

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
LACTOSA CEREALES**

SUSTENTADO POR:

**DENISSE SUYAPA PEÑA LINARES
21751114**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

OCTUBRE, 2021

Tabla de contenido

ÍNDICE DE FIGURAS	III
ÍNDICE DE TABLAS	III
Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Resumen Ejecutivo	VI
Introducción	VIII
1. Capítulo I	1
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos.....	1
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.2.1. Reseña histórica.....	1
1.2.2. Misión.....	2
1.2.3. Visión.....	2
1.2.4. Valores.....	2
1.2.5. Cultura Organizacional.....	3
1.2.6. Política de Calidad.....	3
1.2.7. RSE Ceteco.....	3
1.2.8. Organigrama.....	3
2. Capítulo II	5
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	5
2.1.1. Comprender el procedimiento operacional de la empresa y sus productos.....	5
2.1.2. Elaboración de cuadro de detalles de venta.....	5
2.1.3. Seguimiento de inventarios.....	6
2.1.4. Emisión de envíos de documentos.....	7
2.1.5. Creación de bandeos.....	8
2.1.6. Supervisión de bandeos y producto en puntos de venta.....	8
2.1.7. Realización de Caja Chica.....	8
2.1.8. Cuadro comparativo de gastos de gira.....	9
2.1.9. Resúmenes de estrategias.....	10
3. Capítulo III	12
3.1. Propuesta de mejora	12
3.1.1. Propuesta 1: Planificación del mes detallada para promotores.....	12
3.1.1.1. Antecedentes.....	12
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	12
3.1.1.3. Impacto de la propuesta.....	15
3.1.2. Propuesta 2: Estrategia de sampling.....	18
3.1.2.1. Antecedentes.....	18
3.1.2.2. Descripción de la propuesta.....	20
3.1.2.3. Impacto de la propuesta.....	23

4. Capítulo IV.....	25
4.1. Conclusiones.....	25
4.2. Recomendaciones	25
4.2.1. Recomendación para la empresa	25
4.2.2. Recomendación para la universidad	26
4.2.3. Recomendación para los estudiantes	26
<i>Referencias Bibliográficas.....</i>	27
<i>Glosario</i>	29
<i>Anexos</i>	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Lactosa Cereales – Ceteco.....	4
Figura 2 Control de inventario semanal.....	7
Figura 3 Formato de Caja Chica.....	9
Figura 4 Presentación de estrategia de venta.....	11
Figura 5 Plan Personal de Promotores - Septiembre	14
Figura 6 Cuadro de Realización de Plan Promotores - Septiembre.....	17
Figura 7 Diseño de stand de exhibición.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro comparativo presupuesto vs. gasto real – Gira Occidente.....	10
Tabla 2 Plan general del mes de septiembre.....	13
Tabla 3 Reuniones para el plan mensual	15
Tabla 4 Costo de la planeación.....	15
Tabla 5 Promedio de éxito del plan	16
Tabla 6 Ventas 20-25 de septiembre - 2021	18
Tabla 7 Ventas 20-25 de enero -2020.....	19
Tabla 8 Comparación de ventas.....	20
Tabla 9 Total de Supermercados para actividad.....	20
Tabla 10 Cotización stand de exhibición – Paper Depot	22
Tabla 11 Costo cajas de muestra	22
Tabla 12 Costo total de actividad sampling.....	23
Tabla 13 Proyección de ventas al 30 de septiembre	23
Tabla 14 Proyección de ventas al 30 de septiembre con actividad de sampling.....	24
Tabla 15 Tasa de comparación de ventar al 30 de septiembre.....	24

Dedicatoria

A Dios y la Virgen de Suyapa por haberme guiado y protegido toda mi vida. Por darme la fuerza de seguir adelante ante cualquier adversidad y brindarme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios.

A mis padres Wilfredo Peña y Gladys Linares que son mi pilar fundamental. Por brindarme su apoyo incondicional en cada momento, por creer en mi y alentarme a seguir mis sueños. Por haber forjado en mi valores y reglas que me han hecho la persona que soy ahora. Gracias al trabajo arduo de ellos he podido culminar mis estudios universitarios y establecerme como profesional.

Agradecimientos

Agradezco a Lic. Jenny Carranza por su sabiduría y paciencia al guiarme en la realización de mi tesis. Por escucharme y ayudarme en estas 10 semanas con cualquier duda o incertidumbre que tuviera sin ningún reproche.

Agradezco a Lic. Tania García por brindarme la oportunidad de hacer mi práctica profesional en Lactosa Cereales – Ceteco bajo su tutela. Por ser mi guía en estas 10 semanas, teniendo la paciencia de explicarme el manejo de una empresa e introducirme al mundo laboral.

Agradezco a mis amistades cercanas por siempre creer en mi potencial y brindarme su apoyo en cualquier momento.

Resumen Ejecutivo

Uno de los pasos importantes para el estudiante es la realización de una práctica profesional. El presente informe tiene como objetivo presentar el desarrollo de la práctica realizada para optar a la Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). Esta práctica profesional se desarrolló en la empresa Lacthosa Cereales – Ceteco, que actualmente tiene su sede principal en Tegucigalpa con oficina en San Pedro Sula. Se trabajó en el área de Ventas y Promociones, pero igual se encontró rotando por los departamentos de la empresa por intervalos de tiempo.

La empresa Lacthosa Cereales – Ceteco es una empresa que está presente en Honduras, El Salvador, Guatemala, Estados Unidos, República Dominicana y Gran Caimán. Es una empresa líder en la industria de lácteos ya que fabrican, envasan y distribuyen leche en polvo; contando con el equipo de procesamiento de leche con estándares altos de calidad. LACTHOSA forma parte del Grupo Empresarial Kafie que ha operado negocios por más de 75 años y que cuenta con una presencia fuerte en la región Mesoamericana. Operamos en diversos segmentos de negocios como ser la industria alimenticia dentro de los que destaca la producción de lácteos, jugos y bebidas refrescantes, distribuidoras de productos de consumo masivo, energía, agricultura, producción y distribución de materiales de construcción, bienes raíces y tiendas comerciales. (*manual-de-sostenibilidad-lacthosa-2016-2017.pdf*, s. f.)

Al estar rotando por los departamentos de Lacthosa Cereales - Ceteco se encontraba reportando sus labores a un nuevo supervisor con el propósito de lograr conocer a profundidad los procesos de cada una de las áreas que conforman a la empresa. En el departamento de Ventas y Promociones tuvo que dar seguimiento de inventario de los bienes de la empresa en los puntos de venta que se provee, las compras y los producto devueltos, la creación y supervisión de bandeos al igual que resúmenes de estrategias. En el departamento de Auditoría se colaboró con la emisión de envíos de documentos como liquidaciones de viáticos y productos al igual que la realización de caja chica.

Cada una de las funciones asignadas durante el transcurso de su práctica profesional se describirá en su totalidad en este informe, incluyendo donde pudo poner todas las habilidades y conocimientos obtenidos durante su experiencia de pregrado para ser aplicados en la empresa.

Paralelamente, se presentarán las propuestas de mejoras que se brindaron a la empresa, que se produjeron a partir del análisis realizado mientras trabajaba como miembro del equipo de Lactosa Cereales – Ceteco durante la práctica profesional.

La primera propuesta consiste en la planificación mensual de septiembre, detallando todas las actividades diarias que los promotores tuvieron en el transcurso del dicho mes. El objetivo de esta propuesta es tener un orden de todos los puntos de ventas que los promotores deben visitar, asegurando el cumplimiento de cada actividad estipulada.

La segunda propuesta es hacer una actividad de sampling en los supermercados del departamento de Colón ya que, en los últimos meses, una marca nueva de Molino Harinero Sula ha llamado la atención de los compradores en las zonas foráneas. El objetivo de esta propuesta es llamar la atención de los compradores, familiarizarlos con los productos Ceteco e influir a una nueva compra.

Introducción

En el presente informe se detalla la experiencia obtenida en la empresa Lactosa Cereales - Ceteco en la cual se ejerció el puesto de Auxiliar de Ventas y Promociones con un período de tiempo del 26 de julio a 1 de octubre del 2021, tiempo durante el cual se aplicaron los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera a las actividades en las que fue adscrito.

El contenido de este informe está dividido en cuatro capítulos que cubren el tiempo de práctica profesional.

El capítulo I consta de los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa en la cual se laboro, así como la reseña histórica y la información más relevante de la misma.

El capítulo II describe la posición en el que se desarrolló en la empresa, el funcionamiento general del entorno en el que trabajo, relatando de una forma detallada todas las actividades realizadas a lo largo del tiempo de práctica profesional.

