

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**LA CASA NOBLE S.A.**

**SUSTENTADO POR:**

**ANAY JACKELINE MEJIA AMAYA**

**21811004**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS.**

**HONDURAS, C.A**

**JUNIO, 2021**

## Índice

Índice de Ilustraciones.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen Ejecutivo .....	IV
Introducción.....	VI
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
1.2.4 Valores .....	2
1.2.5 Organigrama.....	2
2. Capítulo II.....	3
2.1 Actividades Realizadas en la Empresa .....	3
2.1.1 Análisis en el departamento de ventas.....	3
2.1.2 Documentación para el proceso de importación en aduana .....	4
2.1.3 Descarga y revisión de contenedores.....	5
2.1.4 Manejo de las plataformas de la empresa .....	6
2.1.5 Orden de envíos con Rápido Cargo .....	7
3. Capítulo III .....	10
3.1 Propuesta de mejora implementada.....	10
3.1.1 Sistema de entrada limpia para la empresa The Box .....	10
3.2 Propuesta de mejora .....	14

3.2.1 Estructuración o modificación de las Plataformas de The Box .....	14
4. Capítulo IV .....	19
Conclusiones .....	19
Recomendaciones .....	20
Recomendaciones para la empresa .....	20
Recomendaciones para la institución .....	20
Recomendaciones para los estudiantes .....	20
Bibliografía.....	21
Glosario .....	22
Anexos.....	23

## **Índice de Ilustraciones**

Ilustración Organigrama de la empresa 1 .....	2
Ilustración 2 Ejemplo de mejora The Box 1 .....	15
Ilustración 3 página de facebook The Box 1 .....	16
Ilustración 4 Página Instagram The Box 1 .....	17

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel Mejía y Maritza Amaya, quienes han dedicado todos sus esfuerzos en poder darme una buena educación, alentándome a poder dar mi máximo esfuerzo en cada una de mis actividades tareas realizadas dentro de mi periodo como estudiante universitario. A mi madre por ser siempre ese sustento, creyendo en mis capacidades y ayudándome a tomar buenas decisiones; mi padre por siempre ser mi maestro de vida. Gracias a ellos he logrado convertirme en la persona que soy hoy en día, creciendo tanto en mi vida profesional como personal.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecerle a Dios por sus bendiciones dentro de mi periodo como estudiante universitario. Al poder guiarme siempre en el camino adecuado para poder cumplir mis metas y objetivos, dándome sabiduría, entendimiento, capacidades, competencias y habilidades para poder cumplir este logro de mi vida.

A mi abuela pues siendo como una segunda madre para mi le agradezco por siempre estar para mí y apoyarme sin importar nada. Mi abuelo por sus consejos de experiencia y ser un ejemplo de vida alentándome a poder ser una mujer honrada en mis trabajos. A mi familia, por su apoyo incondicional para lograr esta meta, pues siempre mostrando que sin importar que pase en el camino no debo de rendirme, debo mantenerme fuerte y persistente para conseguir mis logros.

Agradezco a mis compañeros y amigos, con las personas que compartí momentos de alegrías, estrés y muchas emociones durante mi vida universitaria, creando memorias inolvidables, pero sobre todo por siempre estar ahí para mí cuando más lo necesitaba.

A The Box Hn por darme la oportunidad de poder realizar mi práctica profesional con ellos y sobre todo por dejarme formar parte de un equipo en el cual me enseñaron lo que es la vida en el mundo profesional.

A mis docentes y cada uno de mis formadores en la universidad, quienes se esforzaron en poder ayudarme a dar lo mejor de mí y poder alentarme a llegar al punto en el que me encuentro. Gracias por sus enseñanzas, sus conocimientos y dedicación he logrado culminar una meta más en mi vida.

Agradezco a todas las personas presentes en mi vida que estuvieron acompañándome durante mi periodo universitario, puesto a que este logro no sería realidad sin su apoyo y cariño.

## Resumen Ejecutivo

En Honduras la industria de la manufactura se constituye como el principal sector de exportación, uno de los mayores generadores de valor agregado nacional y uno de los principales generadores de empleo. Dentro de ésta actividad operan 19 empresas textiles de un total de 273 empresas maquiladoras en el país. El rubro textil genera alrededor de 11,200 empleos y el campo manufacturero unos 83,000 empleos. La participación de la actividad maquiladora en el PIB de forma directa se sitúa en el 7% y de forma indirecta un 29%.

