

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
COMISARIATO LOS ANDES**

SUSTENTADO POR:

CLAUDIA NATHALIE

CANAHUATI PAZ

21741229

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

ENERO, 2021

Índice

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	IV
Resumen Ejecutivo.....	V
Introducción	VIII
Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la Practica Profesional	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2. Datos Generales de la empresa	2
1.2.1 Reseña Histórica.....	2
1.2.2. Misión.....	2
1.2.3. Visión.....	2
1.2.4. Valores	3
1.2.5. Organigrama	3
Capítulo II	4
2.1.1 Confirmación de Pedidos de Clientes.....	4
2.1.2 Negociaciones con hoteles y restaurantes	6
2.1.3 Manejo de plataforma E-Commerce.....	6
2.1.4 Facturación.....	7
Capítulo III.....	9
3.1 Propuestas de Mejoras Implementadas	9
3.1.1 Propuesta 1 “Abarrotería”.....	9
3.1.1.1 Antecedentes.....	9
3.1.1.2 Descripción de la Propuesta.....	9
3.1.1.3 Impacto de la Propuesta.....	10
3.2 Propuesta de Mejora.....	10
3.2.1 Propuesta 1: “Actualización de inventario y precios en la plataforma”.....	10
3.2.1.1 Antecedentes.....	10

3.2.1.2 Descripción de la Propuesta.....	11
3.2.1.3 Impacto de la Propuesta.....	13
Capítulo IV	15
4.1 Conclusiones	15
4.2 Recomendaciones	16
4.2.1 Recomendaciones para la Empresa.....	16
4.2.2 Recomendaciones para la Institución.....	16
4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes	16
Referencias.....	17
Glosario.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	21

Dedicatoria

Le dedico esta tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Por su amor incondicional, apoyo y paciencia. Por que siempre entendieron.

Agradecimientos

Quiero agradecer a todos los maestros de la facultad de Ciencias Administrativas y Sociales por todas sus enseñanzas académicas y morales. A Comisariato los Andes que me brindo sus conocimientos, apoyo y atención para poder realizar mi practica y formarme como un profesional en su empresa. A mis tías y mi hermano, que siempre me motivan a ser mejor estudiante y persona. A mis compañeros por su apoyo incondicional, especialmente a mi amiga Tania, que fue el soporte durante la realización de la Práctica Profesional. A mi novio por ser la base de apoyo en todo momento. A Cech, Mau y Sana por ser el alivio de estrés durante los últimos años, a todos mis amigos y amigas que han formado parte de este proceso.

Resumen Ejecutivo

Comisariato Los Andes es una empresa en San Pedro Sula que se dedica a la compra y venta de productos de consumo masivo. Tiene 33 años de estar en el mercado, siendo líder en su área; genera mas de 150 empleos directos. Es una empresa que esta en constante crecimiento por sus frecuentes innovaciones y su personal administrativo. El supermercado se destaca por la variedad de marcas que ofrece, se distingue por su ubicación y su moderno edificio junto con las distintas tiendas que ofrece en su lobby, es una excelente opción para los clientes que ocupan de terceros servicios como agencias bancarias, farmacias, tiendas de ropa, regalos y mas.

El departamento de ventas se encuentra en el tercer piso frente a sala de ventas. Se divide en ventas online, y ventas mayoreo.

Las ventas online son un servicio con apenas 1 año de experiencia, sin embargo se ha desarrollado muy bien en el mercado, debido a la pandemia mundial se han incrementado la cantidad de pedidos significativamente, por la cual se ha visto la necesidad de reclutar mas personal. Cuenta con una plataforma en línea, con acceso al publico para que puedan ordenar sus productos de preferencia y tenerlos en menos de 24 horas en su casa sin tener que salir, esta opción es una ventaja competitiva con la que cuenta el supermercado ya que en primer lugar la población tiene miedo de salir de sus casas y muchos clientes se han adaptado a este servicio. Según el Inter-American Development Bank *“Las plataformas han puesto en marcha y se han esforzado en comunicar medidas en apoyo a población en general, en particular sobre aquellas más vulnerables. Aunque en algunos casos resultan acciones de poco alcance debido a las limitaciones vinculadas a los contextos y habilidades de las poblaciones objetivo (por ejemplo, falta de familiarización en el uso de apps o ausencia de acceso a internet), demuestran la disposición y rapidez para adaptarse a los contextos y necesidades de las comunidades donde operan. Esta capacidad de adaptación con fines comunitarios no debería ser desatendida por la autoridad urbana, en tanto puede aprovechar los beneficios ofrecidos en favor de sus vecinos como así también diseñar iniciativas de manera conjunta.”* (Bank, 2020)

Las ventas mayoreo son una fuente de ingreso significativa para el supermercado, ya que sostienen relación con muchos hoteles y restaurante reconocidos, realizan pedidos masivos de productos semanalmente. Se requiere de una serie de procesos estrictos que seguir, personal con capacidad de comunicación, y cooperación de varios departamentos para lograr una entrega personalizada

eficiente. Generalmente, se aplican descuentos a los clientes que compran productos importados americanos, solamente si llevan cantidad mayor a una caja por producto. Esta área se distingue por sus productos importados de alta calidad y exclusividad en el mercado nacional.

“La calidad de los productos es de una importancia tremenda en el mundo de los negocios, digamos que es el pilar fundamental donde se unirán todos los demás. Es el que garantiza la satisfacción del cliente y hace que se perciba la marca distanciándose del resto de la competencia. Es un requisito indispensable a la hora de negociar con el cliente.” (Gonzalez, 2017)

Dentro de las actividades encontramos la confirmación de pedidos, que básicamente es contactarse con el cliente al recibir la orden de compra para aclarar dudas, secundar información y solicitar método de pago para la pronta facturación. Luego se prosigue a recolectar las ordenes de compra y enviar los cambios o productos sustitutos a los clientes. Al tener listos estos pasos se factura según los requerimientos del cliente y se empaca de manera adecuada para la conservación y seguridad de los productos, mientras llega hasta el consumidor final. Estadísticas muestran que “El confinamiento ha modificado hábitos de compra, según muestra este estudio. Una de cada dos personas entrevistadas aumentó la frecuencia de las ciber compras, y un 45% ha empezado a comprar online productos físicos, algo que no hacía antes de la pandemia.” (Prieto, 2020)

A pesar del crecimiento y los márgenes de ganancia de los pedidos online, hay oportunidad de mejores y nuevos cambios, se necesita un rediseño en la pagina web para mejorar la experiencia de compra a los clientes. Asimismo, se mejora el servicio totalmente, incrementando la satisfacción al cliente, reduciendo el tiempo de entrega, y dando oportunidad a despachar mas pedidos al día.

y se basa en el aprovechamiento del tiempo, muchas veces había personal de ventas sin ocupación porque ya se habían recolectado los productos de los pedidos que iban a ser enviados a domicilio ese día, pero la plataforma ya estaba cargada con mas pedidos para el próximo día hábil, pero estos no eran recolectados por cuestiones de temperatura ya que muchos productos tienen que estar refrigerados para no averiarse, por esta razón se implemento una estrategia que consiste en que si ya se habían sacado los pedidos que se iban a facturar durante ese día, se podían confirmar los

pedidos del día siguiente y solamente recolectar los productos que no precisan de refrigeración, así avanzar con el trabajo y no tener empleados ociosos.

