

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
JACKELINE CABRERA FLORES Y EVENTOS**

**SUSTENTADO POR:
FRANCIA ABIGAIL FLORES
21711069**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES INTERNACIONAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

FECHA: OCTUBRE 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN EJECUTIVO.....	IV
INTRODUCCIÓN	6
1. Capítulo I	8
1.1. Objetivos de la práctica profesional.....	8
1.1.1. Objetivo general.....	8
1.1.2. Objetivos específicos	8
1.2. Datos generales de la empresa	8
1.2.1. Reseña histórica	8
1.2.2. Misión	9
1.2.3. Visión	9
1.2.4. Valores.....	9
1.2.5. Organigrama.....	10
2. Capítulo II.....	12
2.1. Actividades realizadas en la empresa.....	12
2.1.1 Optimización de la logística de planeación de eventos	13
2.1.2 Rediseño del plan de inventario en tienda y bodega.....	14

2.1.3	Digitalización del software de facturación	15
2.1.4	Optimización del control de ventas.....	16
3.	CAPÍTULO III.....	18
2.2	MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	18
2.2.1	Adquisición de nuevos proveedores para casos de emergencia.....	18
2.2.2	Organización de inventario y control de calidad diarios.....	22
2.3	PROPUESTAS DE MEJORA.....	25
2.3.1	Sistema de medición de entregas y calidad en la recepción de productos.....	25
2.3.2	Planificación de inventario según su demanda y época.....	26
2.3.3	Sistema de control de pedidos por orden cronológico y clasificación de clientes según su récord de compra.....	29
2.3.4	Plan de gestión de riesgos en el área de ventas.....	32
4.	CAPÍTULO IV.....	35
4.1.	CONCLUSIONES	35
4.2.	RECOMENDACIONES	36
4.2.1.	Recomendaciones para los estudiantes	36
	REFERENCIAS.....	37
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	38
	ANEXOS	40
	REFERENCIAS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa Jackeline Cabrera</i>	11
Figura 2. <i>Proveedor de floristería</i>	20
Figura 3. <i>Proveedor de cristalería</i>	21
Figura 4. <i>Ciclo de control de ventas</i>	31
Tabla 1. <i>Control de riesgos de ventas</i>	33

DEDICATORIA

Este informe está dedicado a Dios, por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios en una universidad prestigiosa donde tuve la oportunidad de compartir con honorables maestros y colegas que realizaron de esta etapa importante de mi vida una experiencia inolvidable. El camino recorrido para llegar a esta meta no ha sido fácil, son incontables horas de desvelo y dedicación, todo requiere de un sacrificio, pero ha valido la pena y me siento orgullosa de ello por haber culminado una meta importante en mi vida con el apoyo de mi familia. Ahora puedo decir con certeza que lo logré, por tal motivo se lo dedico primeramente a Dios que me ha permitido llegar a este momento tan anhelado. Para mis padres que siempre tuvieron fe en mí sin importar la circunstancia. Gracias por brindarme su apoyo, su ejemplo para superarme día a día y ser persistente para lograr mis objetivos, metas y sueños. Gracias por creer en mí, ser mi motivación y fuerza, sin su apoyo no hubiera sido participe de esta gran dicha. Uno de los logros más importantes de mi vida se los dedico a ustedes quienes me apoyaron en todo momento aun cuando sentía que ya no podía más. Agradezco a mi Dios que me da la oportunidad de tenerlos a mi lado y poder celebrar este logro en familia. Estoy segura que apenas es el comienzo y espero poder compartirlo siempre con ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Estoy agradecida con la Universidad Tecnológica Centroamericana por las enseñanzas que me proporcionó durante todos estos años, por parte de ustedes adquirí el mejor regalo que pueden concederle a cualquier persona para la vida, la enseñanza. Por permitirme ser parte de esta facultad, por las experiencias vividas, por las amistades conocidas en la facultad. Volvería a repetir el proceso, cada etapa lo disfruté y aprendí de ello. Puedo decir que no soy la misma persona que ingresó a la facultad. Me retiro de la facultad, pero llena de sueños, metas por cumplir y el deseo de poder crecer profesionalmente. A cada uno de mis docentes de la carrera, por su dedicación, paciencia y vocación a la enseñanza.

Disfruté todo el proceso y las clases por como las impartían, disfruté la experiencia y para mí ha sido todo un honor el poder conocer a cada uno de ellos, siempre les tendré un gran cariño por ayudarme en esta etapa de la vida. Lic. Elvia, Lic. Fanny Cáceres. Lic. Ricardo Salgado las palabras no son suficientes para decirles lo muy agradecida que me siento por tener docentes tan prestigiosos y honorables como ustedes y muchos de los cuales no nombro, con cada docente que recibí clases gracias, porque gracias a ustedes llevo un conocimiento que me ayudará en la vida.

Quiero brindar un agradecimiento especial a dos personas que me proporcionaron su apoyo incondicional cuando más lo necesité. Mis tres queridos amigos Héctor Santos, María de Carmen, Andrea Chávez, que sin su apoyo estoy segura que no hubiese logrado esta meta, sin darse cuenta me apoyaron en una etapa muy difícil de mi vida, me ayudaron a no rendirme y seguir adelante, las palabras no son suficientes para expresarles lo agradecida que estoy con ustedes. Amistades que conocí durante la carrera profesional, que aún conservo su amistad y las atesoro, el compartir esta etapa de la vida con cada uno de ellos lo hace más especial y memorable.

Jackeline Cabrera y Eventos, que me ha abierto las puertas de su casa, me permitió realizar la práctica profesional en sus instalaciones donde he visto el trabajo en equipo, la unión de cada uno de los integrantes, una empresa llena de aspiraciones, sueños y metas.

RESUMEN EJECUTIVO

La práctica profesional se desarrolló en la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos, ubicada en la ciudad de San Pedro Sula, una de las ciudades más importantes del país debido a su productividad en variados mercados. La empresa se inicia operaciones en el año 2013 como una empresa asociada a London Brides & Tuxedos, en donde ambas trabajan en conjunto por brindarle a la población hondureña la mejor experiencia en el proceso de planeación de eventos al ofrecerles un amplio catálogo de productos y servicios para hacer de sus eventos un acontecimiento memorable.

A pesar de que en la ciudad existen numerosas empresas dedicadas a la organización y planeación de eventos, Jackeline Cabrera Flores y Eventos se ha desatacado por ofrecer productos y mobiliarios para el montaje y decoración de alta calidad y para todo tipo de preferencias, además de que, en alianza con London Brides & Tuxedos, también facilitan las opciones de compra de vestuario para todo tipo de clientes, hombres y mujeres de todas las edades.

Jackeline Cabrera Flores y Eventos es una empresa que a lo largo de los años ha logrado hacerse con cada vez más clientela por lo que las inversiones que realiza para trabajar con el mejor sistema de operaciones han sido constantes durante su trayectoria, hecho que la ha posicionado como una de las mejores en todo el territorio nacional. Actualmente cuenta con departamentos estrictamente segmentados como ser la administración, el departamento de mercadeo, logística y ventas, y por supuesto, el departamento de gerencia, donde cada uno realiza tareas específicas que promueven un adecuado desarrollo de los procesos productivos.

Fue en el área de logística, a la que recientemente se integró un nuevo jefe de área, en donde la practicante se desarrolló profesionalmente durante 10 semanas y formó parte del equipo de área como una colaboradora más en diversas actividades como ser la optimización de procesos, la mejora en las actividades de inventariado, la modernización de tareas y el potenciamiento de las actividades de control. Para aplicar este tipo de mejoras y elaborar otras posibles mejoras técnicas, primero fueron realizados por la practicante, análisis profundos en las actividades de la empresa, esto con el propósito de identificar deficiencias y fortalezas en el sistema de procesos.

Para cada actividad en la que la practicante participó, tuvo la oportunidad de aplicar y proponer mejoras tentativas en tanto estuvieran dentro de las capacidades de la empresa aplicarlas, no obstante, para las mejoras implementadas se hizo uso, en su mayoría, de los recursos con los que ya se cuenta en la institución, gracias a esto, se logró agilizar las actividades de trabajo a bajos costos y con mejores resultados, siguiendo con los lineamientos de la logística empresarial.

Entre las sugerencias planteadas para un mejor desarrollo en el mercado de la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos se realizaron una serie de propuestas, cada una dirigida a las áreas en las que se identificó potencial de mejora, como ser los tratos con proveedores.

INTRODUCCIÓN

El presente informe nos brinda un análisis sobre la Práctica Profesional la información fue adquirida en la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos donde tuvo una durabilidad de 10 semanas con el propósito de obtener el grado de licenciada en Relaciones Internacionales en comercio internacional. El estudiante desarrolló sus tareas en el área de Asistente de Logística específicamente en la supervisión de diferentes proyectos implementando los conocimientos adquiridos durante los cursos obtenidos tales como manejo de acciones operativas, administrativas y manejo de comunicación, estrategias innovadoras y efectivas para promover el servicio y calidad de productos, además en fomentar las relaciones sólidas y duraderas con los clientes, estrategias efectivas de mercadeo, entre otros.

