

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL
DISTRIBUIDORA CONGA**

**SUSTENTADO POR:
EDUARDO ANDRES HANDAL SANDOVAL
21641308**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE
LICENCIADO EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS, C.A

OCTUBRE 2020

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	III
Resumen Ejecutivo	III
Introducción	IV
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
1.2.4. Misión	3
1.2.5 Visión.....	3
1.2.6 Valores.....	4
1.2.7 Organigrama	4
2. Capitulo II.....	5
2.1 Actividades realizadas en la empresa	5
2.1.1 Ajustes a página web	5
2.1.2 Informe de ventas.....	6
2.1.3 Visita a puntos de venta.....	7
2.1.4 Diagnostico y manejo de redes sociales	7
3. Capitulo III.....	8
3.1 Propuestas de mejora implementada.....	8
3.1.1 Entregas de producto.....	8

3.1.1.1 Antecedentes	8
3.1.1.2 Descripción de la propuesta	9
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	10
3.2 Propuestas de mejora implementada.....	11
3.2.1 Boletas de observación electrónica	11
3.2.1.1 Antecedentes	11
3.2.1.2 Descripción de la propuesta	11
3.2.1.3 Impacto de la propuesta	12
3.1 Propuestas de mejora implementada.....	13
3.1.1 Control de Inventario... ..	13
3.1.1.1 Antecedentes	13
3.1.1.2 Descripción de la propuesta	13
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	14
4. Capítulo IV.....	15
4.1 Conclusiones	15
4.2 Recomendaciones... ..	15
Bibliografía.....	16
Glosario	17
Anexos	18

DEDICATORIA

Este logro va dedicado para Viena Marcela Sandoval Chinchilla que literalmente dio su vida por su familia. La mejor madre, la mejor amiga, y sin duda el mejor regalo que Jehová Dios pudo darme. Te amo mama.

RESUMEN EJECUTIVO

En el documento a continuación encontrara detalladamente la experiencia y el proceso de aprendizaje que se obtuvo como practicante profesional de la empresa Distribuidora Conga. Esta empresa otorgaba la oportunidad y el privilegio de participar en muchas oportunidades asignadas por los ejecutivos para realizar proyectos, implementar mejoras y proporcionar ideas innovadoras a los gerentes.

Distribuidora Conga tiene 24 años de experiencia siendo una de las empresas líder en Distribución de productos comestibles y no comestibles alrededor del país. Desde su fundación se ha venido trabajando con el objetivo principal de satisfacer las necesidades de los clientes con sus productos favoritos. Distribuidora Conga ha crecido con el pasar de los años basándose en diversidad de productos y administración de costos.

El área de servicio al cliente fue una donde hubo más participación ya que diariamente se realizaba una buena cantidad de pedidos. Se apoyo en las visitas a los puntos de ventas, en el sector de logística, y en el manejo de las redes sociales tomando en cuenta la nueva normalidad. Los gerentes vieron mis ganas de trabajar y decidieron otorgarme estas responsabilidades.

También se participó en la problemática de las entregas de producto ya que Distribuidora Conga adopto las ventas al detalle luego de la pandemia y no tenían manejado correctamente el aspecto logístico. La creación de boletines electrónicos fue otra de mis propuestas que ayudaron para prevenir accidentes dentro de la empresa. Otra propuesta de mejora fue realizar un informe acertado sobre el inventario ya que en muchas ocasiones había sospecha de perdida de producto.

INTRODUCCION

La finalidad de este informe es comprender las actividades que se llevaron a cabo durante la Práctica Profesional. Se presento la oportunidad de laborar en Distribuidora Conga ubicada en San Pedro Sula, Cortes por un periodo de 10 semanas. Actualmente Distribuidora Conga es una de las empresas mas fuertes del mercado. Ellos se encargan de distribuir abarrotes comestibles y no comestibles a los supermercados, gasolineras, centros de descanso, y pulperías en todo el país. También tienen un segundo negocio a menor escala que son las ventas al detalle. Distribuidora Conga trabaja con marcas muy bien posicionadas a nivel de América latina tales como: Leche Silk, Aloe Vera 24/7, Batichoco y Paletas Mara. Lo interesante es que todas estas marcas pasan innovando constantemente y esto se ve reflejado en la reputación y calidad de Distribuidora Conga

Esta empresa pasa con la constante necesidad de buscar productos de calidad en diversas partes del mundo para satisfacer las necesidades de sus consumidores en todo el territorio nacional. Su dedicación y ambición los lleva a querer adentrarse en mercados de países vecinos. Este informe se conforma por cuatro capítulos en los cual se describe las actividades realizadas en el tiempo establecido por la practica profesional. En el primer capítulo veremos a profundidad los objetivos generales y específicos a cumplir durante estas 10 semanas de trabajo intenso.