El capítulo III se divide en dos apartados, la propuesta mejorada implementada y propuesta de mejora encontradas a lo largo de este proceso, ya que ambas contribuirán a la reducción de costos, aligeramiento de procesos y evaluación de manuales, permitiendo a la firma Lactosa Cereales – Ceteco cosechar importantes beneficios.

El capítulo IV condensa el informe completo en base a las conclusiones a partir de la experiencia laboral y las recomendaciones que pueda hacer a la empresa donde se desarrolló la practica profesional, la institución educativa y los estudiantes que posteriormente realizaran el mismo ejercicio profesional en la misma empresa.

1. Capítulo I

El capítulo I está dividido en dos partes, objetivos de la práctica profesional y los datos generales de la empresa. La primera parte contiene los objetivos, tanto general y los específicos. La segunda parte contiene la reseña histórica, misión, visión, valores y organigrama de la empresa.

1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1. Objetivo general.

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración Industrial y de Negocios en el departamento de Ventas y Promociones de Lactosa Cereales – Ceteco para agilizar sus procedimientos y encontrar oportunidades de mejora.

1.1.2. Objetivos específicos.

- Entender el funcionamiento general de las operaciones de Lactosa Cereales – Ceteco para asistir en sus procesos.
- Conocer el ámbito laboral de los departamento de Lactosa Cereales – Ceteco por medio de diversas actividades en las áreas de Auditoría y Ventas y Promociones.
- Identificar propuestas de mejora para agilizar los procedimientos de las actividades de la empresa Lactosa Cereales – Ceteco.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1. Reseña histórica.

En 1952 se comienza a comercializar leche Ceteco en Honduras; era una leche holandesa distribuida por dos agentes exclusivos en Honduras: CODIS (Compañía Distribuidora de Tegucigalpa) y SISA (Surtidora Internacional en San Pedro Sula).

La palabra CETECO proviene de la empresa en Holanda, donde originalmente se producía, llamada: Curacao Trading Company, Ce Te Co (por sus iniciales en español). Posteriormente en

los años 90 se fundó Lacthosa Cereales donde se envasaba la leche y se vendía a las compañías distribuidoras y fue en el año 2002 cuando se fundó Lacthosa La Fortuna donde ahora se deshidrata la leche procesándola como leche en polvo y convirtiendo a Leche Ceteco en un producto 100% hondureño. (Lacthosa Cereales, s. f, p.8)

1.2.2. Misión.

“Elaborar y comercializar productos lácteos de la mas alta calidad que contribuyan al crecimiento y nutrición de una población saludable” («Ceteco», s. f.)

1.2.3. Visión.

“Ser la empresa de industrias lácteas líder en el mercado centroamericano al satisfacer las necesidades alimenticias de la población ofreciéndoles siempre productos de primera calidad, manteniendo un enfoque en el apoyo a la sociedad” («Ceteco», s. f.)

1.2.4. Valores.

- **Honestidad:** Nuestro éxito se basa en la confianza en nuestros colaboradores, clientes, productos y servicios empresariales.
- **Compromiso:** Lacthosa Cereales tiene como compromiso brindar a nuestros clientes productos de alta calidad, preservar el medio ambiente y mantener colaboradores altamente motivados y capacitados.
- **Responsabilidad:** Lacthosa Cereales tiene la finalidad de retribuir con el fomento de los derechos humanos, la protección ambiental, la salud y la seguridad para sus colaboradores, clientes y terceros.
- **Lealtad:** Lacthosa Cereales se compromete a mantener su valor de marca, calidad de productos y servicios con el fin de mejorar la percepción del consumidor.
- **Trabajo en equipo:** En Lacthosa Cereales fomentamos la unión de los colaboradores con el fin de mantener un buen clima laboral y trabajar unidos para maximizar el desarrollo de la empresa enfocada a un objetivo en común. («Ceteco», s. f.)

1.2.5. Cultura Organizacional.

La organización interna de Leche Ceteco la diferencia de las demás empresas de su rubro por ser una compañía que proporciona productos de alta calidad, en un ambiente íntegro que genera confianza, dándole a los colaboradores el poder de la toma de decisiones y la posibilidad de desarrollarse en el puesto de trabajo dependiendo de su productividad. La alta gerencia muestra interés no sólo en la rentabilidad del producto elaborado, sino también en los aportes del talento humano de todos los departamentos para fijarse metas asequibles poniéndole una atención especial a los detalles. (*Lacthosa Ceteco*, s. f.)

1.2.6. Política de Calidad.

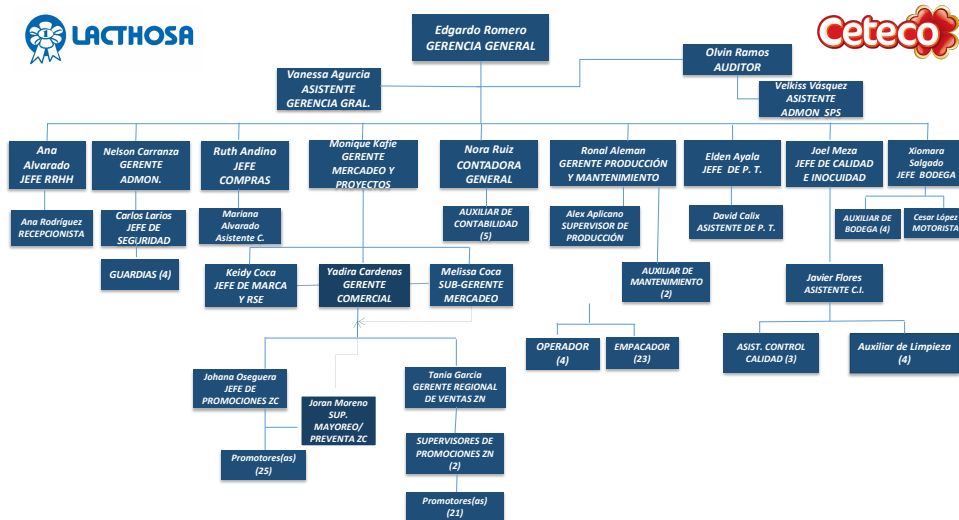
Nuestra política de calidad se manifiesta en nuestro firme compromiso de satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, basándonos en la constante innovación, la mejora continua de procesos con dinamismo y eficiencia, garantizando una cultura de calidad sólida. (*Lacthosa Ceteco*, s. f.)

1.2.7. RSE Ceteco

Impulsados por el compromiso en Lacthosa División Cereales contribuimos al propósito de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y generar un futuro más saludable a las comunidades donde impactamos positivamente a través de nuestros programas sostenibles enfocados en la educación y nutrición de la niñez hondureña. El principal enfoque de la estrategia de RSE, es a través de nuestros programas que están enlazados en apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. («Ceteco», s. f.)

1.2.8. Organigrama.

Figura 1 Organigrama Lacthosa Cereales – Ceteco.



Fuente: (Lacthosa Ceteco, s. f.)

2. Capítulo II

En este capítulo se estará dando a conocer de manera detallada cada una de las actividades que fueron realizadas en el departamento de Auditoría y Ventas y Promociones de la empresa Lacthosa Cereales – Ceteco. El departamento de Auditoría esta conformado por un asistente administrativo y el departamento de Ventas y Promociones por un supervisor en el área de mayoreo y una supervisora en el área al detalle.

2.1.ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

2.1.1. Comprender el procedimiento operacional de la empresa y sus productos.

Para poder comprender el método operativo de Lacthosa Cereales - Ceteco, se tuvo que familiarizar con los procedimientos operacionales de la empresa a través de entrenamiento brindado por los oficiales de Ventas y Promociones y Auditoria General con el fin de entender su funcionamiento. Durante la primera semana de práctica profesional se le entregó un libro detallando el código de ética y las políticas internas de la empresa al igual que una presentación PowerPoint de la imagen corporativa de la empresa para aclimatarse al ambiente laboral. De igual forma se recibió información de las diferentes presentaciones de los productos que Lacthosa Cereales – Ceteco maneja para familiarizarse con la marca. (Ver *Anexos I al 8* se puede visualizar las presentaciones de la empresa.)

2.1.2. Elaboración de cuadro de detalles de venta.

“El control de ventas tiene un papel esencial tanto en el trabajo de los gestores como en el día a día de los equipos de venta de la empresa” (*Control de Ventas*, s. f.). Por ello, se realizaron distintos cuadros en Excel para el control de ventas por vendedor al detalle, mayoreo y los demás canales que se provee ya que esto “tiene un papel esencial debido a que le permite conocer exactamente cómo está el escenario del negocio, así como para impulsar el desempeño de los vendedores, mejorar su productividad y crear mejores estrategias de ventas”(NS POS - *¿Cómo llevar el control de ventas de mi negocio?*, s. f.). Estos cuadros constan del objetivo de ventas que

cada vendedor tiene con la venta real por el área que cubren, totalizando con el desfase que es la diferencia entre el objetivo y la venta realizada.