Este trabajo está compuesto por un total de cuatro capítulos los cuales fueron segmentados de esta forma con el propósito de presentar mayor claridad y detalle en cada uno de ellos. El primer capítulo está compuesto por los objetivos de la práctica profesional, el general y los específicos, los datos generales de la empresa como ser la reseña histórica, la misión, la visión, los valores y el organigrama. Posteriormente se encuentran en el segundo capítulo una inducción general a las operaciones realizadas dentro de la empresa, en las áreas de trabajo específicas en la que la practicante fue asignada y más adelante son detalladas detenidamente cada una de las actividades cumplidas.

En el tercer capítulo se encuentra segmentado en dos partes, la primer es en la que se enumeran las propuestas de mejora que fueron sugeridas por la practicante y que la empresa implementó primero como prueba de mejora y luego fueron aprobadas permanentemente, se organizan cada una según los antecedentes de la situación, la descripción de la propuesta y su impacto. La segunda parte del capítulo se compone de una propuesta de mejora que ha sido planteada por la practicante a base de los conocimientos y habilidades adquiridas durante el desarrollo de la carrera, no obstante, que la empresa adopte esta medida es completamente suplementario, y se organizan de igual manera que las mejoras implementadas.

Finalmente, en el cuarto capítulo se desarrollan las conclusiones con los resultados obtenidos en las tareas completadas dentro de la empresa y de las propuestas implementadas más destacables. Cada conclusión se encuentra estrechamente relacionada con los objetivos planteados al inicio del trabajo, pero de igual forma se presentará una conclusión general del trabajo. También se enuncian las recomendaciones para con la empresa o la institución.

1. CAPÍTULO I

1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En este apartado se enumeran los que fueron los objetivos a cumplir durante el proceso de la práctica profesional en el que se pudieron en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas durante la carrera, estos se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

1.1.1. Objetivo general

Desarrollar habilidades en el ámbito laboral relacionadas con las relaciones internacionales creando estrategias innovadoras en una empresa con los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria y proporcionar mejoras a la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Enumerar cada una de las actividades realizadas durante la práctica profesional en Jackeline Cabrera Flores y Eventos
2. Detallar las mejoras implementadas en la empresa durante el desarrollo de las tareas asignadas a partir de las debilidades encontradas en los procesos operativos.
3. Diseñar propuestas profesionales especializadas en la optimización de procesos en base a la disponibilidad de recursos de la empresa.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1. Reseña histórica

La empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos, inició con un proyecto innovador como London Brides & Tuxedos en el 2013. Es una empresa que se dedica al diseño de decoración de eventos sociales y formales y empresariales, su principal objetivo es la satisfacción del cliente a través de la calidad de servicio y la innovación y creatividad de la empresa creando escenarios deslumbrantes para el cliente.

Jackeline Cabrera Flores y Eventos identifico la necesidad de las novias de no tener alternativas variadas para adquirir un vestidos de alta costura, es por eso que se realizó un encuesta de mercadeo

para crear una sociedad a través de la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos y crea un nombre comercial London Brides Fashion Avenue , el nombre simboliza a una de las ciudades que representa la moda en el mundo y hace referencia a la elegancia, la moda, alta costura, realeza, y es un nombre que llenas las expectativas de los socios creando una casa de moda que tenga esas características.

En el momento se proyecta la idea y elaboran el plan de una nueva colección con más de 40 vestidos de novias de distintas tallas y estilos únicos, además que adquiere una boda alterna para pasar todo el equipo de decoración, haciendo el espacio necesario para ampliar sus instalaciones. La localidad de la empresa en las instalaciones y oficinas está en Hotel Copantl seguido del Club Hondureño Árabe donde también se elaboran eventos deslumbrantes. La localidad nace a la necesidad del cliente, ya que es uno de los hoteles donde se realizan más eventos de tipo formal y social.

1.2.2. Misión

Satisfacer las necesidades de la sociedad, posicionada en el mercado local, por la calidad, moda y precios competitivos de vestidos y accesorios para novias. Contando con tecnología, especialidad y compromiso de parte de cada uno de los miembros del equipo y su referente plan de crecimiento continuo, lo cual genera satisfacción plena a los consumidores finales.

1.2.3. Visión

Posicionamiento y liderazgo por parte de la empresa en el rubro de eventos nupciales y formales.

1.2.4. Valores

1. Compromiso de la empresa para mantener una buena calidad y servicio.
2. Responsabilidad con los compromisos y cumplimiento en cada servicio.
3. Honestidad hacia los clientes y proveedores.
4. Respeto hacia las leyes, clientes y proveedores.

1.2.5. Organigrama

La empresa se encuentra dirigida por la Gerente General, en este caso la señora Jackeline Cabrera quien gestiona cada parte del proceso de trabajo, también cuenta con una asistente que se encarga de darle seguimiento a todo lo planeado en dirección al trabajo. Dentro del área administrativa, la cual se encarga de manejar y monitorear las cuentas bancarias, gestiones legales de las empresas y todo lo relacionado de contabilidad se encuentra un asistente de administración ya que la mayor parte del proceso se realiza con asesoría externa de una empresa contable pero igualmente supervisada por la gerencia administrativa.

La parte de mercadeo es gestionada por asesoría externa por un community manager quien se encarga de manejar las redes sociales de la empresa, la publicidad y generalmente su trabajo es posicionar las empresas por medio del mercadeo en las redes y de esa forma darles a las marcas una presencia más grande dentro del mercado.

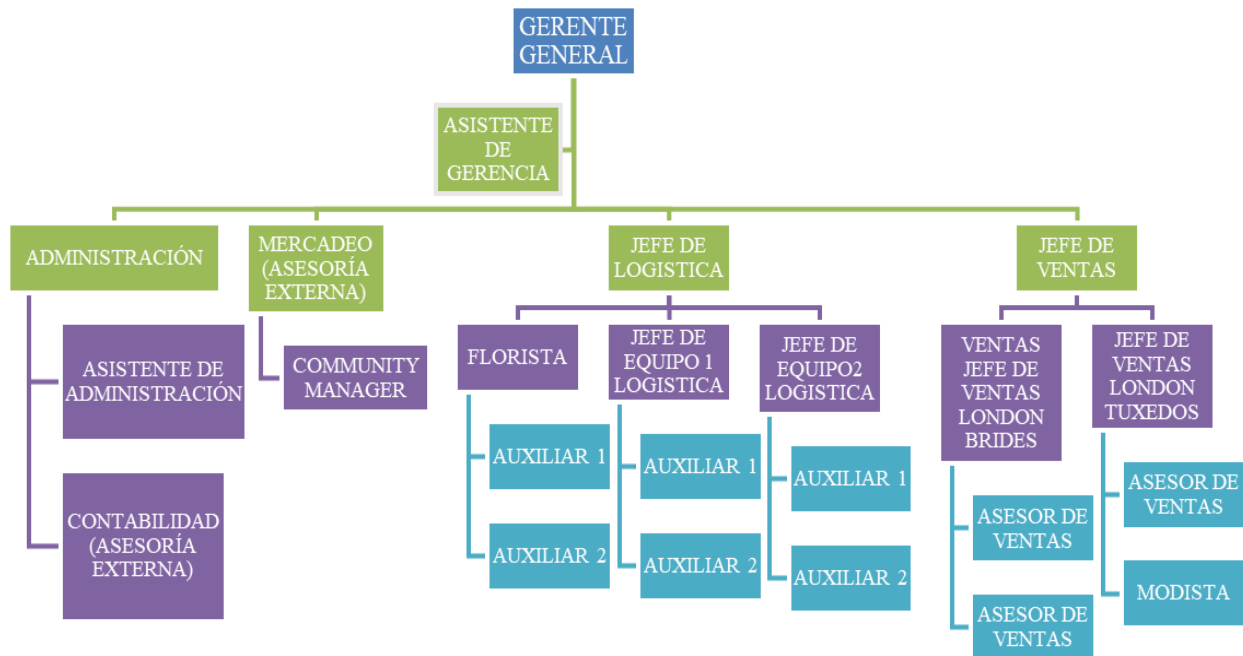
El área de logística se encuentra dirigida por un jefe quien recientemente se integró a la empresa y fue este departamento donde la practicante desarrolló la mayor parte de su práctica profesional. En relación a esta área, el practicante completó funciones de gestión, organización y supervisión dentro del plan de acción de eventos a realizar con el objetivo de mejorar el desarrollo del trabajo en tiempo y forma.

La florista en esta área se encarga de realizar todos los diseños deslumbrantes para cada evento a realizar, se tiene dos personas auxiliares para realizar los diseños a tiempo y hora de los eventos. El jefe de logística 1 es encargado de bodega realizar la planilla de los empleados, El jefe 2 de logística se encarga de supervisar que el trabajo lo gestiono de forma correcta, es el encargado de llamar a los eventuales, con ayuda de los auxiliares.