También vamos a analizar la empresa desde su interior incluyendo: Su misión, visión, reseña histórica, valores y organigrama general. En el segundo capitulo de este informe veremos mas a detalle las actividades que fueron realizadas en el transcurso de la Práctica Profesional desde el área de mercadeo. El tercer capitulo describe cuales fueron mis propuestas de mejora y puntos a considerar para la empresa. El cuarto capitulo incluye recomendaciones, conclusiones, propuestas de mejora para Unitec y sus estudiantes de mercadotecnia y negocios internacionales.

1. Capítulo I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional Objetivo General

1.1.1 Objetivo General

Poner el practica todo el conocimiento adquirido en la carrera de Mercadotecnia y negocios internacionales para realizar las actividades asignadas de una forma más eficaz y ser de beneficio para la empresa.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Adquirir conocimiento sobre nuevas estrategias en el área de mercadeo y el resto de las actividades realizadas en Distribuidora Conga.
- Realizar eficazmente las actividades relacionadas con Mercadotecnia en la empresa Distribuidora Conga
- Implementar propuestas de mejora dentro del departamento de mercadeo para poder participar en las soluciones y oportunidades existentes.

1.2 Datos Generales de la empresa

1.2.1 Reseña Histórica

Distribuidora Conga se fundo en agosto de 1996 con el objetivo de importar y distribuir confites, galletas y abarrotos a lo largo del territorio hondureño. Se han mantenido leal a la visión del fundador Marcos Cabrera de mantener una empresa con calidad que influya al avance y mejora personal de sus empleados. La empresa ha avanzado mucho e incrementado sus ventas cada año que transcurre. Siempre mantienen una base laboral de confianza y transparencia cuando surgen nuevas oportunidades de negocio. Esto sirve como motivación para que la empresa Distribuidora Conga continúe buscando formas de satisfacer a sus consumidores de una manera más sostenible de aquí y al futuro.

1996: Marcos Cabrera termina de fundar su empresa Distribuidora Conga con el único objetivo de trabajar a base de confites y galletas provenientes de Mexico.

1999: Distribuidora Conga empieza a importar abarrotes comestibles de China y Vietnam.

2003: Reciben su primer reconocimiento/galardón internacional por parte de su proveedor Nutresa en Mexico.

2004: La gelatina para el cabello X-treme se convierte en el auge de muchos supermercados en el país siendo el producto con mayores índices de ganancias por parte de la Distribuidora.

2009: Marcos Cabrera es invitado por primera vez a la feria Internacional de negocios en Guadalajara Mexico como invitado de lujo por su alto desempeño en Distribuidora Conga.

2014: Distribuidora Conga es obligado a moverse para unas instalaciones de mayor tamaño debido a su crecimiento laboral. Tenían tanta mercadería que necesitaban bodegas de mayor capacidad.

2016: Muere la hija de Marcos Cabrera, este termina siendo el año en el que menos índice de crecimiento se logra en Distribuidora Conga.

2018: Se introduce el jugo Aloe vera y la leche silk. Distribuidora Conga asciende sus ventas notablemente.

Cabrera, M. (31 de Julio de 2020) Oportunidades de Conga. (E. Handal, Entrevistador)

1.2.2 Misión

Crear una empresa con valores donde se fundamente el crecimiento personal y económico de sus empleados y empresa como tal.

Conga Distribuidora (2020) *Misión y Visión de Conga*. Obtenido de Conga:
<https://www.distribuidoraconga.com/>

1.2.3 Visión

Obtener representaciones de las mejores marcas, calidad y servicio que conlleven márgenes agradables al sector distribuidor y que el consumidor final obtenga la calidad que pago.

Conga Distribuidora (2020) *Misión y Visión de Conga*. Obtenido de Conga:
<https://www.distribuidoraconga.com/>

