

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANO  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
INVERSIONES Y DISTRIBUCIONES LUKE**

**SUSTENTADO POR:**

**GEYLI PAMELA FERRARI LÓPEZ**

**11911341**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRENDIMIENTO**

**TEGUCIGALPA, MDC**

**HONDURAS, C. A.**

**DICIEMBRE, 2022**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, tengo que agradecer a mis padres por su amor y apoyo a lo largo de mi vida. Gracias a ambos por darme la fuerza para alcanzar mis metas y perseguir mis sueños. A mi hermanito, tías y primos también merecen mi más sincero agradecimiento por estar conmigo durante largas noches de desvelo e incontables ataques de cansancio y frustración.

Me gustaría agradecer sinceramente a Miguel Fernando Trejo, mi compañero y amigo desde el primer día en la universidad, pieza fundamental en mi crecimiento y desarrollo universitario, de quien voy a extrañar nostálgicamente horas interminables de trabajo en equipo. A la arquitecto Manuela Flores y a la ingeniera Denia David por su orientación y apoyo a lo largo de este estudio, y especialmente por sus enseñanzas que hicieron que me enamorara aun mas de mi carrera, expreso mi más sincero agradecimiento por su y apoyo y guía, realmente creo que aprendí de las mejores. A todos mis amigos, compañeros y Junta Directiva del partido Compromiso y Confianza, gracias por su comprensión y aliento en mis muchos momentos de crisis. Su amistad hace de mi vida una experiencia maravillosa. No puedo enumerar todos los nombres aquí, pero siempre están en mi mente. Gracias, Señor, por estar siempre ahí para mí. Esta tesis es solo un comienzo de mi viaje. Finalmente, a la familia Murillo Luke quienes han sido una inspiración para ser una mejor profesional, los admiro inmensamente.

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo I : Generalidades.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1    Objetivos .....</b>	<b>13</b>
1.1.1 Objetivo General: .....	13
1.1.2 Objetivos Específicos: .....	13
<b>1.2 Datos Generales de la empresa .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.8.    Árbol de problemas .....</b>	<b>23</b>
<b>Capítulo II: Actividades Realizadas en la Empresa .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Logística .....</b>	<b>25</b>
<b>Capítulo III: Identificación de Propuestas e Impacto Deseable.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.1    Propuestas de mejora .....</b>	<b>33</b>
3.1.1.1 Realizar un diagnóstico para identificar el High Performance & High Potential de los miembros de la empresa IDL .....	33
3.1.1.2 Creación de un Código de Ética y establecimiento de principios y valores fundamentales para la empresa .....	35
3.1.1.3    Estrategia de intervención y orientación sistémica .....	38
3.1.1.4 Sistema de incentivos y retroalimentación de estrategias propuestas.....	45
<b>3.1.2 Impacto de la propuesta de mejora .....</b>	<b>48</b>
<b>Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1 Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2 Recomendaciones .....</b>	<b>58</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>60</b>
<b>Glosario.....</b>	<b>62</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>64</b>

## Tabla de Figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de Inversiones y distribuciones Luke .....	18
<b>Figura 2</b> FODA Estrategico .....	19
<b>Figura 3</b> Árbol de problemas .....	23
<b>Figura 4</b> Control de Traslados Mensual de puntos de venta.....	26
<b>Figura 5</b> Formato Inventario Final Nicolati’s Mall Cascadas Julio 2022 .....	27
<b>Figura 6</b> Desglose de artículos para software de inventario .....	28
<b>Figura 7</b> Formato para entrevistas de trabajo.....	31
<b>Figura 8</b> Calculadora índice de rotación de personal.....	32
<b>Figura 9</b> Características propias del desarrollo organizacional. ....	34
<b>Figura 10</b> Código de Ética .....	36
<b>Figura 11</b> Presentación y propuesta para campaña “Yo soy Luke” .....	37
<b>Figura 12</b> Formulario para motivación de empleados y estudio de ambiente laboral .....	42
<b>Figura 13</b> Bote de sugerencias anónimas.....	44
<b>Figura 14</b> Cronograma capacitación individual.....	48
<b>Figura 15</b> Ventas septiembre 2021 .....	48
<b>Figura 16</b> Proyección de ventas diarias según meta por restaurante.....	49
<b>Figura 17</b> Afiche para meta diaria de Coco Baleadas y Nicolati’s .....	50
<b>Figura 18</b> Reporte de ventas diarias Nicolati’s Mall Multiplaza .....	51
<b>Figura 19</b> Cuadro de comparación ventas septiembre 2021 y 2022 .....	52
<b>Figura 20</b> Cuadro de ventas de extras Nicolati’s octubre 2022 .....	52
<b>Figura 21</b> Metas mensuales por restaurante.....	53
<b>Figura 22</b> Conversaciones de monitoreo con gerentes .....	54

<b>Figura 23</b> Consolidado de ventas IDL octubre 2022 .....	54
<b>Figura 24</b> Logro de metas IDL octubre 2022.....	55
<b>Figura 25</b> Cuadro de comparación ventas octubre 2021 y 2022.....	55

## **Resumen Ejecutivo**

El presente informe tiene el objetivo de describir las actividades desarrolladas por el estudiante y cada una de las propuestas de mejora que fueron implementadas durante el periodo de práctica profesional realizadas dentro del Departamento de Innovación y Desarrollo en la empresa Inversiones y Distribuciones Luke.

Dentro de la experiencia de práctica profesional se pudieron realizar tres propuestas de mejora que consisten en motivar a los empleados para que los restaurantes alcancen las metas de ventas mensuales en un 40%. Actividad que beneficia al empleado a obtener bonos monetarios y a la empresa a aumentar las ventas. Así mismo se realizó un análisis del ambiente laboral por medio del método one-on-one y se entregó un Código de Ética para incentivar la cultura organizacional.

Dentro del primer capítulo de este documento se desglosan las generalidades tales y cómo los objetivos, datos generales de la empresa, su reseña histórica, misión, visión y valores. En el capítulo dos se especifican las actividades que la participante realizó dentro de la empresa, las principales actividades consistieron en el ingreso de traslados de pedido diario, costeo de inventario y alimentación de base de datos para la implementación de un software para inventario.

En el capítulo tres se habla sobre las oportunidades de mejora que la participante pudo identificar y las propuestas que realizó. Se realizó un diagnóstico para identificar el High Performance & High Potential de los miembros de la empresa, se creó un Código de Ética que establece principios y valores fundamentales para la empresa. En el capítulo cuatro y último capítulo del presente informe se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la participante hacia la empresa, hacia la institución y hacia sus compañeros.

## Introducción

El presente informe se basa en el trabajo realizado durante el periodo de Practica Profesional que se llevo a cabo dentro de la empresa Inversiones y Distribuciones Luke (IDL) efectuado en el Departamento de Innovación y Desarrollo (I+D) durante un periodo de 13 semanas en los meses de julio a noviembre del 2022. Inversiones y Distribuciones Luke es una empresa franquiciataria, líder entre los demás representantes de la marca Nicolati's y Coco Baleadas. Restaurantes reconocidos a nivel nacional por la alta calidad de sus productos. La empresa administra 8 restaurantes en total, de los cuales 6 de ellos de la marca Nicolati's situados dentro del Mall Cascadas, Mall Multiplaza, Metro Mall, Plaza Miraflores, Mall Premier y City mall. Los otros dos son de la franquicia Coco Baleadas ubicados en el foodcourt del Mall Premier y City mall.

El siguiente informe tiene como objetivo principal detallar de forma explicita cada una de las actividades realizadas por el participante, apoyando en la organización como Gerente de Innovación generando análisis de oportunidades de mercado con trabajadores, clientes y el mercado, cultivando la cultura de la innovación, facilitando herramientas de innovación y desarrollando experiencia, mentalidad y capacidades necesaria para lograr la meta de la innovación. Para una mejor comprensión del trabajo, el mismo se divide en cuatro capítulos, de tal manera, que cada uno detallará los objetivos generales, así como los específicos y la información general de la organización. En el segundo capitulo se desglosan las actividades realizadas durante la Practica Profesional Fase I. El capitulo tres contiene las propuestas de mejora sugeridas e implementadas. Para finalizar en el cuarto y ultimo capitulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la empresa.



## **Capítulo I : Generalidades**

### **1.1 Objetivos**

#### **1.1.1 Objetivo General:**

Aplicar dentro del campo laboral el conocimiento y aptitudes adquiridas a lo largo de la Licenciatura en Administración Industrial y Emprendimiento, generando nuevas soluciones y estrategias a la empresa Inversiones y Distribuciones Luke desde el enfoque del Departamento de Desarrollo e Innovación.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos:**

1.1.2.1 Diseñar un sistema de incentivos de meritos/bonos para obtener un 10% de incremento en ventas en los meses de septiembre y octubre del 2022.

1.1.2.2 Encuestar a 67 de los 80 empleados en el mes de octubre a noviembre con el metodo one-on-one para una identificación mas detallada del clima laboral y diseñar y entregar un código de ética para fortalecer la cultura organizacional antes del 2 de diciembre del 2022.

1.1.2.3 Motivar a los empleados para que los restaurantes alcencen las metas de ventas mensuales en un 40% en los proximos 5 meses, proporcionando herramientas y consejos para un mejor manejo del personal y clientes.

## **1.2 Datos Generales de la empresa**

Inversiones y Distribuciones Luke nace en el segundo semestre del 2011 fundada y actualmente dirigida por el Licenciado Napoleón Murillo con la adquisición al derecho de franquicia de Coco Baleadas en Mall Premier Tegucigalpa. Seguidamente en el 2014 se negocio el primer derecho de franquicia de Nicolati's en City Mall y el mismo año abrieron Nicolati's en Mall Multiplaza. Posteriormente en el 2017 se abrió Nicolati's en Mall Cascadas y la empresa se mantuvo con la administración de estos cuatro restaurantes durante la pandemia del Covid-19 por medio del sistema de delivery hasta en noviembre del 2020, año en el que se compro Coco Baleadas en City Mall. La totalidad de los restaurantes adquiridos hasta la fecha se dio en el 2021 con la inauguración de Nicolati's Plaza Miraflores, Nicolati's Metro Mall y Nicolati's Mall Premier. Inversiones y Distribuciones Luke comenzó como una empresa familiar y es ahora denominada mediana empresa, teniendo en contratación mas de 80 empleados.

### **1.2.2 Misión**

Proporcionar servicios de calidad, honestos, confiables y comprometidos a sus miembros, en el proceso de ser una empresa líder en alianza de nuevos y existentes servicios relevantes e innovadores en transición para alcanzar la expansión de la marca (Inversiones y Distribuciones Luke, 2021).

### **1.2.3 Visión**

Para el 2030 ser una empresa de clase nacional admirada por excelencia. Convirtiéndonos en una organización fuerte, viable y sostenible, proporcionando productos y servicios competitivos,

guiada por valores cooperativos responsables, honestos y emprendedores (Inversiones y Distribuciones Luke, 2021).

#### **1.2.4 Valores**

Dentro de Inversiones y Distribuciones Luke se cuenta con el propósito principal el brindar un servicio de calidad y ético en las operaciones de manejar y abastecer negocios, a través de toda área específica dentro de la empresa, siendo en el área operativa, de distribución o de mercadeo incluidas otras, de esta manera proporcionarle al cliente un servicio de primera y generar la confianza de entregarnos su negocio para manejarlo, categorización en todo cumplimiento de calidad y servicio, dentro y fuera de sus áreas o establecimientos. Se busca brindar la sensación de responsabilidad en cualquier nivel jerárquico dentro de la empresa, cumpliendo principios de organización y control que deban estar fundamentados en una estructura organizacional

Respeto: En Inversiones y Distribuciones Luke el respeto es un requisito clave para un ambiente de trabajo saludable, de esta manera aumentar la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo permitiendo a los empleados saber que son valorados por sus habilidades, cualidades y logros, y que su función es importante para el éxito de su empresa.

Honestidad: La honestidad es un valor de suma importancia para la empresa dado que ayuda a promover una cultura de trabajo positiva en la que los colaboradores se sienten satisfechos, leales, comprometidos y motivados para rendir al máximo.

Responsabilidad: La responsabilidad es importante en el lugar de trabajo porque muestra el profesionalismo, dando brecha avanzar en la carrera, ayudando a construir vínculos profesionales

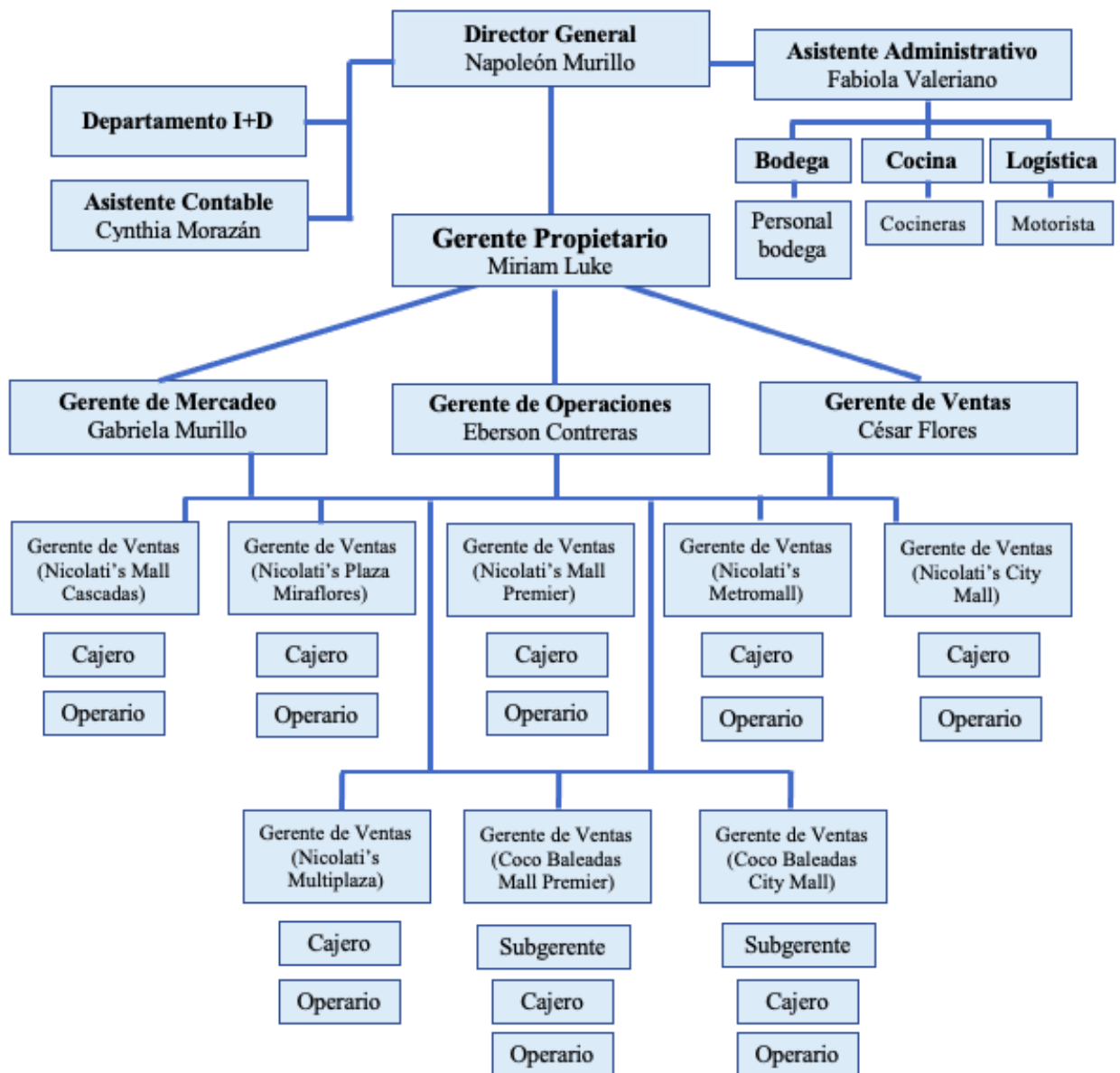
con los compañeros de trabajo y muestra a los líderes de la empresa que usted es un empleado valioso.