Mediante la implementación de la metodología de producción más limpia se mejora la competitividad de las empresas hondureñas productoras de textiles y dedicadas a la confección, en los procesos productivos, productos y servicios. Este sistema permite incrementar la eficiencia y la rentabilidad del rubro, previniendo a su vez la contaminación del ambiente. (CNPML, 2021)

En Honduras el rubro textilero es uno de los más importantes, puesto a que llegan a exportar en cantidades, pero, así como se exporta se importa. Dentro de empresas que llegan a importar se cuenta con The Box Hn, el cual su corebusiness es poder importar cajas de ropa desde Canadá de excelente calidad para la venta hacia mayoristas de ropa o minoristas de ropa. Cuando se define un mayorista son negocios con la capacidad de poder adquirir paquetes grandes y poder venderlo hacia minoristas para que ellos puedan ofrecerlo a los consumidores finales. Siendo así The Box cuenta con otro tipo de modelo de negocio el cual es la venta de cajas de ropa a minoristas con el propósito de crear esa confianza con ellos y poder cumplir con la visión de la empresa, ser reconocidos como la primera opción en venta de productos de consumo masivo del país, dentro del rubro de traer cajas de ropa desde Canadá en excelente calidad. (página the box , 2021)

De igual forma, The Box es uno de los pilares de emprendimiento dentro del rubro de la ropa en Honduras, puesto a que contienen oportunidades para esas personas que quieran emprender dentro del rubro de la venta de ropa americana, siendo el término utilizado en Honduras. Y como se había explicado anteriormente The Box logra poder ofrecer dos tipos de modelos de negocios, la venta para mayoristas y la venta para minoristas. Siendo así, The Box apoya al emprendedor hondureño que se motiva a poder entrar al rubro de la venta de ropa.

The Box trata de poder invertir en hondureño emprendedor es por ello que se centran en lograr un excelente trabajo para ofrecer un excelente servicio, desde la revisión y descargas de contenedores de ropa, el orden de envíos de paquetes a clientes, la parte logística, sobre todo, y la distribución de las ventas realizadas y la continua mejora en las plataformas de la empresa.

Entonces como mi propuesta de mejora implementada considero que The Box tiene un gran potencial dentro del mercado hondureño por la calidad que ofrece, es por ello que implemente un nuevo sistema para las ventas, siendo así creando un análisis de nuestro mercado, segmentándolo para crear un mejor contenido en las publicaciones para obtener mercado. Y lograr tener una entrada limpia para las ventas.

De igual forma, como propuesta de mejora lograr poder cambiar el sistema de las plataformas de la empresa, puesto a que su plataforma es su martillo para poder trabajar, al mejorar tanto su página web como sus métodos de distribución es algo clave para la empresa.



## Introducción

En Honduras existe una variedad de formas de poder adquirir ropa, pues existen empresas donde se dedican a poder vender ropa usada, pero de calidad, traída desde Estado Unidos. Puesto a que la población hondureña la mayoría suele ser personas con pocos recursos para poder adquirir ropa para sus familiares, hay negocios donde su principal fuente de ingresos es poder traer ropa americana usada, pero de buena calidad o sencillamente ropa usada de calidad para poder ofrecer al mercado hondureño. Siendo así un nuevo método de negocio e incluso una nueva forma en donde las familias hondureñas pueden adquirir ropa a un precio más accesible y de buena calidad.

En Casa Noble S.A, ha podido afrontar la situación de la pandemia del Covid-19 pudiendo crear un nuevo sistema de negocios logrando tener nuevos clientes e incluso nuevos negocios. Esta iniciativa que nació denominada The Box ha venido a cambiar la forma en como la empresa realiza sus ventas y negocios. Siendo parte de esta poder vender a emprendedores hondureños que quieran invertir en ropa usada para poder generar ingresos. Logrando ofrecer productos como la ropa, calzados, misceláneos e incluso juguetes para la venta de mayoreo.

Casa Noble ofrece una gran variedad de productos, es por ello que durante mi periodo realizando mi práctica profesional desempeñándome en las áreas de importación y administración realizando actividades para la mejora continua en sus procesos de ventas e importaciones.

En el presente informe cuenta con cuatro capítulos donde se especifica lo siguiente:

- Capítulo I: se detalla los objetivos de las prácticas profesionales, tanto objetivo general como objetivo específico y sobre todo una breve descripción de la empresa.
- Capítulo II: se presentan las actividades realizadas durante la elaboración de la práctica profesional.
- Capítulo III: se detallan las propuestas de mejora para la empresa Casa Noble.
- Capítulo IV: se presentan tanto las conclusiones finales de la práctica profesional como recomendaciones para la empresa, institución y estudiantes de la institución.

## **1. Capítulo I**

En el capítulo 1 se detallará los objetivos, tanto general como específico, que se quieren lograr durante mi periodo realizando la práctica profesional con Casa Noble. De igual forma, se presenta una breve descripción de datos de la empresa, con el fin de conocer el rubro a la que se dedica.

### **1.1 Objetivos de la práctica profesional**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Analizar e identificar mejoras en el comportamiento de las plataformas de la empresa en las que se me ha solicitado desempeñar, con el fin de ir presentando ideas para mejoras y agilidad al comercializar, reduciendo costos sin afectar el proceso que se lleva actualmente.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar lineamientos concretos en procesos de producción.
- Identificar cuáles son las causas de retrasos en el área de producción.
- Ejecutar una propuesta de mejora en el área de ventas.