Para la elaboración del cuadro final de ventas, primero se recibió de parte de los supervisores un documento en Excel llamado “Estadísticas de ventas por categoría”. Este documento consiste en una tabla que contiene la clave y nombre del agente, la clave y nombre del cliente, número y nombre del artículo, la categoría, número de cajas y su valor. Se condenso toda esta información al realizar una tabla dinámica para tener el total de cajas vendidas por clave de agente y se empezó a llenar el control de ventas por vendedor canal mayoreo y al detalle para realizar un cuadro final con el total de cada canal. Al tener el total de ventas por canal, se hizo una proyección estimada que se tendría al final del mes si las ventas siguen la misma tendencia que se tuvo. Este cuadro se actualizó dos veces por semana para poder tener datos más reales y poder asistir a la toma de decisiones que la empresa tendrá para el siguiente mes.

2.1.3. Seguimiento de inventarios

“Una gestión eficiente y equilibrada del inventario garantiza la minimización y prevención de errores operativos” (Martínez, 2019). Por ello, para Lactosa Cereales – Ceteco es importante tener control de sus productos tanto adentro y afuera de la bodega.

Se llevó control de todos los productos devueltos. Primeramente, se recibió en bodega las cajas que eran devueltas y se revisaron unidad por unidad para ver su estado. Se firmó un comprobante de devolución y con la información de esta se llenó un cuadro en Excel llamado “Inventario Devolución” detallando el código del producto, la cantidad de cajas y unidad, la fecha de producción y vencimiento, lote y la característica de porque era devuelto (dañada, rechazada, vencido). (Ver en *Anexo 9* sección de CETECO en la bodega de SISA).

Se realizaron controles de inventario de los distintos productos que Lactosa Cereales - Ceteco tiene a través de cuadros en Excel de las ventas hechas al detalle y mayoreo de los diferentes puntos de ventas que la empresa provee, información dada por las impulsadoras de tales áreas. Cada semana se recibió de las impulsadoras información sobre cuantas cajas y unidades se eran vendidas y se actualizaba cada cuadro por negocio para tener mayor control del inventario.

También se realizó seguimiento de los cuadros de compra de los productos que serán puesto en la bodega de Ceteco. En un existente cuadro de Excel llamado “REVISIÓN INVENTARIO

SEPTIEMBRE” que contiene el código, unidad y descripción de cada presentación de Ceteco se insertaron 4 columnas por las órdenes de compra que se hicieron en el mes y se colocaba en el cuadro la cantidad comprada para tener un inventario mas preciso.

Figura 2 Control de inventario semanal

CONTROLES DE INVENTARIO																																	
NOMBRE DEL NEGOCIO: _____														TELEFONO: _____																			
VENDEDOR: _____														ZONA: _____																			
														REVISADO POR: _____																			
FECHA	CONCEPTO	SULA		INST. BOLSA				INST. CAJA		INST. LATA			CREC. 1+ LATA			CREC. 3+ LATA			CREC. 1+ CAJITA	CREC. 1+ BOLSA				CREC. 3+ BOLSA			DES LACTOSADA	Two Pack	TOTAL CIAS 1RA SEMANA	TOTAL CIAS 2DA SEMANA	TOTAL CIAS 3RA SEMANA	TOTAL CIAS 4TA SEMANA	
		360	2.2	34	360	800	1.6	2.2	200	360	800	1.6	2.2	800	1.6	2.2	800	1.6	2.2	350	34	360	800	1.6	2.2	800	1.6	2.2	3.6				
	CAJAS																																
	UNID.																																
	F/V.																																
	CAJAS																																
	UNID.																																
	F/V.																																
	CAJAS																																
	UNID.																																
	F/V.																																
	CAJAS																																
	UNID.																																
	F/V.																																

Fuente: (CONTROLES DE INVENTARIO SEMANAL - CETECO.xlsx, s. f.)

2.1.4. Emisión de envíos de documentos.

“La función de auditoría interna vigila el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia, y agrega valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos” (PricewaterhouseCoopers, s. f.). Se realizó apoyo en el área de auditoría, realizando cuadros de dos tipos, de viáticos y producto promocional dado en los distintos productos de Lactosa Cereales - Ceteco. Las liquidaciones de viáticos se hicieron por cada gira que los supervisores y promotores hacen para visitar los puntos de ventas que se provee, incluyendo todos los gastos que tuvieron en el transcurso del viaje siendo hotel, alimentación, combustible, transporte y otros gastos que se pueden incurrir. Al tener listas las liquidaciones, se emitió una nota de crédito por cada gira que fue firmada por los gerente de SISA para obtener los cheques a nombre de la persona encargada de la gira.

Las liquidaciones por producto promocional se hicieron por cada comprobante de producto bandeado que se obtenía de parte de los supervisores y promotores. En un cuadro de Excel se registraban todos las hojas de control de bandedo que se hacían por producto para poder tener un control organizado de esta actividad.

2.1.5. Creación de bandeo.

Muchas empresas y negocios optan por la realización de promociones para poder para impulsar los productos y Lacthosa Cereales – Ceteco lo implementan ya que “la promoción te ayuda a llamar la atención de tu público objetivo, crear interés sobre tus productos y servicios, generar peticiones y animar a tu audiencia a que compre tus productos o contrate tus servicios” (Trillo, 2020). Junto con la gerente regional y supervisora de mayoreo se visitaron los puntos de venta que se localizan en la ciudad de Cofradía para poder hacer bandeo con los productos promocionales comprados y obsequiados para poder tener un mayor flujo de ventas. Se visitaron bodegas, Maxi Despensa, Despensa Familiar y La Colonia para poder hacer las promociones, dando Arroz Progreso como bandeo en la presentación Leche Inst. caja y toallitas húmedas All Star como bandeo en la presentación de Leche Inst. bolsa y 3+ crecimiento en bolsa (visualizar bandeo en *Anexo 10 bandeo de Arroz Progreso en Cofradía* y *Anexo 11 bandeo de toalla húmeda All Star en Cofradía*). De igual manera se aseguraron de que los productos estén en la ubicación correcta en las góndolas.

2.1.6. Supervisión de bandeo y producto en puntos de venta.

Se realizó supervisión de bandeo y producto en las zonas de mayoreo en Choloma, Villanueva y Potrerillos. Se visitaron Maxi Despensa, Despensa Familiar y La Colonia. La razón de esta supervisión fue para ver cuales productos son más rentables de apoyar, cuales se les pueden poner promociones para facilitar su flujo y de igual manera chequear sus fechas de vencimiento que estén de acuerdo con la política de devolución de Lacthosa Cereales – Ceteco.



2.1.7. Realización de Caja Chica

La caja chica es el conjunto de efectivo que una empresa tiene destinado a cubrir “los gastos imprevistos que son necesarios para tener un buen desarrollo de las actividades que las áreas de trabajo llevan adelante” (Rindegastos, s. f.).

Junto con la auditora de Lacthosa Cereales – Ceteco se realizó la caja chica del mes, que tiene un límite de 5,000 lempiras. Este documento consiste en todos los recibos de los gastos que los empleados recurren haciendo sus labores en el mes y estos constan de recibos de alimentación, envíos de documentos a otras ciudades, tiquete de parqueos, combustible. Al final de mes, se

recolecta todos los recibos de los empleados, se organizan de más antiguo a más reciente y se llena en el formato ya dado por Ceteco, con su monto. Al tener listo la caja chica, se imprime para que la gerencia de SISA lo firme y obtener un cheque.

Figura 3 Formato de Caja Chica

Lácteos de Honduras, S.A. (División Cereales)

Reembolso Caja Chica
13/7/21
Favor hacer cheque a nombre de: Velkiss Damisela Vasquez Madrid

No.	DESCRIPCION	Fecha	Monto
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
			0.00
			L. 5,000.00
			-L. 5,000.00

Autorizado

Fuente: (Caja Chica.xlsx, s. f.)

2.1.8. Cuadro comparativo de gastos de gira

Cada mes los promotores tienen diversas giras por el país para supervisión y bandeo de productos en los puntos de venta que se provee. Cada gira ya tiene su fecha y gastos estipulados para hotel, alimentación combustible, transporte y otros gastos que se puedan recurrir en el transcurso del viaje. Al hacer las liquidaciones de viáticos de cada gira, se hizo un cuadro comparativo de los gastos presupuestados y los gastos reales de la gira. Este cuadro comparativo

fue realizado para ver si se pueden hacer cambios en el presupuesto y tratar de bajar los costos de cada gira.