Integridad: La integridad es fundamental para la toma de decisiones, el servicio a los clientes y la gestión de los empleados. También es crucial para reducir errores costosos, evitar actividades ilegales y mantener los valores fundamentales de Inversiones y Distribuciones Luke como prioridad.

### **1.2.5. Producto de la empresa**

Se adquieren derechos de franquicia de diferentes marcas y como franquiciado, el dueño de un negocio es responsable de brindar arrendamiento y construcción de una ubicación para la franquicia. Así mismo, contratación y formación de empleados, dirección el negocio de acuerdo con el estándar esperado del franquiciador, conexión entre proveedores para el traslado de insumos frescos, entre otras responsabilidades necesarias para el funcionamiento de cada uno de los restaurantes. En específico, Nicolati's es una cafetería especializada en crepas con una amplia variedad de bebidas y postres. En cambio, el menú de Coco Baleadas es reconocida por sus comidas típicas con la sazón original catracha.

### 1.2.6. Organigrama



**Figura 1** Organigrama de Inversiones y distribuciones Luke

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

### 1.2.7. FODA Estratégico



**Figura 2** FODA Estratégico

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

<b>MATRIZ FODA</b>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez, rentabilidad y solvencia financiera</li> <li>• Equipo administrativo y contable</li> <li>• Estrategia operativa</li> <li>• Diversificación e innovación de productos y servicios</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Reclutamiento y selección del personal</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Funciones y responsabilidades claras</li> <li>• Delegación de tareas</li> <li>• Seguimiento a los clientes</li> <li>• Clima laboral autoritario</li> <li>• Sistema de inventario tradicional</li> <li>• Cambios en los acuerdos con los franquiciadores</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de nuevas sucursales u otra franquicia</li> <li>• Creación de una nueva marca</li> <li>• Diversificación e innovación de productos y servicios</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se buscara una manera de crear metodos de control logístico para llevar una inspección continua del producto que ingresa a los restaurantes y Bodega Central.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a mejores acuerdos con los franquiciadores, de manera que se pueda sacar más beneficios y apoyo por parte de la marca.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en el consumo de café</li> <li>• Beneficios fiscales</li> <li>• Sistemas de control y manejo logístico automatizados</li> </ul>		
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en los acuerdos con los franquiciadores</li> <li>• Incremento de arriendo para locales comerciales</li> <li>• Alza de precios de productos básicos y gasolina</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b></p> <p>Buscar constantemente nuevos productos y proveedores que vuelvan mas rentable a la empresa con un alto margen de ganancia para no ser afectados por la infación.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a mejores acuerdos con los proveedores en tiempo de entrega, precios y calidad.</li> </ul>

Inversiones y Distribuciones Luke es una empresa con mucho potencial de crecimiento y fortalezas que la diferencian de la competencia. Aun siendo una empresa franquiciataria de dos marcas completamente diferentes que cumplen con las exigencias de calidad, operativas y de logistica de cada punto de venta han logrado encontrar procesos y metodos de excelente efectividad. Cuentan con un gran equipo adminisitrativo y de contabilidad que mantienen todo en orden y de la forma mas transparente y organizada posible. Como toda empresa, tiene sus debilidades, debilidades que con la implementación de nuevas estrategias se mueden mejorar. La empresa tiene oportunidades, recursos y relaciones que le pueden abrir las puertas para un nuevo negocio. Una marca innovadora y totalmente de la propiedad de IYDL. Ellos estan abiertos a emprender en cualquier rubro, y estan en busca de problemas en el mercado para resolver de manera eficiente. Aun asi, por la situación actual del país y el nivel de incertidumbre que esta genera para el empresario dificulta el proceso de Design Thinking.

### 1.2.8. Árbol de problemas



**Figura 3** Árbol de problemas

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

Se logro identificar la carencia de una estructura organizacional definida formalmente, con esto nos referimos al sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. Este problema surge de la falta de conocimiento de la cultura empresarial, debilidades en el plan estratégico, falta de trabajo en equipo, poca retroalimentación y reportes entre otros. Al no tener un equipo empoderado y alentado a crecer y mejorar se puede llegar a percibir un escaso valor transmitido, alta deserción y baja captación de los clientes y como es de esperarse una baja rentabilidad de los puntos de venta.

## **Capítulo II: Actividades Realizadas en la Empresa**

El capítulo II detalla las actividades que se llevaron a cabo durante el periodo de Práctica Profesional en el Departamento de Innovación y Desarrollo (I+D) en la empresa Inversiones y Distribuciones Luke.

El Departamento de I+D se encarga de encontrar nuevos métodos de innovación dentro de la empresa, sea la implementación de tecnología, así como ideas para mejorar el rendimiento de los empleados, sistemas de inventario, sistemas administrativos/financieros y operativos. Al identificar debilidades en estos sectores es necesario la planeación de soluciones haciendo uso de todos los recursos, y conocimientos que se le brindan al Departamento e implementándola con el respectivo protocolo. Para conocer las oportunidades de mejora en la empresa es indispensable el involucramiento del participante en diferentes áreas. Es por eso que a este Departamento se le asignan diferentes responsabilidades con el fin de agilizar procesos y que se encuentre una forma de automatizarlo en la mayor forma posible, reduciendo así las horas hombre en dicha labor.

Las oficinas se encuentran dentro del Centro de Producción, su propósito es distribuir y almacenar los insumos necesarios para los restaurantes ubicados en los centros comerciales. Aquí es donde se procesan algunas recetas y se reciben proveedores. Por la ubicación, es conveniente que el Departamento de I+D desarrolle sus capacidades en la parte logística y administrativa de la empresa, impactando directamente así en la parte financiera y operativa.

### **2.1 Logística**

#### **2.1.2 Ingresar Traslados de pedido diario**

El Departamento de Logística recibe diariamente pedidos de los insumos necesarios que ocupan los puntos de venta para operar al día siguiente, a esta hoja de pedidos se les llama

Traslados. No siempre se encuentra en almacén lo que solicitan, por lo que hay que modificar el Traslado e ingresarlo en la base de datos para luego descontarlo del inventario general. Es importante recopilar esta información de manera diaria para poder tener un mejor control e identificar cualquier problema de manera fácil y rápida.

The image displays two identical screenshots of an Excel spreadsheet titled "INVERSIONES Y DISTRIBUCIONES LUKE". The spreadsheet is organized as follows:

- Header:** "INVENTARIO Y PEDIDO DIARIO JULIO 2022" with a "CITY MALL" logo.
- Row 1:** "Responsable: Cristian Lopez" and "FECHA:" followed by dates from 8/1/22 to 12/07/22.
- Row 2:** Column headers: "DETALLE DEL PROD", "CANTIDAD", "INVENTARIO", and "PEDIDO" for each date.
- Rows 3-19:** Product details for "CARNES/ADEREZOS/SALSAS" including items like "Aderezo Caesar", "Batter (Crepas)", "Carne de res preparada", "Champifones", "Crema chantilli", "Dulce de leche", "Frijoles fritos", "Honey mustard", "Jalapeños", "Jalea de blueberry", "Jalea de fresa", "Jamón virginia", "Mezcla de panqueques", "Pollo preparado", "Queso crema", "Salsa mexi", "Vinagreta", and "Yogurt griego".
- Row 20:** Summary row for "Aguscate" with values: 4, 8.00, 3.00, 7.00, 8.00, 8.00, 13.00, 5.00, 3.00, 5.00, 7.00.
- Row 21:** Product codes: NICO PREMIER, CASCADAS, COCO CITY, COCO PREMIER, METRO, MIRAFLORES, MULTI, NICO CITY.
- Row 22:** Zoom level: 137%.

Figura 4 Control de Traslados Mensual de puntos de venta

Fuente: (Inversiones y Distribuciones Luke, 2022)

### 2.1.3 Costeo de Inventario

La siguiente actividad consiste en tomar el cuadro de compras mensuales y promediar el precio de cada insumo para luego multiplicarlo con la cantidad total que se pidió de ese producto, obteniendo así el gasto de inventario por punto de venta. Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema de inventario automatizado, por lo que se debe hacer el proceso manualmente. Este formato luego es revisado cuidadosamente para que al llegar al Departamento de Contabilidad este cuadro con los gastos.

	C	D	E	AF	AG	AH	AI	AJ	AK
	CANTIDAD	PRECIO	7/1/22	7/28/22	7/29/22	7/30/22	7/31/22	cantidad total	precio total
6	Receta	17.81372	1.00	1.00	1.00	1.00		4.00	302.83324
7	Receta	3.24422	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	29.00	94.08238
8	Receta	20	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	28.00	560
9	Lata	50.5	1.00	1.00	1.00	1.00		7.00	353.5
10	Receta	20		1.00	2.00	1.00	1.00	33.00	660
11	Receta	23				2.00		10.00	230
12	Receta	14.42146		1.00	1.00	1.00		14.00	201.90044
13	Receta	20				1.00		5.00	100
14	Lata	31.6666667						3.00	95
15	Receta	23			1.00	1.00	1.00	17.00	391
16	Receta	77.6		1.00		2.00		23.00	1784.8
17	Libras	35		2.00	2.00	2.00		31.00	1085
18	Receta	77.6	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	49.00	3802.4
19	Libras	361.95		2.00	15.00	3.00	10.00	202.00	73113.9
20	Receta	91.28986		1.00	1.00		1.00	14.00	1278.05804
21	Receta	108.6807247		2.00			1.00	22.00	2390.975943
22	Receta	108.681159			1.00			3.00	326.043477
23	Receta	81.55913244			1.00	1.00		14.00	1141.827854

**Figura 5** Formato Inventario Final Nicolati's Mall Cascadas Julio 2022

Fuente: (Inversiones y Distribuciones Luke, 2022)

### 2.1.3 Inventario

Como se menciona anteriormente, no existe un software de inventario, pero se estan haciendo preparaciones para la implementación del sistema. Para poder llevar a cabo este proyecto es necesario modificar el sistema de inventario actual. Como primer paso, se debe definir las unidades de medida que se utilizaran y pesar de nuevo los productos para llevar un control mas preciso de lo que se envía a los restaurantes y de los insumos que se utilizan dentro del centro de producción. Así mismo, detallar información especifica de los productos en almacén tal y como el nombre del proveedor, casa distribuidora, marca, precio, etc.

CODIGO ARTICU	DESCRIPCION	CODIGO MARCA	CODIGO UNIDAD	EXISTENCIA	COSTO	CODIGO BARRA	LOTE	VENCE
	Coca Cola lata	COCA-COLA COMPANY	Unidad					
	Coca Cola Light lata	COCA-COLA COMPANY	Unidad					
	Agua Aqua 750ml	PEPSI	Unidad					
	Pepsi normal lata	PEPSI	Unidad					
	Pepsi light lata	PEPSI	Unidad					
	Mirinda lata	PEPSI	Unidad					
	7UP normal lata	PEPSI	Unidad					
	Te Lipton lata	PEPSI	Unidad					
	Pepsi 1.25 lts	PEPSI	Unidad					
	Mirinda Naranja 1.25 lts	PEPSI	Unidad					
	Seven Up 1.25 lts	PEPSI	Unidad					
	Gatorade Fruit 600ml (sabores)	PEPSI	Unidad					
	Jugo California	PEPSI	Unidad					
	Pepsi normal Bag in Box	PEPSI	Unidad					
	Te Lipton Bag in Box	PEPSI	Unidad					
	7Up Bag in box	PEPSI	Unidad					
	Mirinda Naranja Bag in box	PEPSI	Unidad					

**Figura 6** Desglose de artículos para software de inventario

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Luego de recopilar la información de cada articulo el Departamento de Contabilidad genera un código para poder identificarlo con mayor facilidad, de esta manera el control de entradas, salidas y pedidos a proveedores será mas eficiente.



## **Capítulo III: Identificación de Propuestas e Impacto Deseable**

El presente capítulo consiste en un desglose de propuestas en base a oportunidades de mejora que se identificaron en áreas dentro de la empresa a lo largo del periodo de observación y diagnóstico de la práctica profesional. Esta propuesta, tiene como fin aumentar el rendimiento del personal y aumentar las ventas dentro de los restaurantes haciendo uso de las estrategias de gestión de la innovación.

### **3.1 Actividades de mejora Implementadas**

#### **3.1.1.1 Situación actual**

Una de las fortalezas de la empresa es el reclutamiento y selección del personal, siendo los empleados la base y motor de la organización. Inversiones y Distribuciones Luke los reconoce como los activos más valiosos que tiene la organización. Son las habilidades, conocimientos y experiencia de cada uno de ellos que no pueden ser reemplazados. El nivel de satisfacción de los empleados debe de ser una prioridad, si un empleado no esta contento, podría difundir un comentario negativo sobre la organización, incluso después de dejarla. Si un empleado es infeliz carecerá de motivación y no se desempeñará bien, lo que conducirá a un desempeño insatisfactorio. Esto da como resultados, objetivos de desempeño inalcanzables, bajas ganancias y rotación de empleados.

Actualmente hay 80 empleados fijos, con horarios rotativos que se alternan dentro de 8 puntos de venta. El equipo operativo, administrativo y contable está compuesto por un total de 10 personas que mantiene un ritmo de trabajo ajetreado por la cantidad de trabajo e información que

se debe procesar diariamente. Si bien es cierto, se intenta mantener la comunicación más ágil y eficaz posible entre los gerentes, pero es difícil la supervisión total de cada sucursal.