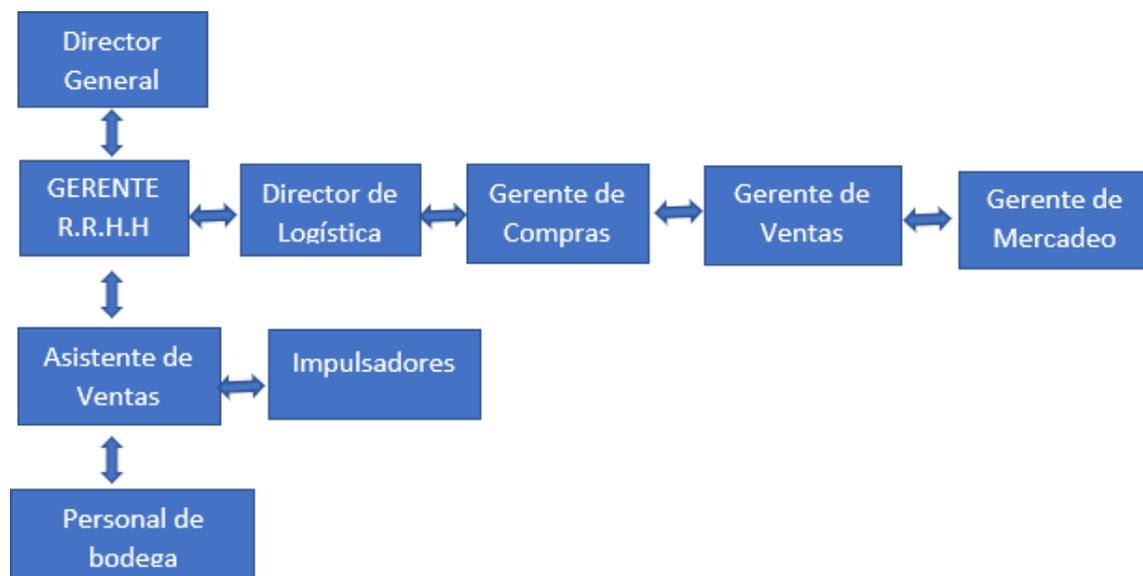
1.2.4 Valores

- Siempre apuntar a la excelencia y calidad
- Mostrar integridad para representar un estándar alto en conducta
- Mostrar lealtad con compromiso y un servicio eficiente
- Trabajar siempre con cortesía al brindar un trato amable a nuestros clientes y personal

Conga Distribuidora (2020) *Misión y Visión de Conga*. Obtenido de Conga:
https://www.distribuidoraconga.com

1.2.5 Organigrama

Distribuidora Conga es una empresa que cuenta con ocho áreas de trabajo siendo el Director General quien toma el mando. En la segunda línea laboral se encuentra el Gerente de R.R.H.H junto al director de Logística, el Gerente de Compras, Gerente de Ventas, y Gerente de Mercadeo. En la tercera línea laboral se encuentran los Asistentes de Venta junto a los Impulsadores. La cuarta línea laboral la compone todo el personal de bodega.



2. Capítulo II

2.1 Actividades Realizadas en la Empresa

El departamento de mercadeo en Distribuidora Conga tiene solamente dos participantes y realizan una cantidad extensa de trabajo. Ellos en el día a día intentan impulsar su consumo de ventas, se enfocan en crear o coordinar promociones, y de identificar formas de aumentar el tráfico en las redes sociales y pagina web. Dicho departamento debe manejar de forma efectiva su presupuesto para lograr una campaña publicitaria saludable para los recursos de la empresa.

Actualmente le están dando un mayor énfasis a las ventas al detalle que en años anteriores. Dicha oportunidad se llevó a cabo desde mayo 2020. Debido a ello, el departamento de mercadeo pasa constantemente innovando contenido en las redes sociales con publicaciones e historias para recordar al consumidor de su existencia. Debido a la crisis del Covid 19, los participantes del área de mercadeo también se han tenido que ver involucrados en el departamento de logística y bodega considerando que no todo el personal puede llegar a las instalaciones. Mi participación se ha enfocado en más en la página web, ventas, redes sociales y visitas a comercios.

2.1.1 Ajustes a página web

Una de las actividades principales y de mayor importancia dentro de la empresa ha sido realizar los debidos ajustes a la página web. El departamento de mercadeo son familiares de gerente general Marco Cabrera y no tienen mucho conocimiento sobre esta área determinada. Dicho sitio web no estaba recibiendo mucho tráfico y a menudo se exploraba, era notable que no contenía una descripción del sitio. Eso es algo que debes hacer siempre para mejorar tus posibilidades de posicionarte.

Otra observación con la página web fue que no estaba configurada con las redes sociales en las que queremos que se compartan las publicaciones. Se le agrega un botón de compartir y este mismo lo enlaza con las redes sociales disponibles de la empresa. Tener la página web conectada con las redes causa muchos beneficios ya que tus clientes potenciales tienen la oportunidad de compartir tus contenidos.

El sitio web de Distribuidora Conga no se ajustaba correctamente a las distintas resoluciones de pantalla. Junto al equipo de mercadeo buscamos formas para resolver el problema y notamos que la clave es usar porcentajes en la propiedad de ancho de tu CSS. Ajustando el porcentaje, el contenido web se cambia de tamaño automáticamente a medida que la ventana del navegador cambia.