### **1.2 Datos generales de la empresa**

#### **1.2.1 Reseña Histórica**

La casa noble fue fundada en el año 2007, vendiendo productos tradicionales de ropa usada con algunas pequeñas diferencias que nos distinguían del resto de los competidores, pero en el 2017 por una preocupación que sucedió en el mercado nuestro y viéndonos avasallados por capitales frescos de empresas extranjeras dedicadas al mismo rubro con competencias incluso desleales, decidimos innovar y cambiar todo el concepto de cómo vender ropa usada en una manera profesional, haciendo una inversión en nuestra planta no solamente en las instalaciones físicas, para mayores comodidades de nuestros clientes diseñando una espectacular sala de ventas dotada con un servicio de primera clase, incluyendo una cocina para una atención distinguida en una amplia sala acondicionada y un diseño vanguardista y así mismo dotando la empresa con desarrollo tecnológico de punta para un mejor control de nuestros inventarios en un ambiente profesional, desarrollando la venta totalmente digital y cubriendo todo el mercado nacional con un concepto de crecimiento innovador, nuestro diseño de embalaje profesional nos acapara la atención internacional con ofertas de Chile, Guatemala, Bolivia, Miami, interesados en invertir en el

concepto que desarrollamos exitosamente ahora con el nombre THE BOX como marca registrada. (TheBoxHn, 2021)

### 1.2.2 Misión

Atender las necesidades de nuestros clientes, empleados y comunidad a través de los mejores productos y un servicio de calidad procurando el bienestar y progreso mutuo. (TheBoxHn, 2021)

### 1.2.3 Visión

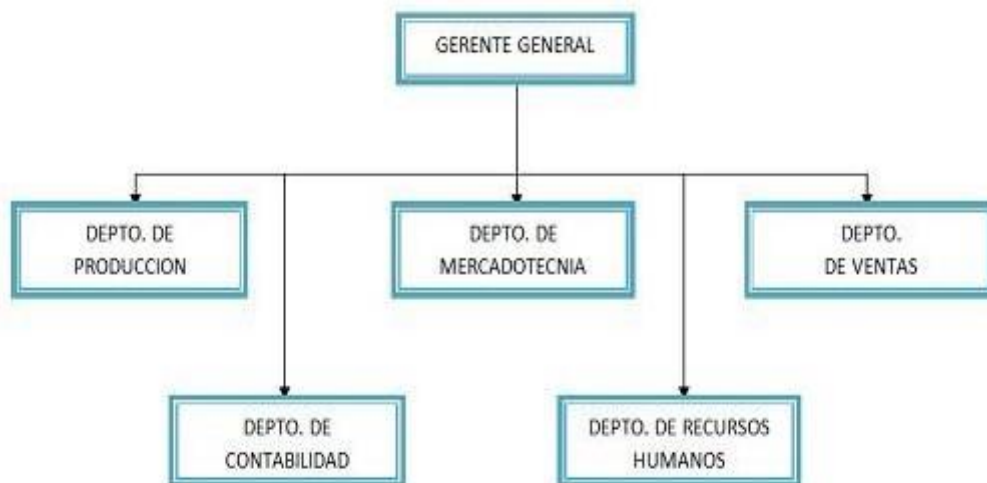
Ser reconocidos como la primera opción en venta de productos de consumo masivo del país. (TheBoxHn, 2021)

### 1.2.4 Valores

- Honestidad: Promover la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y credibilidad como empresa e individuos
- Lealtad: Capacidad para ser agradecidos y fieles a la organización para la cual laboramos y a nuestros propios principios, generando un compromiso mutuo.
- Orden y Disciplina: Cumplir con nuestros compromisos de manera eficaz, eficiente y ordenada para facilitar el logro de objetivos y metas en el trabajo.
- Trabajo en equipo: Trabajamos como individuos buscando un bien en común, juntos somos más fuertes.

### 1.2.5 Organigrama

*Ilustración Organigrama de la empresa 1*



(TheBoxHn, 2021)

## **2. Capítulo II**

En el capítulo 2 se presentan todas las actividades realizadas durante mi periodo como practicante profesional en la empresa Casa Noble S.A, teniendo responsabilidades y tareas para la mejora continua en los procesos de importación e incluso de ventas. Proponiendo varias iniciativas cumpliendo con los objetivos de mi práctica.

### **2.1 Actividades Realizadas en la Empresa**

#### **2.1.1 Análisis en el departamento de ventas**

Para que un departamento funcione debidamente, se deben de hacer analisis correspondientes a todas las actividades a realizar, y con los resultados de ello, implementar las nuevas estrategias.

El departamento de ventas es el que se tiene como función principal comercializar los bienes o servicios que ofrece la empresa; por conducto de la fuerza de ventas. Dependiendo del tamaño de la empresa; sobre todo si se trata de medianas o grandes; se puede dividir el departamento de ventas en sectores que atiendan a diferentes zonas de la población. (clickbalance, 2021)

Dentro de las empresas el departamento de ventas es indispensable y esta fomentada por varias funciones como las siguientes:

- Administrativas
- Operativas
- Técnicas

Cada una fomentando una tarea importante dentro de ella. Es por ello que en The Box estas funciones son claves al momento de estar en el departamento de ventas pues se lleva a cabo cada una de ella para lograr obtener una gran fuerza de venta.