Los equipos de trabajo rotan cada mes y hay personal nuevo que ingresa a los puntos de venta todas las semanas. El perfil que se busca en los aspirantes al trabajo tiene como requisito, personas jóvenes y energéticas por lo agotador que puede ser una jornada laboral en los restaurantes.

Dentro de la fase de análisis y evaluación de problemas se identifico la falta de motivación en los grupos de trabajo. Los gerentes de los puntos venta no se muestran ni se perciben empoderados para dirigir a su equipo de la manera mas efectiva. La cadena de mando no está suficientemente definida y se percibe un clima laboral autoritario por los directores ejecutivos y junta directiva. Así mismo, el sistema de incentivos es casi inalcanzable y al tener metas demasiado altas desmotiva y frustra al personal, es notorio el desgaste físico y emocional que estos enfrentan a diario.

Nombre: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_ años Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022 Hijos: \_\_\_\_  
 N° de teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es su lugar de residencia? ¿Casa alquilada o propia?
2. ¿Con quién vive?
3. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?
4. ¿Qué actividades realiza en su casa?
5. ¿Qué le gusta hacer en sus tiempos libres?
6. ¿Tiene transporte propio?
7. En caso de que su respuesta sea no, ¿cómo se movilizará?
8. ¿Es alérgico a algún alimento o medicamento?
9. ¿Cuál es su nivel académico?
10. ¿Qué sabe de nuestra empresa?
11. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?
12. ¿Actualmente estudia o piensa estudiar?
13. ¿Tiene experiencia en venta, preparación o servicio de alimentos?
14. ¿Está aplicando actualmente a otro trabajo?
15. ¿Tiene disponibilidad de tiempo absoluta para cumplir cualquier turno entre 8:00 a.m. y 8:00 p.m.?
16. ¿Si se le da la oportunidad de empleo cómo se estabiliza en cinco años dentro de la empresa?

**Figura 7** Formato para entrevistas de trabajo

Fuente: (Inversiones y Distribuciones Luke, 2022)

El área de reclutamiento y selección es minucioso con el personal que contrata, se pudo observar el detenimiento y cuidado con el que se eligen los candidatos que van a día de prueba, en promedio, 4 de 30 personas pasan la entrevista y de estas solo 2 se contratan. Se han hecho alrededor de 600 entrevistas en los últimos 16 meses y hay una rotación de personal de entre 2 y 3 personas mensualmente.

Haciendo uso de la fórmula para calcular la tasa de rotación:

Índice de rotación de personal = Número de personas que salen de la empresa en una etapa concreta / Promedio de empleados de la empresa en esa etapa concreta x 100

$$R = S / I(I+F)/2 \times 100$$

$$R = 2 / 2(76+80) / 2 \times 100$$

La fórmula se desglosa como:

R = tasa de rotación.

S = empleados que se han marchado de la empresa en la etapa.

I = personal que se tenía en el comienzo de la etapa.

F = personal que se tenía al finalizar la etapa.

Calculadora Índice de Rotación de Personal

2 76 80

Calcular IRP

#	Personal fuera	Personal inicial	Personal final	IRP
1	2	76	80	2.56 %

**Figura 8** Calculadora índice de rotación de personal

Fuente: (Sesame, 2023)

La tasa de rotación de personal de Inversiones y Distribuciones Luke es de 2.56% mensual, el índice de rotación es acumulativo, por lo que al hacer una proyección anual obtenemos un 30.72%, porcentaje inadecuado de acuerdo con sus características y necesidades teniendo en cuenta que las tasas de rotación inferiores al 10 % son las más beneficiosas en todos los ámbitos (Torres, 2021). La empresa nunca había calculado la tasa de rotación de personal, por lo que no existía un índice comparativo.

### **3.1.1 Propuestas de mejora**

#### **3.1.1.1 Realizar un diagnóstico para identificar el High Performance & High Potential de los miembros de la empresa IDL**

La siguiente propuesta está basada en la práctica sistemática del Desarrollo Organizacional, instrumento por excelencia para el cambio. Esta estrategia de cambio controlado es una manera de solucionar múltiples problemas que se enfrenta una organización, con el fin de eliminar una situación insatisfactoria por medio de la planificación de acciones y estrategias que son resultado del análisis de la organización que llevara a la renovación éxito y prevalencia de esta.



**Figura 9** Características propias del desarrollo organizacional.

Fuente: (Hernández J., 2017).

La propuesta de mejora consiste en la elaboración de un plan de fortalecimiento en la cultura organizacional. Para lograr la intención del proyecto es necesario dividir el proceso en tres etapas.

### **3.1.1.2 Creación de un Código de Ética y establecimiento de principios y valores fundamentales para la empresa**

- El participante creara un Código de Ética, la actividad consiste en “establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con los clientes (CNDH, 2016)”, con el fin de elaborar un Código de Ética.

En el siguiente documento se proporcionará un conjunto común de reglas o estándares para tener una base de requisitos que cumplir en un ambiente laboral saludable, así mismo definir las mejores prácticas profesionales.

Público meta: Dentro de la definición del público meta hemos considerado distintos perfiles dentro de todo el entorno. Tomando en cuenta cada posición jerárquica dentro de una empresa se considera que el manual de ética deberá de ser para todo el personal de la institución sin importar su puesto debido a que para que esto funcione y sea empleado de la mejor manera el ejemplo debe venir desde el puesto más alto y así fomentar la aceptación de el código a todos.

Canales de comunicación:

- Presentación e inducción al equipo de liderazgo
- Correo corporativo: Pancartas digitales
- Reuniones: Presentaciones trimestrales



## CÓDIGO DE ÉTICA

### Mensaje de la máxima autoridad de la organización NAPOLEON MURILLO

Queridos colegas,

El siguiente código de ética se hizo en base a los valores de la empresa que guían el comportamiento ético de cada uno de los colaboradores para tener un buen ambiente laboral. Se busca mantener un desarrollo óptimo de los colaboradores para seguir formando una base sólida en los lineamientos de la empresa.

Las reglas y principios sirven para promover la cultura corporativa, el objetivo es lograr un mejor ambiente de trabajo y una mejor coordinación de los trabajadores. Respetando los derechos de cada uno de los miembros de la empresa.

Queremos agradecer a todo el talento humano de Inversiones y Distribuciones **Luke** por su compromiso y colaboración. Los invitamos a seguir aplicando día a día los valores, principios y recomendaciones que se presentan en este documento.

---

### Misión, Visión y Valores Corporativos

#### Misión

Proporcionar servicios de calidad, honestos, confiables y comprometidos a sus miembros, en el proceso de ser una empresa líder en alianza de nuevos y existentes servicios relevantes e innovadores en transición para alcanzar la expansión de la marca.

#### Visión

Para el 2030 ser una empresa de clase nacional admirada por excelencia. Convirtiéndonos en una organización fuerte, viable y sostenible, proporcionando productos y servicios competitivos, guiada por valores cooperativos responsables, honestos y emprendedores.

### Valores Corporativos



**Respeto:** En Inversiones y Distribuciones Luke el respeto es un requisito clave para un ambiente de trabajo saludable, de esta manera aumentar la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo permitiendo a los empleados saber que son valorados por sus habilidades, cualidades y logros, y que su función es importante para el éxito de su empresa.



**Honestidad:** La honestidad es un valor de suma importancia para nuestra empresa dado que ayuda a promover una cultura de trabajo positiva en la que los colaboradores se sienten satisfechos, leales, comprometidos y motivados para rendir al máximo.



**Responsabilidad:** La responsabilidad es importante en nuestro lugar de trabajo porque muestra el profesionalismo, dando brecha avanzar en la carrera, ayudando a construir vínculos profesionales con los compañeros de trabajo y muestra a los líderes de la empresa que usted es un empleado valioso.



**Integridad:** La integridad es fundamental para la toma de decisiones, el servicio a los clientes y la gestión de los empleados. También es crucial para reducir errores costosos, evitar actividades ilegales y mantener los valores fundamentales de Inversiones y Distribuciones Luke como prioridad.

**Figura 10** Código de Ética

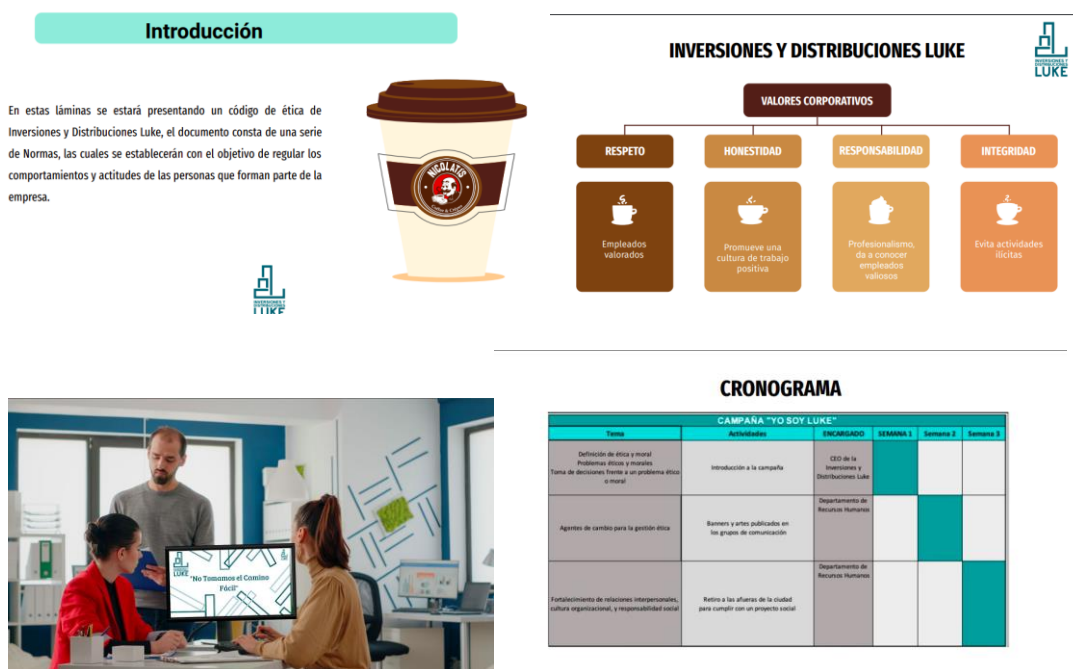
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Nota: Referencia completa en el Anexo 4



Campaña interna de comunicación enfocada en valores:

La participante creo una campaña llamada “Yo soy Luke”, comunicación mediante herramientas para generar contenidos de alto impacto como carteles, comunicados y dinámicas como concursos para mayor engagement o empoderamiento de valores mediante la planeación 360°, que sirve para transformar el entorno interno de la compañía y a sus colaboradores, a través de todos los medios posibles. Se espera presentar el Código de Ética para el 25 de noviembre en una reunión con el equipo de liderazgo. Después de ser aprobada se comenzará a socializar.



**Figura 11** Presentación y propuesta para campaña “Yo soy Luke”

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Nota: Referencia completada en el Anexo 5

### 3.1.1.3 Estrategia de intervención y orientación sistémica

- Se pretende atacar las debilidades identificadas por los gerentes, subgerentes, cajeros y operarios y buscar soluciones estratégicas para aumentar el rendimiento laboral.

Para poder medir el rendimiento de cada uno de los colaboradores la participante creó un formulario en Google Forms donde el empleado identifica sus debilidades y fortalezas, así como también, nos brinda información de como este percibe el ambiente laboral. El formulario iba siendo llenado durante una pequeña e informal entrevista que se llevaba a cabo por la participante como entrevistadora y el empleado como entrevistado. Se considero realizarlo como reuniones one-on-one con el fin de hacer que la conversación fluyera y generar comentarios constructivos a lo largo de la interacción. Esta se llevaba a cabo en las mesas de cada restaurante, y se visitaba a los equipos sin previo aviso. Las reuniones duraron entre treinta minutos y una hora por persona los días Lunes, martes, miércoles y jueves entre las 8:00 am y 11:00am, horarios con bajo flujo de clientes para no entorpecer la operación.

Al final de cada encuentro se creaba una meta individual que el mismo colaborador proponía para mejorar. Las metas se basaban en mejorar el rendimiento como “llegar mas temprano, crear un horario de sueño para no andar cansad(o), mejorar el lenguaje verbal y corporal con los clientes, etc.” Así mismo se pedía retroalimentación semanal por parte de los gerentes del desempeño de sus compañeros y se llevaba control de tal. Luego de haber entrevistado a 67 de 80 colaboradores se realizo una reunión con todos los gerentes para notificar de las inconformidades de los equipos y como

podemos mejorar. Se les pidió ser mas condescendientes con los colaboradores que se rotan de restaurante, indicarles donde esta cada cosa en el quiosco y explicarle bien su funcionalidad a cada uno. Se les dijo que no pueden exigir total eficiencia de parte de ellos durante el proceso de adaptación, así como también se les aconsejo indagar en situaciones ineficientes para llegar a la raíz del problema sin juzgar a los miembros de su equipo, para esto se les dijo que tenían que preguntarse a si mismos “¿Por qué (el) no esta rindiendo bien?, ¿Cómo esta realizando X proceso?, ¿Cuánto tiempo ha estado trabajando y cuanta experiencia tiene el tema?, ¿Sera un problema del equipo de cocina o es por mal manejo?, ¿Cuál es su forma de aprender?, etc. Así mismo se les brindo casos hipotéticos como ejemplos prácticos, y se les dio consejos de como abordar respectivas situaciones.

No se pueden editar las respuestas

## Formulario motivación de empleados

Nombre del empleado  
Helem Martínez

¿Cuánto tiempo ha estado trabajando para la empresa?  
5... 2 salió de la empresa y volvió a entrar

¿Que tipo de remuneración espera de la empresa?  
Alguna remuneración semanal por desempeño grupal como una pizza.

¿Que tipo de remuneración espera de la empresa?

Alguna remuneración semanal por desempeño grupal como una pizza.

¿Que valores mira, y que valores nos falta mejorar dentro de la empresa?

Doblar 2 días seguidos me parece injusto, encuentro injusto solo 15 minutos más de descanso cuando hacemos 12 horas de trabajo. Aprecio la consideración que tienen cuando tenemos una emergencia y ocupamos flexibilidad con nuestros horarios.

¿Cuál es su función de trabajo?

- Gerente
- Subgerente
- Cajero
- Operario

¿Del 1 al 10 que tan buen \*\*\*\*\* se considera?

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
- 

¿En una escala del 1 al 10, siente que su equipo y otros equipos reconocen y valoran su trabajo?

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
-

¿Del 1 al 10, qué tanto siente que su gerente reconoce su trabajo?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 

¿Cuál siente que son sus debilidades en el trabajo?