Tabla 1 Cuadro comparativo presupuesto vs. gasto real – Gira Occidente

	ZONA	LUGARES VISITADOS	FECHA	HOTEL	ALIMENTACIÓN	COMBUSTIBLE	TRANSPORTE	SUB-TOTAL
PROPUESTO	OCCIDENTE	Ocotepeque, San Marcos, Cucuyagua, Sta. Rosa, Gracias.	Del 17 al 21 de agosto	L5,400.00	L3,275.00	L1,200.00	L300.00	<u>L10,175.00</u>
REAL	OCCIDENTE	Ocotepeque, San Marcos, Cucuyagua, Sta. Rosa, Gracias.	Del 17 al 21 de agosto	L5,040.40	L2,948.01	L1,100.00	L100.00	<u>L9,188.41</u>
<u>DIFERENCIA</u>	-	-	-	<u>L359.60</u>	<u>L326.99</u>	<u>L100.00</u>	<u>L200.00</u>	<u>L986.59</u>

Fuente: (Elaboración propia).

2.1.9. Resúmenes de estrategias.

Se realizaron presentaciones de PowerPoint como resúmenes de las estrategias dadas en las giras que los supervisores y promotores hacían en las distintas áreas que visitaron tales como Yoro, Occidente y Atlántida en el mes de julio y agosto. Las estrategias eran bandeos con los diferentes productos promocionales que se compraban. En estas presentaciones se incluyen las fotos de todos los productos bandeados con el artículo promocional y al final conclusiones de parte de los supervisores de mayoreo y al detalle sobre las estrategias dadas. Al estar terminadas estas presentaciones, se presentaban a la gerencia comerciales y a los supervisores de venta de Lacthosa.

Figura 4 Presentación de estrategia de venta.



Fuente: (Elaboración propia)

3. Capítulo III

A continuación, en este capítulo se presenta la propuesta de mejora implementada al igual que las propuestas de mejora dadas a Lacthosa Cereales – Ceteco, tomando como punto de referencia cada una de las actividades realizadas en el transcurso de las 10 semanas.

3.1. Propuesta de mejora

3.1.1. Propuesta 1: Planificación del mes detallada para promotores

3.1.1.1. Antecedentes

La planificación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen como implementar dichas estrategias. (Paz Peralta, s. f.). Cada día los promotores tienen áreas asignadas por canal que deben de visitar, ya sea al detalle o mayoreo para bandeado, desalojo o canasteo. Lacthosa Cereales – Ceteco ya tiene estipulado los días y los costos que cada gira recurre entonces se propuso realizar cuadros detallados de plan de actividades de los promotores para tener un mayor orden, tratando de alcanzar los objetivos que se tienen planteados. Estas giras son de suma importancia para la empresa ya que en esta se cubren todos los puntos de ventas que se atienden en las zonas foráneas. La empresa ya contaba con el plan general del mes, detallando que zonas se visitarían tal día, pero una de las mayores dificultades de estas giras es la organización ya que son varios puntos de ventas que se tienen que visitar al día. Muchos puestos no son atendidos por falta de tiempo o no se bandeado todo los productos planeados, por lo que fue necesario realizar la propuesta de un plan detallado de las actividades de los promotores.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

Se propuso realizar tres cuadros, un plan general del mes y un cuadro por cada promotor. El primer cuadro es el plan general del mes detallando que zonas y giras los dos promotores visitaran al transcurso del mes y los dos siguientes cuadros son uno por cada promotor, detallando que puntos de ventas tendrán que visitar, a qué hora, cuál producto será bandeado y su estrategia.

Esta planificación mensual es realizada para tener un orden de las actividades a realizarse para poder llegar a los objetivos deseados de la empresa.

El primer día del mes de septiembre se tuvo una reunión con la gerente regional del norte, los supervisores de detalle y mayoreo y los dos promotores que se tienen para poder planificar las actividades del mes. Se decidió las áreas que los promotores visitarán cada día y cuales giras tendrán cada uno de ellos con su fecha estipulada. De igual manera se les pidió la opinión de los promotores sobre como ven el movimiento de los productos en los puntos de venta, si la competencia vende más, que estrategias usan y si el tipo de bandeo que Lactosa Cereales – Ceteco usa es el correcto en la zona para agilizar su venta o si se debe de cambiar a otra estrategia. Al tener listo el cuadro general del mes, se fue enviado a la Gerente Comercial de la empresa por correo electrónico para tener la aprobación de las actividades propuestas.

Tabla 2 Plan general del mes de septiembre

Plan Promotores - septiembre'21						
Agosto	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
			1	2	3	4
Elvis Hernández			Reunión	Reunión	Día libre	Día Libre
Adán Gómez			Reunión	Reunión	Día Libre	Día Libre
	6	7	8	9	10	11
Elvis Hernández	Bandeo Local	Bandeo Local	Bandeo Los Valles	Bandeo Sta. Bárbara		Liquidar y cargar para gira
Adán Gómez	Bandeo Pto. Cortes	Bandeo Progreso	Día Libre	Bandeo Yoro, Sta. Rita, Morazán, Los Negritos.	Bandeo Yoro, Sta. Rita, Morazán, Los Negritos	Liquidar y cargar para gira.
	13	14	15	16	17	18
Elvis Hernández	Gira Atlántida	Gira Atlántida	Gira Atlántida	Gira Atlántida	Gira Atlántida	Gira Atlántida
Adán Gómez	Gira Occidente, Bandeo desalojo	Gira Occidente, Bandeo desalojo	Gira Occidente, Bandeo desalojo	Gira Occidente, Bandeo desalojo	Gira Occidente, Bandeo desalojo	Gira Occidente, Bandeo desalojo
	20	21	22	23	24	25
Elvis Hernández	Desalojo mayoreo local	Bandeo desalojo Taulabé, Sta. Cruz	Desalojo Colinas, Cofradía (Kevin)	Desalojo Cuyamel	Desalojo Ciruelo y La Flecha	Bandeo local
Adán Gómez	Bandeo local	Bandeo repaso Villanueva	Bandeo local	Bandeo local	Bandeo Local	Bandeo local
	27	28	29	30		
Elvis Hernández	Canasteo	Canasteo	Canasteo	Canasteo		
Adán Gómez	Desalojo	Desalojo	Desalojo	Desalojo		

Fuente: (Elaboración propia)

El segundo día del mes con los supervisores se realizo un cuadro más específico del plan de cada uno de los promotores. El plan por promotor detalla que zona se visitará, cuales son los puntos por visitar a la hora asignada y cual es el producto por bandear con su promoción. Cada punto visitado fue escogido de una manera estratégica al juntar los puestos más cercanos para hacer los recorridos más cortos.

