

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

REASA

SUSTENTADO POR: GUILLERMO FEDERICO BUCK

ROJAS

NÚMERO DE CUENTA: 11741069

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL EN

EMPRENDIMIENTO

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C. A.

1 de DICIEMBRE, 2022

Dedicatoria

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de mis estudios, por enseñarme a afrontar los retos y seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presenten y por creer siempre en mi capacidad como agente de cambio para la sociedad; además, agradezco el apoyo de toda mi familia que siempre estuvieron pendientes de mi proceso como estudiante universitario y me brindaron su apoyo incondicional para avanzar en cada etapa de la vida estudiantil, además su constante motivación para seguir preparándome para las siguientes etapas como profesional

Le agradezco a mi novia Ana Sarmiento por apoyarme e impulsarme a seguir adelante con mi carrera hasta lograr cumplir con la meta trazada. A mis amigos que son mis hermanos Jimmy Sansur y Jorge Sansur que hicieron que este proceso de la vida universitaria lo disfrutara de la mejor manera, que se convirtieron en amigos de por vida, los que considero como mis hermanos, los que me apoyaron al momento de trabajar en trabajos asignados en clases y así lograr culminar con éxito esta etapa.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a REASA por la oportunidad de fortalecer mis habilidades y destrezas laborales. En donde me brindaron lo necesario para poder fortalecer mi conocimiento y me dieron la oportunidad de ponerlos en práctica para poder hacer una mejora en la empresa. Así mismo agradezco a la Licenciada Patricia Cedeño, quien me recomendó con el Departamento de Compras.

Quiero agradecer enormemente a Guilberth Maradiaga por compartirme sus conocimientos y enseñarme lo necesario para poder ser un mejor profesional en el futuro. Agradezco que mi trabajo fue usado para resolver problemas reales de la empresa los cuales estuvimos trabajando para mejorarlos durante el tiempo de mi practica

Durante los 6 meses de mi practica he aprendido que en una empresa se tiene que trabajar en equipo para lograr hacer los proyectos de la mejor manera.

Le deseo el mejor de los éxitos a REASA en los siguientes proyectos y deseo se haga todo de la mejor manera para beneficio de la empresa y pueda seguir creciendo.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	8
Agradecimiento	9
Resumen Ejecutivo	17
Introducción.....	18
CAPITULO I: GENERALIDADES.....	19
1.1 Objetivo General.....	19
1.2 Objetivo Específicos	19
1.3 Misión	19
1.4 Visión.....	20
1.5 Valores	20
1.6 Políticas	20
1.7 Tipo de estructura y organigrama	21
1.7.1 Estructura.....	21
1.8 Organigrama	21
1.9 Productos y Servicios	22
1.9.1 Productos	22

1.9.2 Servicios.....	22
1.10 Vehículos.....	22
1.11 FODA Estratégico.....	23
1.12 Identificación del Problema.....	26
CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS	28
2.1 Restructuración del análisis de inventario	28
2.2 Departamento de Administración.....	30
2.3 Departamento de Bodega de Taller.....	33
Capitulo III: Identificar propuestas e impacto deseable	38
3.1 Propuesta de mejora para la restructuración de la cadena de costos	38
3.2 Propuesta de mejora para el proceso de pedido de repuestos.....	40
3.3 Propuesta de crear una herramienta para poder ingresar los gastos de la organización	43
Capitulo IV. Conclusiones y Recomendaciones.....	51
Bibliografías.....	53
Glosario.....	54
Anexos	57
1. Orden de Facturación para archivar Parte I.....	57

2.	Orden de Facturación Parte II.....	57
3.	Calcular márgenes de ganancia de aceites al 20% y 28% Parte I.....	58
4.	Alta Rotación Tegucigalpa	58
5.	Taller de Tegucigalpa	59
6.	Garrafas de aceites Tegucigalpa	59

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama.....	21
Ilustración 2: Identificación del problema	26
Ilustración 4: Inventario actualizado para calcular los días de cobertura Parte I... 28	
Ilustración 3: Correo con los documentos de Excel a trabajar	29
Ilustración 5: Inventario actualizado para calcular los días de cobertura Parte II.. 29	
Ilustración 6: Expedientes de vehículos para la Policía Nacional de Honduras y ENEE	30
Ilustración 7: Excel con los vehículos facturados para la Policía Nacional de Honduras y ENEE	30
Ilustración 8: Proyección de los gastos por departamento para el 2023	31
Ilustración 9: Proyección del consumo de combustible TGU	31
Ilustración 10: Proyección del consumo de combustible SPS.....	32
Ilustración 11: Tendencia de precio de combustible	32
Ilustración 12: Visita al departamento de bodega del taller	33
Ilustración 13: Almacén para los productos de REASA	33
Ilustración 14: Estudio de mercado de baterías	34
Ilustración 15: Estudio de mercado de llantas.....	35

Ilustración 16: Encuesta a los clientes sobre los productos de REASA	35
Ilustración 17: Resultados de encuesta sobre llantas	36
Ilustración 18: Resultados de encuesta sobre baterías.....	36
Ilustración 19: Proceso sobre pedido de repuestos	37
Ilustración 20: Cadena anterior de asignación de costos y precio de venta.....	39
Ilustración 21: Cadena actual de asignación de costos y precio de venta.	39
Ilustración 23. Proceso de pedido de repuesto.	40

Índice de Tablas

Tabla 1: FODA Estratégico	26
Tabla 2. Propuesta de mejora de la restructuración de la cadena de costos	38
Tabla 3. Propuesta de mejora para el pedido de repuestos.....	41
Tabla 4. Proyección de reclamos al 30 de diciembre	42
Tabla 5: Propuesta de mejora departamento de administración	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Proyección mensual de gastos para el año 2023.	44
Gráfico 2. Proyección mensual de consumo de combustible para el año 2023. ...	45
Gráfico 3. Proyección de gastos por departamento para el año 2023.	46
Gráfico 4. Comparativo trimestral de gastos de combustible del 2022 y proyección final del 2023.....	47
Gráfico 5. Ranking por asesor.....	48

Resumen Ejecutivo

Este informe plantea las diferentes actividades y propuestas de mejora realizadas durante la práctica profesional. La cual, fue desarrollada en la empresa REASA Volkswagen en el departamento de Compras y Administración en el tercer y cuarto trimestre del 2022. Este Informe ha sido creado con el propósito de hacer planes de mejora para los departamentos de Compras y Administración a través de estrategias para optimizar el manejo de la empresa.

En las actividades Realizadas se encuentra el estudio de mercado para poder analizar los precios de los competidores en base a calidad y precio, esto ayudará al cálculo de precios de costo de nuevos productos, de esta manera se podrá calcular precios de venta reales de los productos.

Se realizó el chequeo de contenedores de repuestos que provienen de México, con el fin de revisar que el pedido esté completo y de igual forma realizar el traslado de inventario hacia San Pedro Sula.

REASA busca crear estrategias para crecer en el mercado y poder optimizar sus procesos para tener un impacto positivo en la empresa. Para alcanzar este resultado se reestructuró la cadena de costos que se utilizaba anteriormente, con el fin de disminuir los costos en un 10%. Además, se creó un proceso de Pedidos de Repuestos que incluye la notificación al cliente, cuyo fin es reducir los reclamos en un 60%. Para llevar un mejor control de los gastos de la empresa, se diseñó una herramienta en Excel que facilita el manejo de las proyecciones de gastos administrativos y consumo de combustible en los diferentes Departamentos.

Introducción

En el siguiente informe se reflejan las actividades realizadas en la práctica profesional realizada en la empresa Repuestos y Autos S.A. (REASA) previo a la obtención del título de Administración Industrial y Emprendimiento.

Repuestos y Autos, S.A (REASA) es la empresa distribuidora de vehículos Volkswagen a nivel nacional, además provee de diferentes productos como ser llantas de la marca Vitour, baterías y repuestos de la marca Bosch. Adicionalmente brinda el servicio de taller automotriz de las distintas marcas de vehículos.

Dentro de las actividades realizadas se realizó un análisis del cálculo proyectado de repuestos para los siguientes meses, utilizando estadísticas de inventario existente de la empresa de los productos para realizar un mejor manejo y balanceo de inventario. Adicionalmente se elaboraron márgenes de ganancia según precios de costos; así mismo, plantear la logística para el traslado de los productos previo a la negociación con los proveedores. En relación con la parte administrativa de la empresa, las funciones desarrolladas son: asignación de viáticos y combustible para los empleados que laboran fuera de la ciudad. En el área de bodega y taller se ingresó en la plataforma SAP el almacenamiento de inventario según el proceso establecido para tal fin, adicionalmente se ingresaron ordenes de cotización para el cliente y en el caso de no encontrarse el producto en el sistema, se generará orden de compra local.

CAPITULO I: GENERALIDADES

1.1 Objetivo General

Identificar las deficiencias administrativas que presenta la empresa REASA, con el fin de mejorar las pérdidas encontradas a través de la implementación de estrategias en un periodo de julio – noviembre 2022.

1.2 Objetivo Específicos

- Disminuir en un 10% los costos del Departamento de Compras antes del 30 de diciembre de 2022.
- Crear un proceso para los pedidos de repuestos para mejorar la atención al cliente y así reducir los reclamos en un 60% hasta el 30 de diciembre de 2022.
- Elaborar una herramienta en Excel para proyectar los gastos administrativos y consumo de combustible de la organización, con el fin de llevar un mejor control de los mismos, a partir del año 2023.

1.3 Misión

Somos una empresa integrada por un equipo de personas con valores, proactivos y comprometidos a ofrecer servicios y productos de alta calidad para garantizar la fidelidad de nuestros clientes. (REASA,2022)

1.4 Visión

Ser una empresa automotriz líder en servicios a nivel nacional.

(REASA,2022)

1.5 Valores

- Responsabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Lealtad

(REASA,2022)

1.6 Políticas

- Trabajar en equipo.
- Cumplimiento de metas.
- Brindar un servicio de excelencia
- Contribuir al desarrollo de la organización
- Respeto a las normas, políticas, y procedimientos establecidos por la dirección.
- Ser innovador y creativo en los servicios que presta la empresa.
- Ser socialmente responsable.
- Ser honesto, leal y responsable en sus relaciones con la empresa, compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

(REASA,2022)

1.7 Tipo de estructura y organigrama

1.7.1 Estructura

En REASA podemos encontrar una combinación de una estructura lineal y funcional ya que cuando hablamos de lineal es que hay un gerente general el cual maneja todo. Pero en la parte funcional es que hay distintos departamentos los cuales cada uno tiene sus jerarquías y funcionan en base a eso.

En ésta se combinan los tipos de organización lineal y funcional, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la funcional la especialización de cada actividad en una función, y de la lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un sólo jefe por cada función en especial.