La propuesta de mejora de igual manera trata acerca de hacer mas efectivo el tiempo, y se nombro “Actualización de inventario y precios en la plataforma”. Comisariato los Andes es un supermercado bien establecido en el mercado con insuperables ventajas competitivas que lo hacen diferenciarse de sus competidores, pero su plataforma no es una de ellas, ya que no esta actualizada, y para las ventas por pedidos en línea se les dificulta ya que muchas veces no hay en existencia algún producto, o simplemente no están todos sus productos en su pagina. Actualizando la plataforma se lograría, ofrecer los productos que estén disponibles en el supermercado y ofrecer la opción de pagar con tarjeta de crédito en línea.

Introducción

En el siguiente informe se muestra una recopilación detallada de los objetivos requeridos para culminar la carrera de Administración Industrial y de Negocios, donde se realizó la práctica profesional en la empresa “Comisariato Los Andes S. A. De C.V” ubicada en San Pedro Sula, por un periodo de diez semanas, comenzando desde el 12 de Octubre del 2020 al 18 de Diciembre del 2020. En los siguientes capítulos se explicaran todos los procesos y las actividades que se llevaron a cabo en el departamento de ventas con el puesto de trabajo de Ventas mayoreo e E-Commerce del supermercado, que básicamente se atienden clientes frecuentes, como restaurantes y hoteles que hacen compras semanales, y las ventas on-line que son a través de una plataforma que está actualmente en crecimiento con cada vez más personas utilizando este servicio.

Comisariato Los Andes es una empresa dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo, siendo uno de los supermercados más importantes de la ciudad de San Pedro Sula, satisfaciendo las necesidades de las personas y generando más de 150 empleos directos.

En el primer capítulo se da a conocer la empresa a mas detalle, los inicios de sus operaciones, la reseña histórica, su visión y misión, los valores y el organigrama, que detalla la jerarquización de los puestos de trabajo. En el segundo capítulo de esta tesis, se muestran las actividades que se llevaron a cabo durante la practica profesional, estas actividades constan de todas las etapas del proceso de envíos a domicilio y ventas mayorista. El tercer capítulo se basa en las propuestas de mejora que surgieron al realizar la practica profesional, la primera es de una mejora implementada, que se nombro “Abarrotes” que ya esta implementada en el supermercado y se describe mas adelante en este informe. La propuesta de mejora de igual manera trata acerca de hacer mas efectivo el tiempo, y se nombro “Actualización de inventario y precios en la plataforma”. Ya que necesita un rediseño para mejorar la experiencia de los clientes.

Para finalizar, se detallaron las conclusiones y recomendaciones que en su mayor parte fueron estrategias para mejorar el tiempo de envió y ser mas eficientes en el manejo de los procesos para enviar pedidos de acuerdo a la necesidad de los clientes.

Capitulo I

1.1 Objetivos de la Practica Profesional

1.1.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera de Administración Industrial y de Negocios en la empresa “Comisariato los Andes S. A de C.V” implementando estrategias para la mejora de los procesos.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Manejar la logística de los pedidos online del supermercado a través de la pagina web y correo electrónico.
- Analizar los procesos de ventas a mayoristas, de una manera eficaz satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- Comprender los métodos de facturación y archivos del departamento de ventas.
- Eficientar los procesos de envío a domicilio para reducir el tiempo de entrega de productos.
- Manejar la logística de los pedidos on-line del Comisariato Los Andes a través de su pagina web y correo electrónica, buscando eficientar los procesos de envío a domicilio para reducir el tiempo de entrega de los productos.

1.2. Datos Generales de la empresa

Comisariato Los Andes es una empresa dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo, siendo uno de los supermercados más importantes de la ciudad de San Pedro Sula, satisfaciendo las necesidades de las personas y generando más de 150 empleos directos. Esta ubicado en Avenida Circunvalación, Barrio Los Andes, entre 5ta y 6ta calle, 16 ave. San Pedro Sula.

1.2.1 Reseña Histórica

El Comisariato Los Andes inicia sus operaciones en el año de 1987 ofreciendo una variedad de productos de consumo masivo, enfocándose desde sus inicios a ofrecer productos de calidad para consumidores exigentes. Debido al crecimiento del mercado en el año 2013 se inauguró un nuevo edificio con espacios de procesamiento, almacenamiento y comercialización más amplio y moderno, incluyendo un amplio parqueo bajo techo, generando con este crecimiento un incremento de un 33% de la fuerza laboral directa.

Durante este tiempo, el Comisariato Los Andes logró obtener la exclusividad para importar varias marcas de productos como ser: alimentos congelados, bebidas de marcas reconocidas a nivel mundial, un extenso surtido de abarrotería y de higiene personal entre otros.

Actualmente, se caracteriza por ofrecer productos únicos e importados con segmentos de comida: árabe, judía, japonesa, peruana, china e hindú entre otras. Así como también alimentos para sectores específicos como ser: kosher, orgánicos, sin azúcar, sin almidón, entre otros.

Dentro del mismo edificio se encuentran otras áreas comerciales como ser: farmacia, café, tienda de celulares y kioscos de artículos varios.

1.2.2. Misión

Brindar a nuestros clientes la mejor atención y servicio con un surtido completo de productos nacionales e importados, frescos y de la mejor calidad.