Figura 5 Plan Personal de Promotores - Septiembre

Elvis Hernández					
Día	Plan	Zona	Puntos de venta visitados	Realización	Comentarios
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
6	Bandeo local	San Pedro Sula	Bodega Yulissy	08:00	3+1 Leche Caja 360g. - Arroz 6+1 Leche Caja 360g.- Avena 350g 24+1 leche Caja 360g. - Leche Caja 360g.
			Bodega M&M	09:00	
			Bodega Chacho	10:00	
			Surtidora La Confianza	11:00	
			Surtidora San Pedrana	13:00	
			Bodega Granos Mejía	14:00	
7	Bandeo local	San Pedro Sula	Bodega Hossana	15:00	
			Bodega Josué	16:00	
			La Fé	08:00	3+1 Leche Caja 360g. - Arroz 6+1 Leche Caja 360g.- Avena 350g 24+1 leche Caja 360g. - Leche Caja 360g.
			Cynthia	09:00	
			Alejandro	10:00	
			Carolina 1,2,3	11:00	
La Fanny	14:00				
Mezapeña	15:00				
8	Bandeo Los Valles	Azacualpa, Quimistán, Pinalaje	El Cacique	16:00	
			Bodega Yessica	10:00	
			Bodega Gálvez	13:00	
			Aquí Me Quedo	15:00	
			Despensa Familiar	16:00	
			Despensa Familiar	08:00	
9	Bandeo Sta. Bárbara	Santa Bárbara	Supermercado Exel	09:00	
			Bodega Caracol	10:00	
			Bodega Margoth	11:00	
			Bodega Sandra	13:00	
			Bodega Constitución	14:00	
			Bodega Gutiérrez	15:00	
			Bodega López	16:00	
			Bodega Elmer	17:00	
10	Local	San Pedro Sula	Cientes Central de Abastos	8:00-12:00 13:00-17:00	3+1 Leche Caja 360g. - Arroz 6+1 Leche Caja 360g.- Avena 350g 24+1 leche Caja 360g. - Leche Caja 360g.
			La Colonia	08:30	
13		Tela	Despensa Familiar	09:30	
			Maxi Despensa	10:30	
			Bodega Económica	11:30	
			Bodega Sureña	13:30	
			Súper Canales	15:30	
			Bodega San Antonio	08:30	
14		Ceiba	Bodega El Rey	09:30	
			Bodega Fúnez	10:30	
			Bodega Jireh	11:30	
			Bodega Diprovar	13:30	
			Bodega Letty	14:30	
			Casa Colorada	15:30	
15	Gira Atlántida	Olanchito	Súper Ramos	08:00	
			Leche Ent. Ins. 360g. - Jugó Sula 3+ Leche Ent. Bolsa 2.2g. - Tortillero 1+ Cre. Caja 350g. - Gallera Pozuelo	09:00	
			Despensa Familiar	10:00	
			Maxi Despensa	11:00	
			Comercial Lilly	08:30	
			Despensa Familiar	09:30	
16		Trujillo & Tocoa	Maxi Despensa	10:30	
			Los Negritos	11:30	
			Bodega Conchita	13:30	
			Bodega Castañeda	14:30	
			Despensa Familiar	08:00	
			Despensa Familiar	09:00	
17		Saba & Sonaguera	Supermercado La Balanza	10:00	
			Súper Alberto 1&2	11:00	
			Bodega Las Acacias	13:00	
			Bodega La Olanchana	14:00	
			Bodega Norlan	15:00	
			Bodega Mary	14:00	
VIAJE DE REGRESO					
DESALOJO MAYOREO LOCAL					
21	Bandeo desalojo Taulabé, Sta. Cruz	Taulabe & Sta. Cruz	Despensa Familiar Taulabe	08:00	
			Despensa Familiar Sta. Cruz	10:00	
			Bodega Elmer	13:00	
			Bodega El Carmen	15:00	
DESALOJO COLINA & COFRADÍA					
DESALOJO CUYAMEL					
DESALOJO EL CIRUELO & LA FLECHA					
25	Bandeo Local	San Pedro Sula	Bodega Yulissy	08:00	
			Bodega M&M	09:00	
			Bodega Chacho	10:00	
			Surtidora La Confianza	11:00	
			Surtidora San Pedrana	13:00	
			Bodega Josué	14:00	
CANASTEO					
CANASTEO					
CANASTEO					
CANASTEO					
CANASTEO					
Adán Gómez					
Día	Plan	ZONA	Puntos de venta visitados	Realización	Comentarios
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
REUNIÓN PLANIFICACIÓN DEL MES					
6	Bandeo Pto. Cortes	Puerto Cortes	Súper Barato 1,2,3&4	08:00	
			Despensa Familiar	13:00	
			Maxi Despensa	14:00	
			Súper Ocoetepeque	15:00	
			Abarrotería Las Flores	16:00	
			Despensa Familiar	08:00	
7	Bandeo El Progreso	El Progreso	Maxi Despensa	09:00	
			La Colonia 25 & 46	10:00	
			Bodega Erazo	11:00	
			Bodega Juárez	13:00	
			Bodega Riverera	14:00	
			Bodega Umanzor	15:00	
8			Deposito Umanzor	16:00	1+ Leche Ent. Bolsa 360g. - Toalla Húmeda 1+ Leche Ent. Bolsa 1600g. - Avena 3+ Leche Ent. Bolsa 2.2 - Tortillero 3+ Leche Ent. Bolsa 2.2g. - Tortillero 1+ Cre. Caja 350g. - Gallera Pozuelo
			DIA LIBRE		
9	Bandeo Yoro	Sta. Rita, Morazán.	Despensa Familiar Yoro	08:00	
			Supermarket 1&2	09:00	
			Bodega Giorgio	11:00	
			Abarrotería Nicol	13:00	
			Los Ángeles	14:00	
			Sarahi	15:00	
10		Yoro, Los Negritos	Bodega Nazareth	09:00	
			Robles Castañeda	10:00	
			Bodega Márquez	11:00	
LIQUIDAR Y CARGAR PARA GIRA					
13		Santa Rosa.	Despensa Familiar	08:00	
			Maxi Despensa	10:00	
			Mercadito La Despensa	11:00	
			Supermercado 20 Menos	13:00	
			Mini Súper Lidia 1&2	14:00	
			Súper Al Detalle	15:00	
14	Gira Occidente, Bandeó, desalojo.	San Marcos de Ocoetepeque	La Colonia	16:00	
			Abarrotería Katherine	16:30	
			Bodega Tabora	17:00	
			Mike 1&2	08:00	
			Econo Súper	10:00	
			Mini Súper Rivera	11:00	
15		Gracias & Lepaera	El Descuento	13:00	
			Bodega Urbina	14:00	
			Despensa Familiar	08:00	
			Mi Súper	09:00	
			Mini Súper Dinora	10:00	
			Mini Súper Alejandra	11:00	
16		Santa Rita, Copan Ruinas	Súper Alejandra	08:00	
			Mi Súper	09:00	
			Despensa Familiar	10:00	
			Abarrotería Nayelly	11:00	
			Bod. Al Punto de Compra	13:00	
			Bod. Alejandra	14:00	
17		La Entrada, Copan.	Súper Peña	08:00	
			Súper 5	09:00	
			Despensa Familiar	10:00	
			Maxi Despensa	11:00	
			Bodega William	13:00	
			Bodega Andrea	14:00	
18	Bandeo local	San Pedro Sula	Inversiones Alvarado	15:00	
			Abarrotería Markar	16:00	
VIAJE DE REGRESO					
20	Bandeo local	San Pedro Sula	Bodega Marisol	08:00	
			Bodega Fany	09:00	
			Envasadora Rodríguez	10:00	
			Bodega Menjivar	11:00	
21	Bandeo, repaso Villanueva	Villanueva	Maxi Despensa	08:00	
			Despensa Familiar	09:00	
			Bodega Albadania	10:00	
			Bodega Suazo	11:00	
22	Bandeo Local	San Pedro Sula	Distribuidora DiMar	08:00	
			El Carmen	09:00	
			Bodega Josué	10:00	
			Bodega Portillo	11:00	
23	Bandeo Local	San Pedro Sula	Cientes Central de Abastos	8:00-12:00 13:00-17:00	
			La Fé	08:00	
24	Bandeo local	San Pedro Sula	Cynthia	09:00	
			Alejandro	10:00	
			Carolina 1,2,3	11:00	
			Bodega Granos Mejía	08:00	
25	Bandeo Local	San Pedro Sula	Mezapeña	09:00	
			El Cacique	10:00	
			La Fanny	11:00	
			DESALOJO		
DESALOJO					
DESALOJO					
DESALOJO					
DESALOJO					

Fuente: (Elaboración propia)

Planificar esta actividad tomó un total de 4 horas y media, siendo detallada en la siguiente tabla:

Tabla 3 Reuniones para el plan mensual

<i>Reunión</i>	<i>Inicio</i>	<i>Final</i>	<i>Total</i>
<i>miércoles 01 de septiembre de 2021</i>	02:00:00	03:30:00	01:30:00
<i>jueves 02 de septiembre de 2021</i>	08:30:00	11:30:00	03:00:00
<u>Total</u>	-		<u>04:30:00</u>

Fuente: (Elaboración propia)

El sueldo mensual de un supervisor de área es de L.13,525.00 sin contar incentivos. El sueldo diario por los 26 días laborales del mes es de L.520.19, siendo a la hora L.65.02. Teniendo en cuenta el tiempo total que tomó hacer la planificación y el sueldo por hora de un supervisor, se realizó una tabla para tener el costo por hora la realización de esta actividad reflejada:

Tabla 4 Costo de la planeación

<i>Día</i>	<i>Horas por día</i>	<i>Costo por hora</i>
<i>miércoles 01 de septiembre de 2021</i>	1.5	L97.54
<i>jueves 02 de septiembre de 2021</i>	3	L195.07
<u>Total</u>		<u>L292.61</u>

Fuente: (Elaboración propia)

En la tabla se puede visualizar el costo con relación al tiempo total de la planeación de las actividades del mes es de L.292.61.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Rivas (2021) afirma que la necesidad de planear, esencialmente se deriva del hecho de que toda institución opera en un medio de constantes cambios. Por lo que se fue necesario hacer cuadros para cada promotor, especificando que lugares tienen que visitar y a que hora exactamente. Al hacer esta planificación fue siempre con el propósito de lograr todos los objetivos planteados de cada gira, asegurándose que cada punto sea visitado y no dejar ninguna zona desatendida. De igual forma, se hizo esta planificación rigurosa para que los supervisores y la gerente regional del norte estén al tanto de donde exactamente están los promotores.

El impacto de esta propuesta fue medido por medio del porcentaje de bandeo completado en cada punto de venta visitado en las agendas de los promotores, para esto, se realizó un cuadro por promotor, detallando el porcentaje de realización de cada actividad estipulada.