Llevamos a cabo un plan estratégico para fuerza en publicaciones de las redes sociales de la empresa THE BOX, y no se llevaba el mejor manejo, para ello implementamos el hacer una mejor segmentación de mercado y a quien queremos que llegue la marca al momento de hacer publicidad, ya que al pagar las pautas, estaban mal hechas y solo se estaba gastando y sin una buena estructuración de las publicaciones.

Entonces básicamente en esta actividad se realizó y se comprendió los planes estratégicos que maneja el departamento de ventas en The Box y que cambios debe de realizar

si gusta cambiar algo el proceso de ella y poder adquirir una mejor fuerza de venta dentro ellos.

### **2.1.2 Documentación para el proceso de importación en aduana**

Como proceso para adquirir las cajas de ropa que vienen desde Canadá es necesario poder contar con toda la documentación necesaria para llevarla a cabo. Los contenedores de ropa que vienen desde Canadá a nuestro puerto es un proceso delicado, puesto a que la más mínima información pueda alterar el proceso de descarga en aduana para que llegue en perfectas condiciones a nuestras instalaciones.

De igual forma, sabiendo el proceso en el que el puerto o aduana trabaja el proceso de documentación para la importación en aduana es necesaria, revisar información y que todo cuadre como debe de ser puesto a que la forma en que aduana o portuaria trabaja es aplicando el proceso de PEPS, primero que entra primero que sale, por ende, es algo que se debe de estar pendiente.

En The Box están conscientes que para lograr tener un buen trabajo es necesario tener previsto cada una de los documentos puesto a que este proceso es sumamente importante para ellos, contar con un buen equipo de trabajo es primordial.

Se prepara la documentación para entregarla al agente aduanero Revisamos que todos vallan en orden conforme a facturas.

Documentación:

1. Factura original
2. Comprobante de transferencia
3. Constancia bancaria de la transferencia
4. Cotización
5. Certificación de precios
6. Formato de TLC firmado
7. EEI – copia de BL

Aquí se implementó que los documentos se fueran revisando con una semana de antelación, por si el proveedor o el embarcador, cometían algún error en números al momento de hacer las facturas e incluso si no enviaban la mercadería con las cantidades correspondientes.

Siempre tomando en cuenta que al momento de realizar la documentación se tenía previsto fechas de descarga es por ello que la revisión de ellas es indispensable. Entonces en esta actividad se realizó lo que es documentación y revisión de cada documento que se necesita para poder llevar a cabo el proceso de importación en aduana y lograr completar la actividad de manera adecuada para proceder a lo que es el envío de la carga a las instalaciones de The Box y descarga de y revisión de los contenedores.

Realizando esta actividad pude encontrar y entender lo esencial que es poder contar con cada uno de los documentos durante la realización de los procesos. Pues sin ellos no se lograría concretar cada una de las operaciones para llevar acabo ya sea una venta, la importación del contenedor, el envío una vez realizada la venta e incluso la información para poder hacer publicaciones en nuestras redes sociales.

Cada documento es importante y sobre todo durante este proceso que se maneja con la importación con aduana para que puedan proceder con el envío de la carga a nuestras instalaciones.

### **2.1.3 Descarga y revisión de contenedores**

Una vez liberado el contenedor en aduana, se programa la descarga de la mercadería, en nuestras instalaciones. Puesto a que es uno de los procesos más importantes para The Box esta actividad se muestra algo sencillo por como suena. Pero no, puesto a que la descarga tarda en realizarse.

Debidamente una vez que el contenedor esta en las instalaciones de The Box, procedemos a revisar la respectiva documentación antes de abrirlo para asegurarnos que es el contenedor correcto, y así mismo tomamos fotografías de cómo llega a nuestras instalaciones para dar reporte a la agencia en qué estado llego el contenedor, con esto me refiero por si viene dañado y le entro agua y daño el producto de la empresa e incluso por si fue dañado en la aduana.

Y de igual forma a se revisa cada una de las cajas, para saber cómo viene el producto dentro de ellas, revisando detalles como los siguientes:

- Ropa mojada
- Ropa dañada
- Ropa maloliente
- Ropa en mal estado por los envíos o descarga

Todo esto se revisa cuando se hace la descarga y revisión de las cajas de ropa, para poder saber su estado y poder ofrecerle al cliente una mejor calidad al momento de presentarles nuestro producto una vez estando en nuestras instalaciones.

Entonces en esta actividad básicamente se realizó lo que es la descarga de cada contenedor traído a la empresa y revisión de las cajas una vez ya estando descargado todo de los contenedores, siempre tomando en cuenta lo primordial que es poder contar con prendas de excelente calidad.

#### **2.1.4 Manejo de las plataformas de la empresa**

Como parte de toda empresa las plataformas son cruciales para poder ejercer las acciones de la empresa, desde las ventas hasta la parte logística, si hablamos de The Box. Puesto a que contar con plataformas que no lleguen a cumplir todo propósito o tareas de la empresa llega a ser un contratiempo para la empresa, no se logra tener todo en el momento dado o requerido.