1.2.3. Visión

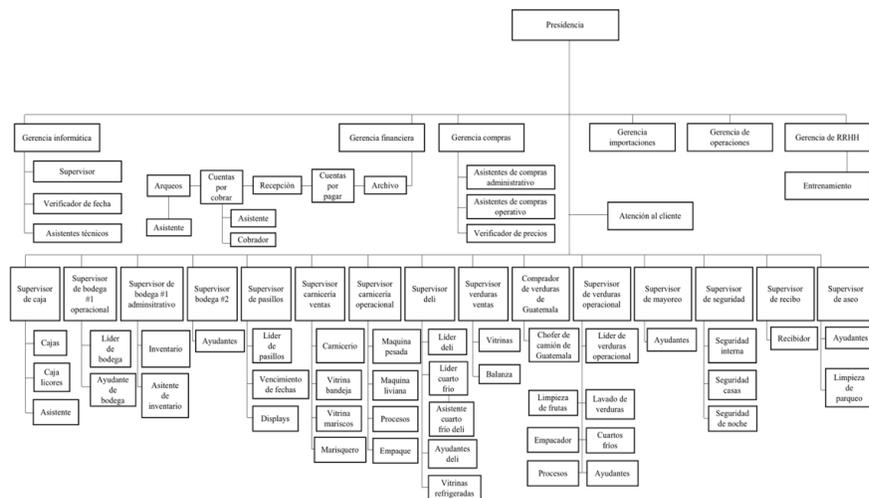
Conservar la preferencia de nuestros clientes y ser un orgullo que engrandezca a Honduras, para su desarrollo económico y mantener la satisfacción de nuestra exigente clientela, logrando esto mediante el trabajo en equipo y comprometidos con la organización.

1.2.4. Valores

Todo el personal del supermercado, desde la alta gerencia, está capacitado con valores. Todo el trato con los clientes es respetuoso y siempre agradecen al cliente por elegir Comisariato Los Andes.

- Compromiso,
- Trabajo
- Lealtad
- Confiabilidad
- Servicio
- Desempeño

1.2.5. Organigrama



Fuente: Comisariato Los Andes (2008)

(Andes, Comisariato Los Andes, 2017)

Capítulo II

El área de ventas del supermercado “Comisariato Los Andes” está compuesto por un mismo equipo de trabajo pero se divide en dos secciones: las ventas por medio de la página web y correo electrónico (E-Commerce), y las ventas a mayoristas. Todos los pedidos se reciben por cualquiera de los medios que proporcionan, ya sea la página web, correo electrónico y/o números de WhatsApp asignados a este departamento; se organizan de acuerdo a la fecha y hora que fueron realizados y según el lugar donde se hará la entrega. Se procede sacando los pedidos de los clientes durante el transcurso del día para poder facturar y hacer las entregas lo más pronto posible, tenemos un tiempo de entrega de 48 horas desde que se efectuó la compra, sin embargo el tiempo standard de entrega es de 12 horas, dependiendo de las horas de trabajo del equipo de ventas.

El área de ventas se relaciona con muchos otros departamentos dentro del supermercado, principalmente con el equipo de mercadeo, ya que ellos pueden comprobar sus resultados analizando los cambios o mejoras en el departamento de ventas, utilizan las ventas online para impulsar productos, por ejemplo; al facturar algún producto especial para bebe, se hace una regalía del Nuevo sabor de comida para bebe de la marca Nestle, de esta manera se da a conocer la marca para futuras ventas. Tienen una relación directa con una persona de bodega, que funciona de filtro para las cotizaciones de mayoreo (Ver Anexo 2: Capitulo II) , ya que confirma inventario, precios, entrega de productos etc. y envía los productos a la caja destinada a facturar los pedidos.

2.1.1 Confirmación de Pedidos de Clientes

Esta actividad se realiza cuando un cliente envía su pedido por cualquiera de los métodos ofrecidos y el equipo lo recibe. Para esta labor se llevan a cabo diferentes pasos:

1. Recibir el pedido: se revisa la plataforma y el WhatsApp para analizar que pedidos serán despachados durante el día y cuales serán para el siguiente día hábil.
2. Imprimir la orden de compra: se procede a imprimir las órdenes de compra por orden de llegada (los pedidos recibidos después de las 5:30 p.m. de lunes a viernes y los sábados después de las 11:45 a.m. y domingo serán procesados el día hábil siguiente). (Ver Anexo 1 : Confirmación de Pedidos de Clientes)

3. Clasificar el pedido: los pedidos se clasifican de acuerdo al orden de recibo y la zona donde será entregado el pedido. En el transcurso de la mañana se despachan las entregas a las zonas lejanas, por logística de los motoristas, mientras que en la tarde, después de la hora del almuerzo de los empleados se atienden los pedidos de las zonas céntricas.
4. Llamar al cliente para confirmar: al tener seleccionados los pedidos, se procede hacer las llamadas a los clientes, se saluda y se aclara que la llamada procede de Comisariato Los Andes, en la llamada se deben cumplir varios objetivos, se debe confirmar si el pedido sería a Domicilio o si es Recolecta Local, en todo casi es a Domicilio se valida la dirección de entrega. Se realiza un hincapié en el pedido, es decir se confirman los productos de la orden de compra donde se despejan algunas dudas, como por ejemplo: si las cantidades de verduras/frutas se encuentran por libras o por unidades, ya que las personas tienden a confundir la especificación de cantidades, también se notifica si algún producto no se encuentra en el supermercado y si gusta que se sustituyan los productos con una marca similar. Se pregunta cuál sería su método de pago, ya que existen varias formas, por medio de tarjeta de crédito o tarjeta de débito, transferencia bancaria por medio de las agencias bancarias “Ficohsa” y “Bac” para tener mayor rango de acceso a los clientes, se puede efectuar pagos con cheque, en efectivo al momento de recibir el paquete y por crédito, este ultimo método de pago es para los clientes frecuentes y mayoristas que tienen una relación mas habitual con el supermercado; si el método de pago es con tarjeta de crédito o debito se procede a consultar los datos, mientras que si es por medio de transferencia se factura para verificar (Ver Glosario) el total de la compra para continuar con el proceso (la factura se suspende). Puede que el cliente desee agregar productos que se olvidaron y durante la llamada todavía están a tiempo de solicitarlos, para terminar, es de suma importancia consultar con el cliente si va necesitar su factura con RTN, ya que después se presentan reclamos y se pierde tiempo. Por último se solicita al cliente que esté pendiente del teléfono, ya que su pedido comienza y se le contactará nuevamente para hacer cambios de productos y para que el motorista se comunice con el cliente para entregar el paquete.
5. Trasladar el pedido: una vez confirmado el pedido se entrega a un colaborador del equipo para recolectar los productos previamente confirmados.

