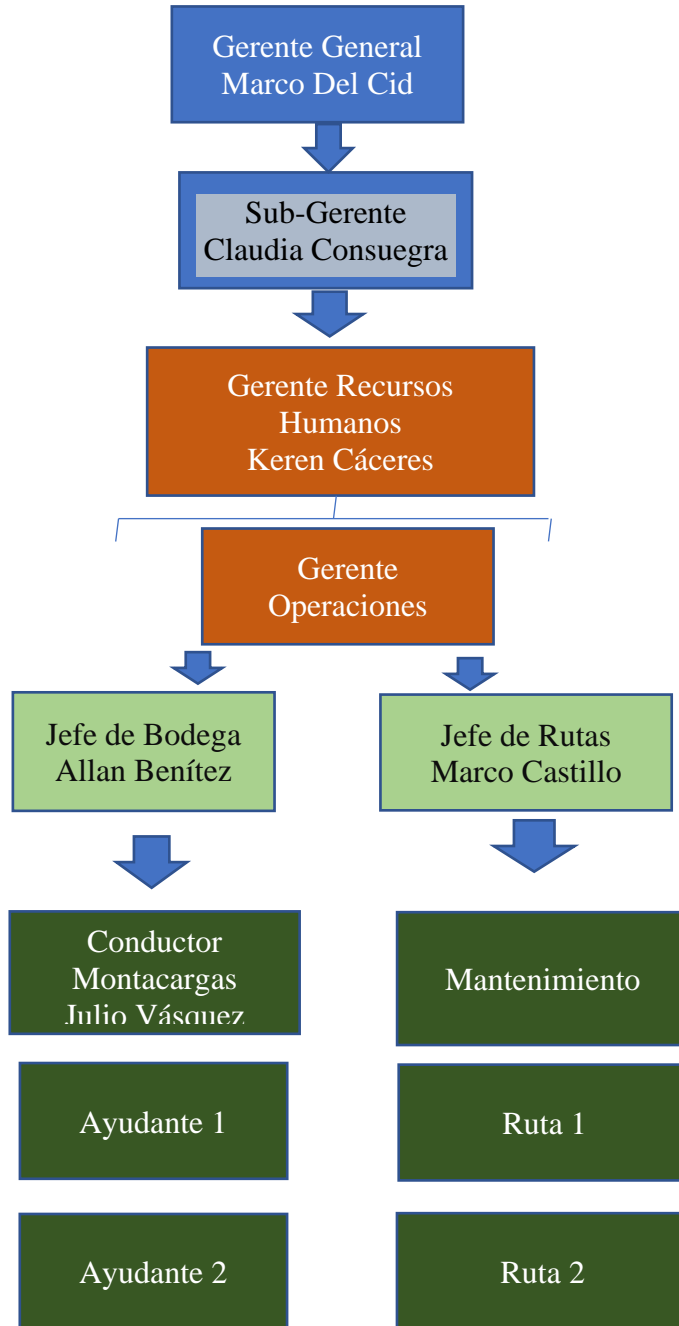


Tabla 1 Organigrama Trader Distribuidora

1.5 Descripción del Departamento de Mantenimiento y Logística

El Departamento de Mantenimiento y Logística es el encargado en la empresa de la planificación, gestión, almacenamiento y distribución de los productos. El departamento de logística tiene como metas en la empresa TRADER, la optimización de costos, mejora del servicio, rapidez en las entregas y reforzamiento de relación con el cliente. (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019)

1.6 Servicios Trader Distribuidora

Trader Distribuidora es una empresa encargada de distribuir diversos productos de la Cervecería Hondureña, ofreciendo así servicio de calidad a sus consumidores con el servicio de distribución alrededor de los departamentos de Intibucá, La Paz y Lempira.

1.6.1 Trader Market

La empresa Trader brinda un servicio de ventas de productos líquidos a todo el departamento de Intibucá y la Paz, el servicio que ofrece es la venta de todos los productos que vende la Cervecería Hondureña como son las: Coca Cola, Salva Vida, Imperial, Barena, entre otros. La empresa se encarga de mandar prevendedores a cada lugar del departamento y son estos quienes se encargan de enviar los datos a la empresa para después la empresa poder llevarle los productos a cada uno de los clientes esto en un lapso de uno a tres días.