2.1.2 Informe de ventas

Otra actividad de suma importancia que fue otorgada a mi persona dentro de Distribuidora Conga fue realizar un informe de las ventas mensuales y anuales de la empresa para posteriormente compararlo con las ventas del año anterior. Esta tarea fue asignada con el objetivo de identificar el impacto que ha tenido la pandemia del Covid-19 en Distribuidora Conga y sus ventas.

Para poder realizar el informe de ventas se accedió a la base de datos de la compañía y pude observar su historial de ventas. Primero se sacaron las ventas mensuales del 2019 desde enero hasta el 31 de julio, luego se repitió el proceso, pero con las ventas del 2020 para poder comparar ambas cantidades y realizar las proyecciones adecuadas según lo que resta del año.

Adicionalmente en el informe se compararon las ventas desde el 2015 hasta el año 2019 para dejar escrito el porcentaje de crecimiento anual que ha tenido Distribuidora Conga en los últimos años. Dicho informe fue revisado por el gerente de mercadeo Josué Sierra y posteriormente recibió el reconocimiento del gerente general Marcos Cabrera.

2.1.3 Visita a puntos de venta

En la tercera semana de trabajo con Distribuidora Conga fue otorgada la labor de visitar distintos puntos de venta donde se comercializan productos de la cartera empresarial. Fueron visitadas las instalaciones tales como: Supermercado Colonial, Supermercado los Andes, American Market y más. La visita tuvo diversos objetivos, entre ellos: verificar que los productos estuvieran en su debido lugar y en buenas condiciones, que estuvieran de frente y visibles para sus consumidores.

Distribuidora Conga ya que Marcos Cabrera cree en la calidad de sus productos y por ende pasa muy atento a las empresas que comercializan sus productos. Para él es muy importante cerciorarse que los comercios no estén vendiendo sus productos caducados ya que eso es considerado un irrespeto para su compañía y valores.

Marcos Cabrera también cree que el cliente/empresa debe verse como un vínculo familiar así que hace todo lo posible por apoyar a sus clientes en todo aspecto posible lo cual genera mayor fidelidad del cliente. La visita resulto ser de gran provecho para ambas partes y se continúa teniendo una excelente relación profesional en el ámbito laboral.

2.1.4 Diagnóstico y manejo de redes sociales

Otra actividad realizada para la empresa Distribuidora Conga incluye el diagnóstico y manejo de las redes sociales. El objetivo de esta actividad fue para entender cuál es nuestro público objetivo con las ventas al detalle e identificar el mejor horario para publicar contenido. La empresa reconoce que se necesita mayor efectividad en esta área.

Al realizar dicha actividad se tuvo que analizar los contenidos de años anteriores en Instagram y Facebook individualmente. Para Instagram se procesan datos como: Cantidad de likes, followers y following, fechas/horas de publicación, hashtags, y publicaciones guardadas. Para Facebook se procesan datos como: Cantidad de seguidores, hora/fecha de publicación, y la cantidad de usuarios que comparten tus publicaciones.

Para Instagram pude notar que deben mejorar su estrategia de hashtags para obtener mayor alcance. Ya que esta herramienta sirve para obtener mayor alcance y recibir más likes. También se debe seguir invirtiendo en publicidad no orgánica ya que esto conlleva aumentar las ventas a una cantidad cinco veces mayor que con publicidad orgánica. Otra observación implica impulsar la visita a la página web. Recordemos que la página web es el cerebro de la compañía, las redes deben utilizarse para motivar a los usuarios que visiten la página web.

Para Facebook se recomendó depurar bastante contenido obsoleto. Distribuidora Conga tenía en sus publicaciones una enorme cantidad de imágenes sobre sus empleados y eventos en los que se ha participado. Lastimosamente esta es información que no genera ningún efecto a los consumidores. De igual forma se recomendó continuar con publicidad no orgánica pero únicamente en las publicaciones que motivan a la venta e impulsar la página web. Para ambas redes sociales se definió el mejor horario de posteo posible y se ha estado trabajando con ello.

3. Capítulo III

3.1 Propuestas de mejora implementada

3.1.1 Entregas de producto

3.1.1.1 Antecedentes

Distribuidora Conga tiene como uno de sus puntos principales la satisfacción del cliente, lo cual incluye los tiempos de entrega. Por lo tanto, si existe una debilidad en esta categoría que no cumpla con el principio se debe tomar acción para mantener al consumidor conforme. Mediante la observación y comentarios de consumidores se notaba que una mínima cantidad de personas no estaban satisfechas con el tiempo de entrega, incluso en ocasiones el pedido les llegaba equivocado.