2.1.2 Negociaciones con hoteles y restaurantes

Comisariato los Andes es proveedor de muchos restaurantes y hoteles dentro y fuera de la ciudad, ya que es reconocido por su amplia gama de productos nacionales e internacionales, la calidad es incomparable, y cuentan con servicio a domicilio en cualquier parte de Honduras. Se destaca por el cumplimiento de todas las medidas de bioseguridad y el compromiso con los clientes. Tienen una relación directa con los clientes y atención personalizada para satisfacer todas sus necesidades. Las negociaciones comúnmente se llevan a cabo por correo electrónico y se da seguimiento por el mismo, o por WhatsApp. El cliente envía su pedido y se procede a realizar una cotización de los productos que solicitan, ofrecen opciones de productos que mejor se adapten al cliente. Al aceptar la cotización se confirma el pedido y se encargan los productos de acuerdo a los departamentos, ya sea carnes, mariscos, verduras, deli o si vienen los productos desde la bodega hasta la caja para proceder a facturar y aplicar descuentos (solamente se aplica descuento si el producto es Americano y lleva 1 caja o más). Se facturan los productos y se empacan de manera adecuada; los pedidos que se envían fuera de San Pedro Sula, son procesados hasta en la tarde, ya que la compañía tercera que utiliza el supermercado, recoge diariamente los pedidos al finalizar el día, para ser enviados el día siguiente a primera hora, por esta razón cuentan con cajas especiales, son de un material resinado que mantiene la temperatura de los productos para que no se echen a perder, sin embargo se solicita aprobación del cliente si se maneja con producto frío ya que no es responsabilidad del supermercado el estado en que reciban sus productos, porque se trabaja con una empresa tercera.

2.1.3 Manejo de plataforma E-Commerce

La plataforma actual de Comisariato Los Andes, está adaptada para que los clientes puedan realizar sus pedidos desde cualquier parte del mundo, a cualquier hora. Está diseñada para satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo los productos en la plataforma para que puedan realizar sus pedidos sin tener que moverse de sus casas. Es muy sencilla y clara, se solicita que los clientes se hagan una cuenta, es decir registrarse con sus datos para tener un registro archivado con la información por si llega a ser solicitada en el futuro por algún reclamo. De igual manera los empleados que manejan la plataforma E-Commerce tienen un usuario con contraseña que es otorgada por el departamento de sistemas, solamente para las personas responsables de la

plataforma en línea, ya que tienen acceso a la información confidencial de los clientes. Al ingresar como empleado a la plataforma de E-Commerce, seleccionamos una opción llamada “pedidos” y se redirecciona a todos los pedidos que ha recibido la plataforma, cada pedido tiene un status que cambia constantemente desde que comienza el proceso hasta que termina, para mantener al tanto al cliente de su orden. Al recibir los pedidos se procede a imprimirlos y automáticamente su estado cambia a “en espera” en esta etapa es cuando se hace la llamada al cliente para confirmar su orden. Al terminar el proceso y ser entregado el pedido se cambia el status de la orden a “Entregado”, normalmente es al final del día, cuando se han despachado todos los pedidos ya que por motivos de alta demanda no se alcanza a modificar el status de cada pedido cada vez esté en ruta para ser repartido.

Otra función que nos ofrece la plataforma en línea es tener un archivo de todos los clientes, esto es muy útil ya que ofrecemos un servicio sin contacto directo/físico con los clientes, y muchas veces recibimos pedidos que son fraudes, y por la frecuencia de estos, se ha logrado detectar dichos fraudes, por ejemplo cuando los pedidos solo ordenan bebidas alcohólicas, da una alerta para revisar el historial y verificar si es un cliente frecuente, o es un cliente nuevo con sospecha de fraude, se procede a solicitar fotografía de la tarjeta de crédito y de la identidad para validar (Ver Glosario) que concuerda con la información de la plataforma. (Ver Anexo 3: Plataforma E-Commerce)

2.1.4 Facturación

Esta actividad forma parte esencial en el proceso, requiere de trabajo en equipo porque involucra la participación de la cajera, el empacador y la persona involucrada de pasar el pedido. Todos los pedidos son facturados en una caja destinada, que está cerrada para la atención a los clientes, solamente atiende pedidos de mayoreo y online. Una vez los pedidos están revisados y han contactado a los clientes por dudas o cambios, pasa a caja para ser facturado.

Facturación al detalle

Para los pedidos online, se comienza a facturar los productos fríos, verduras y frutas, abarrotes y por último los productos de limpieza, en ese orden para poder empacar los productos de una manera ordenada, sin contaminarlos entre sí, y reducir la cantidad de cajas por espacio y

presupuesto. Existe una lista donde se anota el nombre del cliente, su método de pago y número de orden del pedido para registro (Ver Anexo 4: Listado de Pedidos Facturados), la persona encargada de pasar el pedido tiene que tomar nota de estos datos. Al tener facturado el pedido, es política del supermercado agregarle nombre a la factura y validar si el pedido solicita RTN. Luego se verifica el método de pago del cliente, si es por tarjeta de crédito o débito, la cajera tiene adjuntado una copia de los números de tarjeta para proceder al pago (los clientes no pueden pagar en línea, ya que la plataforma no está actualizada al día y los precios están sujetos a cambios sin previo aviso); si el cliente decide pagar por transferencia bancaria, se le envía el total de la factura y se procede a suspender, hasta que el cliente haya realizado dicha transferencia se imprime su factura y se manda el pedido a la espera del chofer de ruta para ser entregado a domicilio. En caso que el cliente desee pagar en cheque, es responsabilidad del chofer hacer llevar a la caja, el cheque después de que el pedido sea entregado, este método de pago no es muy usual con las ventas online. (Ver Anexo 5: Información de Envíos)

Facturación de mayoreo

Para facturar los pedidos de mayoreo se requiere de concentración, y trabajo en equipo, ya que se está trabajando con cantidades grandes de productos, y es muy fácil confundir las cantidades, el encargado de pasar el pedido tiene que estar alerta de las cantidades que solicita el cliente en la orden de compra, para facturarle exactamente lo que necesita para entregar un pedido completo y como el cliente espera pero es responsabilidad del cajero hacer el conteo de productos o cajas, ya que es el encargo de la factura, deben apoyarse el uno del otro en todo momentos para que la orden de compra concuerde con la factura y no hayan devoluciones o reclamos. Todos los pedidos llevan una factura original, pero los de mayoreo llevan una factura de tamaño carta sellada y firmada por contabilidad, ya que las facturas normales tienden a dañarse y obstruir los datos. El/la cajera debe guardar una copia de las facturas y el departamentos de ventas también exige que la cajera adjunte otra copia de la factura con la orden de compra, para archivarlos como registro. Al final del cada día, se realiza el proceso de recolección de facturas para archivarlo e ir al día con los pedidos de manera ordenada.

Capítulo III

3.1 Propuestas de Mejoras Implementadas

La propuesta de mejora implementada es una estrategia que la empresa incorporo en el desarrollo de sus procesos para ejecutar las operaciones de una manera mas eficiente.