El área de ventas es la más extensa ya que la empresa maneja dos tipos de áreas en el local por separado que son tuxedos son trajes para caballeros y brides que cuenta con la venta de vestidos de novias. Por la cual se divide con un jefe en cada área, el cual se encarga de supervisar y planear la venta de los productos de la empresa, implementando estrategias innovadoras, cada jefe de área realiza su reporte de ventas.

El área de London Brides & Tuxedos se cuenta con dos asesoras de ventas, ellas realizar la atención con el cliente implementando estrategias de mercadeo crea para la venta de los productos, cada asesora de venta es motivada con comisión por venta por productos vendidos con el fin de aplicar más estrategias de ventas y tener mejores resultados. La modista es encargada de supervisar cada prenda y realizar las modificaciones correspondientes que así lo requiera.

Figura1 1. Organigrama de la empresa Jackeline Cabrera



Fuente: Elaboración propia.

2. CAPÍTULO II

2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

En este apartado son enumeradas algunas de las actividades más importantes que fueron llevadas a cabo durante la práctica profesional después de haber identificado deficiencias en el sistema operacional del departamento de logística donde la practicante se desempeñó como asistente de logística.

Un departamento de logística es el encargado de supervisar las entradas y salidas de los materiales o bienes a las bodegas de almacenamiento ya sea de materias primas o de productos finales, de modo que otras áreas como la producción, control de calidad, mercadeo, ventas, etc., puedan realizar sus actividades libremente mientras que logística se encarga de velar por el bienestar de los recursos que serán utilizados durante los procesos productivos, Garcia (2020).

Las temporadas en las que mayor movimiento se registra no solo en lo que corresponde a logística sino en toda en la empresa son afines y mediados de año, ya sea por eventos sociales como graduaciones o fiestas o para ocasiones específicas como bodas y demás; en este tipo de eventos son tomados en cuenta la temperatura, el estado del clima, flores de temporada y por supuesto la disponibilidad.

Al día de hoy el mercado textil y de confección se ha vuelto sumamente exigente, considerando que los costos de producción y energía se elevan cada vez más de modo que se tienen que encontrar el equilibrio entre las ventas y las demandas del mercado, en caso de no lograrse este cometido o de no hacerlo a tiempo, serán otras empresas competidoras las que se hagan con la mayor cantidad de clientes y reconocimiento, Zuluaga, Cano, y Montoya (2018). Bajo este tipo de condiciones se rigen las decisiones y operaciones de la logística de la empresa, creando estrategias nuevas y actualizando las ya implementadas, de manera que sean generadas las ventas suficientes para seguir dotando a la empresa de la estabilidad y seguridad que la caracteriza.

2.1.1 Optimización de la logística de planeación de eventos

Para que un evento sea llevado a cabo con éxito este deberá ser planeado con la antelación suficiente y tomando en cuenta cualquiera de los factores que puedan influir durante su preparación o bien, durante el evento mismo. Tal y como lo describe Castillo et al (2017) en la planeación de eventos se encierran una cantidad de detalles y actividades que requieren de toda la atención y concentración de el o los organizadores. Los eventos de Jackeline Cabrera se distinguen por su excelente atención a los detalles y por cumplir con las expectativas de sus clientes al realizar los eventos tal y como ellos los desean, además la calidad de los materiales que son ubicados en los eventos siempre es de primera brindando así un servicio completo en tiempo y forma.

El proceso de planeación de eventos inicia desde que el cliente se pone en contacto con la empresa, puesto que se le está dando el tiempo y la atención total de los organizadores quienes, desde las primeras conversaciones, van formando ideas y propuestas según las preferencias y necesidades del cliente. Antes de mostrarle al cliente las opciones o los tipos de eventos que se les puede ofrecer es necesario antes contar con la disponibilidad de los recursos en existencia en almacén, o bien, contar con las garantías de los proveedores.

El modo de operación anteriormente empleado contemplaba un contacto posterior con los proveedores a la confirmación con el cliente, no obstante, este tipo de método generaba retrasos de hasta días en la planeación del cliente al no obtener respuestas concretas de los proveedores o fabricantes, por lo que se planteó la propuesta de enlistar cada material o recurso que fuera necesario en la mayoría de los eventos como la floristería y cristalería y llegar a acuerdos con los proveedores en los que la empresa Jackeline Cabrera figura como un comprador prioritario, por lo que se obtuvo un contacto privado con el que se pueda mantener contacto incluso durante la planeación con el cliente, de modo que se ofrezcan únicamente recursos seguros y garantizados.

El departamento de logística también es el encargado de estudiar y seleccionar a los proveedores y fabricantes con los que pretende trabajar tomando en cuenta ciertos criterios en los que se encasillan los estándares y requerimientos de la empresa. Al contar con proveedores comprometidos y responsables, Jackeline Cabrera también está respondiendo ante los clientes con el mejor de los servicios.

Es por esto que fue preparada una lista de proveedores de emergencia, gracias al mismo contacto con los proveedores oficiales, con el que se puede surtir un evento en emergencias, ya sea por imprevistos de último momento en las cantidades contempladas inicialmente o por daños ocasionados durante el proceso de montaje, si bien es cierto que no siempre estos proveedores contarán con todos los productos necesarios, cuenta con un amplio inventario con el que se podrían reemplazar los materiales faltantes.

2.1.2 Rediseño del plan de inventario en tienda y bodega

El inventariado como parte fundamental de la planeación logística de eventos también fue mejorado. Considerando el concepto de Gómez y Guzmán (2016) quienes se refieren a la gestión de inventarios como aquella operación en la que son registradas las cantidades y clasificación de los productos de los que se hace uso en la empresa, contando con este tipo de registros se agiliza el proceso de ventas, en este caso, el proceso de planeación en tiempo y costos.

Es así que se propuso un plan de rediseño de la planificación de inventario en el que se reducían las existencias en la tienda, dejando únicamente una corta cantidad por cada objeto en existencia de la bodega, los que permanezcan en la tienda no serán movidos puesto que son necesario para que los clientes visualicen su evento de acuerdo al estilo de los materiales reales.

Sin embargo, se estableció una cantidad mínima de existencias en bodega en donde, si hubiera menos artículos que este estándar mínimo, se deben retirar de la tienda las muestras, ya que no sería posible suplir a totalidad el pedido del cliente en caso de que seleccionara determinado producto del catálogo, sobre todo en el mobiliario como sillas y mesas que son artículos difíciles de reemplazar en grandes cantidades y en cortos periodos de tiempo.

Así mismo, se planteó la revisión diaria de inventarios en lugar de la que comúnmente se llevaba a cabo antes de cada evento para evitar hacer pedidos que sobrepasen las capacidades de la bodega, al mismo tiempo se reducen los costos de mantenimiento de grandes cantidades de suministros que no son cien por ciento aprovechados. Diseñando un nuevo plan de inventariado se estará haciendo simultáneamente un control de calidad, tanto de los productos que entren como de los que salgan del almacén, así como de los que se mantengan en él.

2.1.3 Digitalización del software de facturación

Haciendo un uso integrado de las tecnologías con los negocios, ha surgido la idea de modernizar ciertas áreas de la empresa, en este caso, del área administrativa. Al automatizar un proceso, cualquiera que sea este, simboliza un aumento de la competitividad en el mercado, puesto que se facilitan las tareas que antes eran llevadas a cabo de forma manual y son elevadas las capacidades de la gestión del tiempo y costos, lo que resulta en una mayor disponibilidad de estos recursos para atender a los clientes.

El antiguo sistema manual de facturación ponía en riesgo la seguridad de los datos tanto de la empresa como de los clientes por lo que se optó por usar un nuevo método digital por medio de un software al que solo los jefes de áreas tendrán acceso, entre ellos se encuentra, obviamente, la Gerente General, encargados del área de contabilidad y del área administrativa. Por medio de esta nueva utilidad será más fácil registrar las ventas y así mismo generar los estados de cuenta mensual, trimestral o anualmente.

Las facturas digitales, según Montes (2020), suponen tener el mismo valor y funcionalidad que las facturas físicas, las comúnmente recibidas y extendidas en papel; este tipo de recursos de manufactura son empleados para documentar cualquier transacción comercial que haya sido llevada a cabo entre una persona externa y la empresa misma. En este caso, las facturas digitales serán empleadas únicamente con los clientes ya que, como se ha observado, una parte significativa de la cartera de clientes prefiere confirmar los servicios con la empresa lo más rápido y fácil posible, por lo que, al aplicarse esta nueva metodología, se están tomando en cuenta las preferencias y comodidad del cliente al mismo tiempo que son actualizadas las operaciones de Jackeline Cabrera Flores y Eventos.