Distribuidora Conga es una empresa que se enfocó por mucho tiempo en las ventas al por mayor, y le ha costado esa transición en las ventas al detalle. En ciertos días no hay camiones disponibles para hacer las entregas, lo cual se dificulta hacer ventas diarias. Los vendedores de Distribuidora Conga dejaban a un lado las ventas al detalle ya que la comisión era mínima. La falta de coordinación y el tiempo eran características que sin duda alguna costaban bastante estrés para la empresa dirigida por Marcos Cabrera.

Esta transición se vio necesaria debido a la situación cambiante del mundo, todo cambio de la noche a la mañana y era necesario realizar modificaciones operativas para seguir la demanda de los clientes. Los consumidores pedían ventas al detalle y Marcos Cabrera se vio obligado a hacer esta modificación empresarial. Este fue un cambio en la empresa que llevo mucha consideración de parte de los encargados generales y que está marcando un antes y un

después en la historia de esta empresa. Distribuidora Conga reconoce que el mundo está cambiando, y que su negocio también debería.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

Se llevo a cabo una larga reunión entre la junta directiva de la empresa en la que estuvo presente gran parte del personal. En dicha junta se trató el tema de las ventas al detalle y los problemas que esta significaba para la empresa. La empresa los agarro de sorpresa y el encargado de logística, Germann Teruel, no estaba preparado para dicho cambio en las ventas. Afortunadamente mi persona contaba con conocimiento sobre estrategias ya probadas por otras empresas.

Todos los de la junta tenían que aportar con sus comentarios, Fue en esa ocasión donde se pudo dar a conocer la propuesta brindada por mi persona, la cual comenzó por desarrollar un diagrama de flujo para brindar un apoyo visual del proceso de entregas. Al realizar dicho diagrama se pudo entender el problema de forma visual, donde la solución fue más que evidente. La propuesta implica modificar el proceso de compra del cliente y se establecieron dos días específicos para hacer las entregas, martes y viernes. Los de bodega, motoristas, administración y vendedores coordinaron y aceptaron que los pedidos se harán específicamente por encargo los días predichos en la propuesta.

Marcos Cabrera otorgo la labor a mi persona de brindarle más detalles a Germann sobre la propuesta para que pueda desarrollar los diagramas de una forma más eficiente. Los diagramas de flujo se realizaron mediante programas profesionales de forma pagada ya que el modo gratuito es más difícil al momento de compartir y dar a conocer la información. Afortunadamente el Lic. German ya tenía experiencia en programas de creación del diagrama de flujo.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

La propuesta ha beneficiado de gran manera a la empresa ya que ahora el gerente de logística tiene a mano la información oficial sobre los camiones disponibles para que haya un mayor orden entre las entregas al por mayor y las que son al detalle. Dicha información en físico respalda los nuevos procesos administrativos y demuestra que los cambios se han hecho de forma efectiva y para el bien de la empresa. Así mismo la empresa cuenta ahora con información visual y escrita para poder explicar los procesos de forma más sencilla al momento que otro personal se una a la familia Conga.

Dicha propuesta ha servido para ahorrar tiempo y estrés al personal de Distribuidora Conga. En lugar de una larga y confusa explicación, junto al desorden que había anteriormente para coordinar los camiones disponibles, el diagrama de flujo y el informe de los horarios de salida ha venido a ser como un nuevo respiro para la empresa.

En el caso de que llegue a ocurrir un imprevisto o accidente con los motoristas y los camiones disponibles, el encargado de logística se comunica con la empresa de envíos Glodis como una acción suplente. Los diagramas contribuyen a la oficialización del proceso. Hay ocasiones en que se presenta un auditor ya que la empresa cuenta con productos alimenticios y es necesario que haya inspecciones ocasionales, entonces la empresa ya cuenta con los diagramas e informe de esta empresa. Esto es algo que ocasionaba mucha incertidumbre y confusión en las auditorías pasadas. Ahora Distribuidora Conga sustenta la información exacta para que no haya dudas o repercusiones con el inspector.

Otro aspecto en el que Distribuidora Conga ha logrado un mejor manejo administrativo con esta propuesta es en el sector económico. Ahora ya pueden hacer pedido a sus proveedores con una mayor precisión, lo cual implica reducir costos en exceso de pedidos o también perder oportunidad de venta por escasez de pedido. La pérdida, robo, o desaparición de producto dejaba mal parado a Distribuidora Conga con ganancias más reducidas que no hay forma de saberlas.

3.2 Propuesta de mejora Implementada

3.1.2 Boletas de observación electrónica

3.1.2.1 Antecedentes

El personal de Distribuidora Conga ha sufrido de ciertos accidentes a lo largo de su historia. Los empleados trabajan con maquinaria pesada y muchas cajas de producto que contienen abarrotos comestibles y no comestibles. En muchas ocasiones los accidentes provocaban que la caja y/o el producto se dañara, pero para Marcos Cabrera lo más importante siempre ha sido la salud y el bienestar de sus empleados.