(López, 2022)

1.8 Organigrama

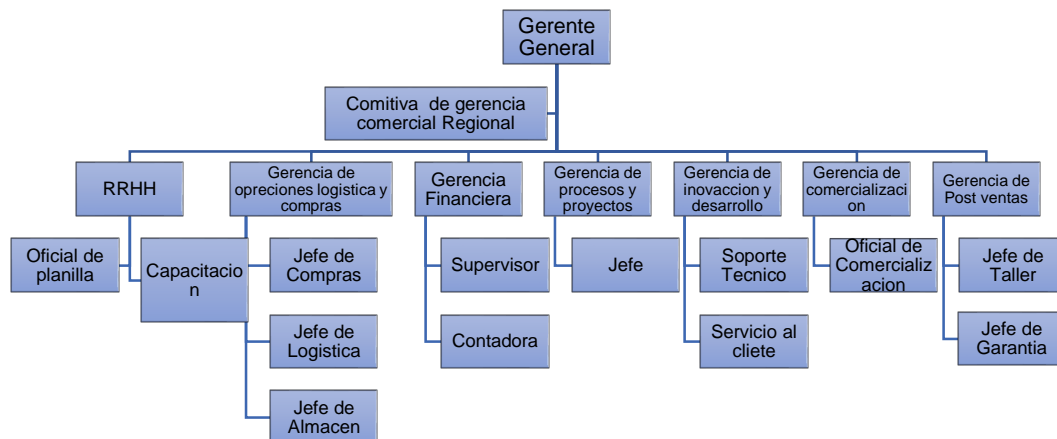


Ilustración 1: Organigrama

Fuente: Elaboración Propia

1.9 Productos y Servicios

1.9.1 Productos

- Aceite - Valvoline
- Repuestos – Bosch
- Llantas – Vitour
- Baterías – Bosch
- Fricciones – Bosch

1.9.2 Servicios

- Talleres de servicio Post Venta Volkswagen
- Talleres Bosch Car Service y Bosch Diesel Center.
- Venta de vehículos Seminuevos multimarca.

1.10 Vehículos

- Amarok
- Nivus
- Saveiro
- T-cross
- Gol
- Terrabon
- Passat
- Tiguan
- New beetle
- Tobarech
- Transporter

1.11 FODA Estratégico

FODA Estratégico	Fortalezas:	Debilidades:
	<ul style="list-style-type: none"> · Es una empresa con experiencia en importar vehículos, repuestos y accesorios en pedidos masivos · Es la única empresa a nivel nacional con acceso a una alta gama de proveedores internacionales · Alianzas con empresas nacional para alquiler de vehículos en grandes cantidades EJ. Interaseo y Secretaria de Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> · Al ser una marca Premium se debe revisar bien la cadena de costos para colocar bien los productos en el mercado actual · Es un mercado competitivo y al ser una marca Premium si no se tiene bien estructurada la cadena de suministros hace que los proveedores no puedan suplir con la demanda · El incremento de los precios de los fletes
Oportunidades	FO:	DO:
<ul style="list-style-type: none"> · Crear alianzas para vender, alquilar 	<ul style="list-style-type: none"> · Poder utilizar la gran experiencia en importar vehículos y repuestos y así 	<ul style="list-style-type: none"> · Al ser una marca Premium un poco diferente al mercado hondureño se puede

<p>y renovar flotas de vehículos</p> <p>· Crear nuevas alianzas con empresas grandes para vender o alquilar los vehículos.</p> <p>· Abrir nuevos talleres multi marcas para poder llegar a un nuevo segmento de</p>	<p>incrementar las ventas, por consiguiente hacer contratos con más empresas de alquileres de vehículos como por ejemplo Secretaria de Seguridad así habrá una mayor rotación de vehículos.</p> <p>· Utilizar la alianza que se tiene con todos los diferentes proveedores para poder cubrir otro tipo de mercado como por ejemplo, el taller de semi nuevos así se podrá segmentar un mercado Premium y un mercado economy.</p>	<p>contrarrestar esta variable trayendo vehículos ya vendidos, así esa debilidad de ser una empresa con precios por encima de las otras marcas ayudara a la rotación de los productos.</p> <p>· El mercado hondureño maneja diferentes precios y para poder competir con ellos, se empezará a implementar un nuevo segmento con los proveedores de vehículos, llantas y repuestos a un mejor precio, para así competir contra esas empresas hondureñas que manejan precios por debajo de los de REASA.</p>
---	--	--

mercado y así colocar los productos		
Amenazas	FA:	DA:
<p>· El incremento de los costos debido al aumento de los precios de los fletes y de la internalización</p> <p>· La expansión del mercado a nivel nacional del rubro en el cual la competencia vende a un mejor precio, a un sin ser un</p>	<p>· Con la amplia experiencia en importación poder buscar diferentes posibilidades y empresas para reducir el costo de los fletes</p> <p>· Buscar nuevas rutas, proveedores y repuestos más accesibles para reducir los costos y competir con los precios del mercado actual el cual está por debajo de los de REASA</p>	<p>· Revisar la cadena de costos con el fin de buscar opciones y así reducir costos y ser más rentables</p> <p>· Importar diferente calidad de productos, que sean competitivos en el mercado local, ya que actualmente la empresa importa los productos calidad Premium, lo que implica precios superiores a los ofrecidos por la competencia.</p>

producto		
premium		

Tabla 1: FODA Estratégico

Fuente: Elaboración Propia

1.12 Identificación del Problema

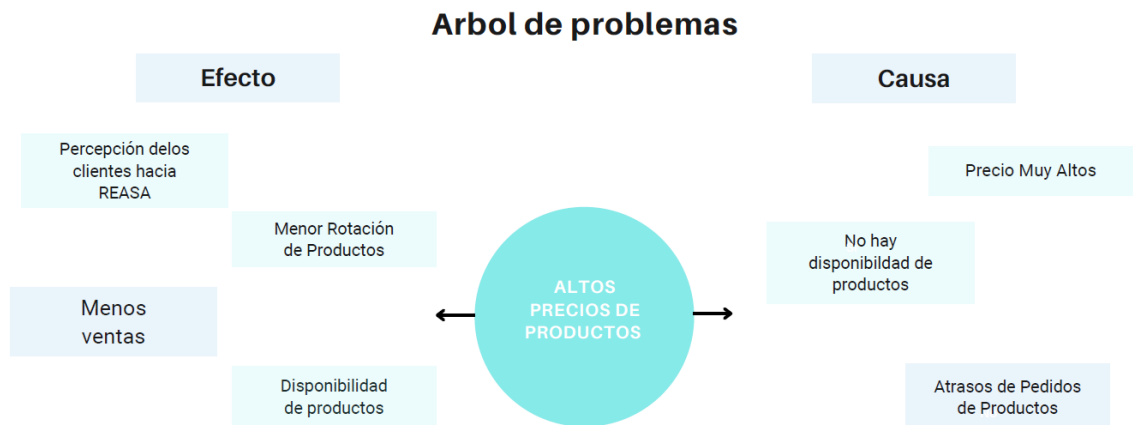


Ilustración 2: Identificación del problema

Fuente: Elaboración Propia

El principal problema de REASA es que es conocida en Honduras como una marca que maneja precios muy altos en sus productos lo cual causa que cierta competencia que trae productos similares a REASA este acaparando el mercado y esto ocasiona menos ventas, menor rotación y alimenta esa percepción del cliente

que REASA tiene precios muy altos. Debido a la gerencia anterior se manejó la Regla de 3 en los repuestos la cual funciona de la siguiente manera:

Precios de costo * 3 = Precio de venta esto ocasiona que los precios estén inflados y no se maneja ningún margen de ganancia por repuesto.

CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS

La práctica tiene una duración de 20 semanas, en la empresa REASA Volkswagen. A la que se asistió de manera presencial de lunes a viernes en las instalaciones de REASA ubicada en el boulevard Morazán, de 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Durante el tercer trimestre del 2022 se realizaron actividades en las diferentes áreas de REASA, las cuales se detallan a continuación:

2.1 Reestructuración del análisis de inventario

Se realizó un análisis en Excel sobre el manejo adecuado del inventario y determinar la cantidad necesaria de productos a importar para suplir la demanda de las principales ciudades Tegucigalpa y San Pedro Sula, desarrollando un formato obtener un mejor control de las existencias.

Datos del inventario actualizados para calcular los días de cobertura Parte I

HOJA DE COBERTURAS DIARIA		REASA		65.496	62	18.860	42.60	46.636	77	
				TOTAL REASA	TGU	TGU	SPS	SPS	SPS	
Proveedor	Nombre Proveedor	Artículo	Nombre Artículo	Factor	Total Inv	Cobertura Dias	Inv TGU	DOH TGU	Inv SPS	DOH SPS
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0001	Acetate Valvoline PB One Solution 10W30,1 Galon	3	38	6	6	0	32	5
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0005	Acetate Valvoline All-Fleet® E700 CI-4 Plus 15W40, Galon	3	290	7	126	9	164	6
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0006	Acetate Valvoline All-Fleet® Plus CI-4 15W40, Cuarto, 946ml	12	0	0	0	0	0	0
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0007	Acetate Valvoline All-Fleet® Plus E900 15W40 CK4, Galon	3	890	16	496	15	392	17
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0009	Acetate Valvoline All-Fleet® E700 CI-4 Plus 15W40, Cubeta	1	27	1	0	0	27	1
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0011	Acetate Valvoline All-Fleet® Plus E900 15W40 CK4, Cuarto	6	2,358	55	840	45	1,518	62
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0015	Acetate Valvoline All-Fleet® Plus E900 15W40 CK4, Cubeta	1	792	29	253	16	539	47
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0016	Acetate Valvoline All-Fleet® Plus E900 15W40 CK4, Barril	1	186	186	29	54	157	336
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0017	Acetate Valvoline All-Fleet + E700 15W40, Cuarto, 946ml SE SUSTITUYE POR E900	6	0	0	0	0	0	0
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0018	Valvoline All-Fleet® Plus Hydraulic Fluid SAE 10W Cubeta	1	0	0	0	0	0	0
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0019	Acetate Valvoline Premium Blue 8500® E5 10W30, Cuarto	6	44	7	12	5	32	9
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0020	Acetate Valvoline Premium Blue One Solution Gen2, 15W40 Cubeta	1	1,945	173	389	48	1,556	497
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0021	Acetate Valvoline Premium Blue One Solution Gen2, 15W40 Barril PEDIR HASTA JUNIO	1	33	31	13	20	20	50
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0022	Acetate Valvoline Premium Blue One Solution Gen2, 15W40 Galon	3	2,130	182	405	74	1,725	278
P-00265	VALVOLINE	VL-01-0023	Acetate Valvoline Premium Blue One Solution Gen2, 15W40 Cuarto	6	612	34	282	26	330	48
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0002	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 10W30 (Turbo) (Mineral), Cuarto, 946ml COD. TALLER	6	0	0	0	0	0	0
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0002	Acetate Valvoline® Premium Convencional SAE 20W50 (Mineral), Cuarto, 946ml OBSOLETO BONIFICAR	6	0	0	0	0	0	0
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0003	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 10W30 (Turbo)(Semi Sintético), Galon	3	1,637	224	482	91	1,155	578
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0004	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 10W30 (Turbo), (Semi Sintético), Garrafa	3	2,925	92	477	45	2,448	115
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0007	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 10W30 (Aprooved Turbo), (Semi Sintético), Cuarto	6	2,370	57	852	63	1,518	54
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0010	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE SW20, (Semi Sintético), Cuarto, 946ml	6	1,961	130	286	79	1,673	147
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0011	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE SW20, (Semi Sintético), Garrafa	3	1,977	95	495	153	1,482	84
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0012	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE SW30,(Semi Sintético), Cuarto	6	696	90	378	145	318	62
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0013	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 10W40 (Mineral), Galon	3	15	15	0	0	15	50
P-00265	VALVOLINE	VL-02-0014	Acetate Valvoline® Premium Protection SAE 20W50 (Mineral), Galon	3	2,767	81	864	29	1,903	429