A veces no siguen mis órdenes, debo ser más estricta

¿Del 1 al 10, qué tan satisfecho está usted con la empresa?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

Supongamos que hay 20 \*\*\*\* y que hay una lista desde el mejor \*\*\*\* hasta el peor, ¿en qué puesto se colocaría usted, y por qué?

Me considero un 2. Me falta ser más estricta.

¿Cómo podríamos mejorar eso?

Hablar con mi grupo y decirles que no los regaño por ser irritable, si no por qué quiero exigirles lo mejor a cada uno de ellos.

**OBSERVACIONES**

\*Los empleados nuevos sufren por que los empleados viejos les echan la culpa de cosas que ellos no hicieron. No tiene suficiente autoridad. \*Hay muchos gerentes que dejan de ayudar a los demás solo por ser gerentes. \*A veces me siento desmotivada por que muchos gerentes no hacen todo lo que yo hago. Me dicen "sapa" cuando reporto a gerencia.

**Figura 12** Formulario para motivación de empleados y estudio de ambiente laboral

Fuente: (Formato elaboración propia y respuestas por Martinez. H, 2022)

Un cuestionario de clima laboral está hecho especialmente para medir el grado de complacencia de cada empleado. Usar una encuesta de clima laboral frecuentemente asegura el éxito de tu empresa, ya que un empleado feliz siempre será un empleado proactivo y hará que la empresa donde labora sea más rentable (QuestionPro, s/f).

Ventajas que se busca alcanzar con la evaluación del ambiente laboral:

Desarrollo del equipo: Crear un equipo sólido de trabajo dentro de IDL es la clave para obtener grandes beneficios. Es importante que todos los miembros involucrados sepan la importancia de trabajar con otras personas y sobre todo que no sea una carga para ellos.

Desarrollo general: Cuando una empresa aprende a trabajar en equipo y entiende la importancia de la labor de cada uno de sus compañeros logra proyectarlo hacia a sus clientes. Un buen ambiente de trabajo siempre hará que las personas se sientan cómodas asistiendo a ese lugar (QuestionPro, s/f).

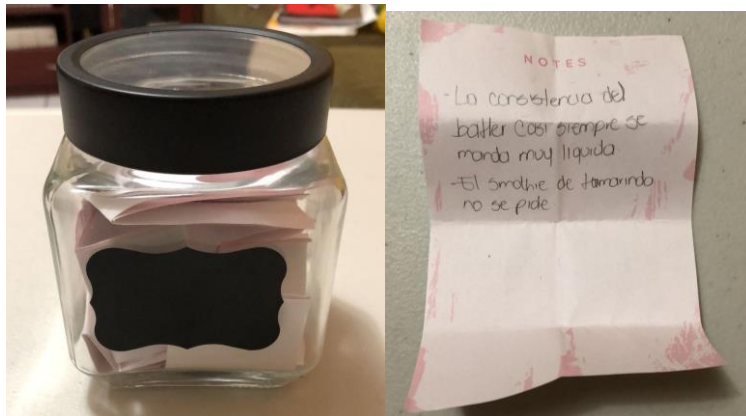
Dirección: directores de cada área o gerentes están en contacto constante con cada uno de los empleados de su área, es decir, si todos están fomentando un buen clima laboral dentro de la empresa lograrán transmitirlo a los empleados que tengan a su cargo.

Como complemento de la evaluación del ambiente laboral se creó un método de recibir quejas, sugerencias y comentarios de manera anónima.

Al final de cada reunión con los colaboradores se les entregaba un papel donde podían escribir cualquier cosa que los hacía sentir inconformes o que habían identificado como oportunidad de

mejora. Luego, ese papel lo doblaban y lo metían dentro de un jarrón que se reviso al final de los recorridos.

Se recibieron comentarios como “El jabón lava platos pela las manos”, “El jugo de Tamarindo no se vende, deberíamos quitarlo del menú”, “Mejoren los horarios” etc.



**Figura 13** Bote de sugerencias anónimas

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Nota: Referencia en el Anexo 3



#### **3.1.1.4 Sistema de incentivos y retroalimentación de estrategias propuestas**

- En esta etapa se pondrán en práctica las estrategias propuestas por los gerentes y se llevará un seguimiento semanal del funcionamiento de estos. Así mismo se crearán sistemas de incentivos y se definirán objetivos claros y metas a corto plazo.

Actualmente la empresa tiene incentivos económicos por sucursal para el que llegue a la meta mensual.

Reciben un bono según su puesto:

Gerentes: L 3,000.00

Cajeros: L 1,500

Operario: L.500

Normalmente solo una o dos sucursales ganan bonos, aunque las recompensas por su arduo trabajo son buenas, se necesita motivación emocional, que genere entusiasmo en el equipo y tengan visualizada la meta todos los días.

#### **3.1.1.3. Beneficios**

En Inversiones y Distribuciones Luke se hacen metas mensuales para cada restaurante según las proyecciones de venta. Hay muchos factores que también influyen en el rendimiento esperado, gerente encargado, los integrantes del equipo, fechas festivas del mes, feriados etc.

Para incrementar las ventas y lograr los objetivos es necesario crear incentivos llamativos y motivación diaria. Por lo que se diseñó un sistema de metas diarias en la que los equipos establecen metas alcanzables y a corto plazo. Se creó un esquema donde los colaboradores van marcando su progreso durante el día, de manera que todos van observando su desempeño. Se

les pidió a los gerentes reunirse al final del día con su equipo y retroalimentarles, felicitarlos si llegaron a la meta y animarlos para mejorar al día siguiente si no la lograron. Es de vital importancia que el gerente de palabras de ánimo durante su turno. Por lo que se les capacitara individualmente de 1-2 veces semanales sobre-Recursos Humanos y Servicio al Cliente. Esperando como resultado, compañerismo, disminución de rotación y mejor desempeño.

Se realizó un cronograma con las temáticas a impartir durante los meses de octubre y noviembre a los empleados para motivarlos y capacitarlos a mejorar en su desempeño. Los días hábiles para poderse reunir con ellos son del lunes a jueves en horarios de 8-11am. Normalmente a esa hora solo hay de 2 a 3 colaboradores en los restaurantes dado que se usa el Sistema de Horario Rotativo.

Así mismo se planificó para hacer las rutas de visita según la ubicación de los centros comerciales, para aprovechar el tiempo de la manera más eficiente.

Tema de motivación	Razón de la temática	Restaurante	Tiempo	A quienes	Semana 1 (17-18 de octubre)	Semana 1 (18-20 de octubre)	Semana 2 (24-25 de octubre)	Semana 2 (26-27 de octubre)	Semana 2 (1-2 de noviembre)	Semana 3 (3-4 de noviembre)	Semana 4 (7-8 de noviembre)	Semana 4 (9-10 de noviembre)
Empoderamiento laboral	Gerentes no se sienten respetados por subalternos -Empleados no buscan crecer en la empresa -Poca iniciativa	Nicolat's Metromall Nicolat's Mall Premier Coco Baleadas Mall Premier Nicolat's City Mall Coco Baleada City Mall	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores	█							
		Nicolat's Mall Cascadas Nicolat's Plaza Miraflores Nicolat's Multiplaza	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores		█						
Relación con compañeros - Apreciar y reconocer el trabajo de los demás - Empatía con los compañeros	Según la evaluación del clima laboral, en promedio los empleados se sienten 7/10 considerados por sus compañeros  -La empatía disminuirá la negatividad y a no juzgar, si no a entender al compañero	Nicolat's Metromall Nicolat's Mall Premier Coco Baleadas Mall Premier Nicolat's City Mall Coco Baleada City Mall	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores			█					
		Nicolat's Metromall Nicolat's Mall Premier Coco Baleadas Mall Premier Nicolat's City Mall Coco Baleada City Mall	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores				█				

Servicio al cliente -Lenguaje corporal y verbal	Hay poca fidelización de clientes  Poco lenguaje sugerente de parte de los meseros al cliente  El tono de voz de los meseros no infunde entusiasmo ni energía la mayoría del tiempo  Expresión facial debe irradiar alegría	Nicolat's Metromall Nicolat's Mall Premier Coco Baleadas Mall Premier Nicolat's City Mall Coco Baleada City Mall	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores					█			
		Nicolat's Metromall Nicolat's Mall Premier Coco Baleadas Mall Premier Nicolat's City Mall Coco Baleada City Mall	5-10 minutos por persona	2-3 colaboradores						█		



PROYECCIÓN DE VENTAS DIARIAS SEGÚN META			PROYECCIÓN DE VENTAS DIARIAS SEGÚN META		
NICOLATI'S MULTIPLAZA			COCOBALADAS CITY		
LUNES	12.9%	L 19,545.46	LUNES	13.2%	L 32,999.81
MARTES	12.2%	L 18,516.80	MARTES	13.2%	L 33,097.60
MIÉRCOLES	12.6%	L 19,123.65	MIÉRCOLES	12.3%	L 30,836.12
JUEVES	12.4%	L 23,483.02	JUEVES	12.7%	L 39,799.54
VIERNES	14.0%	L 26,587.26	VIERNES	15.1%	L 47,306.62
SÁBADO	19.3%	L 36,760.24	SÁBADO	17.8%	L 55,629.85
DOMINGO	16.7%	L 31,687.08	DOMINGO	15.6%	L 48,597.07
<b>META SEPTIEMBRE 2022</b>		<b>L760,000.00</b>	<b>META SEPTIEMBRE 2022</b>		<b>L1,250,000.00</b>

**Figura 16** Proyección de ventas diarias según meta por restaurante

Fuente: (Gabriela Murillo, 2022)

El porcentaje de venta que se determino por día se calculo tomando el factor de consumo por restaurante. Normalmente de lunes a jueves las ventas son relativamente bajas.

Se realizo un esquema en donde los equipos llevan un monitoreo visual de como va la meta durante el día, de forma que todo el equipo puede motivarse.

La dinámica funciona de la siguiente manera:

Al principio de cada mes, la Gerente de Mercadeo realiza una tabla con la meta diaria que cada sucursal debe cumplir para poder alcanzar la meta mensual, esta tabla (Figura 15) se envía al gerente responsable de cada restaurante por medio de WhatsApp.

El siguiente paso a seguir es colocar la meta en la en el afiche. A cada restaurante se le dio un marcador de pizarra, 5 ganchitos con la palabra “Wow” y un afiche laminado. El afiche tiene 5 burbujas enumeradas con los porcentajes de meta diaria alcanzada. Por lo que el gerente encargado del restaurante debe tomar la meta que se le asigno ese día y dividirla en cinco y escribir cuanto es por porcentaje. Cuando el equipo logra alcanzar la meta porcentual, tiene derecho a colocar un ganchito junto al valor de venta alcanzada. Se le sugiere al gerente pedirle a un colaborador diferente mover el ganchito, cada vez para hacer la actividad mas interactiva.

Por ejemplo:

Nicolati's Multiplaza tiene como meta diaria vender L 19, 545.46 el lunes.

El gerente divide  $19, 545.46/5 = 3,909.092$  y esto le da como resultado el 20% de sus ventas.

Luego va sumando eso para completar el resto de los porcentajes hasta llegar al 100%.

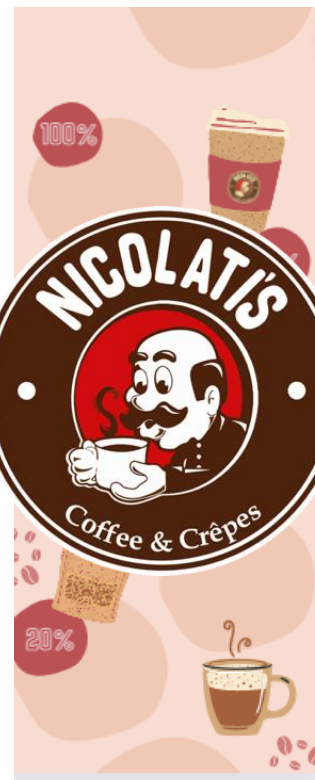
**20%: 3,909.092**

**40%:  $3,909.092+3,909.092= 7,818.184$**

**60%:  $7,818.184 + 3,909.092 = 11,727.276$**

**80%:  $11,727.276 + 3,909.092 = 15,636.36$**

**100%:  $15,636.368 + 3,909.092 = 19, 545.46$**



**Figura 17** Afiche para meta diaria de Coco Baleadas y Nicolati's

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Todos los equipos al hacer cierre de su restaurante envían un reporte de ventas donde se detalla el número de transacciones, transferencias por medio de Hugo, cantidad de facturas impresas, ventas acumuladas de la venta mensual y la venta del día. El equipo de operaciones felicita e incentiva a los gerentes diariamente para que estén motivados para el día siguiente. Así mismo se lleva un control diario de estos reportes que se analiza por el Departamento de Contabilidad y Finanzas.



**Figura 18** Reporte de ventas diarias Nicolati's Mall Multiplaza

Fuente: (Inversiones y Distribuciones Luke, 2022)

Se hizo una prueba piloto con el equipo de Nicolati's Mall Multiplaza, haciendo una evaluación del clima laboral simultáneamente para sugerirle al gerente estrategias de mejora.

Se hablo personalmente con cada integrante del grupo, y se hizo monitoreo durante todo el mes de septiembre.

Es gratificante informar que Nicolati's Mall Multiplaza fue el único restaurante que logro la meta.

Proyección: L 685,539.75                      Venta del mes: L 766,030.73

El porcentaje de logro fue del 110.5%, sobrepasaron la meta por L 80, 490.98

Este resultado dio brecha a poner el mismo sistema de incentivo en los otros restaurantes.

RESTAURANTE	VENTAS SEPTIEMBRE 2021	VENTAS SEPTIEMBRE 2022	PORCENTAJE DE AUMENTO EN VENTAS
Nicolati's Mall Multiplaza	L 639,153.20	L 766,030.73	19.85%

**Figura 19** Cuadro de comparación ventas septiembre 2021 y 2022

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Cabe aclarar que el equipo no siempre llego a la meta diaria, pero si logro alcanzar lo acordado 25 días de 30 que tiene el mes de septiembre. Hubo varios factores que ayudaron a las ventas como fechas patrias y feriados, oportunidades que los otros restaurantes no supieron aprovechar al máximo. Se les pide a los empleados sugerir extras, los extras son productos o cantidades adicionales que no están establecido en las recetas. Y cada extra tiene un valor de L15. Estos pueden ser extra-Nutella, Mantequilla, Fresa etc. ya que se ha identificado que es clave para aumentar las ventas. Al equipo de Mall Multiplaza se le enseñó como ofrecer extras de una manera agradable para el cliente, estrategia muy funcional para el equipo.