CAPITULO II. ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Departamento de Mantenimiento y Logística

2.1.1 Realizar pedidos a cerveceria Hondureña.

Trader distribuidora como tal cuenta con un enlace directo con la cerveceria por lo cual es necesario realizar pedidos de refrescos y cervezas todos los dias, siendo de esta manera muy necesario realizar dicha accion ya que tienen que contar con productos para satisfacer las necesidades de los clientes en toda la zona. Se hacen pedidos diariamente ya que la demanda es muy grande y se cubren todas las zonas del departamento.

2.1.2 Revision de pautas en zona de bodega.

Todos los dias cuando se facturan pedidos se tiene que revisar todo el producto antes de ser cargado en los camiones, por eso se dan pautas a los empleados encargados de hacer los pedidos, luego se revisan carga por carga que todos los productos vayan completos y que no tengan ningun error en las cuentas, que no vaya menos ni mas producto. Si en dado caso pasa que va mas producto y no se da cuenta de eso, el supervisor encargado de revisar la pauta es quien debe hacerse cargo de dicho error.

2.1.3 Control y chequeo de unidades de la empresa.

A diario se realizan acciones para unidades en la empresa que tengan algun desperfecto o si le ocurrio algo durante su ruta, estamos encargados de dar soluciones prontas para este tipo de problemas ya sea llevando repuestos para las unidades o llevando un mecanico al lugar para poder reparar los problemas. Tambien esta a nuestra disposicion comprar y cotizar todos los repuestos que sean necesarios para que todas las unidades cuenten con lo necesario para salir de ruta todos los dias.

2.1.4 Ingresar inventario y revision de productos en plataforma Odoo.

Odoo es la plataforma donde la empresa lleva los inventarios de todos los productos en existencia, faltantes y demas acciones. Se hace inventario de todo lo que esta en bodega todos los dias, se va a la bodega y se comienza a contar producto por producto para ver las necesidades que se tiene para realizar pedidos y de igual manera ingresar todo a la plataforma para luego corroborar si todo esta en orden y no hay ningun error en el inventario o si no hay ningun tipo de desviacion de productos como tal.

2.1.5 Control de gastos de combustible en las unidades.

Se creo un formato en excel en el cual mediante los GPS de las unidades se saca un aproximado de combustible por cada unidad, realizando acciones como sacar el porcentaje de kilometros al dia por cada unidad, luego sacamos un estimado por unidad, midiendo esto atravez de los GPS y sacando el total de kilometros recorridos a la semana y mes para despues sacar un total aproximado de lo que cada unidad gasta al mes.

2.1.6 Charlas a encargados de entregas.

En la semana 5,6,7 se les brindaron unas pequeñas charlas a los empleados en las cuales se tocaron temas acerca del servicio al cliente y la importancia del trabajo en equipo, en dichas charlas se hablo sobre “las cinco c” (Confianza,compromiso,coordinación,complementación y comunicacion) explicandoles cada una de ellas, buscando de esta forma ellos conozcan la importancia de cada una e incitandoles a ponerlas en practica en sus lugares de trabajo. Tambien se habla con ellos sobre el chequeo de productos, al momento de salir los productos del almacen deben antes haber sido revisados por los emcargados de bodega y tambien por los encargados de ruta, siendo asi

sumamente importante que se revisen ya que si hay faltantes al momento de hacer inventario, los faltantes se les cobra al grupo de empleados que salio con la carga.

2.1.7 Charlas a choferes

Durante la semana se realizo una charla a los choferes en los cuales se tocaron temas importantes sobre el manejo correcto del equipo que deben utilizar ellos para cumplir con las normas establecidas en la empresa. Tambien concientizarlos para que no tengan malos habitos al momento de andar en las rutas ya que esto dejo una mala imagen para la empresa y no es lo que se busca. . Asi mismo se toco el tema del EPP (Equipo de Proteccion Personal) donde se informo a cada uno de ellos sobre la obligacion y la importancia de siempre contar con el equipo necesario para cada una de sus tareas en las rutas. Por otra parte se hablo con ellos sobre el servicio al cliente, siendo este la parte mas importante ya que se tenia previsto acompañarlos a ellos para realizar una evaluacion y ver puntos donde se podria estar fallando al momento de establecer comunicaci3n con los clientes por parte de ellos. (Equipos de proteccion personal)

[\(Ver anexos\)](#)

2.1.8 Compra de repuestos.

La empresa cuenta con bastantes unidades que son encargadas de transportar los productos a los distintos clientes, cuando las unidades presentan alguna falla se nos informa para que nosotros veamos cuales son las necesidades que tienen, en muchas ocasiones son repuestos nuevos que hay que comprar para que las unidades puedan salir hacer el respectivo trabajo.