Ilustración 4: Inventario actualizado para calcular los días de cobertura Parte I

Fuente: REASA

Se continuó trabajando con un documento de Excel dado por REASA



Ilustración 3: Correo con los documentos de Excel a trabajar

Datos del inventario actualizados para calcular los días de cobertura Parte II

Factor	65.496		62		18.860		42.60		46.636		77		DE SPS A TGU						DE TGU A SPS																					
	TOTAL REASA		TGU		TGU		SPS		SPS				15		10		1.266		20.126		45		20.835		34		15		8		901		978		0		901		0	
	Total Inv	Cobertura Dias	Inv TGU	DOH TGU	Inv SPS	DOH SPS	TGU DOH OPTIMOS	DOH A NIVELAR	CANTIDA A NIVELAR	INV PROY TGU	DOH PROY TGU	INV PROY SPS	DOH PROY SPS	SPS DOH OPTIMOS	DOH A NIVELAR	CANTIDA A NIVELAR	INV PROY SPS	DOH PROY SPS	INV PROY TGU	DOH PROY TGU	INV PROY SPS	DOH PROY SPS	INV PROY TGU	DOH PROY TGU	SPS DOH OPTIMOS	DOH A NIVELAR	CANTIDA A NIVELAR	INV PROY SPS	DOH PROY SPS	INV PROY TGU	DOH PROY TGU	SPS DOH OPTIMOS	DOH A NIVELAR	CANTIDA A NIVELAR	INV PROY SPS	DOH PROY SPS	INV PROY TGU	DOH PROY TGU		
3	38	6	6	0	32	5	15	15	0	6	0	32	5	15	0	0	32	5	15	0	0	32	5	15	0	0	0	32	5	15	0	0	32	5	15	0	0			
3	290	7	126	9	164	6	12	1	19	141	10	149	5	15	0	0	164	6	12	1	19	141	10	149	5	15	0	0	0	164	6	12	1	19	141	10	149	5	15	
12	0	0	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	890	16	498	15	392	17	17	2	82	580	17	310	14	15	0	0	392	17	17	2	82	580	17	310	14	15	0	0	0	392	17	17	2	82	580	17	310	14	15	
1	27	1	0	0	27	1	15	10	24	24	10	3	0	15	0	0	27	1	15	10	24	24	10	3	0	15	0	0	27	1	15	10	24	24	10	3	0	15		
6	2.358	55	840	45	1.518	62	15	0	0	840	45	1.518	62	15	0	0	1.518	62	15	0	0	1.518	62	15	0	0	0	1.518	62	15	0	0	1.518	62	15	0	0	1.518	62	15
1	792	29	233	16	539	47	15	0	0	233	16	539	47	15	0	0	539	47	15	0	0	539	47	15	0	0	0	539	47	15	0	0	539	47	15	0	0	539	47	15
1	196	186	29	54	157	336	15	0	0	29	54	157	336	15	0	0	157	336	15	0	0	157	336	15	0	0	0	157	336	15	0	0	157	336	15	0	0	157	336	15
6	0	0	0	0	0	0	16	16	217	217	16	0	0	15	0	0	0	0	16	16	217	217	16	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	18	18	8	8	17	0	0	15	0	0	0	0	18	18	8	8	17	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	44	7	12	5	32	9	13	4	10	22	9	22	6	15	0	0	32	9	13	4	10	22	9	22	6	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	1.945	173	389	48	1.556	497	15	0	0	389	48	1.556	497	15	0	0	1.556	497	15	0	0	1.556	497	15	0	0	0	1.556	497	15	0	0	1.556	497	15	0	0	1.556	497	15
1	33	31	13	20	20	50	15	0	0	13	20	20	50	15	0	0	20	50	15	0	0	20	50	15	0	0	0	20	50	15	0	0	20	50	15	0	0	20	50	15
3	2.130	182	405	74	1.725	278	15	0	0	405	74	1.725	278	15	0	0	1.725	278	15	0	0	1.725	278	15	0	0	0	1.725	278	15	0	0	1.725	278	15	0	0	1.725	278	15
6	612	34	282	26	330	48	25	0	0	282	26	330	48	25	0	0	330	48	25	0	0	330	48	25	0	0	0	330	48	25	0	0	330	48	25	0	0	330	48	25
6	0	0	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	0	0	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	1.637	224	482	91	1.155	578	15	0	0	482	91	1.155	578	15	0	0	1.155	578	15	0	0	1.155	578	15	0	0	0	1.155	578	15	0	0	1.155	578	15	0	0	1.155	578	15
3	2.925	92	477	45	2.448	115	15	0	0	477	45	2.448	115	15	0	0	2.448	115	15	0	0	2.448	115	15	0	0	0	2.448	115	15	0	0	2.448	115	15	0	0	2.448	115	15
6	2.370	57	852	63	1.518	54	15	0	0	852	63	1.518	54	15	0	0	1.518	54	15	0	0	1.518	54	15	0	0	0	1.518	54	15	0	0	1.518	54	15	0	0	1.518	54	15
6	1.961	130	288	79	1.673	147	15	0	0	288	79	1.673	147	15	0	0	1.673	147	15	0	0	1.673	147	15	0	0	0	1.673	147	15	0	0	1.673	147	15	0	0	1.673	147	15
3	1.977	95	495	153	1.482	84	15	0	0	495	153	1.482	84	15	0	0	1.482	84	15	0	0	1.482	84	15	0	0	0	1.482	84	15	0	0	1.482	84	15	0	0	1.482	84	15
6	696	90	378	145	318	62	15	0	0	378	145	318	62	15	0	0	318	62	15	0	0	318	62	15	0	0	0	318	62	15	0	0	318	62	15	0	0	318	62	15
3	15	15	0	0	15	50	14	14	10	10	14	5	17	15	0	0	15	50	14	14	10	10	14	5	17	15	0	0	15	50	14	14	10	10	14	5	17	15	0	
3	2.767	81	864	29	1.903	429	25	0	0	864	29	1.903	429	25	0	0	1.903	429	25	0	0	1.903	429	25	0	0	0	1.903	429	25	0	0	1.903	429	25	0	0	1.903	429	25

Ilustración 5: Inventario actualizado para calcular los días de cobertura Parte II

Fuente: REASA

2.2 Departamento de Administración

Mantener actualizado los expedientes que se manejan de cada vehículo rentado por la Policía Nacional de Honduras y la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, elaborando un formato con el cual se dará seguimiento al sistema de facturación y órdenes para replaqueo.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	TGU-1484 INTERASEO EQUIPOS HONDURAS S.A. DE C.V.									
3										
4	36 VEHICULOS									
5	COMBO-ARRENTA 5D									
6										
7	VIN	DESCRIPCION	dias		Total					
8		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completado			
9		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
10		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		No esta el documento en fisico			
11		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
12		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
13		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		No tiene replaqueo			
14		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completado			
15		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
16		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		No esta el documento en fisico			
17		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
18		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		No tiene replaqueo			
19		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completado			
20		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	866.35		Completado			
21		AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW	30	29.00	870.00		Completado			
22		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completado			
23		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		No tiene replaqueo			
24		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completo			
25		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		No tiene replaqueo			
26		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		No esta el documento en fisico			
27		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completo			
28		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completo			
29		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completo			
30		AMAROK CS BASICO 4X4 103 KW	30	26.67	800.10		Completo			

Ilustración 6: Expedientes de vehículos para la Policía Nacional de Honduras y ENEE

Fuente: REASA

Vehículos facturados para la Policía Nacional de Honduras y ENEE

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	#	SUCURSAL	TIPO	Num Factura	Fecha de Fac	Marca	Modelo	Vin		Forma de Pa Total	Prima	Financiamier	Saldo Pediente	boleta de Revision	
65	64	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601861	13/5/2022	VOLKSWAGEN	AMAROK DC BASICO 4X4 103 KW			CONTADO					
66	65	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601880	27/5/2022	VOLKSWAGEN	AMAROK V6 DC HIGHLINE 4X4 165			CONTADO	1,189,134.76	434,000.00	755,134.76	0.51	
67	66	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601849	27/4/2022	VOLKSWAGEN	SAVEIRO 1.6 DOBLE CAB CROSS			CONTADO					
68	67	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601860	13/5/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CONTADO					
69	68	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601884	31/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
70	69	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601866	19/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
71	70	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601856	7/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CREDITO					
72	71	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601868	11/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
73	72	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601811	28/2/2022	VOLKSWAGEN	TERAMONT HIGHLINE			CONTADO					
74	73	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601813	28/2/2022	VOLKSWAGEN	TERAMONT HIGHLINE			CONTADO					
75	74	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601812	28/2/2022	VOLKSWAGEN	TERAMONT HIGHLINE			CONTADO					
76	75	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601818	28/2/2022	VOLKSWAGEN	TERAMONT HIGHLINE			CONTADO					
77	76	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601824	10/3/2022	VOLKSWAGEN	TERAMONT HIGHLINE			CONTADO					
78	77	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601841	23/4/2022	VOLKSWAGEN	SAVEIRO 1.6 DOBLE CAB CROSS			CONTADO	478,120.50	50,000.00	428,120.50	0	
79	78	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601839	22/4/2022	VOLKSWAGEN	T-CROSS TSI			CONTADO	612,675.00	318,591.00	294,084.00	0.51	
80	79	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601854	29/4/2022	VOLKSWAGEN	T-CROSS TSI			CONTADO					
81	80	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601862	14/5/2022	VOLKSWAGEN	T-CROSS TSI			CONTADO					
82	81	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601848	26/4/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CREDITO					
83	82	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601846	26/4/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CREDITO					
84	83	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601851	28/4/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CREDITO					
85	84	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601847	26/4/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CREDITO					
86	85	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601850	28/4/2022	VOLKSWAGEN	NIVUS COMFORTLINE			CREDITO					
87	86	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601871	19/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO	659,302.85	200,000.00	459,302.85	0	
88	87	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601881	27/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
89	88	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601873	23/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
90	89	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601865	18/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
91	90	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601887	6/6/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
92	91	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601882	30/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					
93	92	COMERCIALIZACION TGU	NIUEVOS TGU	1601870	19/5/2022	VOLKSWAGEN	TAOS COMFORTLINE			CONTADO					

Ilustración 7: Excel con los vehículos facturados para la Policía Nacional de Honduras y ENEE

Fuente: REASA

Proyección de los gastos por departamento para el 2023

Proyectar los gastos para el 2023 según los datos de años anteriores por departamento y por cuentas asignada de gastos