Etiquetas de fila	CASCADAS MALL		CITY MALL		MALL MULTIPLAZA	
	Suma de Unidades	Suma de Valor Total	Suma de Unidades	Suma de Valor Total	Suma de Unidades	Suma de Valor Total
2022	2465 L	34,457.55	1614 L	22,654.28	1461 L	20,405.16
2022	2465 L	34,457.55	1614 L	22,654.28	1461 L	20,405.16
EXTRAS DULCES	779 L	10,174.56	579 L	7,649.10	518 L	6,720.41
EXTRAS BEBIDAS	1114 L	13,965.00	647 L	8,212.15	570 L	7,102.37
EXTRAS SALADOS	572 L	10,317.99	388 L	6,793.03	373 L	6,582.38

L	MALL PREMIER		METROMALL		PLAZA MIRAFLORES		Total Suma de Unidades	Total Suma de Valor Total	
	Suma de Valor Total	Suma de Unidades	Suma de Valor Total	Suma de Unidades	Suma de Valor Total	Suma de Unidades			
1 L	20,405.16	1995 L	27,047.37	1116 L	15,222.59	886 L	12,176.04	9537 L	131,962.99
1 L	20,405.16	1995 L	27,047.37	1116 L	15,222.59	886 L	12,176.04	9537 L	131,962.99
8 L	6,720.41	650 L	8,404.80	518 L	6,743.03	216 L	2,855.64	3260 L	42,547.54
0 L	7,102.37	1019 L	13,024.10	414 L	5,043.03	467 L	5,961.53	4231 L	53,308.18
3 L	6,582.38	326 L	5,618.47	184 L	3,436.53	203 L	3,358.87	2046 L	36,107.27

**Figura 20** Cuadro de ventas de extras Nicolati's octubre 2022

Fuente: (Cesar Flores, 2022)



Como aprendizaje de los resultados se pudo identificar a detalle algunas de las debilidades del equipo que se corrigieron en el momento tal y como, servicio al cliente, lenguaje verbal y corporal, manejo correcto de equipo y utensilios de cocina etc. Podemos concluir que la corrección constante y motivación diaria crea armonía en el equipo, lo que nos genera alta productividad.

### **Aplicación total de la propuesta:**

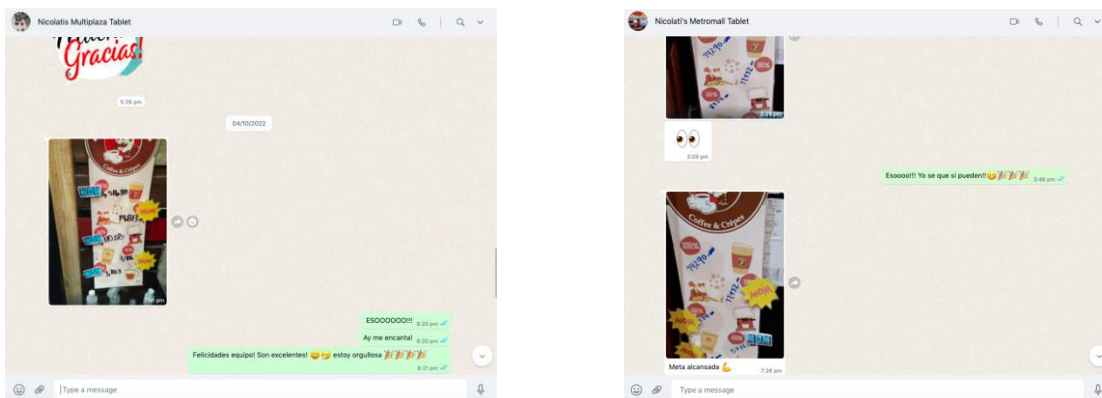
Luego de observar los resultados positivos que se obtuvieron en Nicolati's Mall Multiplaza se autorizó la colocación de afiches para metas diarias en los 8 restaurantes. Para el mes de octubre se actualizaron las metas y se rotaron los equipos. Las metas mensuales para cada sucursal fueron las siguientes:

RESTAURANTE	META SEPTIEMBRE 2022
Nicolati's Mall Cascadas	L 880,000
Nicolati's' Mall Premier	L 600,000
Nicolati's City Mall	L 770,000
Nicolati's Metromall	L 320,000
Nicolati's Plaza Miraflores	L 420,000
Nicolati's Mall Multiplaza	L 760,000
Coco Baleadas Mall Premier	L 1,480,000
Coco Baleadas City Mall	L 1,180,000

**Figura 21** Metas mensuales por restaurante

Fuente: (Gabriela Murillo, 2022)

Se utilizó la misma estrategia con todos los empleados. Y se monitoreaba el afiche de metas con el gerente de cada puesto a diario.



**Figura 22** Conversaciones de monitoreo con gerentes

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Los resultados para el mes de octubre fueron inmensamente satisfactorios. cinco de los ocho restaurantes llegaron a meta, fenómeno que nunca había sucedido en la historia de Inversiones y Distribuciones Luke.

FECHA	COCO PREMIER	NICOLTI'S CITY	NICOLATI'S MULTIPLAZA	NICOLATI'S L CASCADAS	COCO CIT	NICOLATI'S MIRAFLORES	NICOLATI'S METROMALL	NICOLATI'S PREMIE
10/1/22	76,476.89	34,986.65	34,790.75	40,911.50	50,654.95	18,545.20	14,846.00	30,014.75
10/2/22	66,197.40	27,398.75	29,169.00	34,739.65	48,200.35	8,012.50	9,002.00	28,178.50
10/3/22	51,704.20	18,723.90	24,336.83	25,328.25	40,515.20	19,588.45	15,003.25	15,015.40
10/4/22	43,239.55	27,124.90	25,575.15	28,817.00	40,555.15	20,056.00	11,367.20	16,582.50
10/5/22	55,799.20	29,078.45	27,289.75	34,123.50	43,143.25	16,602.85	13,062.00	22,536.25
10/6/22	32,399.55	20,005.30	30,318.05	35,336.50	28,488.75	-	-	23,610.50
10/7/22	37,961.95	23,429.00	27,620.75	29,376.80	36,108.20	-	-	19,778.75
10/8/22	44,521.30	22,614.80	26,866.25	29,569.90	31,780.60	-	-	22,021.50
10/9/22	44,238.00	14,967.35	22,526.97	19,255.95	32,402.00	-	-	18,379.50
10/10/22	47,695.90	19,425.40	13,841.26	26,048.25	43,057.50	15,796.05	8,925.20	15,316.75
10/11/22	35,288.05	16,908.25	15,957.63	22,337.15	38,239.65	15,344.75	11,570.25	15,084.40
10/12/22	30,289.15	16,917.25	17,748.48	18,295.00	33,036.50	13,561.00	10,749.50	14,077.65
10/13/22	34,774.95	15,624.90	18,370.43	22,320.50	33,549.15	15,754.75	9,653.75	12,755.85
10/14/22	43,386.70	19,920.95	28,304.99	30,332.00	40,289.25	19,005.65	14,003.00	18,286.75
10/15/22	67,174.65	28,645.45	34,917.71	44,547.50	48,770.15	22,075.75	14,025.75	27,594.15
10/16/22	68,589.10	28,724.20	26,731.34	39,509.50	50,036.55	17,450.00	12,320.70	31,463.95
10/17/22	50,290.20	18,946.30	20,156.98	22,342.25	34,068.50	18,049.25	9,565.50	15,485.00
10/18/22	54,210.50	13,271.00	16,373.50	22,872.75	34,071.00	14,857.75	11,354.10	11,170.30
10/19/22	42,430.35	18,630.50	15,785.95	21,063.75	30,497.45	15,780.50	7,132.35	12,934.30
10/20/22	39,748.30	16,541.75	21,441.98	21,113.20	38,440.15	15,384.40	11,292.50	16,044.25
10/21/22	46,993.00	18,248.95	24,396.24	28,198.50	39,157.50	20,424.25	8,538.25	14,851.00
10/22/22	61,112.90	29,591.25	28,867.07	40,324.05	52,243.75	19,844.00	11,407.50	24,056.25
10/23/22	70,614.35	30,175.25	32,507.70	38,317.95	45,552.40	10,391.25	11,199.75	26,592.50
10/24/22	40,030.45	16,104.10	17,202.00	21,475.25	35,442.55	14,935.00	8,567.00	13,000.25
10/25/22	42,764.00	16,733.00	19,772.97	21,508.05	32,605.30	13,672.80	14,085.50	11,181.90
10/26/22	41,478.25	16,989.00	16,441.76	21,872.10	32,032.25	18,874.50	12,166.85	17,261.90
10/27/22	36,274.70	15,262.25	18,675.62	26,233.95	32,624.55	14,557.30	10,540.30	17,303.95
10/28/22	43,266.75	27,984.10	28,693.67	26,793.25	40,252.65	18,592.75	11,316.05	16,305.85
10/29/22	58,321.20	33,942.50	33,375.89	39,095.75	48,646.95	25,224.25	12,768.05	22,021.25
10/30/22	72,461.70	25,704.65	30,280.52	39,299.75	45,597.25	12,962.50	10,244.50	23,275.50
10/31/22	49,621.10	13,685.50	31,687.60	25,275.25	38,826.70	18,728.50	9,313.50	14,908.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,529,294.29</b>	<b>676,305.60</b>	<b>760,024.79</b>	<b>896,634.75</b>	<b>1,218,886.15</b>	<b>454,071.95</b>	<b>304,020.30</b>	<b>587,089.75</b>

**Figura 23** Consolidado de ventas IDL octubre 2022

Fuente: (Departamento de Contabilidad, Inversiones y Distribuciones Luke, 2022)

RESTAURANTE	META	VENTAS TOTALES	PORCENTAJE DE LOGRO
Nicolati's Mall Cascadas	L 880,000	L 896,634.75	<b>101.89%</b>
Nicolati's Mall Premier	L 600,000	L 587, 089.75	97.85%
Nicolati's City Mall	L 770,000	L 676,305.60	87.83%
Nicolati's Metromall	L 320,000	L 304,020.30	95.01%
Nicolati's Plaza Miraflores	L 420,000	L 454,071.95	<b>108.11%</b>
Nicolati's Mall Multiplaza	L 760,000	L 760,024.79	<b>100.00%</b>
Coco Baleadas Mall Premier	L 1,480,000	L 1,529,294.29	<b>103.33%</b>
Coco Baleadas City Mall	L 1,180,000	L 1,218,886. 15	<b>103.30%</b>

**Figura 24** Logro de metas IDL octubre 2022

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La empresa repartió mas de 96mil Lempiras en bonos para los empleados que alcanzaron la meta. A pesar de que Nicolati's Mall Premier, City Mall y Metromall no llegaron a la meta esperada, tuvieron alto rendimiento. Estos resultados también sirvieron para decidir los equipos de trabajo para noviembre y diciembre, que son los meses mas fuertes en ventas del año.

RESTAURANTE	VENTAS OCTUBRE 2021	VENTAS OCTUBRE 2022	PORCENTAJE DE AUMENTO EN VENTAS
Nicolati's Mall Cascadas	L 788,779.20	L 896,634.75	13.67%
Nicolati's Mall Premier	N/A	L 587, 089.75	N/A
Nicolati's City Mall	L 722,927.05	L 676,305.60	-6.44%
Nicolati's Metromall	L 287,034.42	L 304,020.30	5.91%
Nicolati's Plaza Miraflores	L 412,580.90	L 454,071.95	10.05 %
Nicolati's Mall Multiplaza	L 655,259.93	L 760,024.79	15.98 %
Coco Baleadas Mall Premier	L 1,290,234.90	L 1,529,294.29	18.52%
Coco Baleadas City Mall	L 1,025,375.40	L 1,218,886.15	18.87%
TOTAL	L 5,182 ,192	L 6,426,327.58	24.00%

**Figura 25** Cuadro de comparación ventas octubre 2021 y 2022

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Nota: Nicolati's Mall Premier hizo apertura en noviembre del 2021, por lo que no se puede realizar un comparativo de ventas para octubre.

## **Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

**4.1.1.** Todas las actividades delegadas dentro del Departamento de Innovación y Desarrollo fueron desempeñadas de manera exitosa, aprovechando todo el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera, complementado con el conocimiento impartido de mis autoridades y compañeros de trabajo. Se pusieron en práctica todas las habilidades y experiencias desarrolladas en el transcurso del periodo universitario.

**4.1.2.** Inversiones y Distribuciones Luke tiene una gran capacidad de bonificaciones para sus colaboradores, pero hacia falta motivación para alcanzar las metas mensuales y poder adquirir los bonos. Es gratificante haber logrado que ambos meses en los que se implemento el sistema de motivación e incentivos se logro un incremento en las ventas de 19.85% en Nicolati's Mall Multiplaza (prueba piloto) en el mes de septiembre y de 24% en las ventas totales de octubre.

**4.1.3.** Fue un reto poder reunirse y encuestar a los empleados con el método one-on-one por la complejidad de sus horarios y la evasión de entorpecer la operación. Sin embargo, se logro, fueron aproximadamente 40 horas dedicadas a la interacción con el personal para poder identificar el estado del clima laboral.

**4.1.4.** Anteriormente Inversiones y Distribuciones Luke no había logrado tener mas de dos o tres restaurantes bonificados por lograr la meta mensual. Con el sistema de motivación e incentivos se mejoro significativamente y llegamos a aumentar un 60% en el numero de restaurantes que

cumplen las metas mensuales para el mes de octubre 2022, así mismo se capacito y se preparo al personal para tener un mejor servicio e interacción con sus equipos de trabajo.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendación a la empresa**

Se le recomienda a Inversiones y Distribuciones Luke revisar todas aquellas áreas que puedan tener oportunidades de mejora. Involucrando nuevos sistemas y métodos que agilicen los procesos e impulsen al desarrollo. Se recomienda incentivar la innovación y darle oportunidades a sugerencias y propuestas diferentes que puedan dar espacio a la creatividad.

Es necesario que el personal de gerencia se involucre directamente en la operación de los restaurantes con el fin de tener una mejor comprensión de la situación actual y buscar maneras de simplificar tareas y crear vínculos con el empleado para generar un ambiente más armonioso.

La delegación de actividades es importante para tener un organigrama con la jerarquía adecuada. Muchas de las tareas pueden simplificarse con una mejor organización, planeación y ejecución en equipo.

Así también, se les recomienda estar pendientes del estado físico y emocional de sus empleados, ellos son el activo mas importante en la operación y la herramienta por excelencia para el crecimiento su negocio.

#### **4.2.2 Recomendaciones a la institución**

Se recomienda a la institución educativa crear oportunidades de experiencia práctica que genere pensamientos analíticos con casos reales. Brindar capacitación en herramientas innovadoras que mejoren la forma de ingresar, procesar y digerir información, ya que las empresas que funcionan actualmente están quedándose atrás con sus sistemas, por falta de conocimiento.