The box trabaja con dos tipos de plataformas, estando siempre en el departamento de ventas y de importación, las cuales son las siguientes:

- Redes sociales
- Página web de la empresa

Cuando se habla de redes sociales las principales son las siguientes:

1. Whatsapp: pues los asesores de ventas los utilizan para poder comunicarse con sus clientes y lograr vender los productos de The Box y asesorar sobre que les conviene
2. Facebook: a pesar de ser una herramienta multifacética, pues se utiliza hoy en día para cerrar negocios es muy importante para The Box pues la mayoría de sus clientes buscan su página en Facebook para entender lo que The Box tiene por ofrecerles.

Ahora bien, en esta actividad básicamente se realizó lo que era el manejo de las plataformas virtuales que maneja The Box, siendo la página web la primordial, pues lo primero que hace uno es poder buscar la página oficial de la empresa y comprender sus servicios. Al estar trabajando en ella pues se dio cuenta que le faltan muchas cosas por poner y que no está terminada al 100 por ciento la plataforma.

De igual, The Box maneja los que son los paquetes de office, como Excel. Siendo la herramienta más importante para ellas, pues para toda empresa Excel es una herramienta que ayuda a poder manejar información de manera detallada y concisa para la empresa.

Entonces esta actividad se concentró en poder brindar una ayuda o apoyo al utilizar las plataformas virtuales de The Box y cuán importante son poder tener cada una de ellas de actualizadas.

Puesto a que hoy en día las plataformas son importantes para las empresas, llegan a cambiar todo desde lo manual a automatizarlo, siendo más eficientes y eficaces al momento de crear nuevos métodos de negocios para la empresa.

### **2.1.5 Orden de envíos con Rápido Cargo**

Una vez se haya finalizado con éxito los procesos de documentación de aduana, descarga y revisión de contenedor y sobre todo que se haya realizado una venta se procede a completar el proceso de orden de envíos. Algo que The Box maneja súper bien contando con socios para poder realizar la logística de manera eficiente.

The Box trabaja con la empresa Rápido Cargo una empresa de servicio de transporte de carga en Honduras; expandiéndose y entregando cargas por casi todo el país. Durante estos años Rápido Cargo se ha logrado consolidar como una de las mejores compañías de carga en Honduras. (Rápido Cargo, 2021)

Es por ello que The Box logra trabajar con ellos. Una vez finalizada la venta se pone en contacto con las personas encargadas de The Box para poder realizar lo que son los envíos de las cargas seleccionadas por nuestros clientes. Siendo así The Box maneja un proceso con Rápido Cargo. Se debe de manejar una documentación bien detallada para poder realizar estos procesos. Las operaciones que se manejan e incluso el listado e inventario que se lleva de cada una de las ventas hechas, tomando en cuenta el formato de inventario de las cajas de ropa que quedan en bodega y las que se van a despechar para envíos a nivel nacional para nuestros clientes.

De igual forma se debe de mantener un listado de nuestros clientes frecuentes, pues así se les da un privilegio o un acompañamiento especial a estos clientes con su compra o carga para que puedan experimentar una venta con The box de la mejor manera, siempre tomando



en cuenta que no son los únicos clientes que nos llegan a comprar, pero siendo frecuentes reciben una atención especial para que se pueda observar esa satisfacción del cliente en la empresa.

Entonces básicamente en esta actividad se logró determinar órdenes de envíos con rápido cargo para llevar las cargas a los clientes que hicieron pedidos con The Box. Una vez realizado esto, me di cuenta que manejan un sistema terciarizado de logística, dejando que Rápido Cargo maneje el envío de los productos o cargas a los clientes y facturar con el cliente.

Una vez más, los procesos u operación del manejo de las ventas, importación y envíos hacia los clientes de The Box están ligadas pues dependen de cada una para que se pueda dar un buen servicio de compra y servicio al cliente. Puesto a que desde que llega la carga o contenedor a las instalaciones es clave poder revisar su contenido verificar si existen problemas con lo que es la ropa que va dentro del contenedor. Entonces, a continuación, en listo los procesos que se manejó durante mi periodo como practicante profesional:

1. Verificar documentación para el envío del contenedor a las instalaciones de the Box.
2. Una vez la carga este en las instalaciones, revisar el cargamento de los contenedores.
3. Proceder a inventario el nuevo cargado para la venta de la ropa.
4. Se realizan procesos de ventas para clientes de la empresa.
5. Se revisa documentación del cliente y la compra seleccionada.
6. Contactar a Rápido Cargo para proceder a realizar los envíos de la carga.

7. Darle seguimiento al cliente de acuerdo a sus preferencias.

Como se logra observar es un proceso bastante sencillo pero largo a la vez, se debe de llevar una historial de inventario de todo lo que entra a The Box con los datos correctos para proceder al siguiente paso. Pues es algo necesario para lograr que las operaciones de la empresa logren llevarse a cabo.