En otras ocasiones las partes averiadas se pueden mandar arreglar y de esta manera se evitan gastos extras. Cuando las partes de las unidades no se encuentran en ningun lugar, se tienen que pedir a cualquier lugar del pais donde se encuentren

e incluso cuando las empresas donde se compran dichos repuestos no tienen servicio de envío nos toca trasladarnos al lugar a recoger el producto directamente.

2.1.9 Planificación de rutas diarias.

Todos los días en la empresa se realiza una planeación para las rutas de venta, es aquí donde se asignan los lugares donde cada unidad y chofer tienen que realizar su respectiva ruta, en esta planeación se encuentran el número total de clientes que cada unidad lleva, así mismo el número total de paquetes a entregar, la carga total que va a llevar y el número total de palets. Dicha

planeacion se hace hasta que se envíe una confirmacion directamente de la cerveceria Hondureña.

PLANEACION						
FECHA		Jueves 30 de junio de 2022	CANTIDAD			
N°	Motorista	Zona de Entrega	Clientes	Cajas	Peso/Libras	Pallets
1	Froylan	Concepcion	33	470	12,857.00	682
2	Sosa	La Esperanza	44	577	15,477.00	862
3	Miguel	San Juan	53	540	12,529.00	669
4	Darwin	San Juan	21	505	12,416.00	631
5	Olvin	Rodeo	55	585	15,886.00	844
6	Anselmo	Montaña	65	622	15,962.00	816
7	Gaytan	Concepcion	22	408	13,107.00	701
8	Oscar	Erandique	33	448	12,542.00	666
9	Nelson	Erandique	32	458	12,395.00	657
10	Martin					
11						

Tabla 2 Planificacion de rutas diarias

2.1.10 Asignacion de Ayudantes a las Rutas.

Con la planeacion que se hace diariamente tambien se hace la asignacion de ayudantes para cada una de las rutas, se hace de una manera meticuloza ya que muchas veces no hay personal suficiente, se tiene que analizar cada ruta ya que muchas veces la carga que llevan unas rutas es grande entonces se

necesita un ayudante extra, cada ruta debe llevar al menos dos ayudantes y si se da el caso de las cargas grandes se pone un ayudante extra.

Jueves 30 De Junio de 2022													
Hora Estimada de salida	N°	Motorista	Zona	Cajas	Clientes	Pallets	Peso	CAPACIDAD	Unidad	Ayudantes		Extra	C C
								DE CARGA					
6:00 a. m.	1	Froylan	Concepcion	470	33	6.8	12,857.00	52.48%	FUSO	Alex	Felix		D-01
6:00 a. m.	2	Sosa	La Esperanza	577	44	8.6	15,477.00	68.79%	Hino R.	Dennis	Brayan		D-02
6:00 a. m.	3	Miguel	San Juan	540	53	6.7	12,529.00	55.68%	Hino	Elmer	Jose Javier		D-03
6:00 a. m.	4	Darwin	San Juan	505	21	6.3	12,416.00	55.18%	Mercedes Fant	Leopoldo	Jhony		D-04
6:00 a. m.	5	Olvin	Rodeo	585	55	8.4	15,886.00	70.60%	Izuzu	Josue Carlos	Javier		D-05
6:00 a. m.	6	Anselmo	Montaña	622	65	8.2	15,962.00	70.94%	Mer Blanco	Diego	Cristian		D-06
6:00 a. m.	7	Gaytan	Concepcion	408	22	7.0	13,107.00	58.25%	FUSO	Augusto	Marvin		D-07
6:00 a. m.	8	Oscar	Erandique	448	33	6.7	12,542.00	55.74%	Freiglener	Javier	Angel		D-08
6:00 a. m.	9	Nelson	Erandique	458	32	6.6	12395.00	55.09%	Mercedes Extra	Fabian	Martin		D-09
6:00 a. m.	10								Hino				D-10
Total				4613	358	65.28	123,171.00	60.83%					

Tabla 3 Asignacion de ayudantes a rutas

2.1.11 Mantenimiento de inyectores en unidades.

Esta ultima semana de mi practica, toco llevar varios camiones al taller donde se le hizo cambio de inyectores, siendo esta una actividad muy importante ya que esto genera un gasto grande para la empresa. Se superviso el trabajo realizado por el mecanico fuera el correcto y de igual manera se pidieron las piezas que se necesitaban para que las unidades quedaran en perfecto estado.