#### **4.2.3. Recomendación a los estudiantes**

Estudiantes y colegas, todo lo que en algún momento se nos enseñó va a ser necesario, nada es irrelevante y es de suma importancia valorar las enseñanzas de nuestros docentes. Cada presentación, informe, artículo, libro y asignaciones que se nos dejó, atesórenlas, que son herramientas que nunca más tendrán. Sean mejores cada día, nunca se aparten de la moral, conviértanse en profesionales éticos y denle orgullo a la institución y a la patria.

## Bibliografía

Apolosoft.com. 2022. [en línea] Disponible en:  
<http://www.apolosoft.com/documentos/mekano/T060.pdf> [Accedido 13 de agosto 2022].

Chiavenato, Idalberto (2010) Innovaciones de la administración. tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas. México Mc Graw Hill 5ta ED.

CNDH, 2022. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. [eBook] México, p.1. Disponible en:  
[https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Codigo\\_EC\\_CNDH.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Codigo_EC_CNDH.pdf) [Accedido 8 de septiembre 2022].

QuestionPro.com (s/f). Encuesta de Clima Laboral. Recuperado el 22 de noviembre de 2022, de  
<https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-clima-laboral.html>

Guízar Montúfar, R (2004) Desarrollo Organizacional: principios y Aplicaciones México, Editorial MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES

Hernández J. Desarrollo Organizacional Teoría, practicas y casos (2017). 1ra Edición. Pearson Educación



iCIMS. (s. f.) ¿Qué es el índice de rotación de personal y cómo se calcula? iCIMS. The Leading Cloud Recruiting Software. [Accedido 15 de agosto 2022]. <https://www.icims.com/es/blog/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>

Jones, G R. (2013). Teoría organizacional. diseño y cambio en las organizaciones Pearson.

MARÍA HINCAPIÉ, L., 2022. [en línea] Metropol.gov.co. Disponible en: <https://www.metropol.gov.co/area/auditoria/InformesAuditoria/2018/2018%2004%20AUDITOR%20C3%8DA%20SUMINISTROS%20PARQUE%20DE%20LAS%20AGUAS%20Y%20ARQUEO%20DE%20CAJA%20GENERAL.pdf>

Ortiz, D (2008) La terapia familiar sistémica. Ediciones Abya-Yala. Universidad Politécnica Salesiana Camacho, J.M. (2006) Panorámica de la terapia sistémica. Monografía web.

Sisternas, P. (2021, noviembre 22). Calculadora de índice de rotación de personal. Sesame HR. <https://www.sesamehr.es/blog/calculadora-de-indice-de-rotacion-de-personal-o-irp/>

Torres, D. (2021, agosto 19). Cómo calcular el índice de rotación de personal (con ejemplos). Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/sales/indice-rotacion-personal>.

## Glosario

Arqueo de caja: El Arqueo de la caja general y la verificación de inventarios son procedimientos practicados por la Oficina de Auditoría Interna con el propósito de mejorar las prácticas en la evaluación de la efectividad del control interno, a través de la evaluación objetiva de evidencias y la generación de valor agregado mediante la expedición de sugerencias tendientes a mejorar la gestión administrativa y alcanzar el logro de objetivos Institucionales. Hincapié (2022)

Encuesta de clima laboral: El clima laboral es un concepto que se refiere al grado de satisfacción y comodidad de los empleados dentro de una empresa u organización.

Por su parte, las encuestas de clima laboral son herramientas utilizadas para medir el desarrollo organizacional y para brindar una imagen de la percepción de los empleados sobre una gran variedad de temas, tales como una buena comunicación, la calidad del entorno de trabajo, los objetivos de la empresa, etc. QuestionPro (s/f).

Orientación o psicoterapia sistémica: se encarga del estudio de los fenómenos relacionales y comunicacionales que se dan en los grupos, analizando los efectos que se desarrollan a partir de ella. Las personas que forman parte del grupo se interrelacionan entre sí creando distintos colectivos denominados sistemas. Cada grupo que se crea en la vida de un individuo será un sistema diferente para él. Pareja, familia, trabajo, grupos de ocio... La manera como se relacione cada individuo con su entorno conformará su desarrollo y crecimiento personal. Ortiz, D (2008)

Periodo de prueba: Se relaciona con el tiempo que se acuerda entre la empresa y el trabajador durante el cual cualquiera de las dos partes puede poner fin a esta relación laboral sin previo aviso y sin una causa justificada, sin necesidad de tener que pagar una indemnización si el empleado encuentra un puesto de empleo mejor o simplemente el trabajo no le gusta. Sesame, (2022)

Decreto núm. 189 El período de prueba, que no puede exceder de sesenta (60) días, es la etapa inicial del contrato de trabajo, y tiene por objeto, por parte del patrono, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte, de este, la conveniencia de las condiciones de trabajo Código del trabajo Honduras, (1959)

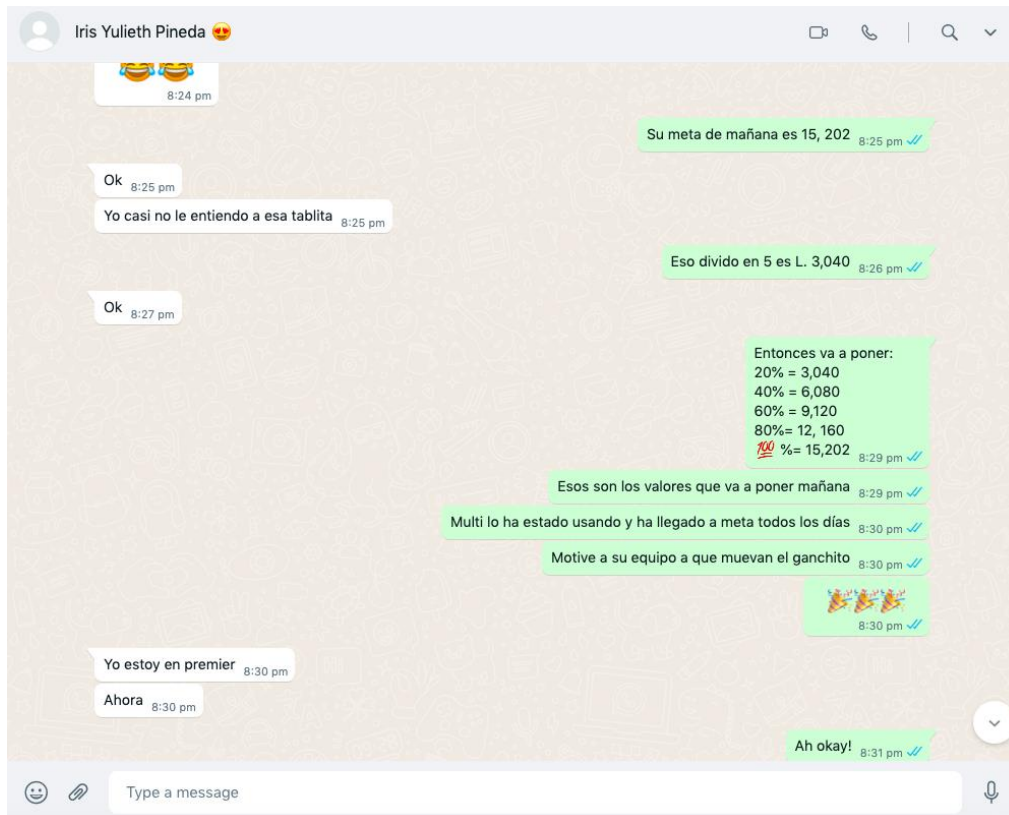
Traslados de inventario: Los Traslados Internos de mercancía se usan para enviar productos entre distintas bodegas o almacenes dentro de la misma empresa. Este documento no genera ninguna transacción contable, simplemente afecta unidades. MEKANO (2022)

## Anexos

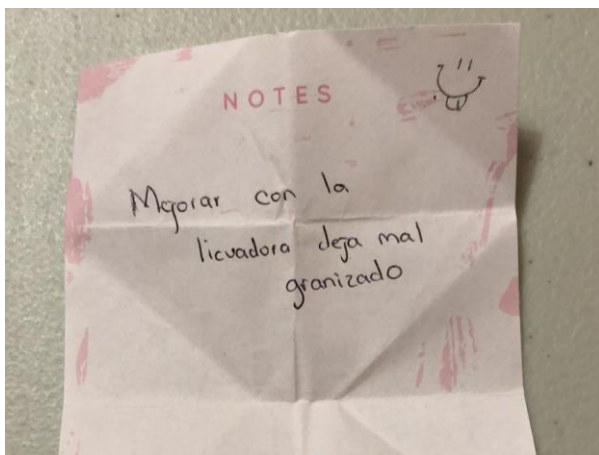
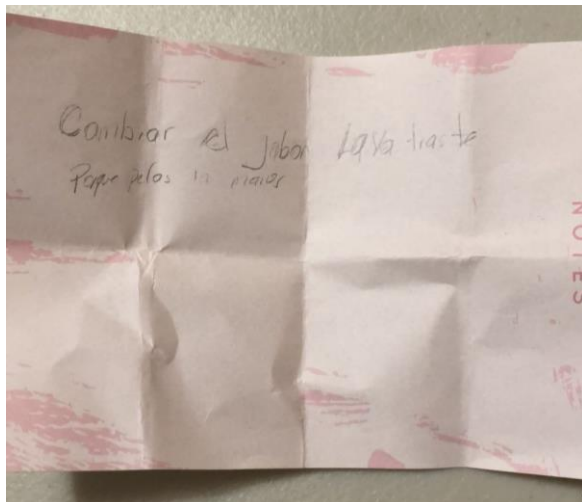
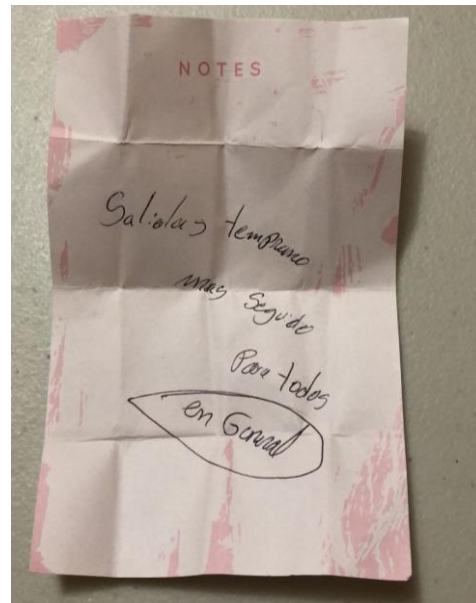
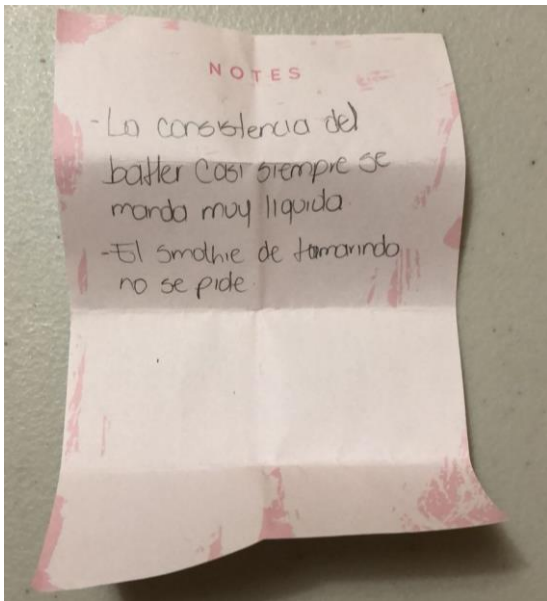
ANEXO 1: Afiche para metas diarias Nicolati's en físico



## ANEXO 2: Monitoreo de afiche para la meta diaria con Gerentes



## ANEXO 3: Comentarios y sugerencias anónimas del personal



NOTES

- Algunos clientes están quejados del servicio de mejorar en eso
- Darle mucho más atención al cliente al 100% porque sin ellos no hay venta.
- Cesar, don eber venir a Supervisor mas por las tardes, que este en un lugar donde nosotros no lo veamos, por que si el esta presente tratamos de hacer Los cobos - 100

Solamente el precio de las bebidas en lata los clientes se un quejado mucho

ANEXO 4: [Link para el Código de Ética](#)



# CÓDIGO DE ÉTICA





# Mensaje de la máxima autoridad de la organización

## NAPOLEÓN MURILLO

Queridos colegas,

El siguiente código de ética se hizo en base a los valores de la empresa que guían el comportamiento ético de cada uno de los colaboradores para tener un buen ambiente laboral. Se busca mantener un desarrollo óptimo de los colaboradores para seguir formando una base sólida en los lineamientos de la empresa.

Las reglas y principios sirven para promover la cultura corporativa, el objetivo es lograr un mejor ambiente de trabajo y una mejor coordinación de los trabajadores. Respetando los derechos de cada uno de los miembros de la empresa.

Queremos agradecer a todo el talento humano de Inversiones y Distribuciones Luke por su compromiso y colaboración. Los invitamos a seguir aplicando día a día los valores, principios y recomendaciones que se presentan en este documento.



# Contenido

- Introducción* .....4
- Misión, Visión y Valores Corporativos* .....4
- Alcance* .....6
- Normas de Conductas Externas* .....7
- Normas de Conductas Internas*.....8
- Reglas de Oro Para Decidir y Comportarse de Forma Ética* ..... 10
- Sanciones*..... 11
- Reporte de Casos* ..... 11
- Propósito*..... 12
- Definición del publico meta*..... 12
- Definición del Mensaje*..... 13
- Canales de Comunicación* ..... 13
- Cronograma* ..... 14
- Costos*..... 14
- Bibliografía* ..... 15

## Introducción

En el transcurso de este informe se estará presentando un código de ética de Inversiones y Distribuciones Luke, el documento constara de una serie de normas, las cuales se establecerán con el objetivo de regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de la empresa.

Buscamos promover la integridad de los empleados al facilitar los modelos de comportamiento socialmente aceptable. Este manual brinda claridad sobre la cultura de rige la organización, la forma como todo colaborador o directivo debe comportarse y ejecutar las acciones brindando un enfoque en alto desempeño laboral utilizando las mejores prácticas.

# Misión, Visión y Valores Corporativos

## Misión

Proporcionar servicios de calidad, honestos, confiables y comprometidos a sus miembros, en el proceso de ser una empresa líder en alianza de nuevos y existentes servicios relevantes e innovadores en transición para alcanzar la expansión de la marca.

## Visión

Para el 2030 ser una empresa de clase nacional admirada por excelencia. Convirtiéndonos en una organización fuerte, viable y sostenible, proporcionando productos y servicios competitivos, guiada por valores cooperativos responsables, honestos y emprendedores.

# Valores Corporativos



**Respeto:** En Inversiones y Distribuciones Luke el respeto es un requisito clave para un ambiente de trabajo saludable, de esta manera aumentar la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo permitiendo a los empleados saber que son valorados por sus habilidades, cualidades y logros, y que su función es importante para el éxito de su empresa.