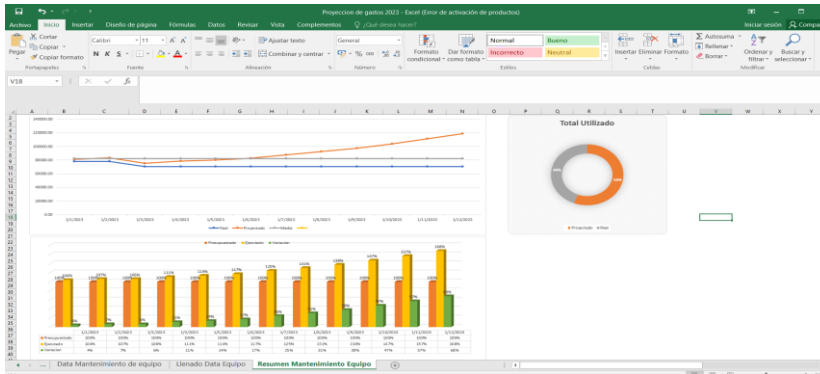


Ilustración 8: Proyección de los gastos por departamento para el 2023

Fuente: Elaboración Propia

Proyección del consumo de Combustible

Crear una proyección sobre el consumo de combustible por departamento de la empresa de las Tarjetas BAC Flotas

TGU

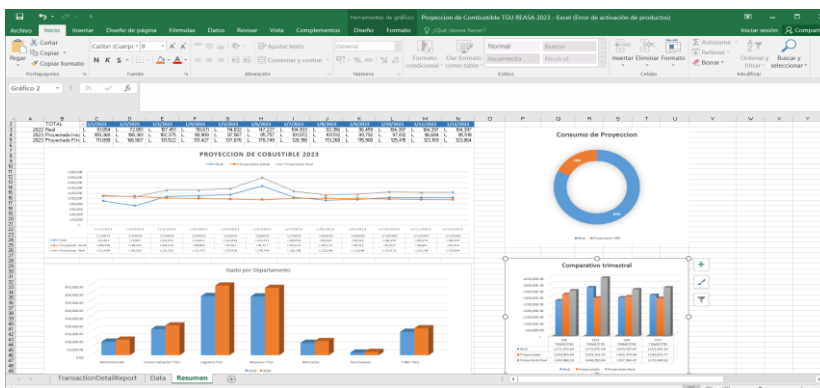


Ilustración 9: Proyección del consumo de combustible TGU

Fuente: Elaboración Propia

SPS

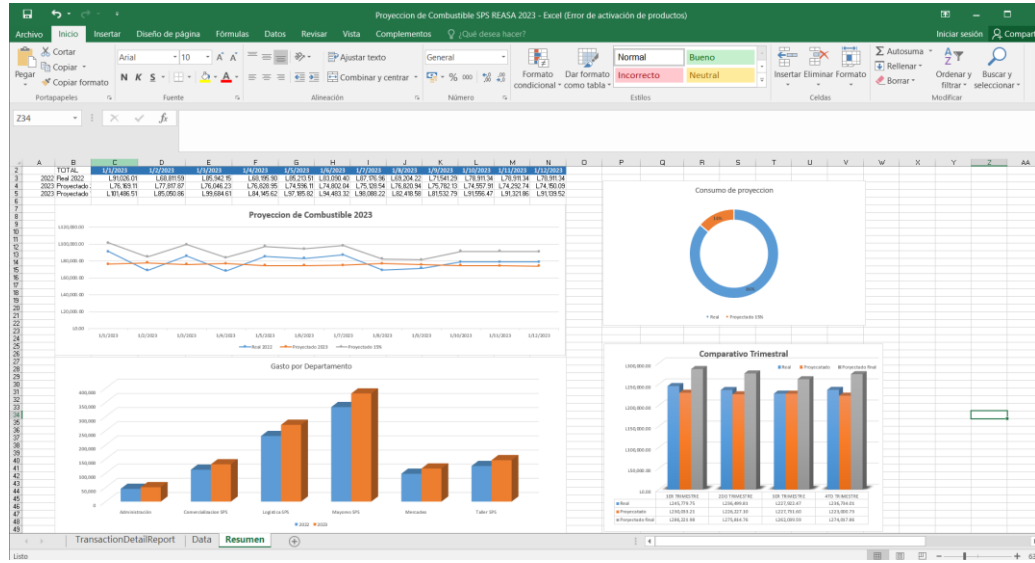


Ilustración 10: Proyección del consumo de combustible SPS

Fuente: Elaboración Propia

Tendencia de precio de combustible

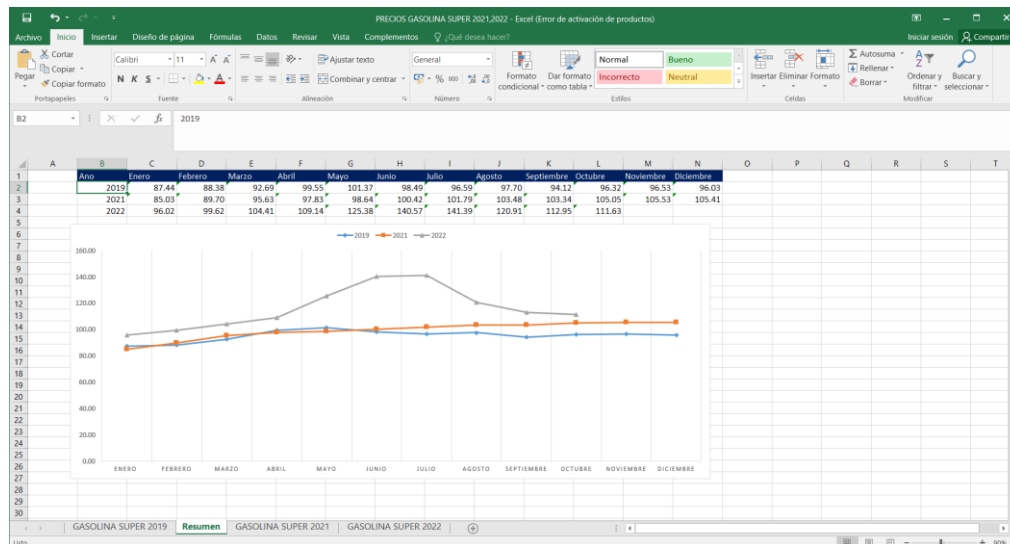


Ilustración 11: Tendencia de precio de combustible

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Departamento de Bodega de Taller

Elaborar cotizaciones a los clientes para su aprobación, posteriormente a su aceptación se ingresan en el sistema SAP. Finalmente se realiza la respectiva validación en bodega de todos los artículos inventariados.



Ilustración 12: Visita al departamento de bodega del taller



Ilustración 13: Almacén para los productos de REASA

2.4 Reuniones con nuevos proveedores

Se asistió a varias reuniones con nuevos proveedores de productos a importar y se analizó la cadena de costos.

2.5 Departamento de Compras

Estudio de mercado de los productos vendidos en REASA

Realizar un estudio de mercado de los productos más relevantes: Repuestos, llantas y baterías.

Elaboración de Excel para el estudio de mercado de baterías

REASA							EXCEL Automotriz						
Numero de Artículo	Descripcion	Marca	Calidad	Precios	Descripcion		Numero de Artículo	Descripcion	Marca	Calidad	Precios	Descripcion	
RO-01-0029	Bateria de Carro S4 1300311 NX120 12V 94AH 780CCA Caja 27 (+) AGM	Bosch	A	13,419.60	780CCA		BO-01-0029	Bateria de Carro S4 1300311 NX120 12V 94AH 780CCA Caja 27 (+) AGM	Mobis	A	14,600.00		
RO-01-0023	Bateria de Carro S4 12V 88AH 760CCA 58827 880MAH98	Bosch	A	14,575.52	760CCA		BO-01-0023	Bateria de Carro S4 12V 88AH 760CCA 58827 880MAH98	Mobis	A	14,785.00		
RO-01-0020	Bateria de Carro S4 3109007 12V 930CCA 105AH Caja 31T	Bosch	A	14,817.24	930CCA		BO-01-0020	Bateria de Carro S4 3109007 12V 930CCA 105AH Caja 31T					
RO-01-0018	Bateria de Carro S4 5582415 NX100-5 12V 430CCA 45AH Caja 51	Bosch	A	12,619.44	430CCA		BO-01-0018	Bateria de Carro S4 5582415 NX100-5 12V 430CCA 45AH Caja 51					
RO-01-0016	Bateria de Carro S4 40819L 12V 35AH 330CCA Caja 20 (-)	Bosch	A	11,850.00	330CCA		BO-01-0016	Bateria de Carro S4 40819L 12V 35AH 330CCA Caja 20 (-)	Mobis	A	12,300.00		
RO-01-0015	Bateria de Carro S4 145051 N150 12V 950CCA 150AH Caja 4D	Bosch	A	16,261.57	950CCA		BO-01-0015	Bateria de Carro S4 145051 N150 12V 950CCA 150AH Caja 4D					
RO-01-0013	Bateria de Carro S4 95031R NX120 12V 90AH 730CCA Caja 27 (+)	Bosch	A	14,013.50	730CCA		BO-01-0013	Bateria de Carro S4 95031R NX120 12V 90AH 730CCA Caja 27 (+)	Mobis	A	14,600.00		
RO-01-0012	Bateria de Carro S4 80026L 12V 70AH 600CCA Caja 24 (-)	Bosch	A	13,662.72	600CCA		BO-01-0012	Bateria de Carro S4 80026L 12V 70AH 600CCA Caja 24 (-)					
RO-01-0011	Bateria de Carro S4 80026R 12V 70AH 600CCA Caja 24 (+)	Bosch	A	13,615.74	600CCA		BO-01-0011	Bateria de Carro S4 80026R 12V 70AH 600CCA Caja 24 (+)					
RO-01-0009	Bateria de Carro S4 56318 12V 620CCA 63AH Caja 41	Bosch	A	13,209.91	620CCA		BO-01-0009	Bateria de Carro S4 56318 12V 620CCA 63AH Caja 41					
RO-01-0005	Bateria de Carro S4 55559 12V 55AH 460CCA Caja 42/35 (-)	Bosch	A	12,819.07	460CCA		BO-01-0005	Bateria de Carro S4 55559 12V 55AH 460CCA Caja 42/35 (-)	Mobis	A	13,185.50		