3.1.1 Propuesta 1 “Abarrotería”

3.1.1.1 Antecedentes

Se vio la necesidad de implementar esta mejora de abarrotes en el departamento de ventas, para eficientar el tiempo en los procesos, ya que algunos de los empleados del departamento de ventas muchas veces antes del medio día, u horas antes de terminar el día, no tenían trabajo. Esto se da ya que al tener los pedidos de la mañana recolectados y validados, solo queda trabajo para el encargado de facturación, de empaque y los motoristas, de la misma manera con los pedidos que serán enviados en la tarde, al estar listos para facturación ya solo se necesitan las dos personas que están ubicadas en la caja, mientras que la mayor parte del equipo que se encarga de recolectar los productos queda sin labor.

3.1.1.2 Descripción de la Propuesta

Para lograr la eficacia dentro de los procesos, se requiere encontrar una manera de ocupar a los empleados en actividades dentro del departamento de ventas para la mejora de los pedidos y poder hacer entregas en el menor tiempo posible. Es por esta razón, que se implementó una estrategia para que los empleados encargados de recolectar productos estén realizando actividades dedicadas a los pedidos online. Anteriormente las personas que realizan esta función, colaboraban en los pasillos, pero ahora se ha gestionado una estrategia que ayuda a eliminar el tráfico de pedidos de la tarde o de la mañana del siguiente día hábil, recolectando solamente los productos de los pedidos que no requieran de temperatura para mantenerse, por ejemplo tajadas, frijoles, arroz, cereales, pastas etc. Al entrar a la próxima jornada de trabajo ya se tendrá adelantado una gran parte del pedido.

3.1.1.3 Impacto de la Propuesta

Esta propuesta no solamente encontró ocupación a los empleados que estaban ociosos, si no que también se adelantan los pedidos de la siguiente jornada y se reduce el tiempo de entrega.

Esta propuesta obtuvo beneficios muy significativos ya que al adelantar los abarros de los siguientes pedidos se logro entregar un 10% mas pedidos que antes de incorporar esta estrategia en los procesos.

3.2 Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora profesional, se planteo con el objetivo de fortalecer y mejorar las operaciones (Ver Glosario) de las ventas online en el Comisariato Los Andes y se detallaran a continuación:

3.2.1 Propuesta 1: “Actualización de inventario y precios en la plataforma”

3.2.1.1 Antecedentes

El problema que se identificó en el supermercado, esta orientado a las ventas online, por medio de su plataforma en línea. Es valido mencionar que Comisariato los Andes solamente cuenta con aproximadamente un año de experiencia en E-Commerce, es relativamente nueva su página web y el servicio que se ofrece. El personal se esta adaptando a tener contacto indirecto con lo clientes, y a lograr comprender sus necesidades, se han desarrollado capacidades como la comunicación con el cliente y muy fundamental la comunicación con todo el equipo de ventas, ya que se requiere de muchas personas involucradas para completar un pedido. Los encargados de recolectar las órdenes de compra han tenido un gran involucramiento con el catálogo de productos, que cabe aludir que es muy extenso y se requiere compromiso para prestar atención a las preferencias de marcas y presentaciones que el cliente esta interesado. Ya que como menciona la revista Forbes de México, “Mantener a los clientes satisfechos es la parte más difícil al momento de ofrecer un servicio. Cada cliente tiene necesidades diferentes, ninguno es igual a otro y, por lo mismo, cada uno debe contar con una atención especial y a su medida”. (Meza, 2013)

La plataforma en línea no cuenta con todo el catálogo de productos que ofrecen físicamente en el supermercado, ya que como es muy extenso el departamento de computo y de sistemas no ha

logrado actualizar la página. Se requiere una pagina web que contenga todo el catálogo de productos en existencia actualizado al día, es decir que lo que el supermercado tenga disponible en su establecimiento, este disponible en la pagina. El inventario debería estar sincronizado con la pagina web, como también los precios, ya que los precios dentro del supermercado están sujetos a cambio constantemente por cambios de precios de los proveedores, descuentos o costos inesperados de aduana o envíos.

Otra mejora que se recomendó es el pago en línea con tarjeta de crédito, por que como los precios están sujetos a cambios, el total a pagar que aparece al finalizar la compra en línea no es exacto ya que los precios no están actualizados, lo que evita que el cliente pueda pagar por su propia cuenta sin la necesidad de brindar al encargado de facturación su tarjeta de crédito o debito y así evitar retrasos como tarjetas invalidas, denegadas o vencidas.

Este cambio en la plataforma va disminuir tiempo de entrega, y hará los procesos mas efectivos ya que en la pagina solo se va ofrecer los productos que estén disponibles y se va poder hacer el pago en línea. Logrando entregar al día un 30% mas pedidos en comparación al alcance de pedidos que se entregan actualmente. Este dato se valido por medio de un análisis con la Jefa de Ventas del Comisariato Los Andes, se obtuvo sacando estadísticas del tiempo al que se le dedica realizar estas actividades que serian eliminadas del proceso.

“Para estar al día con estos tiempos, mantenerse relevantes, y mejorar la presencia en línea, muchas marcas se someten al rediseño de su sitio web. Bien sea para tener una tasa de rebote inferior, mantener a los usuarios más tiempo en el sitio, o simplemente aumentar la tasa de conversión, es preciso evaluar el rendimiento del sitio web de forma regular, buscando identificar oportunidades de mejora. Con frecuencia he visto que muchas empresas no mejoran sus ventas porque tienen un sitio web con detalles.” (Maceira, 2017)

3.2.1.2 Descripción de la Propuesta

La propuesta consta de la actualización de la pagina web, ofrecer a los clientes todo el catálogo de productos con los precios actualizados al día, que estén sincronizados con el inventario actual del supermercado. Esta deficiencia en la plataforma genera varios problemas que llevan a la insatisfacción del cliente, por ejemplo cuando un cliente agrega al carrito un articulo que no esta disponible, el/ella ya tenía un idea del producto y al no encontrarlo, el supermercado no esta

cumpliendo con sus necesidades, o cuando el cliente no encuentra algún producto en específico y no lo agrega a su orden ya que no está disponible en la página web pero sí hay en existencia, esto genera una pérdida ya que no se está ofreciendo todo el catálogo de productos del supermercado, y es posible que el cliente asuma que ese producto no lo ofrecen y/o distribuyen.

Para hacer posible esta mejora se requiere de una mejor organización de los recursos que actualmente cuentan en el supermercado, se tiene que involucrar varios departamentos como el personal de mercadotecnia, computo y recibo, deben de trabajar en conjunto para hacer posible esta actualización en la plataforma.