[\(Ver anexos\)](#)

2.1.12 Chequeo de kilometraje por ruta diaria.

Esta actividad se realizaba diariamente para ver el kilometraje que recorren dia a dia cada unidad marcando, el total de kilometros reccorrido, la velocidad maxima, velocidad minima y el tiempo de ignicion de cada unidad, esta es una

actividad importante ya que mediante esta se puede ver el tiempo de ocio que puede haber en cada ruta.



FORMATO MAPEO DE RUTAS DIARIA

N°	Fecha	Motorista	Lugar de destino (Ruta)	Km Total (Recorrido)	Tiempo Ignicion	Velocidad Promedio	Velocidad Maxima	Tiempo en Velocidad Maxima
1	1/4/22	Froylan	Despensa/Marcala	66 km	4 h	28 km/h	93 km/h	62 seg.
2		Sosa	Planes	118 km	7 h	22 km/h	89 km/h	10 seg.
3		Miguel	Santa Maria	119 km	6 h	23 km/h	90 km/h	66 seg.
4		Darwin	San Isidro	130 km	14 h	18 km/h	79 km/h	
5		Olvin	Marcala	76 km	9 h	16 km/h	82 km/h	4 seg.
6		Ancelmo	Marcala	76 km	6 h	14 km/h	55 km/h	
7		Gaytan	Tutule	38 km	3 h	15 km/h	34 km/h	
8		Nelson	Erick Castillo	134 km	10 h	17 km/h	87 km/h	12 seg.
9		Oscar	Marcala	71 km	4 h	20 km/h	73 km/h	
10		Martin	Cerveceros/La Esperanza	13 km	115 min.	8.4 km/h	58 km/h	

Tabla 4 Formato de mapeo de rutas diarias

2.1.13 Requerimientos de unidades.

Se realizo un estudio en cada una de las unidades sobre las necesidades que cada una de ellas tiene, ya sea repuestos o equipo de proteccion personal (EPP) para

dicha actividad se reviso unidad por unidad siendo de esta manera como se logro sacar un inventario de las necesidades para cada uno de estos.

Requerimientos de unidades			
Camion	HINO		
Motorista	Darwin		
Parte Mecanica			
1	Sello escape		
2	llantas traseras		
3	Mantenimiento de caja		
4			
5			
Accesorios			
1	Troco nuevo		
2	Luces cortesia		
3	Polarizado		
4			
5			
Articulos Personales			
1	Capotes		
2	Guantes		
3			
4			
5			

Tabla 5 Requerimientos de unidades

CAPITULO III. ACTIVIDADES DE MEJORA.

3.1 Actividades de mejora implementadas

El propósito de este capítulo es publicar todas las propuestas de mejora que se consideren beneficiosas para el mantenimiento y la logística, así como para la empresa TRADER en su conjunto. En concreto, este capítulo consta de una descripción de la situación actual del departamento de logística, una explicación y análisis de las propuestas de mejora, y el posible impacto de la implementación de las propuestas.

Las propuestas de mejoras a presentar para TRADER son: Capacitaciones periodicas de trabajo en equipo, motivacion, ventas y servicio al cliente, la propuesta de mejora, retorno de las unidades temprano a la empresa.

3.2 Situacion actual

El departamento de logistica es el encargado en la empresa de la planificacion , gestion, almacenamiento y distribucion de los productos. El departamento de logistica tiene como metas en la empresa TRADER, la optimizacion de costos, mejora del servicio, rapidez en las entregas y reforzamiento de relacion con el cliente.

De los factores mas importantes en dicho departamento son las rapidez de entrega y el reforzamiento con el cliente, ya que en la primera la pronta entrega para el cliente genera satisfaccion y deja una buena rezeña de como trabaja la empresa. La relacion con el cliente debe tener el proposito de desarrolar la fideliazcion y la preferencia del cliente a traves de un buen servicio.