**Honestidad:** La honestidad es un valor de suma importancia para nuestra empresa dado que ayuda a promover una cultura de trabajo positiva en la que los colaboradores se sienten satisfechos, leales, comprometidos y motivados para rendir al máximo.



**Responsabilidad:** La responsabilidad es importante en nuestro lugar de trabajo porque muestra el profesionalismo, dando brecha avanzar en la carrera, ayudando a construir vínculos profesionales con los compañeros de trabajo y muestra a los líderes de la empresa que usted es un empleado valioso.



**Integridad:** La integridad es fundamental para la toma de decisiones, el servicio a los clientes y la gestión de los empleados. También es crucial para reducir errores costosos, evitar actividades ilegales y mantener los valores fundamentales de Inversiones y Distribuciones Luke como prioridad.

**Colaboración:** Demostramos una actitud de compromiso y participación que nos permite alinear nuestros esfuerzos y trabajar con corresponsabilidad para lograr un objetivo común.

- Mostramos apertura para escuchar (oír, percibir y actuar).
- Estamos comprometidos con los resultados de la organización, haciendo nuestro común objetivos
- Confiamos abiertamente en los demás.



**Confiabilidad:** Es la cualidad sobre la que idealizamos construir todas nuestras relaciones.

La confianza es la base que genera lealtad, aumenta la credibilidad y respalda la comunicación efectiva. Esta es la que da el beneficio de la duda en situaciones en las que quieres que te escuchen, te entiendan y te crean.



**Adaptabilidad:** Cuanto más adaptable sea, mejor apto estará para un rol de liderazgo. Los líderes más adaptables tienden a mostrar una mayor capacidad para motivar, inspirar y liderar equipos, y se ganan fácilmente el respeto de los compañeros de trabajo. Aceptan el cambio y alientan a otros a hacer lo mismo.



**Calidad:** La gestión de calidad asegura que nuestros productos y servicios sean de alta calidad eliminando defectos e incorporando cambios y mejoras continuas en el sistema. Es necesario que cada colaborador tome posesión del trabajo que se le ha dado y que este se lleve a cabo de la mejor manera. El colaborador que es responsable y de confianza siempre asumirá la responsabilidad de sus acciones y sus resultados. El colaborador que es responsable y de confianza siempre asumirá la responsabilidad de sus acciones y sus resultados





## Alcance

Este manual de ética está dirigido al personal de las áreas de las empresas como personal gerencial, administrativo, logístico, operativo y personal de producción. También se dirige a los proveedores y consumidores relacionados directa e indirectamente a la empresa.

## Normas de Conductas Externas

### **Responsabilidad social, la comunidad y el ambiente.**

Inversiones y distribuciones Luke es socialmente responsable con las comunidades y entornos en los que tiene presencia.

Respetamos el entorno ambiental y las costumbres de donde nos encontramos presentes. En nuestra operación observamos las leyes y reglamentos, y tratamos de utilizar materiales y sustancias no tóxicas y/o biodegradables que contribuyan al bienestar de la sociedad.



## ANTICORRUPCIÓN



No aceptamos la obtención de ninguna ventaja utilizando un método fuera de la norma.



Estamos comprometidos a realizar todas las operaciones de forma transparente e integral, cumpliremos con todos los requisitos para mantener los registros contables y libros precisos y completos.



Trabajamos de forma transparente y conforme a las regulaciones de las leyes locales.



No permitimos ningún tipo de acto de corrupción. Aceptar sobornos es ilegal y poco ético. Esto puede ocasionar graves consecuencias para las partes involucradas, que pueden resultar en severas multas para la empresa y la privación de la libertad de los responsables.



Esperamos que nuestros colaboradores no acepten y denuncien cualquier práctica que sea inmoral y/o ajena a los valores de la empresa.

## Imagen Corporativa

- Ningún gerente, operario o colaborador debe de usar el uniforme, logo, sello o material membretado de Inversiones y Distribuciones Luke fuera del establecimiento sin autorización de la empresa. Solo representantes autorizados por la empresa pueden mencionar la misma.
- Ningún colaborador de la empresa puede dar declaraciones en nombre de Inversiones y Distribuciones Luke.
- Todo lo que creamos en Inversiones y Distribuciones Luke puede considerarse propiedad intelectual, incluyendo nuevas marcas, campañas de marketing, diseños de productos e innovaciones empresariales.
- Respetamos y tratamos nuestra propiedad intelectual como un activo valioso. También respetamos la propiedad intelectual valida de otros y cumplimos con las leyes para proteger tales.
- Es necesario obtener el permiso necesario requerido por terceros antes de usar cualquier material de propiedad intelectual. La compañía espera que sus empleados respeten los derechos de autor, marcas registradas, software y patentes.
- Los trabajadores no pueden usar información confidencial de la compañía para su beneficio personal o el beneficio de otros
- Todos deben proteger los bienes de la empresa y velar por que se utilicen de manera adecuada y eficiente. Los activos de la empresa solo deben utilizarse para negocio legítimo de la empresa.

## Cumplimientos de las leyes locales

La gerencia, operarios y demás colaboradores están obligados a cumplir todas las leyes sin excepción alguna. Como miembro del equipo, usted está obligado a seguir el Código y denunciar cualquier infracción o posibles violaciones. Cualquier objetivo de acción las tomas serán rápidas, justas y consistentes y puede implicar medidas disciplinarias, incluidas terminación inmediata. Si tus acciones violan la ley, consecuencias legales adicionales pueden Impacto Objetivo y resultado en sanciones civiles, enjuiciamiento penal, multas e incluso tiempo en la cárcel para usted, otros miembros del equipo y líderes.

Buenas relaciones con las comunidades en las que la compañía reside y realiza negocios son esenciales. Estamos dedicados a entregar productos y servicios de calidad, y a cooperar con los líderes y miembros de la comunidad en beneficio de las comunidades locales.

Estamos igualmente comprometidos con la protección del medio ambiente y la conservación de recursos naturales. Además de cumplir nosotros mismos con todas las leyes aplicables, esperamos las empresas y contratistas con los que tratamos hagan lo mismo.

### Relación con proveedores y aliados

Se espera construir una relación comercial sana a largo plazo con los proveedores de servicios/productos y aliados estratégicos. Estos son importantes para lograr el objetivo de satisfacer a los consumidores finales entregando productos de calidad.



# Normas de Conductas Internas



## Confidencialidad y seguridad de la información

- No se permite compartir información o códigos de acceso sin autorización del gerente de área.
- No se debe sustraer información de la empresa vía USB u otros dispositivos electrónicos sin autorización.
- Mantener información sensible debidamente guardada no visible en escritorios, fotocopiadoras, impresoras, etc.

## Conflicto de intereses



- No se permite ningún comportamiento de exclusión o degradación hacia ninguna persona.
- No debe haber trato preferencial con ningún colaborador.
- Con el fin de evitar situaciones en la que la conducta en el lugar de trabajo se vea afectadas negativamente, los empleados tienen prohibido relaciones directas e indirectas entre sí.



## Favores comerciales, recepción de regalos

- Está prohibido la intervención de las negociaciones personales con los proveedores si el trabajador no tiene responsabilidad con esa función.
- Los colaboradores no tienen permitido recibir regalos personales.

## Parentesco y contratación de familiares



- No se contratarán familiares de colaboradores como proveedores de la empresa.
- Ningún funcionario puede designar, emplear, ascender, o abogar por el nombramiento, empleo, promoción de ningún pariente con respecto a un puesto en la empresa.
- Se permiten excepciones para el empleo temporal en situaciones de emergencias.
- No se permiten contratación de familiares para laborar dentro de la empresa.



## Sobornos

- Ningún colaborador puede recibir pagos o regalías por parte de los proveedores o aliados.
- Se tomará como falta grave el hacer y aceptar sobornos de cualquier tipo entre colaboradores. Esto incluye chantaje y amenazas.

## Protección y buen uso de los recursos



- Los colaboradores deben de maximizar los recursos que posee la empresa. No utilizar más de lo debido.
- No se permite hacer uso de recursos de la empresa de forma personal sin autorización o notificación al encargado. Como el papel membretado

## Reglas de Oro Para Decidir y Comportarse de Forma Ética

Tratar de forma cordial y respetuosa a todos los empleados, clientes y proveedores de la empresa.

Evitar el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas mientras se encuentre dentro de las instalaciones, y fuera de ellas, siempre que utilice el uniforme o cualquier estandarte que identifique a la empresa.



Evitar agresiones físicas y/o verbales contra cualquier persona dentro y fuera de la organización.

Mantener la honestidad e integridad en todo momento.

No discriminar o acosar a ningún empleado, cliente o proveedor por su nacionalidad, identidad de género, edad, capacidades, color de piel, o religión.

## **Sanciones**

Llamado de atención verbal: Primera advertencia que se hace por conducta indebida o deficiencia en el trabajo; será dada directamente por el Gerente de Operaciones y se dejará constancia de la misma.

Llamado de atención por escrito: Se le entregara una carta formal a la persona incidente comunicándole su error y haciéndole saber que no puede repetirse.

Audiencia de descargo: Como tercera incidencia deberá hacerse una investigación de la magnitud del error que ejecuto la persona, la persona incidente deberá presentarse a la oficina gerencial y se le comunicará que debe corregir su comportamiento, si la razón es grave, se le puede suspender de su cargo por un periodo de tiempo acordado por la junta directiva o como sanción final un despido total de sus funciones dentro de la empresa.



## Reporte de Casos

Si ve o sospecha alguna actividad que viola nuestro Código, políticas o leyes, usted tienen la responsabilidad de informar con prontitud y de buena fe utilizando una de los opciones para informarnos. Usted también tiene la responsabilidad de informar cualquier sospecha de violación compartida con usted por otro miembro del equipo. Hay ocasiones en las que puede necesitar buscar orientación sobre qué acción tomar, ya que el Código no puede incluir todos los temas.

Expresé su preocupación, pregunte o denuncie una infracción por los siguientes medios:

- Comuníquese con el encargado de Recursos Humanos.
- Envíe un correo electrónico a: **[inversioneydistlukerh@gmail.com](mailto:inversioneydistlukerh@gmail.com)**
- Llame a la línea directa de recursos humanos: **+504 3180-6773**

### ¿Que sucede cuando nos contacta?

El equipo de Recursos Humanos creará un reporte con su inquietud. Cada alegación recibida es apropiadamente investigada y solo se involucrarán asociados de ser completamente necesario. Si su informe es sostenido, actuaremos con prontitud y de manera adecuada. El resultado puede mantenerse confidencial.

## **Propósito**

Dentro de inversiones y distribuciones Luke se cuenta como propósito principal el brindar un servicio de calidad y ético en las operaciones de manejar y abastecer negocios, a través de toda área específica dentro de la empresa, siendo en el área operativa, de distribución o de mercadeo dentro de otras, de esta manera proporcionarle al cliente un servicio de primera y generar la confianza de entregarnos su negocio para manejarlo, categorización en todo cumplimiento de calidad y servicio, dentro y fuera de sus áreas o establecimientos, ya que esta empresa es muy conocida y brinda una sensación de responsabilidad en cualquier nivel jerárquico dentro de la empresa, cumpliendo principios de organización y control que deban estar fundamentados en una estructura organizacional

## **Definición del público meta**

Dentro de la definición del público meta hemos considerado distintos perfiles dentro de todo el entorno. Tomando en cuenta el rubro al que se dedica el cliente lo cual es la comida, y reciben todo tipo de consumidores, dentro los cuales contamos con:

- Empleados que salen a aprovechar su tiempo libre en busca de comida
- Personas que dan un paseo por el mall y se les antoja un postre
- Personas que van a hacer largas filas a los bancos y al salir salen con hambre
- Personas amantes a las crepas o los dulces
- Personas que les gusta ir a tomar un café y dialogar un rato
- Personas que buscan matar tiempo esperando a sus relativos mientras hacen sus compras
- Personas que buscan un espacio donde hacer sus tareas o trabajos y degustar de un postre o un café

## Definición del Mensaje

El mensaje final que se quiere transmitir es que las decisiones tomadas dentro de un marco ético les dan un valor agregado a los resultados. Esto se pretende a través de tres enunciados clave:

1. “No Tomamos el Camino Fácil”: donde se hace énfasis en que el camino corto y fácil no traerá la satisfacción de esforzarse por los resultados y ser superiores por mérito y talento.
2. “Cuidamos de Nuestra Familia”: donde todas las decisiones giran alrededor del bienestar de los empleados para que se sientan protegidos y que forman parte de la familia.
3. “Los Logros se Celebran”: donde se reconocen y se premian todos los logros, respectivamente, para fomentar buenos comportamientos y las buenas prácticas, individualmente o en grupo.



# CÓDIGO DE ÉTICA

## Mensaje de la máxima autoridad

El siguiente código de ética se hizo en base a los valores de la empresa que guían el comportamiento ético de cada uno de los colaboradores para tener un buen ambiente laboral. Se busca mantener un desarrollo óptimo de los colaboradores para seguir formando una base sólida en los lineamientos de la empresa. Las reglas y principios sirven para promover la cultura corporativa, el objetivo es lograr un mejor ambiente de trabajo y una mejor coordinación de los trabajadores. Respetando los derechos de cada uno de los miembros de la empresa.

Queremos agradecer a todo el talento humano de Inversiones y Distribuciones Luke por su compromiso y colaboración. Los invitamos a seguir aplicando día a día los valores, principios y recomendaciones que se presentan en este documento.





# INVERSIONES Y DISTRIBUCIONES LUKE

HISTORIA



# Introducción

En estas láminas se estará presentando un código de ética de Inversiones y Distribuciones Luke, el documento consta de una serie de Normas, las cuales se establecerán con el objetivo de regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de la empresa.



## MISIÓN

Proporcionamos servicios de calidad, honestos, confiables y comprometidos a sus miembros, en el proceso de ser una empresa líder en alianza de nuevos y existentes servicios relevantes e innovadores en transición para alcanzar la expansión de la marca.