Ahora bien, como se había comentado al realizar las otras actividades para poder llegar a este proceso de envío lo más importante en estas áreas es contar con la documentación e información necesaria para poder manejar las ventas y a los clientes de una mejor manera. Considerando siempre que los clientes son es lo más importante para le empresa. Prácticamente la información y documentación es lo esencial en esta empresa, pues sin ella no se puede manejar cada proceso, y lograr tener claro el inventario que entra y sale de la empresa una vez se haya concretado una venta.

### **3. Capítulo III**

En el presente capítulo se detallará las propuestas de mejora realizadas durante el periodo de la práctica profesional con The Box, especificando en que puntos son en los que debe de mejorar y encontrar una mejora para el bien de la empresa.

#### **3.1 Propuesta de mejora implementada**

A continuación, se detalla la propuesta de mejora implementada durante mi periodo de práctica profesional con la empresa de The Box.

##### **3.1.1 Sistema de entrada limpia para la empresa The Box**

###### **3.1.1.1 Antecedentes**

Toda empresa debe de tener una entrada fija y The Box no es la excepción. Y dentro del departamento de ventas el ingreso de efectivo es clave. A pesar de que The Box tiene dentro de su equipo de ventas asesores listos y capacitados para realizar los procesos necesarios para la venta de la empresa, ellos ganan por comisión. Creando discrepancias al momento de que los asesores o vendedores crean una venta.

Al momento de realizar una venta pues el vendedor ganaba su comisión, pero no había una entrada limpia para la empresa, donde se especificará cuanto ingreso, cuanto se vendió y cuanto se le reconoce a la persona vendida.

###### **3.1.1.2 Descripción de la propuesta**

Esta propuesta consiste en poder implementar una entrada limpia en el área de ventas de la empresa, y porque el termino entrada limpia, pues En la empresa, el área de ventas se maneja en gran parte por las redes sociales, no había un orden en esto, ya que son 4 personas las que venden, y su pago es por comisión, pero no todas tenían la herramienta de la página del Facebook para poder realizar ventas, estaba en mano de una sola persona, esta persona tenía el control de toda la venta de la empresa en sus manos, cada venta que se hacía, se le quitaba una cierta cantidad al producto de la empresa para la comisión de ella, y no está mal, porque la empresa le paga por comisiones, el problema era que solo la vendedora que manejaba la página de Facebook era la beneficiaria de todas las ventas, llegue al análisis de implementar la entrada limpia de la siguiente manera, que todas tuvieran acceso a manejar la página de la empresa en Facebook, para que así todas tuvieran entradas y se atender mejor a todo el público, la entrada limpia esta con la nueva persona que se contrató, que trabaja

directamente para la empresa, ventas que se realicen por medio de este vendedor, entra todo el dinero para la empresa

Para esta mejora implementada, se busca pues poder optimizar los recursos de ventas. Poder contar con todos los recursos necesarios para que haya una entrada de dinero de las ventas hechas a la empresa.

Donde se pueda observar que no todo se va a los vendedores por comisión, pues el problema era que si un vendedor o asesor llegaba a realizar una venta de alguna carga o caja de ropa se les reconocía la venta a ellos y básicamente el dinero de esa venta se les daba como comisión.

Según las normas de la empresa las ventas realizadas por los asesores les llegaban a dar una comisión por caja de 100 lempiras. Que quiere decir esto que si el asesor o vendedor lograba vender una carga de 5,000 lempiras el vendedor ganaba una comisión de 100 lempiras y la empresa le entraba 4,900 por esa venta, pero al momento de estar realizando mis actividades con el departamento de ventas me di cuenta que contaban con ciertos casos en donde no había una entrada limpia de efectivo por las ventas realizadas.

Es por ello que se propuso implementar un nuevo modelo para el manejo de las ventas de cajas y la comisión que les tocaba a los asesores de eficiente y eficaz. Siendo así al poner a un encargado gerencial del departamento de venta que se encargara de revisar en tiempo y forma las ventas hechas por cada asesor asegurándose que cada venta haya tenido su entrada con el monto específico para la empresa y la comisión correspondiente para el asesor o vendedor. Siendo un trabajo de supervisión para que la empresa pueda tener las entradas de efectivos que merece tener y no haya una discrepancia en esa parte.

### **3.1.1.3 Impacto de la propuesta**

Una vez se haya implementado la propuesta dentro de la empresa se consideró tener un impacto positivo tanto para la empresa como sus colaboradores. Contando con un nuevo método para poder manejar cada una de las entradas que llega a tener la empresa, con el propósito de poder contener las entradas de una manera limpia y eficiente.

Prácticamente el impacto de esta propuesta ha sido muy eficiente pues desde que entre a realizar mi práctica profesional pude visualizar que les faltaba a alguien que pueda hacer este trabajo, donde su tarea es poder asegurar que haya una entrada limpia para la empresa. Convirtiendo un nuevo puesto para la empresa, en el cual me desempeñe durante mi práctica.