El programa que fue implementado fue el de Cloud Gestion, ya que fueron tomadas en cuenta sus recientes mejoras y sus años de uso en el área de facturación; fue seleccionada esta herramienta entre muchas ya que sus características son las que mejor se adaptan a las condiciones de la empresa, el tamaño de los pedidos, la frecuencia, el tamaño de la empresa y como parte de otras de las mejoras implementadas en la planeación de almacén.

Este sistema permite la emisión de facturas y su envío automático, controles de inventario en bodega, administración de las entradas y salidas en bodega, entre otras funciones. Todas las operaciones efectuadas en el programa son almacenadas en una nube de internet, es decir, no ocupa un almacenamiento dentro del mismo software.

A pesar de que los trabajos dentro del área administrativa o de contabilidad no forman parte de las obligaciones de la practicante, el hecho de implementar un nuevo método de facturación también representaba una mayor facilidad para el departamento de logística, ya que, como se mencionó anteriormente, la herramienta seleccionada es el complemento de las actividades anteriormente enunciadas.

La aplicación de tecnología en las operaciones normales de la empresa representa un gran avance en el desarrollo empresarial de Jackeline Cabrera Flores y Eventos ya que se estaría integrando y adaptando al uso de la tecnología aplicada al ámbito empresarial como muy pocas lo han hecho dentro del territorio nacional, brindándole a la población un servicio más eficaz y eficiente.

2.1.4 Optimización del control de ventas

Considerando las actuales existencias del mercado más las condiciones de la competencia en el área, resulta inaceptable siquiera la idea de que el área administrativa o ventas no estén desempeñándose correctamente; claro está que no siempre se pueden controlar las situaciones o fenómenos que afectan estas áreas de la empresa, sin embargo, se pretenden siempre mantener los estándares de seguridad y calidad en cada una de las etapas del proceso de servicio, sobre todo aquellas que guardan estrecha relación con el cliente.

En su estudio, Artal (2015) se refiere al control como el análisis de resultados en relación a las ventas que fueron previstas, si se llegara a obtener un resultado desfavorable en cuanto a lo que fue previsto en un determinado periodo de tiempo. El control de ventas se da de dos formas, la primera es durante las operaciones normales del departamento en la supervisión de cada actividad y la segunda que pretende hacer un acercamiento más profundo a los involucrados, a cómo influyó la empresa en la venta y cómo fueron recibidas las estrategias por el cliente

Durante el periodo de realización de la práctica profesional fueron identificadas deficiencias en las operaciones de control de ventas como ser un sistema de respuesta inmediata a inconvenientes. Todas las actividades que fueron enlistadas como tareas que fueron realizadas dentro de la empresa mantienen un grado de relación entre sí; para esta actividad fue empleada en igual medida la herramienta de facturación digital, ya que la búsqueda de registros y facturas manuales en donde son almacenados los recibos y documentos consume una considerable cantidad de tiempo que en muchas ocasiones no tenía ningún propósito puesto que alguna documentación se perdía o era almacenada de forma incorrecta.

Fue así cómo se limitó el proceso de transacciones físicas a casos especiales e incluso en esas ocasiones, los movimientos serán igualmente registrados en la herramienta digital para contar con un respaldo propio en caso de que se den malentendidos con los clientes o al momento de realizar el resumen de ventas al final de la semana o el mes. Evidentemente, el acceso a estos registros también estará limitado dejando a un grupo reducido de colaboradores como las personas con acceso a esta información, ya que se estarán almacenando los datos del cliente, las cantidades de recursos que salen de la empresa, las fechas en las que se llevará a cabo el evento, el lugar donde se entregará y se llevará a cabo la ceremonia e incluso el costo por unidad y total.

3. CAPÍTULO III

Este capítulo se encuentra dividido en dos secciones, la primera que trata las mejoras implementadas las cuales fueron planteadas y ejecutadas por la practicando dentro de la empresa donde se llevó a cabo la práctica profesional donde se detallan los antecedentes en referencia a esas áreas que fueron foco de mejora, la descripción de las propuestas y su impacto. La segunda parte de este capítulo se compone de la propuesta profesional que fue igualmente sugerida por la practicante al observar procesos de operaciones que requieren de intervención especializada.

2.2 MEJORAS IMPLEMENTADAS

2.2.1 Adquisición de nuevos proveedores para casos de emergencia

2.2.1.1 Antecedentes.

Si bien es cierto que el tamaño de la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos y la demanda que recibe por parte de los clientes la han obligado a contar con una gran cantidad de proveedores para cada uno de los artículos necesarios en la planeación de eventos, estos proveedores, en muchas ocasiones, también deben suplir a otros compradores que compiten con Jackeline Cabrera por lo que la disponibilidad de productos no siempre es la óptima para cubrir con los eventos.

Cuando no se puede obtener de un solo proveedor la cantidad total de productos que son necesarios para los arreglos que realiza la empresa, evidentemente se tiene que optar por otros proveedores o fabricantes para completar con los pedidos, de modo que ya no se depende de un solo suministrador, sino que en ocasiones se llega a necesitar de dos o tres. Esto representa el incremento de los riesgos por retrasos en el montaje y transporte de los materiales al lugar donde se llevará a cabo la celebración o evento.

De igual forma, cuando surgen imprevistos dentro del proceso de planeación de eventos como en el daño ocasionado a los artículos propios de decoración o al mobiliario durante la recolección de materiales de bodega, en accidentes ocasionados cuando se organizan los materiales en los vehículos de transporte, durante la movilización hacia la localización del evento o durante el

mismo proceso de montaje. Todas estas etapas del proceso generalmente se llevan a cabo con pocos días de realizar el trabajo por lo que en caso de sufrir pérdidas significativas se tienen que realizar cambios en los eventos que incurren en gastos adicionales que corren por cuenta de la empresa puesto que se deben tomar medidas de contingencia que no fueron concertadas con los clientes.

Tomando en cuenta esta problemática, que no es frecuente en la empresa pero que podría ocasionar daños de gran magnitud en la credibilidad de la marca, se tomó la decisión de ampliar la lista de proveedores a partir de los que manejan grandes cantidades de producto por otros más pequeños pero que han de asegurar los pedidos que se les hagan en tiempo y forma en tanto no sobrepasen los límites de existencias, incluso cuando sean solicitados con un día de anticipación o menos.

2.2.1.2 Descripción de la propuesta.

Fueron identificados en la ciudad de San Pedro Sula proveedores que no se encuentran comprometidos con otras empresas de planeación de eventos quienes generalmente manejan una cantidad de productos en almacén mucho menor a la que los suministradores oficiales de Jackeline Cabrera pero que producen y manejan regularmente cantidades aceptables para casos de emergencia y de buena calidad, siendo candidatos óptimos con quienes establecer acuerdos para contar con su apoyo en las situaciones de crisis.

Para lograr esto se tuvo que movilizar el personal de logística hasta el punto de encuentro con estos proveedores y poder proponerles este acuerdo de trabajo de mutuo beneficio con los términos y condiciones con las que la empresa pueda respaldarse, así como con la disponibilidad y accesibilidad de los mismos suministradores.

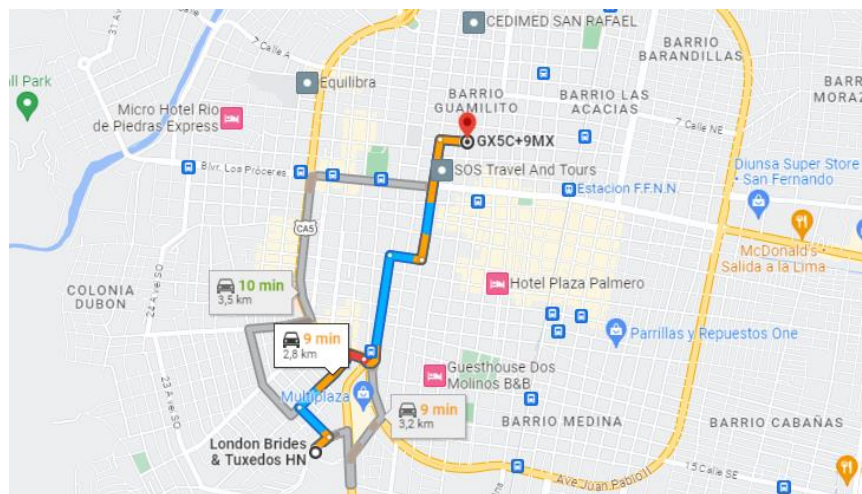
En los acuerdos fueron considerados criterios de disponibilidad de atención, tomando en cuenta los horarios de servicio de estos proveedores por respeto a su trabajo, la cantidad de recursos mínimos que estos proveedores son capaces de ofrecer cuando se soliciten sus servicios con poco tiempo de anticipación, el transporte de los pedidos a donde la empresa los solicite, ya sea a la sede o al mismo lugar de los eventos, o bien, la recolección de dichos pedidos en donde se

encuentren los proveedores y, obviamente, los precios que serán manejados de acuerdo a los pedidos.