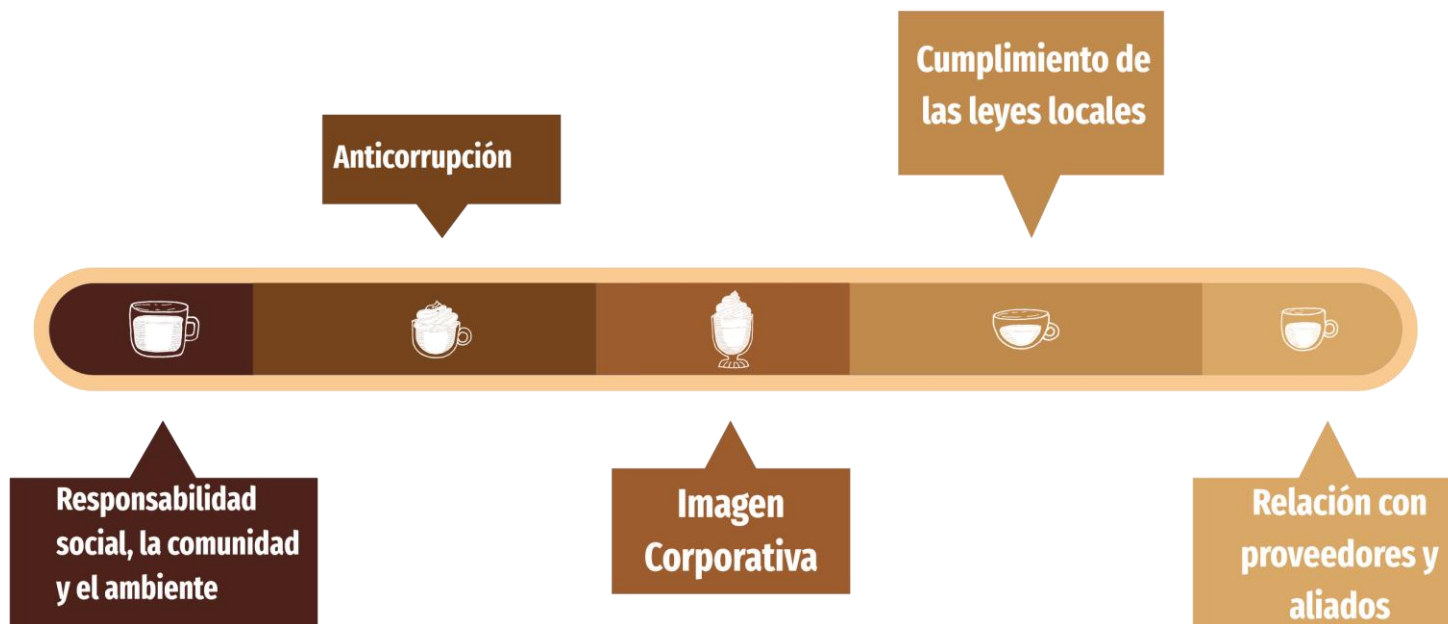
## VISIÓN

Para el 2030 ser una empresa de clase nacional admirada por excelencia. Convirtiéndonos en una organización fuerte, viable y sostenible, proporcionando productos y servicios competitivos, guiada por valores cooperativos responsables, honestos y emprendedores.





## NORMAS DE CONDUCTAS EXTERNAS



# NORMAS DE CONDUCTAS INTERNAS



**CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD  
DE LA INFORMACIÓN**



**CONFLICTO DE INTERESES**



**FAVORES COMERCIALES,  
RECEPCIÓN DE REGALOS**



**SOBORNOS**



**PROTECCIÓN Y BUEN  
USO DE LOS RECURSOS**



# Reglas de Oro

**1**

Tratar de forma cordial y respetuosa a todos los empleados.

**2**

Mantener la honestidad e integridad en todo momento.

**3**

Evitar el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas mientras se encuentre dentro de las instalaciones.



**4**

Evitar dar declaraciones públicas a medios de comunicación o redes sociales si no está dentro de sus responsabilidades laborales.

**5**

No discriminar o acosar a ningún empleado.

**6**

Evitar agresiones de cualquier tipo.

## Sanciones



**Primer llamado de  
atención**



**Segundo llamado  
de atención**



**Tercer llamado  
de atención**

## Reporte de Casos

Expresar su preocupación, pregunte o denuncie una infracción por los siguientes medios:

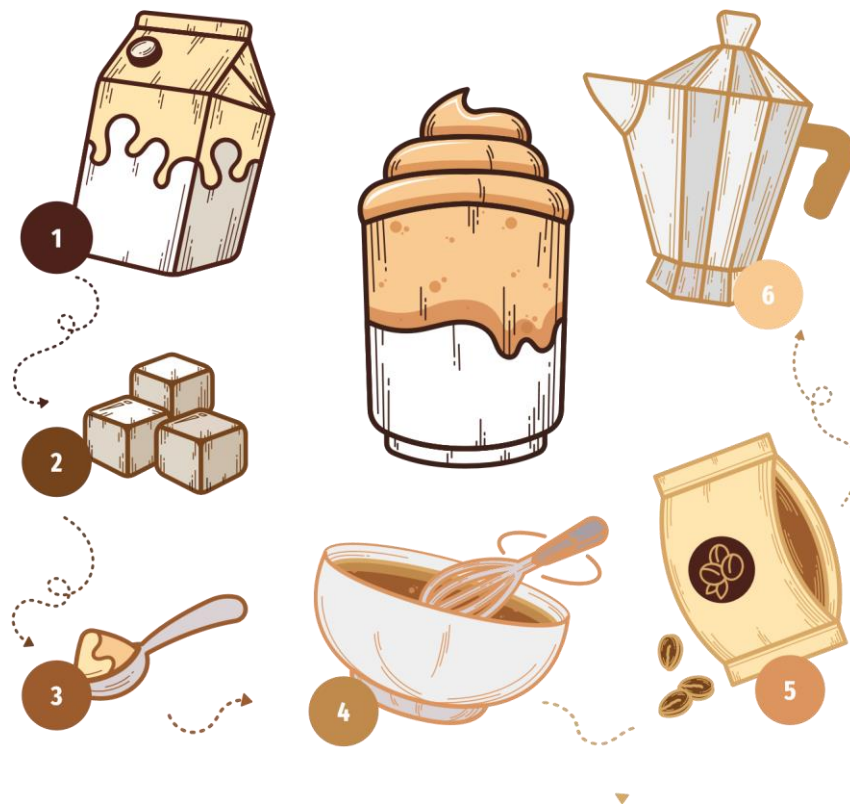
Comuníquese con el encargado de Recursos Humanos.

Envíe un correo electrónico a:

**[inversioneydistlukerh@gmail.com](mailto:inversioneydistlukerh@gmail.com)**

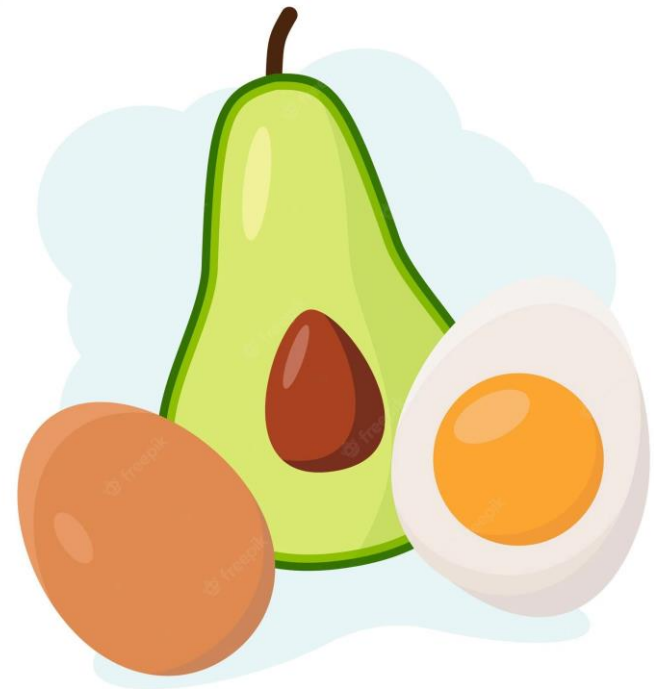
Llame a la línea directa de recursos humanos:

**+504 3180-6773**



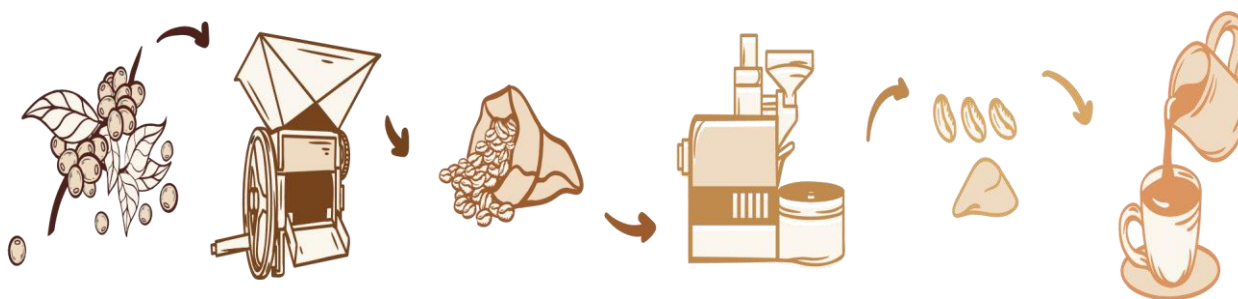
## Propósito

Dentro de inversiones y distribuciones Luke se cuenta como propósito principal el brindar un servicio de calidad y ético en las operaciones de manejar y abastecer negocios, a través de toda área específica dentro de la empresa, siendo en el área operativa, de distribución o de mercadeo dentro de otras.



## Público Meta

Dentro de la definición del público meta hemos considerado distintos perfiles dentro de todo el entorno. Tomando en cuenta cada posición jerárquica dentro de una empresa se considera que el manual de ética deberá de ser para todo el personal de la institución sin importar su puesto debido a que para que esto funcione y sea empleado de la mejor manera el ejemplo debe venir desde el puesto más alto y así fomentar la aceptación de el código a todos





## Canales de Comunicación



### **El Número 1**

Presentaciones e inducciones al

equipo de Liderazgo.



### **Correo Corporativo**

Pancartas digitales y anuncios.



### **Actividades Lúdicas**

“Concurso de Televisión” y trivias online.

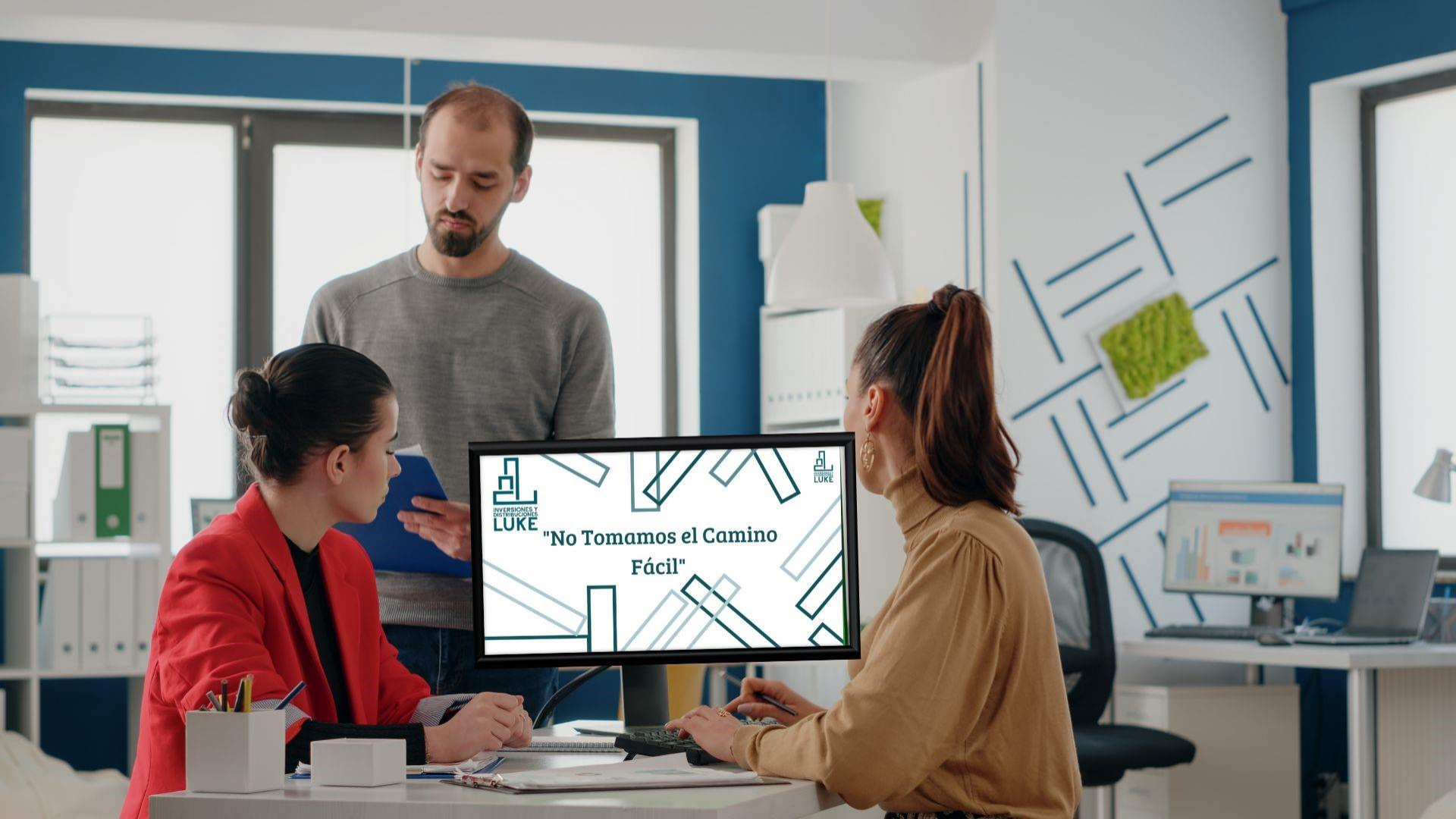


### **Reuniones**

Presentaciones trimestrales.

## CRONOGRAMA

CAMPAÑA "YO SOY LUKE"					
Tema	Actividades	ENCARGADO	SEMANA 1	Semana 2	Semana 3
Definición de ética y moral Problemas éticos y morales Toma de decisiones frente a un problema ético o moral	Introducción a la campaña	CEO de la Inversiones y Distribuciones Luke			
Agentes de cambio para la gestión ética	Banners y artes publicados en los grupos de comunicación	Departamento de Recursos Humanos			
Fortalecimiento de relaciones interpersonales, cultura organizacional, y responsabilidad social	Retiro a las afueras de la ciudad para cumplir con un proyecto social	Departamento de Recursos Humanos			



INVERSIÓN Y  
OPERACIONES  
**LUKE**



**LUKE**

"No Tomamos el Camino  
Fácil"

BACKGROUND IMAGE NOT INCLUDED



"Los Logros se  
Celebran"





**"Cuidamos de Nuestra  
Familia"**



# RETIRO



**COSTOS**

<b>Costos</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Material didactico	45	HNL 80.00	HNL 3,600.00
Banners y artes digitales	10	HNL 200.00	HNL 2,000.00
Alquiler de transporte	1	HNL 3,000.00	HNL 3,000.00
Refrigerio	50	HNL 50.00	HNL 2,500.00



**CONCLUSIÓN**