Marcos decidió establecer un determinado plan de acción para reducir riesgos de su producto, pero, sobre todo, del personal. En dicho plan de acción hay notas sobre las acciones de cada empleado y sus actitudes/medidas al momento de realizarlas. Lo interesante es que dichas observaciones son escritas por sus propios colegas en bodega, se evalúa lo positivo y negativo. Cada vez que un compañero realiza una acción de riesgo sin sus medidas, dicho colega lo apunto en las notas, también se apunta cuando el colega realiza una acción de riesgo con todas las medidas adecuadas para que sirva de ejemplo.

Cada asociado observa cuando se quebranta una política de seguridad y este debe llamarle la atención. La nota debe llevar los datos completos de la persona y ser firmada por ambos. Las boletas se van acumulando poco a poco hasta final de mes, luego Marcos Cabrera las analiza y brinda bonos salariales a los asociados que ya no realizan medidas inseguras, y también a los que llamaron la atención de sus colegas.

3.1.2.2 Descripción de la propuesta

El plan de acción de Marcos Cabrera era bastante benéfico para la empresa. Es por eso que la propuesta implica convertir dichos boletines de observación en electrónicos y otorgar algún tipo de galardón al seguir las normativas establecidas correctamente. Esta propuesta surgió de la idea de salvaguardar la salud física de los empleados y el bienestar de los productos. Generalmente en las empresas surgen muchas actividades repetitivas que se deben hacer mensualmente, por eso hay que buscar la forma de realizarlas lo mas efectivas y seguras posibles. Dicha propuesta facilitaría el trabajo a realizar y reduce los niveles de estrés en las tareas mas inseguras.

La propuesta fue dada al gerente general Marcos Cabrera ya que considera de suma importancia que específicamente el jefe supervise el mantenimiento de sus productos y la salud de su personal. Él es una persona muy ocupada así que es complicado pasar al tanto de todos sus empleados, y vio con buenos ojos que los empleados se supervisen así mismos, también le gustó la idea de otorgar un bono salarial a ambas partes, ya que a final de cuentas el dinero es lo que mueve a la mayoría de las personas. Marcos Cabrera es un señor bastante a la antigua que le gusta ver hacer todo por escrito, pero vio necesario cambiar los boletines a método electrónico para darle más formalidad al asunto.

Las boletas tuvieron que ser introducidas a documento Excel para no tenerlas acumuladas y tener un mejor control de ellas. El ingreso de dichos boletines electrónicos se hace por partes ya que dicho trabajo hecho en un solo día tardaría una larga jornada de trabajo, tiempo en el cual se estaría perdiendo para realizar otras actividades importantes de la empresa. El costo de dicha propuesta es de 1 hora al día para tabular los boletines. Esto también sirve para obtener toda la información de una forma más cuantificada, que este todo en un mismo lugar.

3.1.2.3 Impacto de la propuesta

La propuesta ha creado un beneficio directo para Distribuidora Conga. Esta propuesta puede ser considerada como algo simple pero muy efectivo. Llegan nuevos boletines diariamente a la empresa y estos se van tabulando por partes para llegar a la meta de una hora. La empresa le ha sacado mucho provecho a este recurso ya que ahora las observaciones están a un botón de distancia, y se pueden mandar vía correo, ya no toca andar buscando la información junto a diversos folders y documentos.

Los empleados vieron con buenos ojos la iniciativa de dar bonos salariales al momento de poner en práctica y cumplir con las normativas de seguridad le añade mucho valor a la propuesta del boletín electrónico. Ahora los empleados se sienten más motivados a seguir las normas de seguridad, e incluso se les motiva a brindar las observaciones correspondientes a la acción de sus colegas. El bono salarial se le otorga a la persona observadora ya que ella está velando por la salud de sus colegas, y se le entrega tiempo después al personal observado si este mismo a corregido sus malas prácticas. De esta forma todos se sienten más motivados a ayudarse y cuidarse entre si y los niveles de accidentes disminuyen.

3.3 Propuesta de mejora implementada

3.1.3 Control de inventario

3.1.3.1 Antecedentes

Distribuidora Conga es considerada una mediana empresa ya que hay menos de 250 empleados y su promedio de ventas mensuales llega a LPS 15,000,000.00. Cuenta con una diversidad de productos provenientes de muchas partes del mundo lo cual hace que sea necesario adoptar bodegas de almacenamiento con un tamaño considerablemente amplio. Distribuidora Conga es una empresa que se compromete a implementar valores como el sentido de honestidad y responsabilidad en sus empleados. Siendo una empresa que maneja cantidades abismales de mercadería, se les es muy complicado llevar el inventario de forma precisa lo cual genera mucho caos y desorden.