La tasa de éxito de esta planeación fue de 99.84%. El promotor Elvis Hernández (2021) menciona que: “El plan detallado fue fundamental para la realización de cada actividad ya que me facilitó la ruta y sabía cuánto tiempo debía estar en cada lugar”. El obtuvo una tasa de éxito del 100% ya que este cumplió con todo el plan detallado. En el caso de Adán Gómez, el plan mensual tuvo una tasa de 99.67% de éxito, ya que en el día 25 de septiembre, solo logró bandear el 74% de los productos planeados para la Bodega Granos Mejía. En esta bodega solo se logro bandear 46 productos de los 62 que se tenía planeado, por lo tanto, Elvis Hernández tuvo que terminar este bandeo ese mismo día por la tarde.

Tener un orden de las actividades es esencial para cada empresa ya que esto ayuda a alcanzar los objetivos que se tienen planeados, siempre contando que puede haber cambios que no estén a la mano de uno propio. El plan detallado por cada promotor fue de tanto agrado para la Gerente Regional del Norte por su tasa de éxito que ha decidido implementarlo para los siguientes meses, diciendo “Este plan fue una clave importante para la realización de cada actividad planeada” (T. García, comunicación personal, 2021).

Tabla 5 Promedio de éxito del plan

<i>Promotor</i>	<i>Tasa de éxito</i>
<i>Elvis Hernández</i>	100%
<i>Adán Gómez</i>	99.67%
<u>Promedio</u>	<u>99.84%</u>

Fuente: (Elaboración propia)

3.1.2. Propuesta 2: Estrategia de sampling

3.1.2.1. Antecedentes

El sampling es una técnica de marketing popular usada por varios años cuando se habla sobre promociones ya que “a los usuarios les encanta probar cosas nuevas, siempre que puedan hacerlo de un modo sencillo y fácil y siempre que sea gratis” (*Sampling, el poder de las muestras gratuitas como herramienta de marketing crece a través de Internet*, 2019). El sampling es una técnica ya usada por Ceteco al igual que las degustaciones, pero por cuestiones de higiene se pusieron en alto, limitando a que nuevos consumidores conozcan la marca y se interesen por el. El primer día del mes de septiembre se tuvo una reunión con todo el personal de Ceteco S.P.S. para planear la agenda del mes en la cual se les preguntó a los promotores sobre su opinión sobre las giras foráneas que ellos realizan, como ven las ventas de los competidores en relación con las ventas de la empresa y cuales estrategias están usando ellos en esos puntos de ventas. El promotor encargado de la gira de Atlántida el mes pasado comentó que hay un competidor de leche en polvo nuevo en el área de al detalle que consta de las líneas de Wal-Mart y las Colonias que es bastante fuerte, siendo la marca “Pratilac” del Molino Harinero Sula ya que ellos utilizan la estrategia de degustaciones.

Las ventas de Ceteco en el departamento de Colón en los últimos meses han sido bajas por la preferencia de los consumidores por la nueva marca del Molino Harinero Sula, siendo las ventas del 20 al 25 de septiembre de este año reflejada en la siguiente tabla:

Tabla 6 Ventas 20-25 de septiembre - 2021

Semana 20 - 25 de septiembre, 2021											
Suma de Unidades	Presentación	Crec.				Deslactosada	Inst. Bolsa	Inst. Caja	Inst. Lata	Inst. Sula	Total, general
		Crec. 1+ Bolsa	Crec. 1+ Lata	Crec. 3+ Bolsa	Crec. 3+ Lata						
Supermercado	Zona										
Despensa Familiar	Olanchito	7	8	7	7	2	5	2	4	3	45
	Saba	5	4	3	7	1	6	1		1	28
	Sonaguera	9	1	4	1	1	9	5	6	2	38
	Tocoa	7	3	4	10	1	6	8	6	3	48
Total, Despensa Familiar		28	16	18	25	5	26	16	16	9	159

La Colonia	Olanchito	19	2	5	7	10	10		3	1	57
	Tocoa	8	7	5	2	7	10	4	8	2	53
Total, La Colonia		27	9	10	9	17	20	4	11	3	110
Maxi Despensa	Olanchito	7	4	3	8	3	5	7	2	3	42
	Tocoa	7	3	4	10	1	6	8	6	3	48
Total, Maxi Despensa		14	7	7	18	4	11	15	8	6	90
Total, general		69	32	35	52	26	57	35	35	18	359

Fuente: (Elaboración propia).

La última fecha que se realizó una actividad de sampling en la gira de Atlántida fue la semana del 20 al 25 de enero del año 2020 con las ventas de estas fechas siendo:

Tabla 7 Ventas 20-25 de enero -2020

Semana 20 - 25 enero, 2020											
Suma de Unidades	Presentación	Crec. 1+ Bolsa	Crec. 1+ Lata	Crec. 3+ Bolsa	Crec. 3+ Lata	Deslactosada	Inst. Bolsa	Inst. Caja	Inst. Lata	Inst. Sula	Total, general
Despensa Familiar	Olanchito	6	8	5	3	1	13	5	8	7	56
	Saba	5	7	8	6	3	8	5	3	2	47
	Sonaguera	10	7	3	6	2	9	3	5	4	49
	Tocoa	7	3	6	7	1	11	6	5	8	54
Total, Despensa Familiar		28	25	22	22	7	41	19	21	21	206
La Colonia	Olanchito	5	10	8	3	3	10	7	7	6	59
	Tocoa	9	6	8	8	5	11	6	7	3	63
Total, La Colonia		14	16	16	11	8	21	13	14	9	122
Maxi Despensa	Olanchito	9	6	6	10	4	7	5	7	4	58
	Tocoa	11	7	5	7	4	8	3	4	4	53
Total, Maxi Despensa		20	13	11	17	8	15	8	11	8	111
Total, general		62	54	49	50	23	77	40	46	38	439

Fuente: (Elaboración propia).

Tabla 8 Comparación de ventas

<i>Año</i>	<i>Olanchito</i>	<i>Tocoa</i>	<i>Sonaguera</i>	<i>Saba</i>
<i>20-25 de enero, 2020</i>	173	170	49	47
<i>20-25 de septiembre, 2021</i>	144	155	39	28
<u>Tasa de diferencia</u>	<u>-20.14%</u>	<u>-9.68%</u>	<u>-25.64%</u>	<u>-67.86%</u>

Fuente: (Elaboración propia).

Como se puede observar en la tabla superior, las ventas hechas en la semana que se hizo actividad de muestras gratis fueron mayores que el de la semana que no se hizo ninguna actividad.

Al ver que un competidor esta ganando terreno que pertenecía a Ceteco se propuso volver a las actividades de sampling ya que la empresa se puede beneficiar de esta propuesta al hacer que los clientes se familiaricen con el producto y así poder influir en una futura compra.

3.1.2.2. Descripción de la propuesta

“Los eventos y las exposiciones son ocasiones únicas para dar un fuerte impulso a su marca” (González, 2018). Se propuso hacer estrategias de degustaciones, pero por miedo del rechazo de los compradores y queriendo seguir las medidas de seguridad se opto por hacer actividades de sampling en las líneas de Wal-Mart que constan de Maxi Despensa y Despensa Familiar y Las Colonias que se surten en los puntos de ventas que se ven en la gira de Atlántida, enfocándose en el departamento de Colón.

Primeramente, se necesito hacer un conteo de todas las Maxi Despensa, Despensa Familiar y La Colonia en el departamento de Colón que se surten.

Tabla 9 Total de Supermercados para actividad

	<i>Olanchito</i>	<i>Tocoa</i>	<i>Sonaguera</i>	<i>Saba</i>	<i>Total</i>
<i>La Colonia</i>	1	1			2
<i>Despensa Familiar</i>	1	1	1	1	4
<i>Maxi Despensa</i>	1	1			2
<u>Total</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>8</u>

Fuente: (Elaboración propia)

En total serían 8 puestos de ventas donde se estaría haciendo esta actividad, en Olanchito sería en La Colonia, Despensa Familiar y Maxi Despensa; en Tocoa La Colonia, Despensa Familiar y Maxi Despensa; ya en Sonaguera y Saba solo sería en la Despensa Familiar.

Los productos para dar en esta actividad serían la Leche Entera Instantánea de 34g. y la Leche Crecimiento 1+ de 34g. ya que son las presentaciones con menos gramaje que Ceteco tiene. Como son ocho lugares que se planea dar muestras, se le solicitaría a Lactosa Cereales Tegucigalpa mandar dos cajas por presentación. Cada caja trae 12 ristas de 12 unidades cada una, siendo un total de 576 unidades para dar como muestra, que se distribuirían en 8 partes para dar 72 muestras en cada punto de venta. Estas muestras serían dadas los días que los promotores tengan planeado visitar los puntos de venta para la gira de Atlántida en octubre si Lactosa Cereales - Ceteco Tegucigalpa aprueba.