Prizemart							LTH						
Numero de Artículo	Descripcion	Marca	Calidad	Precios	Descripcion		Numero de Artículo	Descripcion	Marca	Calidad	Precios	Descripcion	
RO-01-0029	Bateria de Carro S4 1300311 NX120 12V 94AH 780CCA Caja 27 (+) AGM	Everlyday		12,499.95	800CCA Y 115 Amp		BO-01-0029	Bateria de Carro S4 1300311 NX120 12V 94AH 780CCA Caja 27 (+) AGM	LTH	A	14,713.00		
RO-01-0023	Bateria de Carro S4 12V 88AH 760CCA 58827 880MAH98						BO-01-0023	Bateria de Carro S4 12V 88AH 760CCA 58827 880MAH98	LTH	A	15,699.00		
RO-01-0020	Bateria de Carro S4 3109007 12V 930CCA 105AH Caja 31T						BO-01-0020	Bateria de Carro S4 3109007 12V 930CCA 105AH Caja 31T					
RO-01-0018	Bateria de Carro S4 5582415 NX100-5 12V 430CCA 45AH Caja 51						BO-01-0018	Bateria de Carro S4 5582415 NX100-5 12V 430CCA 45AH Caja 51					
RO-01-0016	Bateria de Carro S4 40819L 12V 35AH 330CCA Caja 20 (-)	Everlyday		11,299.95	320CCA y 55 Amp		BO-01-0016	Bateria de Carro S4 40819L 12V 35AH 330CCA Caja 20 (-)					
RO-01-0015	Bateria de Carro S4 145051 N150 12V 950CCA 150AH Caja 4D						BO-01-0015	Bateria de Carro S4 145051 N150 12V 950CCA 150AH Caja 4D	LTH	A	14,713.00		
RO-01-0013	Bateria de Carro S4 95031R NX120 12V 90AH 730CCA Caja 27 (+)	Optima		14,199.95	720 CCA		BO-01-0013	Bateria de Carro S4 95031R NX120 12V 90AH 730CCA Caja 27 (+)	LTH	A	14,030.00		
RO-01-0012	Bateria de Carro S4 80026L 12V 70AH 600CCA Caja 24 (-)	Everlyday		13,099.10	160 Amp		BO-01-0012	Bateria de Carro S4 80026L 12V 70AH 600CCA Caja 24 (-)	LTH	A	14,030.00		
RO-01-0011	Bateria de Carro S4 80026R 12V 70AH 600CCA Caja 24 (+)	Everlyday		13,099.10	160 Amp		BO-01-0011	Bateria de Carro S4 80026R 12V 70AH 600CCA Caja 24 (+)	LTH	A	14,030.00		
RO-01-0009	Bateria de Carro S4 56318 12V 620CCA 63AH Caja 41						BO-01-0009	Bateria de Carro S4 56318 12V 620CCA 63AH Caja 41					
RO-01-0005	Bateria de Carro S4 55559 12V 55AH 460CCA Caja 42/35 (-)	Everlyday		11,299.95	360 CCA		BO-01-0005	Bateria de Carro S4 55559 12V 55AH 460CCA Caja 42/35 (-)	LTH	A	13,500.00		

Ilustración 14: Estudio de mercado de baterías

Fuente: Elaboración Propia

Elaboración de Excel para el estudio de mercado de llantas

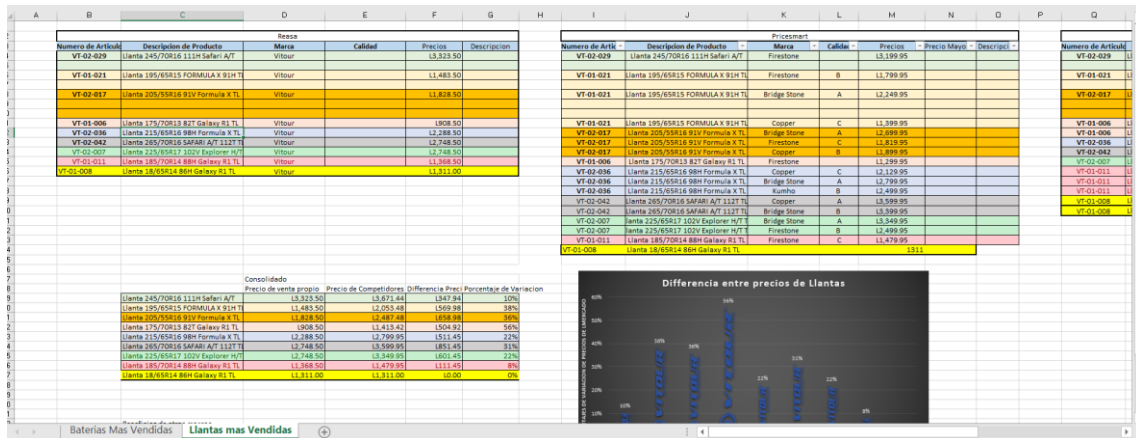


Ilustración 15: Estudio de mercado de llantas

Fuente: Elaboración Propia

Elaboración de estudio de mercado sobre las preferencias

Se realizó una encuesta para conocer la opinión de los clientes, referente a los precios de REASA y sus posibles preferencias en baterías llantas.

Encuesta a los clientes sobre REASA y sus productos



Ilustración 16: Encuesta a los clientes sobre los productos de REASA

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de Encuestas sobre Llantas, Baterías y Repuestos

Crear una presentación sobre los puntos más importantes de los resultados de las encuestas ya sea de Encuesta de llantas, Encuestas sobre Batería y Encuesta sobre los precios de los repuestos de Volkswagen.



Ilustración 17: Resultados de encuesta sobre llantas

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 18: Resultados de encuesta sobre baterías

Fuente: Elaboración Propia

Reestructurar el proceso de servicio al cliente cuando se pide un repuesto a fabrica

Mandar una notificación al cliente sobre en qué parte del proceso va su repuesto



Ilustración 19: Proceso sobre pedido de repuestos

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III: Identificar propuestas e impacto deseable

3.1 Propuesta de mejora para la reestructuración de la cadena de costos

La propuesta de mejora y su posible alternativa para combatir los precios de los competidores en repuestos de Volkswagen, se considera reconstruir la cadena de costo y así obtener opciones viables para reducir costos sin afectar las ganancias en los productos. Se observó una deficiencia en la cadena de costos que se utilizaba en REASA siendo está muy directa. Se analizó el proceso de la ilustración 20 el cual como mencione es muy directo y se creó el nuevo proceso que se muestra en la ilustración 21 que es más complejo y adecuado para la asignación de costos.

Objetivo	Metodología a utilizar	Descripción	Soluciones
Reestructuración de la cadena de costos	Cambio en el proceso de pedido de producto Trabajo en conjunto entre departamentos.	Optimizar el proceso de pedido de productos entre los departamentos de la organización	Mejorar la comunicación entre departamentos para analizar los pedidos de productos
			Un proceso mejor elaborado donde se incorpora todos los gastos de los departamentos y sus necesidades
			Disminuir los costos dentro de los pedidos de productos para compartirlo con ventas para que ellos generen el margen de ganancia por producto <ul style="list-style-type: none"> • El producto apropiado, en el lugar correcto, y con el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible.

Tabla 2. Propuesta de mejora de la reestructuración de la cadena de costos

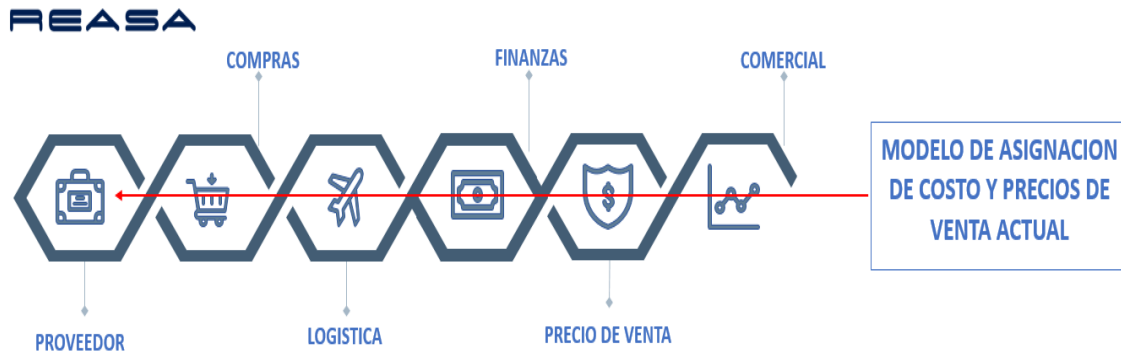


Ilustración 20: Cadena anterior de asignación de costos y precio de venta.

Fuente: Guilbert Maradiaga y Guillermo Buck

En la ilustración 20. Se observa el proceso que se utilizaba anteriormente para la asignación de costos y precio de venta, el cual consta de una cadena de trabajo sencilla lo cual genera que los costos y precio de venta no sean los adecuados. Debido a que el cálculo del costo no era el adecuado, cuando el producto se intentaba vender para poder recuperar



Ilustración 21: Cadena actual de asignación de costos y precio de venta.

Fuente: Guilbert Maradiaga y Guillermo Buck

En la ilustración 21. Se observa en la primera etapa un trabajo en conjunto entre los departamentos de la organización para primero conseguir un costo adecuado, luego de analizar los beneficios de cada departamento. En la segunda etapa luego de que en conjunto los departamentos lograran un acuerdo para alcanzar un costo adecuado, se realiza el mismo proceso para analizar los beneficios de cada departamento para alcanzar un precio de venta adecuado.

3.2 Propuesta de mejora para el proceso de pedido de repuestos

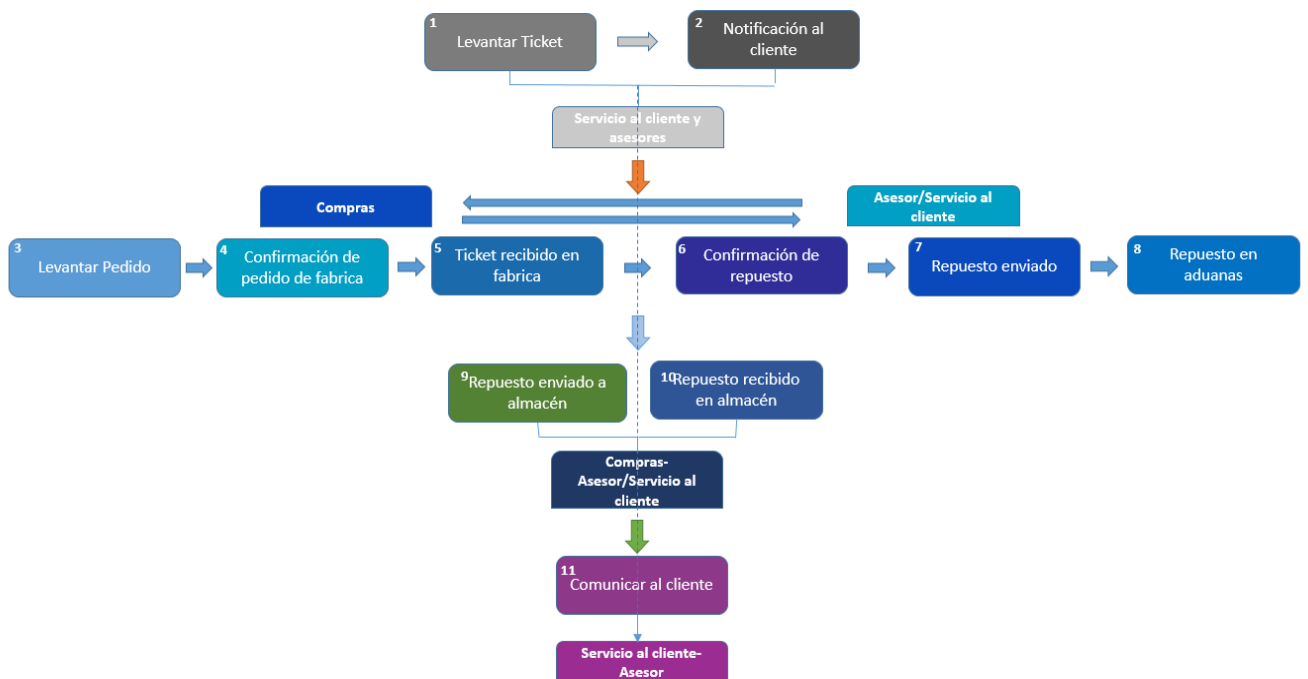


Ilustración 23. Proceso de pedido de repuesto.