Ya ha habido ocasiones en que el gerente general Marcos Cabrera ha descubierto personal que hurta de sus productos lo cual quebranta la confianza y lealtad del jefe. Marcos Cabrera es partidario de dar segundas oportunidades y de dirigir su empresa con paciencia en los casos de accidentes o equivocaciones leves, pero el robo de producto es algo que considera como una falla imperdonable. Él dice que los empleados que roba son porque ya ha robado más veces, pero que esta es la primera vez que ha sido descubierto.

3.1.3.2 Descripción de propuesta

Como se mencionó anteriormente, Distribuidora Conga es una empresa que siempre intenta cultivar valores a sus empleados y Marcos Cabreara ha tratado de inculcarlos a su manera. Una forma de aumentar las probabilidades de poner en práctica dichos valores es reduciendo la tentación. Para ello se recomendó realizar un inventario con la ayuda de colegas en el sector administrativo.

Se procedió a contabilizar caja por caja de todos los productos en existencia, junto a las unidades de dicho producto. Dividimos las tareas entre dos grupos: Los abarrotes comestibles y los no comestibles. Los resultados fueron escritos a mano para posteriormente pasarlos a un documento Excel. Los resultados serían añadidos al sistema de facturación de Distribuidora Conga (ASNA Buisness Solutions). para ya tener el dato exacto de una vez por todas. Al momento de introducirlo se identificó que las cantidades no concordaban lo cual implicaba más robos o desaparición de producto. Dicho trabajo de contabilizar el inventario nos tomó aproximadamente días laborales

3.1.3.3 Impacto de propuesta

No hubo duda de que este fue una victoria total para Distribuidora Conga. Marcos Cabrera incluso expreso su agradecimiento y dijo que sentía que se había quitado un peso de encima. El nuevo informe con respecto al inventario implica que ya no habría malentendidos con la mercadería. Los productos quedaron totalmente cuadrados con el sistema, y en la columna de observaciones se pondrá el nombre del vendedor junto a su firma al momento de realizar una factura. El guardia de seguridad tiene la responsabilidad de verificar que la factura concuerde con las cajas que van de salida.

Distribuidora Conga ya puede facturar y hacer otro tipo de transacciones con el inventario correcto a tiempo real sin estar con el miedo que les vaya a faltar producto o por estar pensando que sus vendedores se llevaran más cajas de las que realmente necesitan. Se ha visto mucho más orden dentro de la organización, y el personal administrativo ya pasa más confiado en este aspecto de la empresa.

4. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

Al colaborar en muchas de las actividades del sector de ventas, administrativo, logístico y de servicio al cliente se logro adquirir nuevos aprendizajes que me ayudan a enriquecer los conocimientos acerca de la investigación de mercados.

Afortunadamente se logró el objetivo de implementar actividades internas a la empresa para mejorar su calidad tanto en el cumplimiento de las entregas como en la satisfacción d ellos clientes.

De acuerdo a la experiencia obtenida durante la práctica profesional, se dio la propuesta a Distribuidora Conga de llevar una mejor estrategia de inventario para administrar y controlar los movimientos de mercadería.

4.2 Recomendaciones

A los estudiantes que realizaran su practica en Distribuidora Conga se les motiva a que aprovechen su tiempo colaborando con esta empresa ya que nos permiten participar en labores de suma importancia. Es una buena opción para innovar los conocimientos.

A la empresa *Distribuidora Conga* se le da la sugerencia de contratar mas personal ya que muchos empleados realizan tareas de dos áreas distintas lo cual se transforma en un día agobiante para su equipo.

A la *Universidad Tecnológica de Honduras* se le recomienda que las experiencias personales que se van adquiriendo en las practicas profesionales sirvan de aporte en las clases de la carrera para poder enriquecerlas. Esto le garantiza al estudiante que pondrá en practica todo lo que está aprendiendo actualmente

Bibliografía

1. Conga Distribuidora (2019). *Todos Los Productos*. Obtenido de Conga:
<https://www.distribuidoraconga.com/collections/all>
2. Cabrera, M. (31 de Julio de 2020) Oportunidades de Conga. (E. Handal, Entrevistador)
3. Cabrera, M. (01 de agosto de 2020) Historia de Conga. (E. Handal, Entrevistador)
4. Conga Distribuidora (2020) *Misión y Visión de Conga*. Obtenido de Conga:
<https://www.distribuidoraconga.com/>
Sierra, J. (02 de agosto de 2020) Experiencia laboral en Conga. (E. Handal, Entrevistador)
5. Porras, J (1994) *Empresas Que Perduran*, California, Estados Unidos, Willian Collins.
Hacyan, S., (2004).
6. My Entrepreneur Article (2007-2009) *Consejos de los empresarios más ricos del mundo*. New York, EU.: Argosy Publishing. www.entrepreneur.com

GLOSARIO

Holgura: Espacio suficiente para que pase, quepa o se mueva dentro algo (Diccionario Dirae)

Top of mind: Es el indicador que revela cual es la marca que, cuando le preguntan por una característica específica, se viene a la mente en primer lugar para la mayoría de las personas.