Para esta actividad se necesitaría un stand de exhibición para dar las muestras y la creación del diseño de este. Mateos (2020) menciona que un stand de exhibición creativo ofrece varias ventajas a las empresas, desde mostrar su marca hasta traer un mayor número de visitantes. En vista de esto se diseñó un stand de exhibición alucinando la marca de Ceteco con su logo y sus colores.

Figura 7 Diseño de stand de exhibición



Fuente: (Elaboración propia)

Teniendo el diseño listo, se realizó una cotización en Paper Depot sobre los costos para comprar el stand y la impresión del diseño. Se escogió este establecimiento ya que es el lugar de

confianza donde el área de mercadeo de Surtidora Internacional manda hacer sus impresiones para sus actividades. Ver en *anexo 12* cotización de Paper Depot.

Tabla 10 Cotización stand de exhibición – Paper Depot

Cotización stand de exhibición - Paper Depot		
<i>Descripción</i>	<i>Precio Unid.</i>	<i>Valor Total</i>
<i>Stand de presentación rectangular</i>	L2,816.07	L2,816.07
<i>Mano de obra</i>	L55.50	L55.50
<i>Pie Cuad. De vinil matte</i>	L16.10	L.322.00
<i>Sub Total</i>		L3,193.57
<i>Impuestos</i>		L479.04
Total	-	<u>L3,672.61</u>

Fuente: (Elaboración propia)

El plan para poner en marcha esta actividad es pedir la aprobación a la gerente comercial de Lacthosa Cereales – Ceteco de esta actividad para el mes de octubre, si se aprueba se solicita las 4 cajas a Lacthosa que son enviadas desde la planta de Tegucigalpa. Mientras se espera el producto, Surtidora Internacional prestaría las cajas por requisición y las entregaría a Ceteco S.P.S. para su distribución en la gira de Atlántida. Posteriormente se recibiría las cajas de Lacthosa para ser cancelado el debito en Surtidora y así elaborar una nota de crédito.

Las cajas serían dadas gratis a Ceteco S.P.S ya que es para dar muestras, pero el costo de los productos a Lacthosa Cereales para realizar esta actividad se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 11 Costo cajas de muestra

<i>Cajas</i>	<i>Producto</i>	<i>Precio/Caja</i>	<i>Total</i>
2	Leche Entera Inst.	L586.08	L1,172.16
2	Crec. 1+	L648.00	L1,296.00
	Total		<u>L2,468.16</u>

Fuente: (Elaboración propia)

El costo por unidad de la rista Inst. es de L.4.07 y la de 1+ Crec. Es de L.4.50. La caja de Leche Entera Instantánea tiene un costo L.586.08 y la de Crecimiento 1+ L.648.00, siendo un total de L.2,468.16 para poder llevar acabo esta actividad.

El costo total de esta actividad incluyendo el stand de exhibición y las cajas de muestra se ve reflejado en la tabla de abajo:

Tabla 12 Costo total de actividad sampling

Costo actividad de sampling	
Stand de exhibición	L3,674.61
Cajas de muestras	L2,468.16
<u>Costo total</u>	<u>L6,142.77</u>

Fuente: (Elaboración propia)

3.1.2.3. Impacto de la propuesta

Méndez (2021) afirma “El dar algo “*gratis*”, como un producto, aumenta automáticamente la percepción positiva del consumidor hacia él. Esto, porque mentalmente le añade un valor extra a ese “*regalo*” que ha conseguido”. El objetivo primordial de esta actividad es que el consumidor lleve la muestra gratis a su hogar y que mire la bolsa de leche en polvo Ceteco todos los días hasta que lo consuma, quedando grabado en su mente la marca para poder estimular una compra en el futuro. A toda persona le gusta recibir algo gratis, aun cuando no haya hecho una compra ya que “sienten que le han sacado provecho a la visita al supermercado” (Angulo, 2016).

Para medir el impacto que esta propuesta puede llegar a tener se realizó la proyección de ventas que Ceteco tendría al final del mes de septiembre en el departamento de Colón. Las ventas hasta el 25 de septiembre en el departamento de Colón fueron de 1,077 unidades. Para tener la venta promedio diaria, se dividió las ventas al 25 de septiembre por 22, siendo los días hábiles hasta el momento. La proyección de ventas al 30 de septiembre fue de 1,273 unidades, este se obtuvo al multiplicar la venta promedio diaria por los días hábiles del mes, siendo 26.

Tabla 13 Proyección de ventas al 30 de septiembre

	22	26
Ventas al 25 de septiembre	Venta promedio diaria	Proyección al 30 de septiembre
1,077	49	1,273

Fuente: (Elaboración propia)

De igual forma se hizo una proyección de ventas a final del mes de septiembre si esta hubiera tenido una semana de sampling. Para obtener las ventas al 25 de septiembre, se sumaron las ventas de las primeras 2 semanas del mes y se multiplicó las ventas de la tercera semana con el porcentaje de diferencia con las ventas del 20 al 25 de enero del 2020 para después sumar la venta real con la diferencia. La proyección de las ventas total de septiembre si se hubiera hecho una actividad de sampling es la siguiente:

Tabla 14 *Proyección de ventas al 30 de septiembre con actividad de sampling*

	22	26
Ventas al 25 de septiembre	Venta promedio diaria	Proyección al 30 de septiembre
1,235	56	1,460

Fuente: (Elaboración propia)

Como se puede observar en la tabla inferior, las ventas de Ceteco en el departamento de Colón hubieran aumentado en un 12.79% si se hubiera aplicado una actividad de sampling en los puntos de ventas de este sector.

Tabla 15 *Tasa de comparación de ventar al 30 de septiembre*

<i>Proyección al 30 de septiembre</i>	1,460
<i>Proyección al 30 de septiembre</i>	1,273
<u>Tasa de comparación</u>	<u>12.79%</u>

Fuente: (Elaboración propia)

4. Capítulo IV

4.1. Conclusiones

- Después de reflexionar sobre las actividades realizadas y los conocimientos adquiridos, se puede comprender mejor la importancia de la práctica profesional de cada alumno. Como resultado de esto, fue posible tener un mejor conocimiento del funcionamiento de los procesos de Lacthosa Cereales – Ceteco.
- Se llegó a conocer el ambiente laboral de Lacthosa Cereales – Ceteco gracias a una variedad de eventos tanto dentro y fuera del departamento de Ventas y Promociones. Esto se logró mediante actividades como la creación y monitoreo de bandeo, la elaboración de cuadros comparativos de gastos, y cuadros de detalle de compras y seguimiento de inventario de producto. Fue posible conocer los numerosos procedimientos necesarios para llevar a cabo estas operaciones.
- Cada una de las habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Administración Industrial y de Negocios se puso en práctica al crear una propuesta para mejorar las ventas mediante la implementación de una actividad de muestreo o *sampling* en los puntos de venta asignados a la próxima gira por Atlántida, con el objetivo de incrementar el posicionamiento de la marca en esa región.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendación para la empresa

- Se recomienda a la empresa Lacthosa Cereales – Ceteco S.P.S buscar cierta dependencia de Ceteco Tegucigalpa para poder agilizar los procesos y no tener demoras en cuanto a sus actividades.
- Se recomienda a la empresa Lacthosa Cereales – Ceteco mantener en sus planes mensuales actividades en los supermercados como *muestras* o *samplings* para tener mayor alcance en los puntos de venta.
- Se recomienda a la empresa Lacthosa Cereales – Ceteco mantener a su personal actualizado sobre las tecnologías de Microsoft para que puedan operar de manera más eficiente.

4.2.2. Recomendación para la universidad

- Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana crear más programas para alentar a sus estudiantes a participar en pasantías a lo largo de sus estudios universitarios con el propósito que obtengan más experiencia en cómo se utilizan los distintos conocimientos adquiridos en el sector laboral de su carrera, de modo que cuando lleguen a su práctica profesional, ya cuenten con experiencia previa para asistirlos.
- Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana tener convenios con empresas para facilitar la búsqueda de práctica profesional a los estudiantes.

4.2.3. Recomendación para los estudiantes

- Se recomienda a los estudiantes escoger sabiamente el lugar donde hará su práctica profesional. Se debe de elegir un lugar donde encaje con sus valores y se sienta en un ambiente seguro para asegurar que de su mejor desempeño.
- Se recomienda a los estudiantes ser responsables y proactivos al estar realizando su práctica profesional. Hacer todas las actividades asignadas de forma diligente y con mente abierta con el propósito de demostrar su profesionalismo. De igual forma ser respetuoso con el establecimiento y los colaboradores que lo recibió con manos abiertas.
- Se recomienda a los estudiante buscar maneras de reinventarse, de seguir estudiando y buscar oportunidades que le permitan crecer académicamente como profesional ya que esto le puede abrir puertas para el futuro.