Comisariato Los Andes ya cuenta con la infraestructura (Ver Glosario) de su sitio web y con el personal capacitado de sistemas que logre realizar estos cambios. La plataforma ocupa un rediseño, actualizar todo el catálogo de productos, con sus respectivos precios y la creación de un módulo de sincronización de datos (Ver Glosario), para lograr esta actualización se requiere de personal, presupuesto y largas jornadas de trabajos para finalizar esta mejora en un periodo más o menos de dos meses. Se ocupa que el departamento de mercadotecnia esté presente para apoyar al personal de sistemas ya que se deben ofrecer fotografías de todo el catálogo de productos con el que cuenta el Comisariato Los Andes.

El supermercado cuenta con un departamento bien estructurado de Sistemas que se dedica atender las necesidades de computo, como el manejo de los softwares, configuración de equipos, mantenimiento de internet, y actualizan precios, códigos e inventarios. Cuenta con 5 personas que se dedican a diario a realizar estas actividades. Esta área beneficia a Comisariato Los Andes para la implementación de un rediseño (Ver Glosario) de la página web, ya que actualmente tienen personal que apoyaría al encargado de realizar el sitio web.

Los cambios que se harían en la plataforma son:

1. Adjuntar a la plataforma todo el catálogo de productos.
2. Crear un módulo de sincronización de datos
3. Sistema de Inventarios automáticos
4. Módulo de Actualización de Precios

Para poder cumplir con todas estas actividades se requiere de un profesional en el área de sistemas con experiencia, que labore un promedio de 42 horas a la semana, por un periodo de tiempo de 2 meses aproximadamente con el apoyo del personal de computo.

Para conservar al día la pagina web, se necesita alguien encargado que ofrezca mantenimiento constante a diario para convertir el servicio de E-Commerce (Ver Glosario) en una ventaja competitiva de Comisariato Los Andes.

Las estadísticas del tiempo fueron validadas con el Jefe de Computo de Comisariato Los Andes.

3.2.1.3 Impacto de la Propuesta

La implementación de esta mejora tendrá mejores oportunidades de crecer para el supermercado, ya que la población mundial se encuentra en una situación donde están obligados a adaptarse a estos cambios. Se esta pasando por una pandemia desde Marzo que hizo que las empresas involucraran las ventas a domicilio como parte de sus servicios por que es un riesgo para las personas salir de sus casas, ya que este virus por el que se están atravesando puede ser mortal. El área de E-Commerce (Ver Glosario) creció significativamente desde los días que la población estuvo en cuarentena y no era posible salir de sus casas. La única manera era a través de las plataformas virtuales, de esta manera se dieron a conocer estos servicios que ofrecen los negocios, pero aunque la población ya puede visitar las tiendas y supermercados, muchos clientes se adaptaron a este sistema y se quedaron utilizándolo por conveniencia propia.

Se tiene que innovar cada vez mas e involucrar las nuevas tendencias en las empresas para ofrecer mejores servicios y tener un modelo de negocios que se distinga de los competidores. Es por esta razón que se debe implementar la mejora de la plataforma para ofrecer una mejor experiencia para los clientes al realizar las compras; se ofrecería el método de pago en línea que es una de las ventajas mas importantes en esta actualización ya que como los productos van a estar actualizados con los precios actualizados se va poder ofrecer esta opción. Muchas veces los clientes no realizan compras en esta plataforma, ya que tienen que confiar en el personal de ventas y enviar los datos de su tarjeta de crédito, que es un riesgo ya que esta información es confidencial pero puede llegar a las manos equivocadas, y con el pago en línea, el cliente ingresa personalmente sus datos para la cancelación de la factura.

Otra beneficio del que gozaran los clientes al implementar esta mejora es que el tiempo de entrega será menor, ya que los productos estarán bien especificados y no habrá que hacer ningún cambio de productos sustitutos, y solamente estará cargado al sitio el inventario que tengan en existencia. Los pedidos estarán recolectados en menor tiempo, ya que se descartara el proceso de cambios y dudas que consiste en llamar al cliente y ofrecer sustitutos de productos que no hay disponibles. El proceso de facturación será mas corto, porque el cliente ya tendrá pagado su pedido en la plataforma, de esta manera se hace mas efectivo y confiable el proceso de pago. Los clientes tendrán mas y mejores opciones, tomando en cuenta que el monto total de la orden de compra será el total definitivo.

De esta manera el departamento de ventas se dará abasto para abarcar mas pedidos al día, ya que se eliminaran dos procesos que toman tiempo para ser despachado el pedido. Cada vez mas hay personas que se adaptan y prefieren este método y al tener una empresa que cumpla con el aseguramiento de calidad, (Ver Glosario) experiencia y tiempo de entrega, no dudaran en seguir siendo clientes de Comisariato Los Andes.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- Se aplicaron todos los conocimientos obtenidos en la Universidad para realizar la Práctica Profesional en la empresa “Comisariato Los Andes”, se culminó con dedicación y éxito.
- Se pudo manejar todas las operaciones y procesos de los pedidos en línea, logrando disminuir el tiempo de entrega y aumentando la cantidad de ordenes de compra al día a un 10%.
- Se comprendió la logística de ventas mayoristas, involucrando todos los pasos, y los diferentes departamentos comprometidos para el cumplimiento del pedido.
- Se logró analizar el proceso de facturación, abarcando la facturación al detalle y a mayoristas, incluyendo la ejecución de descuentos, bonos y créditos según las necesidades de los clientes.
- Finalmente se implementó una estrategia para agilizar la recolección de productos, eliminando el exceso de tiempo desaprovechado por el personal de ventas, identificando oportunidades para poder avanzar en los pedidos, disminuyendo el tiempo de entrega.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la Empresa

Se recomienda a la empresa tener presente la importancia de la atención al cliente, ya que sus empleados tratan a diario con personas y muchas veces no se tiene el tacto para establecer un relación cordial y servicial con nuestro cliente. Se recomienda contar con capacitaciones (Ver Glosario) para instruir a los empleados a ir encaminados hacia el cliente. Como afirma el blog de Innovación en Formación Profesional “*2 de cada 3 clientes se pierden por una mala atención*” (Profesional, 2019)

4.2.2 Recomendaciones para la Institución

Se recomienda a la institución estar siempre preparados para las situaciones difíciles de manejar para los alumnos y catedráticos, ya que por cuestiones indeterminadas como el clima o la pandemia, se puede dificultar cumplir con todas las asignaciones en determinados días, se recomienda que exista un plan de flexibilidad para aquellos que se encuentran indispuestos por situaciones incontrolables.

4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes

Se recomienda a los estudiantes trabajar siempre en sus actividades antes de las fecha de entrega, sin procrastinar, ya que la tesis es un trabajo extenso e importante y se debería de dedicar tiempo para hacer un informe profesional.

También, tener compromiso con todas sus materias ya que todas forman una base para la persona que serán en el futuro, todas las enseñanzas van a ser valoradas en un trabajo y abrirán oportunidades para demostrar el potencial con el que fueron instruidos.