Fuente: Elaboración Propia

La propuesta de mejora para el proceso de notificación al cliente es poder implementar comunicación directa con el cliente, mediante correo electrónico o WhatsApp del asesor de ventas; así mismo, mejorar la comunicación del asesor de ventas con el departamento de compras. La comunicación con el cliente en este proceso es importante ya que se debe de informar de manera oportuna al cliente sobre el estado de su gestión.

Objetivo	Metodología a utilizar	Descripción	Soluciones
Mejorar la comunicación de pedido de repuestos interna y externa	Nuevo proceso de notificación al cliente	Permite notificar al cliente en que parte del proceso está su repuesto	Mejorar la comunicación de la organización hacia los clientes
			Llevar un seguimiento más detallado sobre el repuesto

Tabla 3. Propuesta de mejora para el pedido de repuestos

Fuente: Elaboración propia

En este proceso el tiempo optimo seria menos de 90 días, se podrá medir el tiempo de este proceso a mediados del año 2023 debido a que el departamento de sistema está siendo capacitado por el desarrollador de Sojo para poder implementar esta plataforma. Por parte de REASA el proceso esta creado, solamente falta incorporar los mensajes ya predeterminados el cual el departamento de sistema terminara de completar el proceso de pedido de repuesto.

Impacto de la propuesta de Proceso de Pedido de Repuesto

PROYECCION DE RECLAMOS AL 30 DE DICIEMBRE

PERÍODO: SEIS MESES

No Reclamos inicial	Reducción	%	No. Reclamos posterior	%
110	66	60%	44	40%

Tabla 4. Proyección de reclamos al 30 de diciembre

Fuente: Elaboración Propia

La propuesta de Proceso de Pedido de Repuestos no se implementó; sin embargo, se proyectó una disminución en el número de reclamos de acuerdo al comportamiento de reclamos del segundo semestre que fueron 110, teniendo el objetivo de reducir en un 60% la cantidad de reclamos en el mismo periodo, lo que resulta que se deben obtener 44 reclamos posterior a la implementación del nuevo proceso de pedidos de repuestos.

3.3 Propuesta de crear una herramienta para poder ingresar los gastos de la organización

Objetivo	Metodología a utilizar	Descripción	Soluciones
Proyectar gastos, consumo y cobros de la organización	Herramienta de Excel, análisis de datos	Permite crear una proyección de gastos por departamentos para el 2023	No excederse de los gastos anuales de la organización
			Identificar qué meses y que departamentos consumen la mayoría del presupuesto
			Mayor visibilidad de los gastos de la organización

Tabla 5: Propuesta de mejora departamento de administración

Fuente: Elaboración Propia

Esta propuesta de mejora surge debido a que antes no se elaboraban y en conjunto con el jefe del departamento de Administración, surgió la idea de crear una herramienta de Excel para tener una mejor visibilidad sobre los gastos, consumo y cobros de la organización. La idea surgió debido a los reclamos de la alta gerencia de la organización sobre gastos que se elevaban sin explicación alguna en los departamentos.

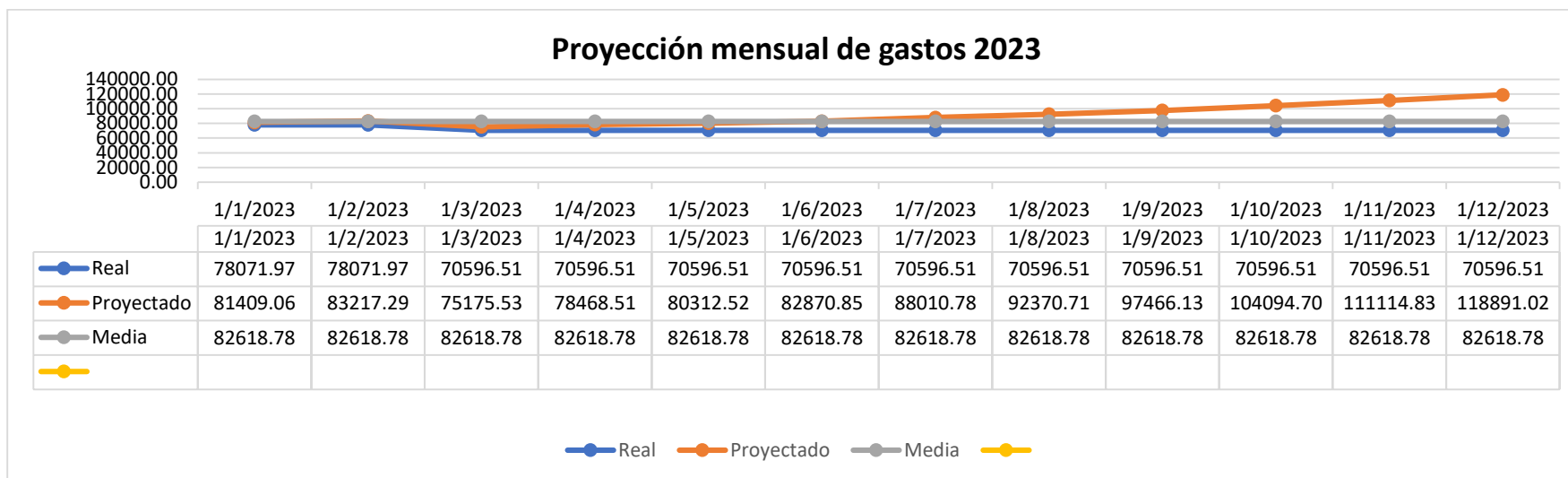


Gráfico 1. Proyección mensual de gastos para el año 2023.

Fuente: Elaboración Propia

En REASA no se hace la proyección de gastos por departamento para los siguientes meses del año y debido a eso el Jefe del departamento de administración asigno crear una herramienta de Excel para poder tener mejor visibilidad sobre los gastos mensuales para el siguiente año 2023. La información sobre los gastos de los ultimo 3 años los proporciono el departamento de finanzas. El principal objetivo de la herramienta poder tener un presupuesto de gasto por departamento para el siguiente año mensual. Se generó la herramienta de dos maneras ver gastos por departamento y por cuenta bancaria.

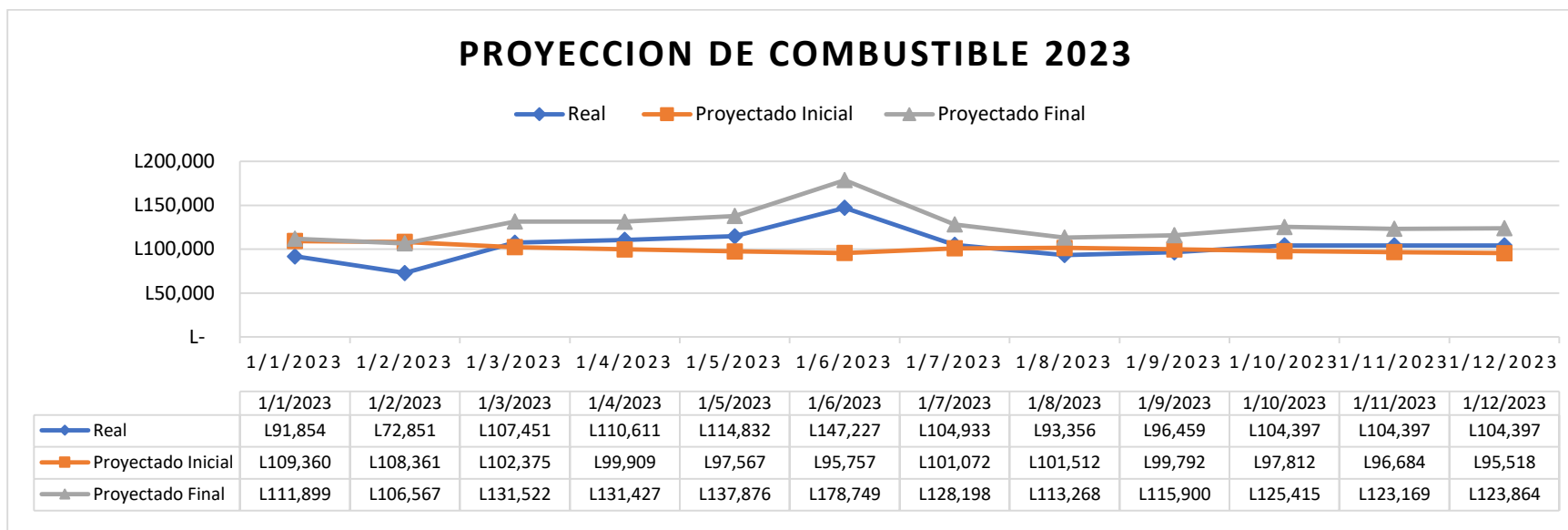


Gráfico 2. Proyección mensual de consumo de combustible para el año 2023.

Fuente: Elaboración Propia

Se creó la herramienta para presupuestar el consumo de combustible para el 2023 debido a que se solicitó por parte del departamento de finanzas y administración un mejor manejo de los recursos de la empresa. Los datos de la gráfica se utilizarán para mantener informada a la alta gerencia de la organización sobre el manejo de los recursos de la organización. Información adquirida por el departamento de finanzas

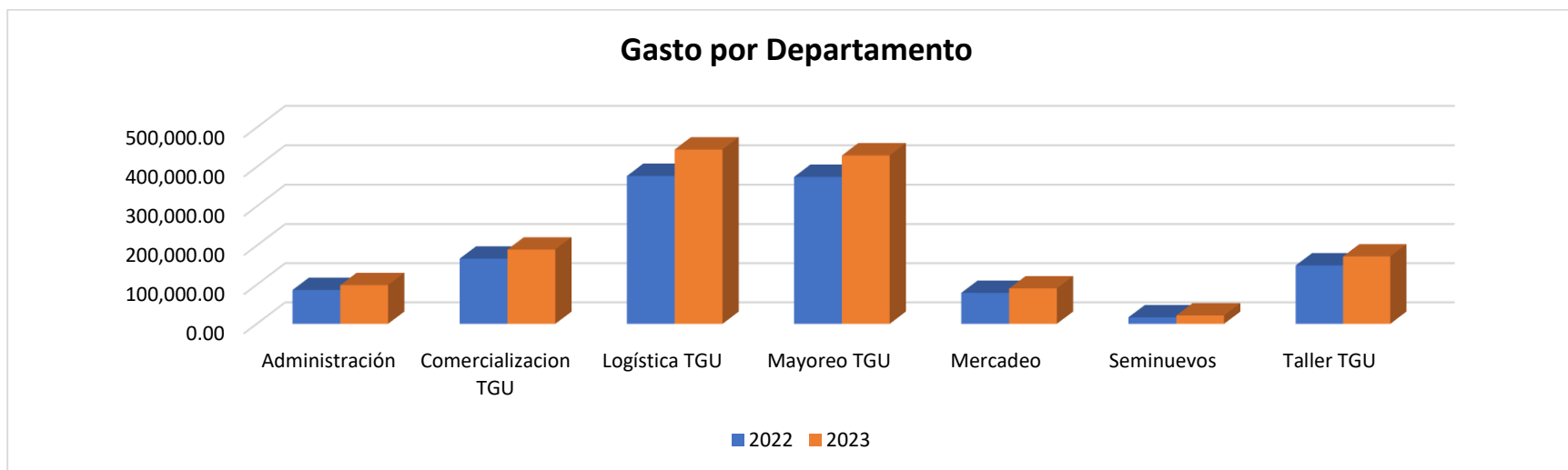


Gráfico 3. Proyección de gastos por departamento para el año 2023.