3.3 Propuestas

3.3.1 Capacitaciones periodicas de trabajo en equipo,motivacion, ventas y atencion al cliente.

Creo que esta actividad es muy importante y muy estratégica porque cada capacitación les permite aprender técnicas que antes no conocían, y luego las pueden aplicar al momento de hacer una venta o acercarse a los clientes, y como mencioné antes, la mayoría de estos son ellos quienes se sienten muy desmotivados en su trabajo, es por eso que la charla motivacional sería perfecta para que cada vez que reciban esta charla se vuelvan positivos y cambien su forma de pensar, cabe señalar que, esta charla es de ayuda no solo para su trabajo actual sino también para sus planes futuros, estas charlas se pueden realizar durante 1 mes por mes para brindar mayor retroalimentación sobre los temas a tratar.

3.3.2 Impacto en la aplicación de la propuesta de Valor.

La falta de compromiso del personal crea un gran problema para la empresa, ya que se refleja en las ventas diarias, semanales y mensuales. Se deben hacer planes específicos para los incentivos encargados de entender el presupuesto de cada individuo, dependiendo de los incentivos que se apliquen se tendrá que citar el valor de cada capacitación y todas las actividades realizadas para las mismas, todo con el fin de generar ingresos por ventas. cada uno de ellos tiene una actitud diferente en el trabajo y esto no será una rutina sino una buena experiencia para cada uno de ellos, se espera que a través de estas actividades puedan estar más comprometidos con su trabajo y comprometidos de igual manera con la empresa.

3.4 Propuesta de mejora

3.4.1 Sistematización del problema

1. ¿ Identificar las causas de los procesos en los cuales se esta fallando en cuanto al proceso de salida de las unidades?
2. ¿ Como lograr establecer un horario idoneo para que el proceso de logistica de las unidades sea mejor?
3. ¿ Buscar la manera de contribuir con el proceso de mejora para la salida, entrega y retorno de las unidades?

3.2.2 Justificación de la respuesta

Al evaluar la situación actual de TRADER centro de distribución se pudo ver que el sistema de transporte para la distribución de la mercancía tanto en Intibuca, La Paz y Lempira, se cuenta con ineficiencias a lo largo de todo el proceso, pero en particular en el area de transporte y distribucion sin preocuparse por medir ni tener algún tipo de control de la gestión del proceso.

3.4.3 Planteamiento del Problema

Las fallas que presenta el proceso de transporte en la Distribuidora en el estudio se identifican debido a que no se cuenta con un horario establecido ni un control frente a los tiempos y las rutas de entrega de productos, lo que genera retrasos en las entregas de los pedidos a los clientes y al mismo tiempo descontento por parte de ellos, así como también el riesgo que representa para la empresa el perder clientes los cuales son la base para el crecimiento y mantenimiento de la empresa.

3.4.4 Objetivos Generales

Diseñar una propuesta de mejoramiento para el sistema de transporte de distribución a nivel departamental, con el fin de mejorar la productividad y reducir los costos asociados al proceso de transporte y envío de producto.

3.4.5 Objetivos específicos

1. Controlar el manejo de hora de salida y de llegada de todas las unidades.
2. Hacer que todas las unidades acaten las ordenes dadas por el encargado.
3. Hacer un horario de salida por rutas establecidas.
4. Realizar un estudio de tiempo por cada cliente que se abastece.
5. Eliminar tiempos de ocio en las rutas.
6. Revisar la disponibilidad de la mercancía.
7. Optimizar los tiempos de entrega.

3.2.6 Justificación

El fin principal del desarrollo de este trabajo se enfoca en ofrecer una solución que se brinda a la empresa en estudio representada en una propuesta de optimización de rutas de transporte y de servicio al cliente, con el objetivo de contribuir en la mejora de los procesos de entrega de los productos, siempre y cuando la empresa decida implementar los cambios propuestos, todo esto en pro de la optimización de recursos, utilidades, rentabilidad, así como también la satisfacción y fidelización del cliente.

El trabajo se realizó con el propósito de aportar en la toma de decisiones en la empresa buscando mejorar cada una de las debilidades de los procesos actuales donde se incluyen tiempos de entrega, distribución, planeación y coordinación de las rutas de transporte establecidas con el fin de seleccionar la propuesta de optimización y de mejoras del servicio al cliente que garantice la optimización de los recursos, el posicionamiento entre los clientes y la estabilidad en general de la empresa.