Referencias Bibliográficas

- Angulo, D. (2016). Sampling: La táctica que siempre funciona en el retail. *Revista PyM*. <https://revistapym.com.co/destacados/sampling-t-ctica-que-siempre-funciona-retail-se-basa-reciprocidad>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.). *Impulsador, impulsadora* | *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 7 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/impulsador>
- Boquin, K. (2021). *Desalojo* [Comunicación personal].
- Caja chica*. (s. f.). Economipedia. Recuperado 1 de septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/caja-chica.html>
- Caja Chica.xlsx*. (s. f.).
- Ceteco. (s. f.). *Mundo Ceteco*. Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://demo.mundoceteco.com/ceteco/>
- Control de Ventas: Qué es yCuál es su Importancia*. (s. f.). Salesforce.com. Recuperado 31 de agosto de 2021, de <https://www.salesforce.com/mx/products/sales-cloud/todo-sobre-ventas/control-de-ventas/>
- CONTROLES DE INVENTARIO SEMANAL - CETECO.xlsx*. (s. f.).
- Definición de viáticos*. (2015). <https://actualicese.com/definicion-de-viaticos/>
- El especialista: Vinculando clientes*. (s. f.). La Nación. Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://www.nacion.com/economia/el-especialista-vinculando-clientes/T73NBF6ZTBHABGNG57PK5TXUAA/story/>
- García, T. (2021). *Comentario Personal* [Comunicación personal].
- González, N. (2018, junio 14). 10 Consejos de diseño de stand de exposición. *Marketeros de Hoy*. <https://marketerosdehoy.com/marketing-digital/consejos-diseno-stand-exposicion/>
- Lacthosa Cereales. (s. f.). *Código de Ética*.
- Lacthosa Ceteco*. (s. f.).
- Liquidación—Definición, qué es y concepto*. (s. f.). Economipedia. Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/liquidacion.html>
- Manual-de-sostenibilidad-lacthosa-2016-2017.pdf*. (s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2021, de

<https://www.lacthosa.com/wp-content/uploads/2019/01/manual-de-sostenibilidad-lacthosa-2016-2017.pdf>

Martínez, S. (2019, abril 10). Control de inventario: ¿qué es y cuál es su importancia? *Jasmin Software*. <https://www.jasminsoftware.es/blog/control-de-inventario/>

Mateos, E. A. (2020). *10 razones y consejos para un stand único*. decoracion-de-stands. <https://www.decoraciondestands.com/post/consejos-para-stands-unicos>

Méndez, R. (2021). El poder de la palabra GRATIS en la mente del consumidor. *BELOW THE LINE, RETAIL, PROMOCIONES | Revista InformaBTL*. <https://www.informabtl.com/el-poder-de-la-palabra-gratis-en-la-mente-del-consumidor/>

NS POS - *¿Cómo llevar el control de ventas de mi negocio?* (s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://nsposweb.com/blog/como-llevar-el-control-de-ventas-de-mi-negocio>

Paz Peralta, M. (s. f.). *¿Cuál es la importancia de la planificación en tu emprendimiento?* | Programa CreceMujer—BancoEstado. Recuperado 2 de septiembre de 2021, de <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacion-en-tu-emprendimiento>

PricewaterhouseCoopers. (s. f.). *Asesoría en la creación de la función de Auditoría Interna*. PwC. Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/asesoria-en-la-creacion-de-un-efectivo-departamento-de-auditoria-interna.html>

¿Qué es una góndola y cuáles son sus principales características? (s. f.). Productos JM Villegas. Recuperado 20 de agosto de 2021, de <https://www.jmvillegas.mx/blogs/jm-villegas/que-es-una-gondola-y-cuales-son-sus-principales-caracteristicas>

Reyes, V. (2021). *Canasteo* [Comunicación personal].

Rindegastos. (s. f.). *La importancia del manejo adecuado de caja chica en las empresas*. Recuperado 1 de septiembre de 2021, de <https://blog.rindegastos.com/caja-chica-la-importancia-del-manejo-adecuado-en-las-empresas>

Sampling, el poder de las muestras gratuitas como herramienta de marketing crece a través de Internet. (2019). PuroMarketing. <https://www.puromarketing.com/23/32906/sampling-poder-muestras-gratuitas-como-herramienta-marketing-crece-traves-internet.html>

Sánchez, S. (s. f.). *Qué es Sampling: Definición, ventajas de aplicarlo y ejemplos*. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de <https://aulacm.com/que-es/sampling-definicion-ejemplos/>

Trillo, C. (2020, mayo 24). *Estrategias De Promoción: Cómo Promocionar Mi Negocio [2021]*. <https://www.evinex.com/es/estrategias-de-promocion/>

Glosario

Bandeo: acción de vinculación ofreciendo un producto más barato si se compra junto con otro, se llama bandeo porque ambos productos se unen con una banda (liga o cinta adhesiva). (*El especialista*, s. f.)

Caja Chica: es el conjunto de efectivo de una empresa destinado a cubrir requerimientos extraordinarios y urgentes en el corto plazo, normalmente de pequeños montos. (*Caja chica*, s. f.)

Canasteo: Venta de unidades en negocios pequeños en el mercado. (V. Reyes, comunicación personal, 2021)

Desalojo: Venta de cajas en bodegas foráneas que no atiende Surtidora Internacional. (K. Boquín, comunicación personal, 2021)

Impulsadora: Persona que se encarga de la promoción de un artículo en un establecimiento comercial. (ASALE & RAE, s. f.)

Liquidaciones: consiste en la venta del inventario o de los activos de una empresa con el fin de obtener efectivo rápidamente. (*Liquidación - Definición, qué es y concepto*, s. f.)

Góndolas: son el mobiliario creado para los puntos de venta, desde un minisúper hasta una tienda departamental. (*¿Qué es una góndola y cuáles son sus principales características?*, s. f.)

Sampling: estrategia que consiste en ofrecer muestras gratuitas de algún producto o servicio a clientes potenciales. (Sánchez, s. f.)

Viáticos: sumas de dinero que el empleador reconoce a los trabajadores para cubrir los gastos en que estos incurren para el cumplimiento de sus funciones fuera de la sede habitual del trabajo. (*Definición de viáticos*, 2015)

Anexos

Anexo 1: Presentación leche entera en polvo instantánea en bolsa.



Anexo 2: Presentación leche entera en polvo instantánea en la caja.



Anexo 3: Presentación leche entera en polvo instantánea en lata.



Anexo 4: Presentación de Crecimiento 1+ en lata.



Anexo 5: Presentación de Crecimiento 1+ en bolsa.



Anexo 6: Presentación de Crecimiento 3+ en lata.



Anexo 7: Presentación de Crecimiento 3+ en bolsa.



Anexo 8: Presentación leche deslactosada.



Anexo 9: Sección de CETECO en Surtidora Internacional en San Pedro Sula (SISA)



Anexo 10: Bando de Arroz Progreso en Cofradía.



Anexo 11: Bando de toalla húmeda All Star en Cofradía.



Anexo 12: Cotización Paper Depot

Cotizaciones: ventas@paperdepotn.com COTIZACION Fecha: 04/09/2021
Diseño Grafico: arte1@paperdepotn.com PAPER DEPOT/CONSTRUDEPOT Cotización: 127194
CONTADO S.A de C.V. Tel: (504) 2555-2800
RTN06015011436526 Avenida Circunvalación, Bo. Los Andes, CEL: (504) 9460-7561
8 y 9 Calle N.O. San Pedro Sula, Cortés

Los cheques deben de ser emitidos y certificados a nombre de Paper Depot S.A. DE C.V.

Ciente DE/INSE Vendedor: Grecia Jasmin Gonzalez Pinto

RTN	Cantidad	Código	Descripcion	Modo	Precio Unidad	% Descuento	Precio tras descuento	Valor Total
	20	PLOTT-MI-3M	PIE CUAD DE VINIL BIGRIS MATTE	L	16.10	0.00	16.10	322.00
	1	HT-PT-A1	STAND DE PRESENTACION RECTANGULAR	L	2,816.07	0.00	2,816.07	2,816.07
	1	MANO-CBPA	MANO DE CBPA	L	55.50	0.00	55.50	55.50

***** Última Línea *****

STAND PUBLICITARIO CON IMPRESION INCLUIDA	Sub Total	3,193.57
Firma		478.04
		672.61

COTIZACION
PRECIO SUJETO A CAMBIO SIN PREVIO AVISO
PAPER DEPOT/
Centro de Cotización - Paper Depot S.A. de C.V. - Cortés y Sula