Entre los proveedores con los que se establecieron acuerdos para que formaran parte de los contactos de emergencia en la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos se encuentran los encargados de suministrar las flores para las ocasiones en que no se pudiera comprar de los proveedores oficiales las cantidades necesarias para completar la totalidad de los arreglos o cuando los productos fueron estropeados durante alguna de las etapas del proceso de trabajo.

Afianzar este acuerdo fue una prioridad para la empresa dadas las experiencias que había atravesado anteriormente en cuanto al deterioro de estos productos a causa de su tiempo de vida o de su fragilidad y cuidados de manejo, por lo que este nuevo proveedor garantizó mercancía de calidad, en una amplia gama de variedades y en óptimas condiciones para el uso de la empresa. Además, la proximidad de su sucursal a la empresa fue un factor determinante para el acuerdo debido a la naturaleza del problema, donde los recursos necesarios para suplir las emergencias se necesitan con urgencia.

Figura 2. Ubicación de proveedor
Proveedor de floristería

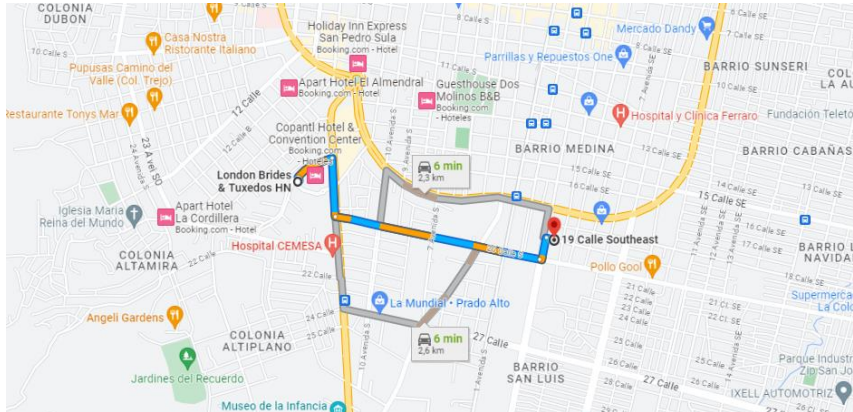


Un segundo proveedor con el que se contactó es el encargado de suministrar la cristalería necesaria en caso de daños a las existencias en bodega con las que cuenta la empresa. Antes de establecer el convenio se confirmó que este proveedor contara con diversas opciones de productos de los que

disponer y que no tuviera con lazos formales con otras empresas de planeación de eventos como Jacqueline Cabrera, de modo que su disponibilidad de artículos siempre fuera la óptima y en la cantidad adecuada para cubrir con las pérdidas o inconvenientes que haya sufrido la empresa.

Figura 2. Ubicación de proveedor

Proveedor de cristalería



Nuevamente tuvo preferencia este proveedor sobre los demás gracias a su nivel de cercanía con la empresa, ya que de esta forma se reducen los riesgos de que la mercancía se dañe en el trayecto de efectuación de la compra en caso de que tengan que recibirse los materiales en la empresa y posteriormente trasladarlos al evento.

La empresa prefirió mantener a ambos proveedores en la confidencialidad puesto que no se recibió autorización para plasmar sus contactos en este trabajo y tampoco serán compartidos los consensos firmados a los que se llegó con la empresa por el mismo motivo.

2.2.1.3 Impacto de la propuesta.

Cabe recalcar que al momento de aplicar esta propuesta la empresa Jacqueline Cabrera Flores y Eventos ya había contemplado la idea en el pasado, sin embargo, no se había tenido la disposición para consolidarla, de modo que la implementación de esta sugerencia resultó mucho más ágil debido a las contemplaciones que los colaboradores de la empresa ya habían considerado al respecto.

Esta mejora ha sido bien recibida por parte de los colaboradores de Jackeline Cabrera Flores y Eventos ya sean los organizadores mismos que están en contacto directo con los clientes o con los encargados de almacén quienes tienen que velar porque la empresa disponga de todos los recursos con los que cuentan los clientes.

Tomando en cuenta que esta empresa cuenta con una buena estabilidad de trabajo y que la experiencia que ha acumulado con los años de haber entrado en función la respaldan y la han preparado para afrontar adversidades, aún no han sido puestas en práctica las medidas de contingencia propuestas, sin embargo, ya figuran dentro de los planes de control de riesgos.

2.2.2 Organización de inventario y control de calidad diarios

2.2.2.1 Antecedentes

Anteriormente, la sucursal de Jackeline Cabrera Flores y Eventos también había sido tomada como un sitio en el que se podían almacenar los artículos destinados a la decoración o montaje de eventos como ser el mobiliario de sillas y mesas o una cantidad excesiva de artículos en exhibición frágiles que al estar acumulados corrían el riesgo de dañarse entre ellos o a causa de accidentes. De igual forma, una sobreexposición de los clientes a cantidades demasiado grandes de productos puede generar confusión e incluso rechazo hacia los servicios que le ofrece la empresa.

Son numerosas las ocasiones en las que los clientes llegan acompañados de grupos grandes de personas que, al aglomerarse en ciertos espacios, han causado daños intencionales a la propiedad y sí mismos al empujar o tropezarse con algunos de los artículos que son usados como decoración o mobiliario en los eventos, igualmente se han dado casos con niños que se ven atraídos por la cristalería de los centros de mesa o espejos e involuntariamente han fragmentado parcial o totalmente estos utensilios, ocasionando daños también en sí mismos durante el proceso.

Este desorden en el catálogo de productos disponibles para los clientes también tenía repercusiones importantes en el inventariado, puesto que, al estar divididos los materiales en un lugar a otro, no se podía dar con la cantidad correcta de materiales disponibles para eventos, estas incongruencias

en los registros también representaban pérdidas de tiempo al tener que alternar entre la tienda y el almacén para contar los artículos que se encontraban disponibles para eventos.

Otra de las desventajas que presentaba este tipo de organización es que al momento de recolectar los utensilios que serían empleados en el montaje de alguna ceremonia o arreglo se debían movilizar los colaboradores por la tienda y por el almacén simultáneamente, lo cual interfería con el proceso de atención al cliente cuando se hallaban en la sucursal observando el catálogo de la empresa y nuevamente, la aglomeración de personas en un solo espacio, generaban inconvenientes tanto para el personal como para la clientela.

Una desventaja adicional que se encontró fue la dificultad con la que eran efectuados los controles de calidad al estar segmentados sin clasificación específica dentro de la tienda, por lo que rara vez fueron registrados los accidentes que ocurrieron con los clientes en cuanto a daños o pérdidas de la mercancía, dejando a los registros de inventarios desactualizados y con una baja credibilidad. Un ejemplo de ello son las ocasiones en las que los clientes solicitaron un determinado número de equipo y el proceso de confirmación de la compra se vio pospuesto o retrasado a causa de la incertidumbre en cuanto a la cantidad de dichos artículos disponibles.

2.2.2.2 Descripción de la propuesta.

Esta propuesta es de un carácter menos complejo pero cuyos resultados han sido sumamente productivos para la empresa ya que, haciendo un mejor uso del espacio en bodega, fue posible brindarle a la tienda en la que son recibidos los clientes un ambiente más agradable gracias a la disposición de un espacio más amplio y menos cargado, además de que una gran cantidad de materiales fue resguardado en el almacén y ahora es posible efectuar procesos de control de calidad e inventariado de manera más eficaz.

Se le propuso a la empresa una reorganización del almacén para designar espacios específicos para cada producto, clasificándolos según su resistencia, su frecuencia de uso y su mantenimiento, de modo que el mobiliario que es más usado como las mesas y sillas y además que presentan una obvia durabilidad mayor en comparación con la de pedestales, cristalería, marcos, etc., son

ubicados en sitios de fácil acceso e incluso por los que transita el personal con regularidad ya que no existe riesgo de que este equipo se dañe fácilmente.

Mientras que los utensilios y la decoración más frágil fue almacenada con capas protectoras y en cajas aseguradas para garantizar que se mantendrán protegidas durante el tiempo que permanezcan en el almacén, dejando únicamente en la tienda productos de muestra que no figuran dentro del inventario puesto que se mantendrán permanentemente dentro de la tienda como exhibición para los clientes, es decir, el almacén de Jackeline Cabrera Flores y Eventos será el único espacio en el que se encuentren albergados los productos que forman parte del catálogo de productos.

Al segmentar un espacio único como lo es la bodega de la empresa en áreas específicas donde se guarden los productos en mobiliario, cortinas y manteles, decoración de techo, decoración de piso, decoración de mesa, y demás opciones de decoración o adecuación de espacios que ofrece la empresa, se estará asegurando un proceso de recolección de recursos más eficiente puesto que las personas encargadas de esta labor se abocarán directamente a las áreas que han sido dispuestas para cada tipo de mercancías.