Tener presente que el supermercado esta en crecimiento, y que constantemente requieren de nuevo y capacitado personal, es una motivación para que se desarrollen con el mejor esfuerzo ya que es una posible oportunidad de empleo al finalizar dicha practica.

Referencias

- Andes, C. L. (16 de Agosto de 2016). *https://www.comisariatolosandes.com/tiendasuper/*. Recuperado el 2020, de Comisariato Los Andes: <https://www.comisariatolosandes.com/tiendasuper/>
- Meza, H. (19 de Agosto de 2013). *Forbes Mexico*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2020, de Forbes Mexico: <https://www.forbes.com.mx/al-cliente-lo-que-pida/>
- Profesional, I. e. (23 de Septiembre de 2019). *Innovacion en Formacion Profesional*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2020, de Blog: <https://www.ifp.es/blog/la-importancia-una-buena-atencion-al-cliente>
- Bank, A. D. (12 de Febrero de 2020). *Inter-American*. Obtenido de Publications: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/COVID-19-Estrategias-de-adaptacion-en-la-economia-de-plataformas-.pdf>
- Gonzalez, C. (21 de Abril de 2017). *Castro y Gonzalez*. Recuperado el 2020, de Ibericos: <https://blog.castroygonzalez.es/la-calidad-de-los-productos-y-su-importancia/>
- Prieto, M. (20 de 08 de 2020). *Expansion*. Recuperado el 2020, de Economia Digital: <https://www.expansion.com/economia-digital/2020/08/20/5f3d852f468aeb11628b45c3.html>
- ComisariatoLosAndres. (2017). *Comisariato Los Andes*. Recuperado el 2020, de Comisariato Los Andes: www.comisariatolosandes.com
- Maceira, J. (21 de 02 de 2017). *Jesus Maceira*. Recuperado el 09 de 12 de 2020, de Marketing Digital: <https://jesusmaceira.com/razones-redisenar-sitio-web/#:~:text=En%20este%20mundo%20conectado%20que,sitio%20actual%2C%20est%20perdiendo%20ventas.>
- Andes, C. L. (2017). *Comisariato Los Andes*. Recuperado el 2020, de Comisariato Los Andes En Lines: <https://www.comisariatolosandes.com/tiendasuper/>
- *Glosario de Gestion de Proyectos*. (2018). Recuperado el 2020, de Lider de Proyectos: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>

- Coello, C. (2019). *AEC*. Obtenido de AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/aseguramiento-de-la-calidad>
- Peiro, R. (2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- *Network E00D*. (2020). Obtenido de Neetwork: <https://neetwork.com/capacitacion-empresarial/>
- Rodriguez, C. (2015). *Marketing Digital*. Obtenido de <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>
- *Significados*. (2016). Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/ejecucion/#:~:text=Ejecuci%C3%B3n%20en%20Administraci%C3%B3n,conjunto%20de%20tareas%20y%20operaciones.>
- *Glosario de Gestion de Proyectos*. (2010). Obtenido de Lider de Proyecto: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>
- *Glosario de Gestion de Proyectos*. (2018). Obtenido de Lider de Proyectos: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/#top>
- *Glosario de Gestion de Proyecto*. (2018). Obtenido de Lider de Proyecto: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/#top>
- *Programacion*. (2017). Obtenido de USM: <http://progra.usm.cl/apunte/materia/modulos.html>
- *Definicion de Operaciones*. (2021). Obtenido de Definicion: <https://definicion.de/operacion/>
- *Glosario de Gestion de Proyectos*. (2018). Obtenido de Lider de Proyecto: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>
- *Glosario de Gestion de Proyecto*. (2018). Obtenido de Lider de Proyectos: <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>
- *Power Data*. (2004). Obtenido de Power Data: <https://www.powerdata.es/sincronizacin>

Glosario

Aseguramiento de Calidad: El Aseguramiento de la Calidad consiste, por tanto, en seguir una línea de actuación dirigida a conseguir trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. (Coello, 2019)

Calidad: es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca. (Peiro, 2021)

Capacitación Empresarial: son las actividades de una forma didáctica para orientar y hacer crecer los conocimientos del personal. La capacitación permite a los empleados desenvolverse en sus futuros cargos, donde se pueden adaptar a los cambios de su ambiente. (Network E00D, 2020)

E-Commerce: consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de internet. (Rodriguez, 2015)

Ejecución: es la parte del proceso que implica la realización de un conjunto de tareas y operaciones. (Significados, 2016)

Flotación: Cantidad de tiempo que una actividad puede retrasarse desde su comienzo temprano sin atrasar la fecha de terminación del proyecto. La flotación puede cambiar a medida que el proyecto progresa y se efectúan cambios al plan del proyecto. También se le conoce como "slack". (Glosario de Gestion de Proyectos, 2018)

Infraestructura Web aporta sencillez al centro de datos. Se simplifican todos los aspectos del ciclo de vida de la infraestructura informática, desde la compra hasta la implementación, pasando por la administración y la ampliación. **Ampliación predecible:** Amplíe o reduzca la infraestructura de forma incremental. (Glosario de Gestion de Proyecto, 2018)

Modulo: es una colección de definiciones de variables, funciones y tipos (entre otras cosas) que pueden ser importadas para ser usadas desde cualquier programa. (Programacion, 2017)

Operaciones: Las operaciones son aquellas actividades que no tienen como objetivo producir nada nuevo, sino mantener y hacer sostenible un sistema. (Definición de Operaciones, 2021)

Rediseño: Volver a diseñar algo o modificar un diseño previo. (Glosario de Gestión de Proyectos, 2018)

Sincronización: el proceso de alineación entre los datos provenientes de diversas fuentes, y su continua armonización en el tiempo. (Power Data, 2004)

Validación: Es la técnica utilizada para evaluar un componente o producto durante una fase o proyecto, o incluso al concluir los mismos, con el propósito de asegurar que cumpla con los requisitos previstos. (Glosario de Gestión de Proyecto, 2018)

Verificación: Consiste en la técnica de examinar un elemento o producto al final de una fase o de todo el proyecto, a los fines de garantizar o corroborar que cumple con las condiciones y características impuestas. (Glosario de Gestión de Proyectos, 2018)

Anexos

Anexo 1: Confirmación de Pedidos de Clientes

12/19/2020

Factura A Domicilio.



San Pedro Sula, Cortes
Honduras C.A.

Dirección de facturación

Ana Posas
RESIDENCIAL CAMPISA II ETAPA BJ C1
Casa de esquina, color gris con techo azul, pegada a la montaña
Cortés

Dirección de Envío

→ Ana Posas
RESIDENCIAL CAMPISA II ETAPA BJ C1
Casa de esquina, color gris con techo azul, pegada a la montaña
San Pedro Sula
Cortés

Pago con Tarjeta de Credito.