3.4.7 Soluciones

- Controlar el manejo de hora de salida y de llegada de todas las unidades.
 - Establecer un horario de salida obligatorio por lugar de ruta. Tomando el tiempo de salida verificado por GPS, entregandose un formato a cada chofer con los horarios respectivos con su hora de salida para cada ruta.

- Hacer que todas las unidades acaten las ordenes dadas por el encargado.
 - Consientizando al personal para que se respeten las horas de salida y haciendoles ver los beneficios que conlleva respetar los horarios establecidos por la empresa.

- Hacer un horario de salida por rutas establecidas.
 - Realizar un estudio de tiempo de las rutas y de esta manera hacer un horario con los tiempos de salida para cada una de ella, tomando en cuenta el tiempo de entrega por cada cliente. Entregandosele a cada chofer dicho horario para que se cumpla con las horas de salida.

- Mantener contacto con choferes atravez de aplicaciones en el celular.
 - Atravez de esta se pueden utilizar aplicaciones en las cuales se podra seguir el camino de los choferes teniendo una ruta mas exacta de sus movimientos, con esto se controla las horas de los choferes y se puede evitar tiempo de oscio en las rutas.

Ruta	Hora estimada de Salida
Intibucá	6:30 a.m.
La Esperanza	6:30 a.m.
San Juan	6:30 a.m.
San Isidro	6:00 a.m.
Concepción	5:00 a.m.
Dolores	5:00 a.m.
Colomoncagua	5:00 a.m.
Camasca	5:00 a.m.
San Antonio	4:00 a.m.
Santa Lucia	4:00 a.m.
Magdalena	5:00 a.m.
Jiquinlaca	5:00 a.m.
Márcala	6:00 a.m.
Santa Elena	5:00 a.m.
San José	6:00 a.m.
Santa María	6:00 a.m.
San Pedro de Tutule	6:00 a.m.
Santiago de Puringla	5:00 a.m.
Erandique	5:00 a.m.
San Francisco	6:00 a.m.
Belén	6:00 a.m.

Tabla 6 Horarios de salida para rutas establecidas

- Realizar un estudio de tiempo por cada cliente que se abastece.
 - Identificando los problemas que surgen en cada entrega realizada tomando en cuenta todas las adversidades que se puedan presentar en las entrega.

- Eliminar tiempos de ocio en las rutas.
 - Monitorear mediante de GPS tiempo de estadia en cada lugar y estarse comunicando mediante llamadas para verificar el trabajo de cada una de las rutas.

- Revisar la disponibilidad de la mercancia.
 - Se debe tomar en cuenta la mercancia que existe en la empresa o la que esta pendiente por venir ya que es por este motivo que. Uchas veces las unidades salen tarde a sus respectivas rutas.

- Optimizar los tiempos de entrega.
 - Llegar a un acuerdo con los clientes para que estos esten pendientes a la hora de hacerles sus entregas y así las unidades puedan retornar temprano a la empresa.

3.4.8 Recomendaciones

- Comunicar a los miembros de la empresa los objetivos establecidos y hablarles sobre los gastos de transporte de fletes y socializar las políticas definidas mediante la propuesta para orientarlos a las acciones que se deben desarrollar para el cumplimiento de la meta esperada.
- Medir de manera permanente el cumplimiento de las entregas por parte de la empresa, para asegurar que el proceso hacia el cliente finalice correctamente.
- Establecer como prioridad los temas relacionados con las rutas para evitar problemas grandes y de esta manera solventar con las necesidades de los clientes y de la empresa.

3.5 Logística y transporte de mercancías

La posibilidad de ejecución de los diseños en las rutas que pueden aplicar para el sistema de transporte están directamente relacionados con la efectividad de los mismos, la idea principal es lograr la identificación de rutas de transporte optimas que garanticen la disminución en los costos y tiempo de entrega, así como la mejora en el rendimiento de cumplimiento a los clientes, ya que dependiendo de la necesidad la empresa debe responder con agilidad y cumplimiento basados en ruteos específicos para las zonas necesarias.