2.2.2.3 Impacto de la propuesta.

Fue observada una notoria mejora en la productividad de las actividades realizadas en la empresa, sobre todo aquellas relacionadas con el control de inventarios y el control de calidad de la mercancía, además de que en la tienda, es decir, la primera estancia en la que son recibidos los clientes de Jackeline Cabrera Flores y Eventos y la que genera una primera impresión para aquellos que ingresen a la empresa por primera vez, se observó una mejora significativa en el ambiente percibido gracias a la sensación de amplitud que se obtuvo después de haber despejado la sala de exhibición de artículos innecesarios.

El beneficio más importante para el departamento logístico de la empresa fue la mejora en los tiempos de preparación de materiales para la organización de eventos en donde son seleccionados cada uno de los artículos elegidos por el cliente de los cuartos y estanterías específicos en los que se encuentra cada producto. Además de que se cuenta con registros completos en cuanto a la

cantidad de material disponible que beneficia no solo al equipo de preparación, sino que también al área de ventas, de modo que únicamente les ofrecerán a los clientes los productos que se encuentren disponibles.

2.3 PROPUESTAS DE MEJORA

2.3.1 Sistema de medición de entregas y calidad en la recepción de productos

2.3.1.1 Antecedentes.

Debido a la falta de una organización óptima, superior a la que se cuenta en la actualidad, se ha visualizado la necesidad de implementar un nuevo plan de mejora para las entregas y la recepción de los productos, entre ellos se encuentran las materias primas, lo cual debe estar en considerables condiciones para la producción de los bienes que la sucursal en estudio procesa, esto contribuye a evitar inconvenientes al momento de contabilizar las pérdidas, ya que si la propuesta se implemente, logrará mejoras significativas en los inventarios.

Por ser un negocio donde la afluencia de las personas es evidente, se deben implementar mejoras significativas para evitar pérdidas materiales, primordialmente la que ingresa y sale de la sucursal, a causa de esta eventualidad es necesario que se opten por mejores opciones y mejores sistemas de medición de entregas y calidad en la recepción de productos. Un punto importante para este caso es el ahorro de tiempo y este control también contribuye a la competitividad de la empresa.

2.3.1.2 Descripción de la propuesta.

Este sistema trata de lograr optimizar los tiempos de recibir y entregar. Se deben identificar cuáles son los obstáculos por los cuales el sistema de entrega actual no es eficiente, transferir las acciones que no son necesarias y que se pueden mover a otra área. Seguidamente, se debe comparar cuales

son los tiempos de los procedimientos que la compañía realizaba antes y después de la implementación de un nuevo plan.

Se debe trazar una ruta efectiva, utilizar las tecnologías de la comunicación para logra, mediante ubicaciones satelital identificar rápidamente el lugar de entrega. Los pagos se pueden realizar por medio de transacciones electrónicas, el paquete puede viajar dentro de un embalaje provisional para llegar al lugar de destino.

En cuanto a la recepción de productos, estos se pueden recibir en un horario ene específico y, probablemente la mejor hora seria en el tiempo de menor afluencia o en instancias nocturnas, con uno o varios días predestinado. Además, se deben llevar registros de calidad para recibir el producto en óptimas condiciones, este debe cumplir con los entandares de la empresa y contar con las normas y políticas de la empresa.

2.3.1.3 Impacto.

Esta estrategia tendrá un impacto significativo, ya que por medio de ella se reducen las pérdidas de productos y de materias primas. El envío, por su parte, llegará en tiempo y forma a su destino y el producto será recibido en óptimas condiciones. Uno de los impactos de mayor importancia en la producción de un producto y servicios.

Contando con el tiempo necesario, suponiendo que eso se realizará en horas nocturnos, habrá el tiempo que se necesita para la verificación del pedido que se ha realizado previamente y los productos recibidos. Se logran verificar los modelos, cantidad y se obtendrá la satisfacción necesaria entre cliente y comprador.

2.3.2 Planificación de inventario según su demanda y época

2.3.2.1 Antecedentes.

Debido a las irregularidades que se han observado durante las distintas épocas del año, la empresa aún no ha logrado planificar eficientemente su inventario por temporada, este es uno de los

problemas que, a lo largo de la historia de esta organización no se ha superado. Este es un indicador que interfiere en la toma de decisiones por parte de la gerencia, ya que tiene la necesidad de organizar de una mejor manera su inventario existente para brindar una mejor respuesta a las necesidades de sus clientes y sus demandas en cada época del año.

Ha sido muy beneficiosa la identificación de las tendencias de cada época, así como la demanda de artículos en específico de cada mes, esto puede contribuir a identificar cual es la necesidad de la empresa en cuanto a su organización. El inventario puede ofrecer soluciones a las demandas anteriormente explicadas, sin embargo, para desarrollar este inventario es necesaria una gestión, así como una correcta planificación.

2.3.2.2 Descripción de la propuesta.

Para desarrollar la propuesta es necesario que se revise el inventario existente, además de revisar el historial de ventas anticipado y observar cuáles son los productos que se venden o que se demandan en cada temporada, consecutivamente de un análisis de tendencias. Posteriormente se debe analizar el mecanismo de inventario que se utiliza en la actualidad y después de valorarlo. Para elaborar el sistema se deben tener en cuenta distintos parámetros como: obtener los registros de las ventas de los años anteriores, analizar el sistema de entrega y visualizar los puntos clave en los que el inventario actual debe ser reforzado.

Una de las estrategias a utilizar puede ser involucrar el sistema de rotación de stock, este servirá para identificar las épocas, cada época debe tener su rotación. Este sistema permite que el vendedor o el encargado de almacenamiento pueda saber cuál es el producto que se necesita abastecer, este es un indicador del producto que más se vende y el cual la empresa debe abastecerse en cada época del año. También, este sistema permite que se controle las caducidades.

Este sistema contribuye a que la empresa pueda tener más eficiencia, acortando el tiempo y no variando en el siguiente pedido, por la razón que ya cuenta con un inventario que refleja las necesidades de la época. Para el desarrollo de este sistema se pueden observar las siguientes consideraciones:

- **Lograr un grado óptimo de stock.** Esto hace referencia a que se debe determinar cuál es el punto en la cual las ventas son seguras, es decir, la cantidad de productos que se venden en la temporada, esto se logra por medio de la revisión el historial de ventas y compras, de esta manera se establecen las medidas de almacenamiento.
- **Tener alineada la demanda de los productos con la oferta de cada una de las temporadas.** Esta acción se debe desarrollar para que o se quede ningún artículo rezagado, además, esta es una buena opción para detectar mermas.
- **Selección de proveedores adecuados.** Esta acción es de mucha importancia ya que se puede contar con seguridad cuales son los proveedores seguros para esas fechas.
- **Realizar el cálculo de las ventas por temporada.** Este se puede hacer con la finalidad de no generar o crear los productos que no tienen una demanda significativa en la época correspondiente del año.
- **Obtención de estantería o de locales.** Este es un elemento que se puede reutilizar si la empresa ya cuenta con ellos, además de la compra de utensilios de embalar, esto se debe hacer de forma provisional.

2.3.2.3 *Impacto.*

Al obtener un buen sistema de inventario respecto a las temporadas, la empresa logrará invertir inteligentemente, no invirtiendo en artículos que no son de la temporada y que después pasan a ser merma o a quedar rezagado y posteriormente a ser vendidos en promociones, las que en ocasiones no son rentables para la empresa. Al cubrir las temporadas de ventas altas, la empresa logrará visualizar la efectividad de este sistema y se apoyará en la siguiente temporada, implementándolo con mayor efectividad.

Seguidamente, al establecer un óptimo sistema de inventario, a baja o a gran escala, a medida pase el tiempo se logrará tener un significativo beneficio económico, lo cual es beneficios para futuros proyectos. Los cuales siempre van encaminados a un crecimiento empresarial, el cual hará que la empresa tenga renombre y llegue haya las instancias que la empresa aún no se ha dado a conocer. Un impacto más pero no el menos importante es la experiencia de los clientes, estos tendrán la seguridad de que su producto se encuentra en la empresa y serán clientes fidedignos.

2.3.3 Sistema de control de pedidos por orden cronológico y clasificación de clientes según su récord de compra

2.3.3.1 Antecedentes.

El control de pedidos por orden cronológico no ha sido implementado dentro de la empresa de modo que se le da la atención a los clientes que se ven más interesados por adquirir los servicios de Jackeline Cabrera Flores y Eventos porque se tiene una conexión más fluida con ellos o porque se mantiene un intercambio directo con ellos cuando se abocan a la tienda física de la empresa.

Sin embargo, en fechas demandantes, se rezagan las solicitudes de cotizaciones o planeación por el hecho de que el cliente no ha tenido la disponibilidad para seleccionar los materiales que quiere para su evento o para decidir si usará los servicios de la empresa, de modo que muchos artículos son apartados por otros clientes que se contactaron con alguno de los asesores de ventas después pero que se vieron insistentes en la adquisición de servicios.