Fuente: Elaboración Propia

En REASA no se hace la proyección de gastos por departamentos para los siguientes meses del año y debido a eso el Jefe del departamento de administración asigno crear una herramienta de Excel para poder tener mejor visibilidad sobre los gastos anuales para el siguiente año 2023. La información sobre los gastos de los ultimo 3 años los proporciono el departamento de finanzas. El principal objetivo de la herramienta poder tener un presupuesto de gasto por departamento para el siguiente año mensual. Se generó la herramienta de dos maneras ver gastos por departamento y por cuenta bancaria.

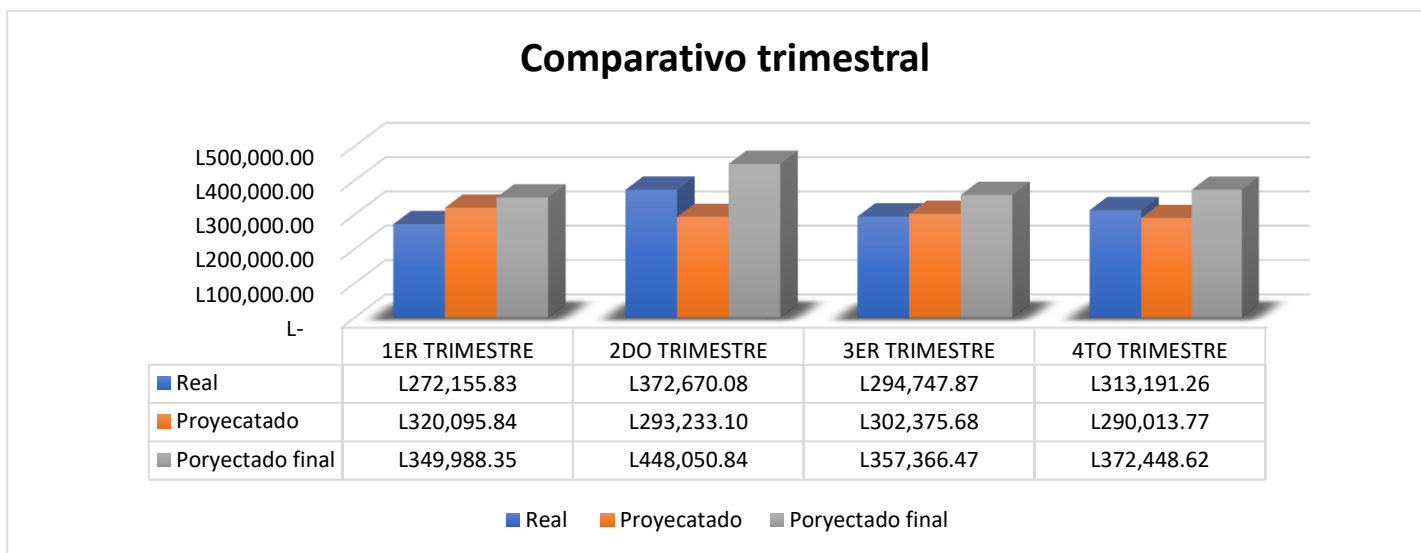


Gráfico 4. Comparativo trimestral de gastos de combustible del 2022 y proyección final del 2023.

Fuente: Elaboración Propia

El comparativo trimestral se realizó para observar en que trimestre del año es más propenso a gastarse más en la empresa utilizando información proporcionada por el departamento de finanzas. Este análisis se realizó con información de gastos del 2019 al 2022 de esta forma usando la herramienta de Excel logramos proyectar para el 2023 los gastos por trimestre para usar esa información como precaución y tener información confiable para presentarle a los altos gerentes de la organización.

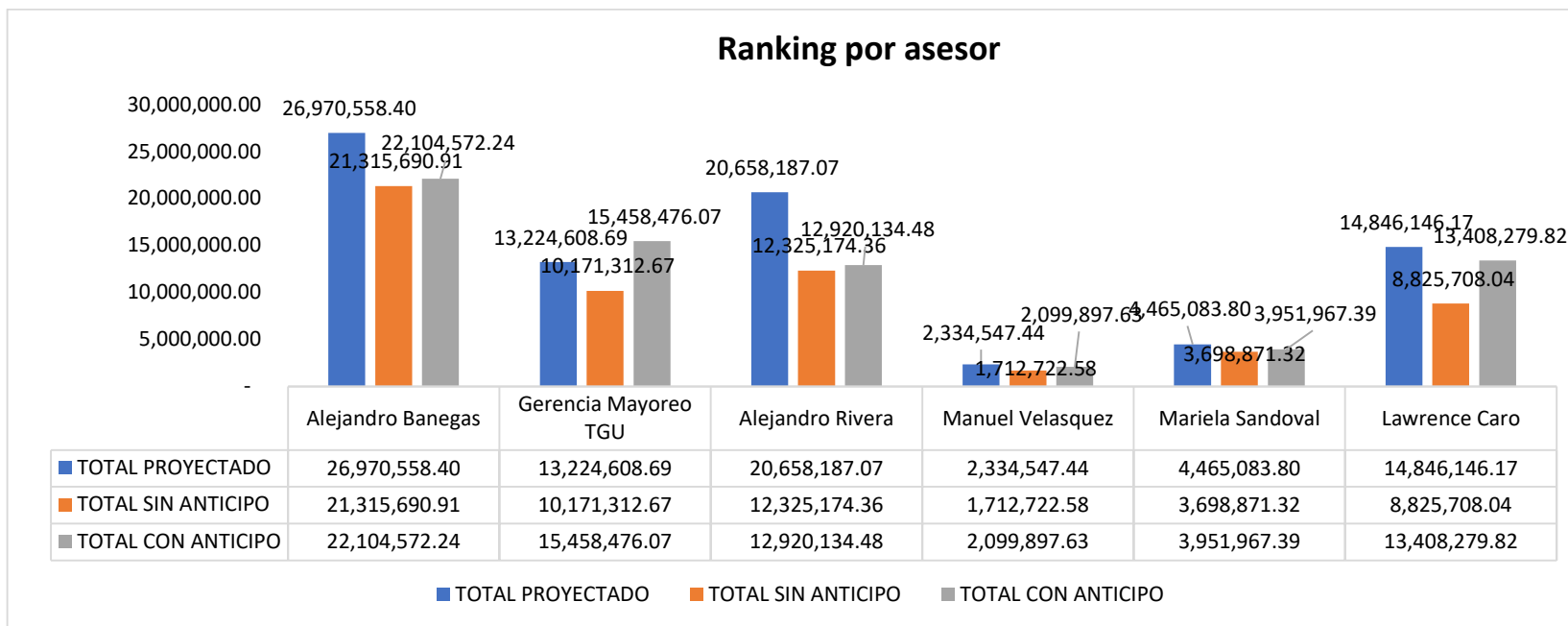


Gráfico 5. Ranking por asesor

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó el ranking de cobros por asesor de ventas por ciudad. Se utilizó datos reales proporcionados por el departamento de finanzas para crear la herramienta y observar durante el año 2022 cuanto cobro cada asesor de ventas y generar un ranking. En la información del ranking se puede observar cuales de los asesores son más productivos y menos productivos.

Al implementar esta propuesta se espera tener una mejor visibilidad dentro de los gastos de la empresa, lo cual mantendrá los gastos por debajo de la proyección y se podrá tener un mejor uso de recursos.

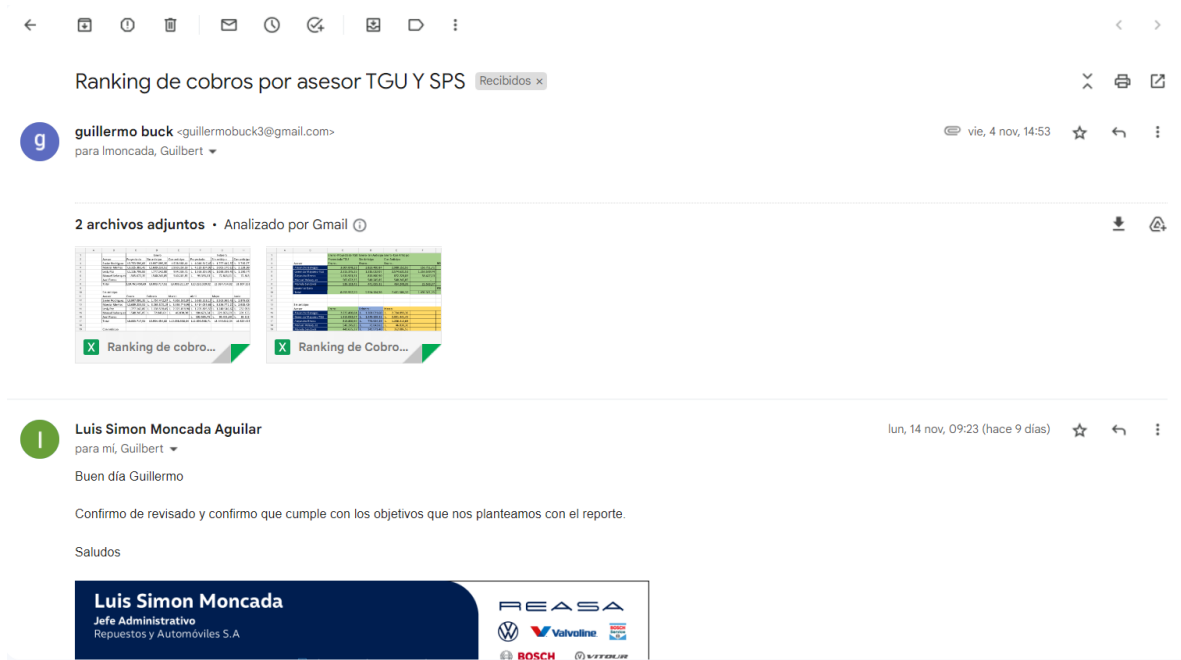


Ilustración 22. Confirmación de Excel para ser utilizada.