Siendo así esta persona no ganaría por comisión, sino que tendría un salario de parte de la empresa, no como los asesores quienes ganan por comisión y deben de moverse para poder adquirir ganancias.

Toda empresa debe de contar con un formato establecido de las entradas y salidas de la empresa, con reglamentos ya puestos para la elaboración de las ventas y envíos a sus clientes, así como el buen manejo de la información de la empresa y de los clientes, para esencial y sumamente importante para que esta propuesta se logre implementar.

Estando dentro de la empresa pude aplicar este nuevo modelo y resulto súper beneficiosos para la empresa creando nuevas entradas de mejora para las áreas de ventas pues al contar con la información adecuada ayuda a poder manejar las entradas fijas de la empresa creando nuevos puestos de trabajo, sumamente importantes para esas áreas. Las entradas limpias son importantes mantenerlas al día y contar con la información que se necesita para poder monitorear la venta y el costo de la venta.

Pues una vez realizada la venta se debe de tomar en cuenta los siguientes factores para poder ver las entradas correspondientes de la empresa y la de sus asesores o vendedores:

- Los precios de las cajas de ropa o la ropa que se ofrece en la empresa
- La cantidad de ropa o cajas que llegan a vender los asesores de The Box
- Tomar en cuenta el precio total de la venta más la comisión del asesor de venta correspondiente.
- Contar con la información necesaria para mantener una entrada fija y limpia para la empresa.
- Calcular el monto de comisión de los asesores asignados para no cometer errores dentro de la documentación de la empresa

Pero sobre todo poder darles un seguimiento a los clientes una vez se haya hecho la venta y se haya tenido una entrada a la empresa es clave para esta mejora.

Pero realmente el impacto de esta propuesta implementada ha sido un cambio pues se obtuvieron entradas reales y limpias como se debía de tener desde un principio. Al contar con entradas fijas con la documentación correcta se pudo contar con procesos u operaciones de manera en que la empresa no pierda, sino que tenga las entradas de sus ventas de una forma en que pueda seguir obteniendo ganancias, gracias a esta mejora implementada.

De igual forma esta mejora no solo ayuda a la empresa, sino que también crea un nuevo puesto dentro de la empresa, una oportunidad de trabajo para el pueblo hondureño, pues este tipo de trabajo es básicamente lograr calcular, analizar y llevar la documentación correcta de las ventas realizadas para crear una entrada limpia y fija para la empresa.

Entonces, básicamente con esta propuesta la empresa podrá solucionar sus problemas de documentación en las entradas de las ventas e incluso podrán tener mayor ingreso y controlar lo que son sus ventas de una mejor manera, siempre con la ayuda de los otros procesos, pues son esenciales para llevar a cabo esta propuesta, contar con cada documentación e información. Con la necesidad de crear una mejor entrada para la empresa. Y contar con asesores que se lleguen a beneficiar de una mejor manera una vez implementada esta propuesta.

Ahora bien, el costo de dicha propuesta es más que todo poder contratar a una persona dedica en poder revisar y estar pendiente de la entrada limpia de la empresa. Sería tener que buscar personal y contratar a una persona calificada para el puesto, donde esa persona tenga un salario ya establecido por la empresa y no gane por comisión como los asesores, para que pueda estar motivado en poder hacer su labor de una mejor manera, tomando en cuenta que debe de manejar las ventas que se hagan por medio de los asesores y viendo que las entradas de las ventas vayan a la empresa. Una vez hecho eso se podrá obtener un proceso más eficiente que llegue a beneficiar a la empresa y lograr trabajar de una manera más ordenada ya sea tanto la empresa como sus asesores.

El beneficio de esto consiste en que, desde el primero de junio del año presente, todas las vendedoras se encuentran en un mejor ambiente laboral dado a que ahora todas tienen la herramienta que les facilita la empresa que es la red social de Facebook de la empresa que les ayuda a generar sus ventas y así más entradas a la empresa, se implementó un nuevo puesto en la empresa, que es la persona que dirige todo el área de ventas, esta persona no trabaja por comisiones, tiene su sueldo fijo, con prestaciones como todo empleado de la empresa, solo que las ventas que esta persona realiza, son totalmente para la empresa, no se le quita ni un centavo a esa venta, es de gran ayuda, ya que no había un puesto en la empresa, en el área de ventas que tuviera una entrada sin que se le quitara cierta cantidad de dinero. Entonces se implementa lo que es el término de entrada limpia para la empresa.

Con este nuevo modelo la empresa lograra ver una entrada mucha mayor en tiempo y forma como se tuvo que haber tenido desde un principio, gracias ello no solo los empleados gozaran de varios beneficios como un sueldo fijo o con prestaciones, sino que la empresa en si podrá ver un crecimiento en el para beneficio y prosperidad para la empresa.

## **3.2 Propuesta de mejora**

A continuación, se detalla la propuesta de mejora implementada durante mi periodo de práctica profesional con la empresa de The Box.