Cliente misterioso: Es un individuo que anota las situaciones incómodas y las satisfactorias haciendo pasar por un cliente normal. (gerente.com El portal de negocios)

Protocolo de transferencia de archivos: Pequeño enlace que permite al usuario el acceso a la parte del disco duro virtual en la red del servidor utilizado para compartir archivos.

Merchandising: Técnica comercial para establecer correcciones o nuevos desarrollos a un producto. Sirve para promocionar.

Stakeholders: Análisis del grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de objetivos de una organización

Curva de experiencia: Expresión gráfica del efecto de la experiencia como resultado de la economía de escala, los efectos de especialización, el aprendizaje y la innovación.

Innovación sistemática: Búsqueda organizada de cambios y análisis metódico de las oportunidades que estos cambios ofrecen para aplicar innovaciones sociales o económicas.

Entorno turbulento: Los elementos experimentan muchos cambios que se dan de una forma rápida y muy difícil de prever. Las empresas se van interrelacionando para crecer.

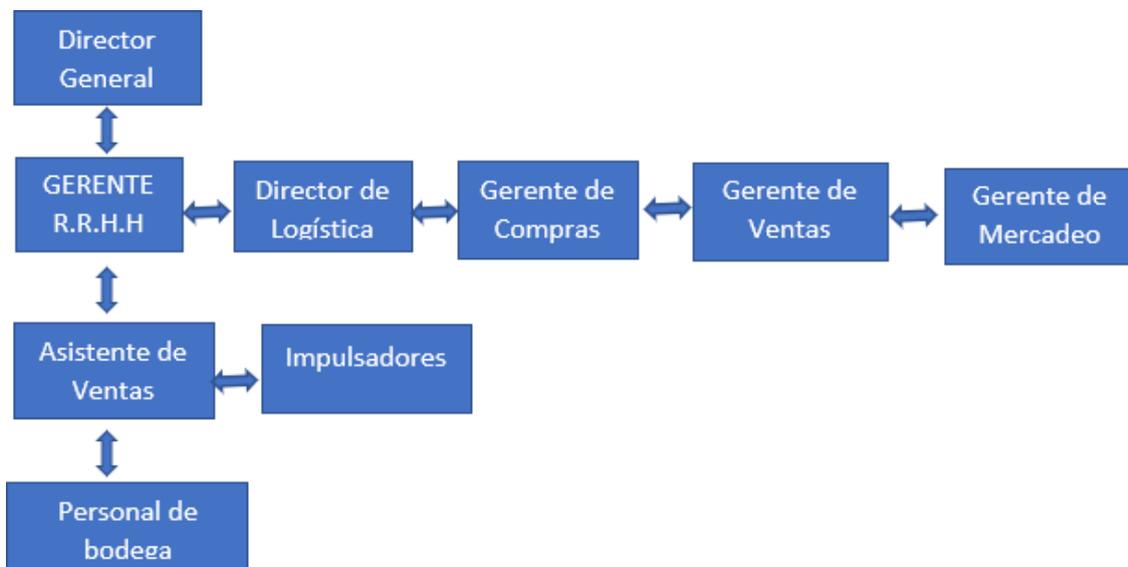
Ponderado: Persona que actúa de manera equilibrada sin exageraciones ni apasionamiento.

ANEXOS

CRONOGRAMA ITINERARIO DE ENTREGAS

DIA	CAMION 1	CAMION 2
LUNES	MAYOREO	MAYOREO
MARTES	DETALLE	DETALLE
MIERCOLES	MAYOREO	MAYOREO
JUEVES	MAYOREO	MAYOREO
VIERNES	DETALLE	DETALLE
SABADO	MAYOREO	MAYOREO
DOMINGO	----	----

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	VENTAS POR REDES SOCIALES								
2	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO	RED SOCIAL	CIUDAD	DIRECCION	PEDIDO	FORMA DE PAGO	CANTIDAD	OBSERVACION
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12							TOTAL		
13									



BOLETA ELECTRONICA

Observador	Fecha	Descripción	Lo positivo	Lo negativo