Esta clasificación de pedidos también tiene que ver con el registro de los eventos dentro del calendario anual para futuras disposiciones de la empresa en materiales y tiempo, es decir, cuando se lleva un registro de cada vez que un cliente se ha puesto en contacto con la empresa, tomando los datos de la localidad del evento, el tipo de evento, los materiales que solicitó el cliente y la fecha en la que se llevará a cabo, es posible proyectar futuras ventas que pueden concretarse en el futuro, como cumpleaños, aniversarios, eventos navideños, etc.

A pesar de que si se cuenta con un registro de los clientes con los que ha trabajado Jackeline Cabrera Flores y Eventos, no han sido detallados los servicios brindados como ser la época en la que se realizó, los materiales que se utilizaron, los métodos empleados durante el transporte, la evaluación o supervisión de cliente sobre los arreglos, los cambios que hayan sido efectuados, entre otro tipo de consideraciones que se deben registrar para brindarle a los clientes frecuentes un servicio especial que desarrolle lazos de fidelidad y preferencia para con la empresa.

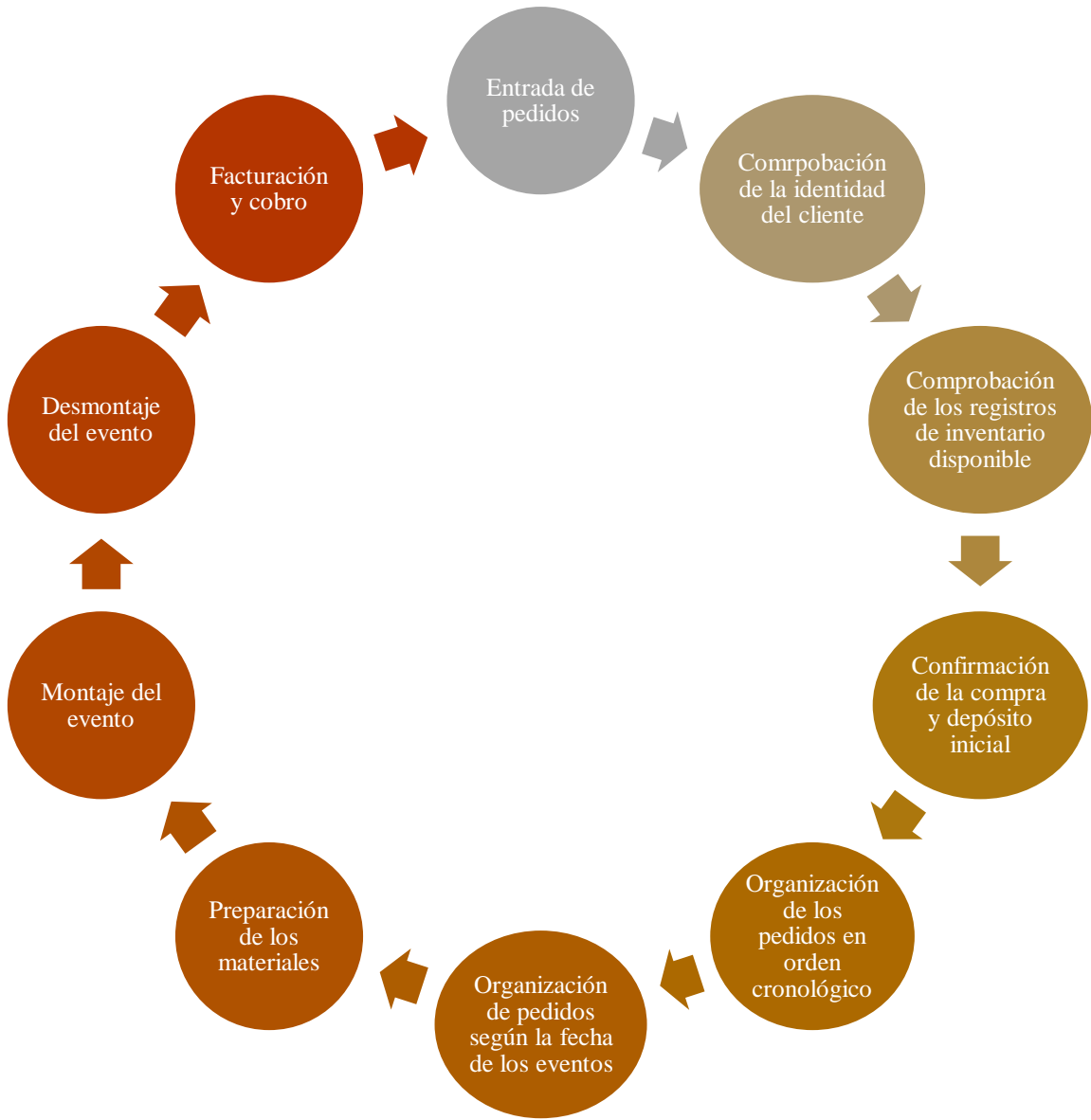
2.3.3.2 Descripción de la propuesta.

Para poder implementar esta propuesta sería necesaria como primera condición la autorización de la gerencia, puesto que es el área encargada de velar por el correcto funcionamiento de la empresa, de mantener la satisfacción de los actuales clientes y de considerar estrategias que atraigan un mayor público.

Posteriormente se solicitará la colaboración del trabajo conjunto entre el departamento de logística y el departamento de ventas para crear formatos de registros más amplios y detallados en los que se recolecte toda la información relacionada con el evento y con los clientes, sin profundizar en los datos personales de las personas más allá de las preferencias que fueron observadas y cumplidas en cuanto a la planeación de sus eventos.

Además, el personal anteriormente señalado debe ser capacitado en la gestión de pedidos, donde se ha de establecer una ciclo lógico y pertinente a la naturaleza y rubro de la empresa que seguir en cada caso de planeación. El ciclo que se ha propuesto para llevar a cabo un control de ventas propicio para Jackeline Cabrera Flores y Eventos es el siguiente:

Figura 3. Ciclo de control de ventas



Fuente: Elaboración propia

2.3.3.3 Impacto.

Esta propuesta pretende mejorar la satisfacción de los clientes y brindarles un servicio más personalizado, especialmente cuando se trate de clientes nuevos, pero sin descuidar aquellos con los que ya se ha trabajado durante varias ocasiones, de este modo se estarán creando relaciones

duraderas y leales con las personas que han confiado en la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos como su organizadora de eventos. Y a aquellos clientes antiguos se pretende ofrecerles un servicio comprometido y agradecido con su preferencia de más de una vez al disponer de las fechas en las que se ha trabajado años anteriores para la ejecución de sus celebraciones.

2.3.4 Plan de gestión de riesgos en el área de ventas

2.3.4.1 Antecedentes.

Esta propuesta tiene como objetivo la creación de una herramienta necesaria para la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos considerando los riesgos que corre este tipo de organizaciones solo con el hecho de dirigirse al servicio de las personas que tienen efectos más allá de un único departamento, sino que también repercuten en las áreas de contabilidad, logística, administración, y por supuesto, el área de ventas.

A pesar de que se conocen a groso modo los riesgos a los que la empresa está expuesta al tratarse de un negocio que maneja recursos valiosos, en su mayoría costosos, para la planeación de eventos, que ha crecido con los años en la ciudad de San Pedro Sula y que ha forjado una reputación que constantemente se ve comprometida en caso de que se lleguen a cometer errores en los servicios que ofrece, no existe como tal un plan que disminuya o elimine los riesgos.

3.1.1.1 Descripción de la propuesta.

Se ha elaborado un cuadro con los riesgos identificados en el proceso de ventas durante la interacción con los clientes y también se han propuesto una serie de posibles controles para combatir los daños, manejar el riesgo o eliminarlo:

Tabla 1 . Control de riesgos de ventas

Riesgo	Control 1	Control 2	Control 3
Aplicación inadecuada de estrategias	Aplicación parcial o periódica de estrategias de ventas riesgosas	Aplicación de estrategias supervisadas por el jefe de ventas o por la gerente general	Aplicación de estrategias que han sido practicadas previamente y ligeramente modificadas
Clasificación inadecuada de clientes	Toma de datos completa	Sesiones de interacción directa con el cliente	Confirmación de la venta con el cliente
Desconocimiento de la competencia	Continua revisión de las pequeñas empresas y las nuevas	Análisis de los comentarios del público y los medios sobre las otras empresas	Involucramiento en las actividades de relaciones dentro de la industria
Pérdida de clientes	Aplicación de estrategias seguras que afiancen las relaciones con los clientes	Trato especial para cada cliente, incluso con los nuevos	Capacitar continuamente al personal para que brinden la mejor atención
Aceptación de clientes que no han cumplido el ciclo de evaluación	Revisión de los antecedentes de los posibles clientes con otras empresas	Llenado de todos los datos contemplados en los registros obligatorios	
Registro de información incorrecta del cliente	Tomarse el tiempo necesario para hablar con los clientes	Concertar citas presenciales en la medida de lo posible con los clientes	Confirmación de la solicitud del cliente al final de la planeación
Ofrecer a los clientes productos inexistentes	Revisar durante la interacción con los clientes los registros de inventario	Actualizar después de cada llamada o cita con los clientes los registros de inventario	
Pérdida de ventas por negligencia de las redes de contacto	Definir personal que siempre esté atento de las redes	Establecer horarios para la revisión de mensajes a los correos y cuentas de la empresa	

Fuente: Elaboración propia

2.3.4.2 Impacto.

Se espera que la implementación de un plan de gestión de riesgos para el área de ventas funcione como lineamiento o como ejemplo para la identificación de peligros que pueden afectar el desempeño de la empresa, de esta forma se estarán protegiendo los intereses y la estabilidad de la empresa por medio de medidas de contingencia que puedan ser aplicadas y eviten la consumación de los riesgos.