Para poder llevar a cabo este planteamiento, la empresa debe contar con una flota de vehículos capaz de atender la demanda que se presente, así como también contar con el personal idóneo para la ejecución de la labor, ya que al momento de analizar profundamente en proceso de transporte, se logra identificar que este no se basa solamente al hecho de transportar, si no que requiere un conocimiento específico por parte de los conductores frente al manejo de producto comercializado y al servicio al cliente. (Hernandez & Castro, 2010)

3.6 Gestión de transporte de carga terrestre

El transporte de carga nacional e internacional de mercancía en nuestro país se ha convertido en un verdadero martirio para los protagonistas que la conforman (empresas generadoras de carga, transportadores y camioneros), en el cual se ha creado un panorama plétórico de conflictos que solo contribuyen al retraso del desarrollo de este importante sector de la economía Hondureña.

El transporte de carga es uno de los elementos vitales de la apertura económica y globalización que se está desarrollando en nuestro país y se ha convertido en un factor clave del éxito para las empresas en función con la colaboración oportuna de sus mercancías a los mercados internos y externos, adicionalmente, constituye casi un 50% de los costos logísticos de una empresa.

Es más que claro que para garantizar el correcto funcionamiento del proceso logístico de la empresa se debe dar prioridad al sistema de transporte implementado, más aún cuando se debe tener en cuenta que este método influye directamente en la calidad del servicio que se presta a los clientes, así como la repercusión que puede tener en su salud, teniendo en cuenta el tipo de producto que se transporta y suministra.

Teniendo en cuenta que el transporte en el proceso logístico implica un 50% de los gastos, no está de más garantizar que esta inversión tan significativa se vea reflejada en rutas bien establecidas, con argumentos valederos los cuales brinden la capacidad de realizar entregas optimas esperadas por la empresa. Por esta misma razón, es fundamental identificar las formas y los procesos más idóneos para demostrar a la empresa en estudio de donde surge la importancia de tener controles más estrictos y permanentes a las rutas establecidas en la empresa, ya que en la mayoría de las ocasiones solo se tiene como soporte la información suministrada por los mismos conductor. (Baron & Rincon, 2021)

3.7 Cuadro horas de salida y de llegada de rutas al azar

Motorista	Lugar	Cajas	Clientes	Hora de Salida	Hora de Llegada
Froylan	Colomoncagua	770	36	6:24 a. m.	6:14 p. m.
Sosa	Colomoncagua	733	16	4:48 a. m.	3:38 p. m.
Miguel	San Juan	1045	7	6:00 a.m.	6:40 p. m.
Darwin	San Juan	979	40	7:30 a. m.	7:00 p. m.
Olvin	La Esperanza	723	48	6:41 a. m.	4:48 p. m.
Anselmo	La Esperanza	586	33	7:05 a. m.	2:00 p. m.
Gaytan	Santa Elena	800	1	6:51 a. m.	6:12 p. m.

Tabla 7 Horas de salida y llegada de rutas

Motorista	Lugar	Cajas	Clientes	Hora de Salida	Hora de Llegada
Froylan	Colomoncagua	847	51	6:14 a. m.	8:28 p. m.
Sosa	Colomoncagua	849	20	5:49 a. m.	7:26 p. m.
Miguel	San Juan	569	31	6:10 a. m.	6:00 p. m.
Darwin	San Juan	543	27	7:40 a. m.	5:17 p. m.
Olvin	La Esperanza	546	41	6:28 a. m.	4:26 p. m.
Anselmo	La Esperanza	538	38	7:25 a. m.	3:49 p. m.
Gaytan	Santa Elena	641	43	6:23 a. m.	7:26 p. m.

Tabla 8 Horas de salida y llegada de rutas

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo, se tiene como propósito dar a entender si los objetivos brindados al comienzo del informe se lograron cumplir o se lograron ejecutar de una manera eficaz, de igual forma, se dará a conocer una serie de recomendaciones tanto a la empresa como universidad y futuros practicantes para así poder facilitar las diversas funciones realizadas durante la práctica profesional.

El capítulo está compuesto con una serie de conclusiones y recomendaciones relacionadas directamente con los objetivos para poder generar una serie de beneficios a la empresa mediante la implementación de propuestas de mejora a la empresa.