Fuente: Elaboración Propia

Cronograma

Cronograma de Actividades	13/10/2022	14/10/2022	15/10/2022	16/10/2022	17/10/2022	18/10/2022	19/10/2022	20/10/2022	21/10/2022
	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Proyeccion de Presupuestos de gastos					X				
Proyeccion de presupuesto de consumo de gasolina					X				
Encuesta sobre baterias								X	
Enncuestas sobre Precios de respuestos									X
Pedidos de respuestos		X							

Capítulo IV. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. Se trabajó en conjunto entre los departamentos, de esta forma se realiza la nueva cadena de costos, la cual está mejor estructurada y con un alto margen de beneficio para generar mayor margen de ganancias para la organización beneficiando a todos los departamentos
2. Se elaboró el proceso de Pedido de Repuesto para mejorar la atención del cliente, con el fin de disminuir los reclamos de los mismos, lo que repercute en la imagen y reputación de la empresa.
3. Se creó una herramienta en Excel para proyectar los gastos, consumo y cobros de la organización para el 2023. Esta herramienta fue compartida al departamento de administración y finanzas para crear un comparativo de los gastos y consumo de combustible de la organización. Es de suma importancia esta herramienta debido a que de esta forma se logra identificar qué departamento tiene mayor gasto y desde que cuenta bancaria se está generando esos gastos

Recomendaciones

- Sondear el mercado de repuestos europeos al menos una vez al año para poder hacer un comparativos entre repuestos genéricos versus original. Así de esta forma poder reducir los precios de venta de repuestos originales y poder incrementar la competitividad en el mercado
- Dar seguimiento al proceso de Pedido de Repuestos y actualizar conforme a las necesidades de los clientes.
- Proyecciones: En la proyección de consumo de combustible por departamento añadirle los cupones de combustible ya que esa información no está archivada, pero si están los cupones.

Bibliografías

1. López, O. C. C. C. (2022, enero 10). *Tipos de estructura organizacional*. gestiopolis. citado agosto 13, 2022. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/#:~:text=LINEAL%3A%20la%20responsabilidad%20y%20autoridad,mas%20aplicable%20en%20las%20empresas.>
2. Repuestos y Automóviles S.A. de C.V.(REASA) (Ed.). (n.d.). *Compañía*. Reasa. Retrieved September 9, 2022, from <https://www.reasa.hn/compania>
3. Universia (Ed.). (2021, January 13). *5 tipos de estructura organizacional*. Red De Portales News Detail Page. Retrieved August 13, 2022, from <https://www.universia.net/pe/actualidad/orientacion-academica/5-tipos-de-estructura-organizacional.html>

Glosario

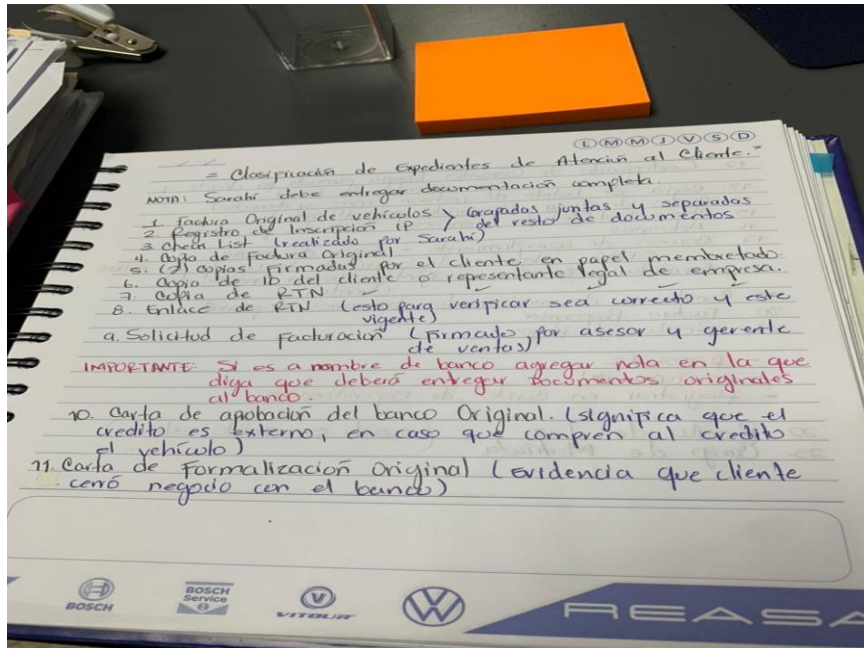
- **Almacén fiscal propio:** Es un almacén de la compañía con un representante de aduanas que solo él permite sacar los vehículos
- **Balanceo de inventario:** Manejo adecuado de stock en cada uno de los almacenes
- **Boletín:** dato para pago de impuesto, dato de pago de derecho arancelario, servicio de transporte de datos.
- **Booking:** espacio en el barco para un contenedor, lo negocia el forwarder con la naviera.
- **Cadena de costos:** todos los factores que incluyen al costo del producto desde negociación hasta la llegada al almacén
- **CAUCA:** Código Aduanero Único Centro-Americano
- **CIF:** Es un seguro de puerta a puerta cubre todo desde que sale del proveedor hasta que cae al destino.
- **Deva:** Declaración del valor aduanero
- **DOH:** (Day of hand) días de cobertura de inventario
- **DR – CAFTA:** Para evitar la migración vamos a abrir maquilas
- **Duca:** Declaración únicas centroamericanas un documento para declarar el producto que se está trayendo
- **EXW:** es un traslado de los productos sin ningún tipo de seguro el cual el cliente tiene que adquirir adicionalmente.

- **FCA:** El proveedor le entrega a una empresa que nosotros designamos a que vaya a la bodega del proveedor a traer la mercadería
- **Flete Muerto:** cuando una empresa naviera exporta productos y al retornar al país de origen realiza fletes de importación a un menor costo.
- **FOB:** Proveedor hace la entrega directamente al barco para que venga para Honduras no lleva seguro
- **Incoterms:** Son los diferentes términos de procesos arancelarios que fijan los impuestos, obligaciones y derechos para importar o exportar, por ejemplo, EXW, FOB, CIF, ETC, partes de cadena de costos.
- **Naviera:** compañías transnacionales que hacen que se mueva el comercio mundial son de china estados unidos Ej. Merk, Mediteranio Shipping Company, Sea board marine, NYK esta trae carros, Hmaburgsud
- **OIRSA:** Organización internacional de la región sanitaria
- **OPC:** Operadora portuaria centroamericana filipinos administran los puertos
- **Packing list:** lista de empaque de lo que ingresar al contenedor (del proveedor al forwarder)
- **Recauca:** Reglamento que rigüe el CAUCA

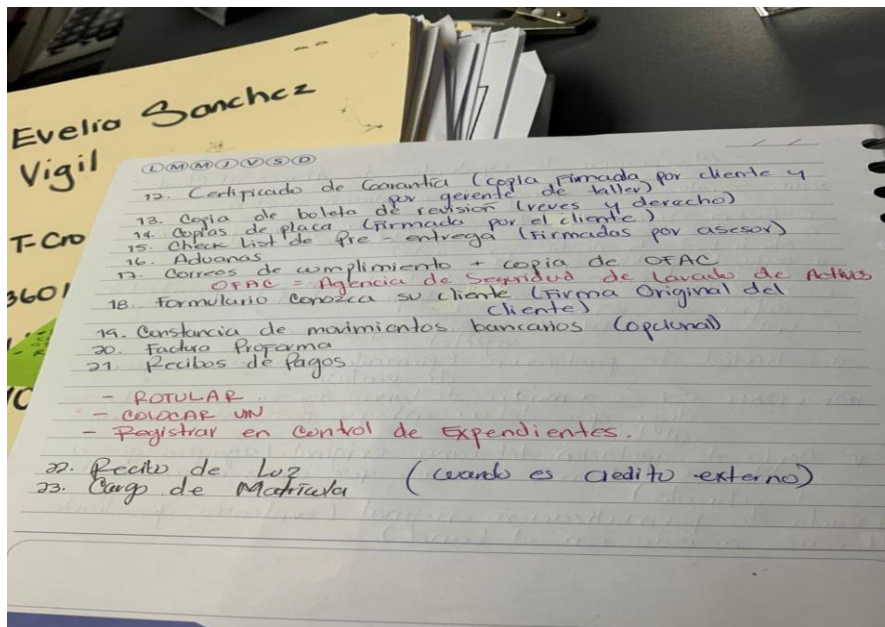
- **SAP:** Desarrollo de programas de sistemas de análisis, Reasa Utiliza este sistema para manejar ventas, compras, manejo de inventario
- **SAR:** Sistema de administración de rentas.
- **SARAH:** Sistema de administración de renta de Honduras
- **Transito Fiscal:** Permite mover la mercadería de un lugar a otro sin pagar impuestos.
- **Trazabilidad:** Es la línea que se sigue de un producto con su proceso datos de como vino ese producto
- **UPP:** Unidad de policía portuaria de que nadie salga del puerto sin ser inspeccionado para que no roben
- **Visibilidad:** Brindar visión sobre un proceso actualización de un caso

Anexos

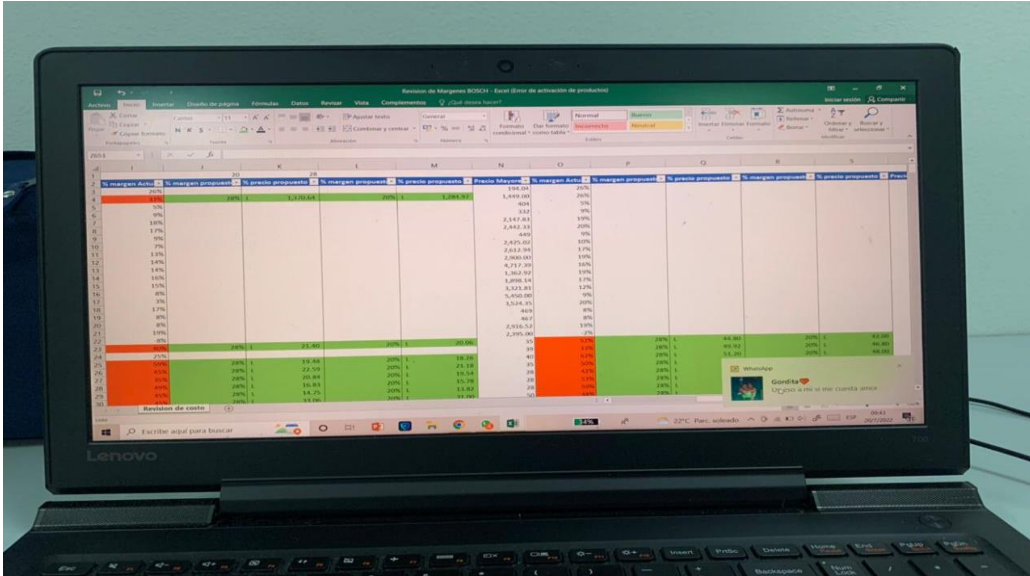
1. Orden de Facturación para archivar Parte I



2. Orden de Facturación Parte II



3. Calcular márgenes de ganancia de aceites al 20% y 28% Parte I



4. Alta Rotación Tegucigalpa



5. Taller de Tegucigalpa



6. Garrafas de aceites Tegucigalpa