4. CAPÍTULO IV

4.1. CONCLUSIONES

1. Se concluye que dentro de actividades realizadas durante la práctica profesional en Jackeline Cabrera Flores y Eventos con 10 semanas de duración como requisito previo a la investidura del título en licenciatura en relaciones internacionales en comercio internacional fueron desarrolladas actividades de optimización en la logística de planeación de eventos, rediseño del plan de inventario en tienda y bodega, digitalización del software de facturación y optimización del control de ventas.
2. Como conclusión, las mejoras implementadas en la empresa durante el desarrollo de las tareas asignadas a partir de las debilidades encontradas en los procesos operativos fueron integradas en las actividades cuyas deficiencias pudieron ser corregidas inmediatamente, entre ellas, la adquisición de nuevos proveedores en caso de emergencia para contar con un plan y posibles rutas de contingencia en casos radicales y la organización y control de calidad diarios con el propósito de siempre disponer de los productos adecuados para el montaje de eventos.
3. Se concluye que las propuestas profesionales especializadas en la optimización de procesos en base a la disponibilidad de recursos de la empresa como iniciativas del fortalecimiento de los procesos productivos Jackeline Cabrera Flores y Eventos son un sistema de medición de entregas y calidad en la recepción de productos, la planificación de inventario según su demanda y época, un sistema de control de pedidos por orden cronológico y clasificación de clientes según su récord de compra, y un plan de gestión de riesgos en el área de ventas.

4.2. RECOMENDACIONES

4.2.1. Recomendaciones para los estudiantes

1. Se recomienda a los estudiantes de UNITEC que en un futuro realicen su práctica profesional en la empresa Jackeline Cabrera Flores y Eventos y que sean posicionados dentro del área de logística o ventas, que brinden seguimiento a las mejoras recién implementadas y que en caso de necesitar ajustes o actualización de acuerdo a las condiciones en las que se encuentre la empresa, las analicen y las manifiesten de acuerdo a los conocimientos y las habilidades adquiridas durante su carrera.
2. Se recomienda a los estudiantes de la carrera de relaciones internacionales en comercio internacional que se continúen formando académicamente y sigan desarrollando habilidades incluso después de haber culminado sus estudios superiores con el propósito de fortalecer sus competencias personales y profesionales y poder desempeñarse de la mejor manera en el ámbito laboral, en cualquier sector en el que se posicionen.
3. Se recomienda a los estudiantes de la carrera de relaciones internacionales en comercio internacional que ejerciten su capacidad de análisis y pensamiento crítico por sí mismos, puesto que son aptitudes que dependen enteramente de la decisión propia, para que sean capaces de identificar con facilidad las deficiencias y fortalezas de las actividades que son realizadas en una empresa como parte de sus procesos productivos para corregir las debilidades y aprovechar las oportunidades.

REFERENCIAS

- Artal, M. (2015). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. Madrid: ESIC Editorial.
- Castillo, D., Gonzáles, R., Ortíz, L., López, V., & Rodríguez, O. (2017). *Generación de una empresa especialista en planeación y logística de eventos corporativos*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional.
- García, J. (2020). *Introducción a la Logística. Nota Técnica*. RIUNET Repositorio UPV.
- Gómez, R., & Guzmán, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de Construcción de Ingeniería Sólida Ltda*. Bogotá: Universidad Libre.
- Montes, D. (2020). *Diseño de un sistema de información de facturación electrónica para la Cooperativa de Transportadores de Pasajeros de Ciénaga de Oro, Córdoba*. Montería: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Zuluaga, A., Cano, J., & Montoya, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Revista Clío América*, 98-108.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comercio. La palabra comercio hace referencia a la acción de cambio de un bien por otro. En la actual era moderna, el comercio se trata de la adquisición de bienes que no se pretenden consumir, sino más bien obtener un beneficio de ellos por medio del intercambio de los mismos por otro que cumpla o satisfaga los intereses propios, (Juárez, 2014).

Control. El control es uno de los elementos más importantes y especialmente importante cuando se pretende dotar a una actividad u operación con las características o el cumplimiento de estándares óptimos en tiempo y forma, (Schmidt et al., 2018)

Desarrollo. Es un proceso conformado por conjunto de operaciones y procesos que modifican y mejoran el desempeño de una persona, organización o actividad, con el motivo de transformar positivamente las cualidades y condiciones en las que se encuentran por medio de métodos de aplicación social, económica, política, cultural, etc., (Irausquín et al., 2016).

Digitalización. Es un procedimiento digital recientemente utilizado para describir una nueva técnica tecnológica para transformar el formato tradicional y físico de información a uno virtualizado que permita una mejor accesibilidad y empleo, (Quetglas, 2019).

Disponibilidad. Es la disposición en la que se encuentra una persona u objeto para ser ocupado con un propósito en específico, (Cárcel, 2016).

Estrategia. Es un conjunto de consideraciones que deben ser capaces de mantener condiciones estables en el flujo de procesos o mejorarlas para alcanzar un funcionamiento óptimo en las estructuras o actividades que se realizan y así obtener la cantidad y calidad de bienes esperados, (Maldonado et al., 2017)

Facturación. Es una de las utilidades más esenciales empleada generalmente en el área administrativa, se trata del proceso en el que se emite una factura como un comprobante de ventas de mercancía que contiene información de cantidad, precios, detalles del artículo. Por lo tanto, por

facturación se entiende el proceso en el que se documentan cantidades de facturas con el propósito de mantener controles y revisiones, (Rodríguez, 2015).

Inventario. Es una estructura de aplicación organizacional que permite hacer el mejor manejo de los bienes materiales con los que cuenta una empresa puesto que recolecta las cantidades, las características, la ubicación, los ingresos y las salidas, entre otro tipo de elementos, (Céspedes et al., 2017)

Logística. La logística es un área de las compañías, por medio de la cual se han de tomar las decisiones que hacen referencia a los inventarios, ventas y compras. Mediante esta, también se administra el tiempo, lugar y la implementación de tecnologías para que el control de la ejecución de las tareas y de las tomas de decisiones sea asegurado (Suárez, 2017).

Optimización. Es la aplicación de distintos indicadores en cuanto a la gestión de la empresa para que sea aumentada la eficiencia y eficacia, así como la generación de mejores resultados, en otras palabras, se aumenta la eficiencia en la generación de los productos para que de esta manera se eleve el nivel de rendimiento (López et al. 2017).

Planeación. La planeación permite que las compañías se logren prepara para atener cambios continuos dentro de las funciones, al igual que en sus estructuras. La planeación procura que os cambios que se hagan en las empresas sean controlados. Para el desarrollo de un plan, es necesario que se sea analizada la información del entorno (Macías y Mero, 2022).

Posicionamiento. Es el sitio al que se quiere llegar en una competencia de mercado por medio de la influencia en las decisiones de compra de un público consumidor en específico, de modo que en el producto o servicio que se ofrezca al público debe existir una cualidad que lo haga sobresalir por encima de los demás, (Castaño y García, 2017).

Rediseño. Se trata de la modificación de un bien, producto, estructura o estrategia con el propósito de mejorar el rendimiento productivo, ya sea por la adaptación de nuevas medidas o herramientas o por la separación de componentes y eliminación de algunos de ellos, (Ojeda y López, 2019).

ANEXOS



REFERENCIAS

- Artal, M. (2015). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. Madrid: ESIC Editorial.
- Castillo, D., Gonzáles, R., Ortíz, L., López, V., & Rodríguez, O. (2017). *Generación de una empresa especialista en planeación y logística de eventos corporativos*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional.
- García, J. (2020). *Introducción a la Logística. Nota Técnica*. RIUNET Repositorio UPV.
- Gómez, R., & Guzmán, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de Construcción de Ingeniería Sólida Ltda*. Bogotá: Universidad Libre.
- Montes, D. (2020). *Diseño de un sistema de información de facturación electrónica para la Cooperativa de Transportadores de Pasajeros de Ciénaga de Oro, Córdoba*. Montería: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Zuluaga, A., Cano, J., & Montoya, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Revista Clío América*, 98-108.