4.1 Conclusiones

- En el area de mantenimienno se pudo mejorar el proceso en como se llevaban acabo muchas actividades que se realizaban antes con las unidades, mejorando el orden y aplicando horarios para el mantenimiento de dichas unidades.
- Mediante un estudio en la bodega, se logro identificar problemas por los cuales muchas veces los inventarios no cuadraban y con esta mejora se obtuvo un mejor inventario en dicha area y reducir gastos innecesarios para la empresa.
- Durante el tiempo de practica se lograron implementar varias mejoras en el area de mantenimiento, entregando y aplicando varias mejoras en las estrategias de salida y llegada de productos a la bodega de la empresa.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones a Trader Distribuidora

- Brindar atención al presente informe dando el seguimiento necesario a cada una de las propuestas realizadas las cuales vendrán con una serie de beneficios al completo funcionamiento de la empresa.
- Mantener la constante capacitación a miembros del área de mantenimiento en el uso adecuado de equipos, el manejo de los procesos que se llevan para cada una de las actividades, herramientas como la previa información de inconvenientes o reparaciones para mantener la calidad de equipo con el que se trabaja.
- Mantener en constante revisión el área de la bodega ya que en ella se presentaban varios errores en el manejo de los inventarios, así mismo mantener comunicación con los encargados de dicha área.
- Seguir brindando oportunidades de practica a demás estudiantes para seguir generando experiencias tanto como para los estudiantes como a los miembros de la empresa generando oportunidades de mejora para la empresa como para los estudiantes.

4.2.2 Recomendaciones a UNITEC

- Informar a mayor profundidad lo que consiste realizar una práctica profesional ya que muchas veces, contar con los conocimientos necesarios dentro de la carrera que se está cursando no es suficiente para poder desempeñarse de la mejor manera dentro de la misma.

- Mantener contacto constante de parte del supervisor de practica para mantener un mejor seguimiento de las actividades que son asignadas al estudiante como el desempeño que realiza dentro de la empresa.

4.2.3 Recomendaciones a estudiantes

- Mantener siempre una excelente actitud ante cualquier consejo, actividad asignada como demás circunstancias que se pueden enfrentar durante el proceso de practica ya que muchas veces esto es para obtener un mejor desempeño como futuros profesionales dentro del rubro.
- Recabar toda la información necesaria para poder realizar cada uno de los pasos de la practica con éxito ya que será un manual de apoyo personal para poder guiarse y pasar por el proceso de una forma organizada y mucho más fácil.
- Mostrar interés en cada una de las actividades realizadas y hacer lo posible por generar lazos de buenas relaciones con cada miembro de la empresa que son compañeros de trabajo durante el proceso, involucrarse y formar parte del equipo y su aprendizaje.

Bibliografía

- Baron, J. C., & Rincon, Y. (agosto de 2021). *Plan de mejoramiento para implementar procesos en la prestación del servicio del área operativa de rincontrans transporte especial*. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10773/OG%20PM%20Yainer%20Nolas%20Rincon%20Rodriguez%20-%20Juan%20Carlos%20Rincon%20Baron.pdf?sequence=1>
- Hernandez, M. P., & Castro, N. V. (2010). *Propuesta de mejoramiento para el sistema de transporte de distribución a nivel nacional del centro de operación logística de almacafe*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7347/tesis383.pdf?sequence=1>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (Noviembre de 2019). *Observatorio Laboral*. Obtenido de Informe Laboral del Área Logística: <https://cdn01.pucp.education/btpucp/2019/12/12175448/informe-final-logistica-1.pdf>
- Equipos de protección personal*. (s.f.). Obtenido de <https://personales.gestion.unican.es/martinji/archivos/eprotindividual.pdf>

Glosario

EPP: Equipo de Protección Personal, el uniforme y accesorios que debe utilizar cada empleado que realiza la labor de ir a ruta o encargados de bodega.

Faltantes: Producto que hace falta después de hacer la revisión de las rutas.

Montacargas: Máquina que se utiliza para cargar y descargar las unidades en la empresa.

Odoo: Plataforma donde se hace el registro de los inventarios de productos en la empresa diariamente.

Palets: Plataforma hecha de madera donde se colocan los refrescos, cervezas y jugos, haciendo un trabajo más fácil para subirlas con un montacargas a las distintas unidades.

Pautas: Hojas donde va detallado los productos que lleva cada unidad a su respectiva ruta.

Proceso: Actividades que se realizan en conjunto para satisfacer las necesidades de los clientes.

Rutas: Son los lugares a donde cada unidad lleva productos día a día.

ANEXOS



Ilustración 1 Mantenimiento de inyectores en unidades



Ilustración 2 Repuestos de equipo de transporte



Ilustración 3 Charlas a choferes



Ilustración 4 Charlas a personal de entrega