Factura "Con RTN"

Número de Factura	11119
Número de Pedido	60035
Fecha de pedido	19 diciembre, 2020
Forma de Pago	Pagar Despues
Correo electrónico	aposas@gmail.com
Teléfono	9466-9490
Número Identidad / RTN	0101197801505
Incluir Productos Sustitutos	NO ←

Envío Gratis mes de Diciembre.

Producto	Precio	Cantidad	Total
 JENGIBRE LIBRA	L26.90	1 lb.	L26.90
SKU 218			
 Lysol Crisp Linen scent	L178.95	3 unid.	L539.85
 SANDIA UNIDAD	L42.50	1 unid.	L42.50
SKU 750			
 BANANO MADURO LB	L10.50	1 lb.	L10.50
SKU 26783009000			
 STELLA MOZZARELLA CHEESE	L168.95	1 unid.	L168.95
SKU 24465009000			
Subtotal			L788.70
Envío			A domicilio
Total		7	L788.70

Muchas Gracias por su Preferencia

RETIRO EN TIENDA: Los pedidos para recoger en tienda estarán disponibles aproximadamente 30 min después de confirmado el pedido vía email.
A DOMICILIO: Los pedidos a domicilio serán entregados en la dirección especificada de 24 a 48 horas una vez de confirmado el pedido vía email. Se los llamará por teléfono para concertar cita de entrega.
 Comisariato Los Andes

Anexo 2: Cotización



Cotizacion : 2836
 Representante : CARLOS BALLADARES
 Compañía : INVERSIONES CG
 Telefono : _____
 Fax : _____
 Correo : _____

17/December/2020
Fecha Cotizacion

Item	Descripcion	Cantidad	precio	Subtotal
1	CAJA DE CALVET CHARDONNAY 6 UND	1.00	900.00	900.00
2	CAJA DE CALVET SYRAH 6 UND	1.00	900.00	900.00
3	CAJA DE SAUVIGNON BLANCO 6 UND	1.00	900.00	900.00
4	CAJA DE CABERNET SAUVIGNON 6 UND	1.00	900.00	900.00
5	CAJA DE PARIS 6 UND	1.00	900.00	900.00
6	CAJA DE MERLOT 6 UND	1.00	900.00	900.00
Number of Rows: 6				5,400.00

Notas : - Precios Sujetos a Cambios sin Previo Aviso

Firma

Anexo 3: Plataforma E-Commerce

The screenshot displays the WooCommerce admin interface for 'Comisariato Los Andes'. The main content area is titled 'Pedidos' (Orders) and shows a summary of order statuses: Todos (13,187), Miros (4), Papelera (2), En espera (14), Completados (11,100), Cancelados (2,056), and Pre ordered (5). Below this, a table lists individual orders with columns for 'Pedido', 'Fecha', 'Estado', 'Total', 'Exportación', and 'Acciones'.

Pedido	Fecha	Estado	Total	Exportación	Acciones
<input type="checkbox"/> #60036 Karla Ramos	hace 49 mins	Pre ordered	L824.50	--	[Iconos]
<input type="checkbox"/> #60035 Ana Posas	hace 3 horas	Pre ordered	L788.70	--	[Iconos]
<input type="checkbox"/> #60034 Maria Cristina Castro	hace 4 horas	Pre ordered	L2,323.15	--	[Iconos]
<input type="checkbox"/> #60033 Cinthia Almenares	hace 4 horas	Pre ordered	L1,483.95	--	[Iconos]
<input type="checkbox"/> #60032 Ivonne M. de Simán	hace 6 horas	Pre ordered	L2,147.65	--	[Iconos]
<input type="checkbox"/> #60031 marlin del Carmen Ersto	hace 15 horas	En espera	L5,165.15	--	[Iconos]

The interface also features a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Pedidos', 'Cupones', 'Pre-Orders', 'Clientes', 'Informes', 'Estado', 'Productos', 'Valoraciones', 'Análisis', 'Marketing', 'Customers', 'Usuarios', and 'Herramientas'. The top navigation bar includes 'Pedidos', 'Comisariato Los Andes', 'WhatsApp', and 'Dashboard'. The bottom status bar shows the time as 04:11 p.m. on 19/12/2020.

Anexo 4: Listado de Pedidos Facturados

Claudia Canahuati — Cajera Katherine Manjivar.

	CLIENTE-18/12/2020	METODO DE PAGO	ORDEN
1	Julietta Doris	transferencia	60008
2	Ana Posas	T.C.	60035
3	Alfredo Paz	Boton Pago	60020
4	Carla Cruz	T.C.	60028
5	Naval Barbara	Credito	—
6	Maria Penagos	transferencia	60039
7	Nilda Martinez	T.C.	60040
8	Hospital Bendana	credito	—
9	Totos Pizza	credito	—
10	Dilcia Escoto	transferencia	60032
11	Mariella Lagos	T.C.	60029
12	La Ensenada	credito	—
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			

Atención: Andrea Maria Mercado Zavala

**Carretera internacional, boulevard Jorge Bueso, frente a
restaurante JM. En Proveedora Ferretera.**

En Santa Rosa de Copán

Santa Rosa de Copan

Tel. 8734-6743

COMISARIATO LOS ANDES

SPS 9480-6442/2545-4500

PRODUCTO FRÁGIL

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DEL TEXTO
COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN DE UNITEC Y CESIÓN
DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Yo, Claudia Nathalie Canahuati Paz de San Pedro Sula, autor(es) del trabajo de pregrado titulado: INFORME DE PRÁCTICA REALIZADO EN SAN PEDRO SULA, presentado y aprobado en ENERO 2021, como requisito previo para optar al título de pregrado en Licenciatura Administración Industrial y Negocios (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de Licenciatura en Administración Industrial y Negocios de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio **AUTORIZO/AUTORIZAMOS** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

- 1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.
- 2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá ampliar los

conocimientos a las personas que hagan uso del mismo, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en mi calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad.

Finalmente, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy autor(es) del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito(s) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDO de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 13 días del mes de ENERO de 2021.

Claudia Nathalie Canahuati Paz

21741229

NOMBRE ESTUDIANTE

CUENTA

Yo Claudia Nathalie Canahuati Paz, con número de cuenta 21741229 certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de Administracion Industrial y Negocios ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe que no ha sido copiado parcial o totalmente del trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16: " *En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor*". Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el periodo siguiente.

Claudia N.C. Claudia Canahuati Paz.

Nombre y Firma del alumno