### **3.2.1 Estructuración o modificación de las Plataformas de The Box**

#### **3.2.1.1 Antecedentes**

Las plataformas de toda empresa son cruciales para poder fomentar las tareas de la empresa de una manera más eficiente y eficaz, sin ellas pues la empresa no podría funcionar de manera adecuada. Es por ello que The Box debe de tener en mente estar actualizando sus plataformas que les sirven de ventas e interacción con el cliente, pues son ellas quienes ayudan a la empresa a poder ejercer una tarea de manera eficiente como se debe de realizar cada una de ellas.

The Box cuenta con varias plataformas para trabajar, pero para el departamento de ventas básicamente llegan a utilizar las siguientes:

1. Whatsapp como base de comunicación entre asesor y cliente.
2. Facebook como fuente de información e interacción con el cliente, de igual forma lo utilizan para vender sus productos.
3. Instagram que, igual que Facebook se utiliza como fuente para brindar información, interactuar con el cliente y como punto de venta.
4. Página web punto de venta principal para The Box, pues esta plataforma llega a estar conectada con los sistemas de venta que utiliza The Box.

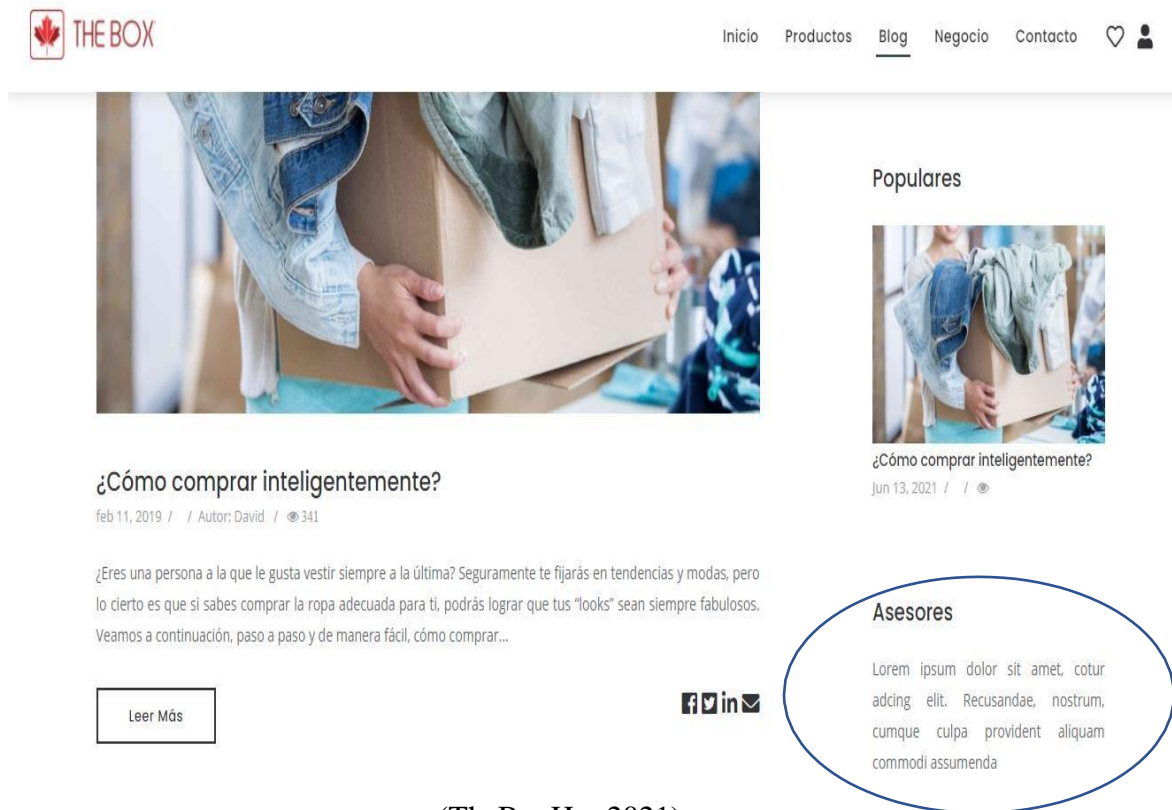
#### **3.2.1.2 Descripción de la propuesta**

Ahora que ya definimos las plataformas que se deben de modificar o actualizar o brindarles un propósito adecuada para poder ofrecer los servicios de The Box. Esta propuesta consiste en poder convertir estas plataformas y utilizarlas a un 100 por ciento de la manera adecuada.

Por ejemplo, la página web no está completa como debería de estar como se muestra en la imagen, pues hay ciertas cosas que no se han actualizado o se han cambiado. Y que se deben de cambiar pues son cuestiones que indican el profesionalismo de la empresa al entrar al mundo digital y querer vender de manera virtual por medio de estas plataformas, convirtiéndolo en el punto de venta más importante e incluso se ahorrarían varios costos

como uno de ellos el contrato de muchas más personas como asesores o vendedores de ventas.

*Ilustración 2 Ejemplo de mejora The Box 1*



(TheBoxHn, 2021)

Como se observa en la imagen no hay ciertas cosas que necesitan retoques o actualización de manera en que se pueda utilizar de manera más eficiente

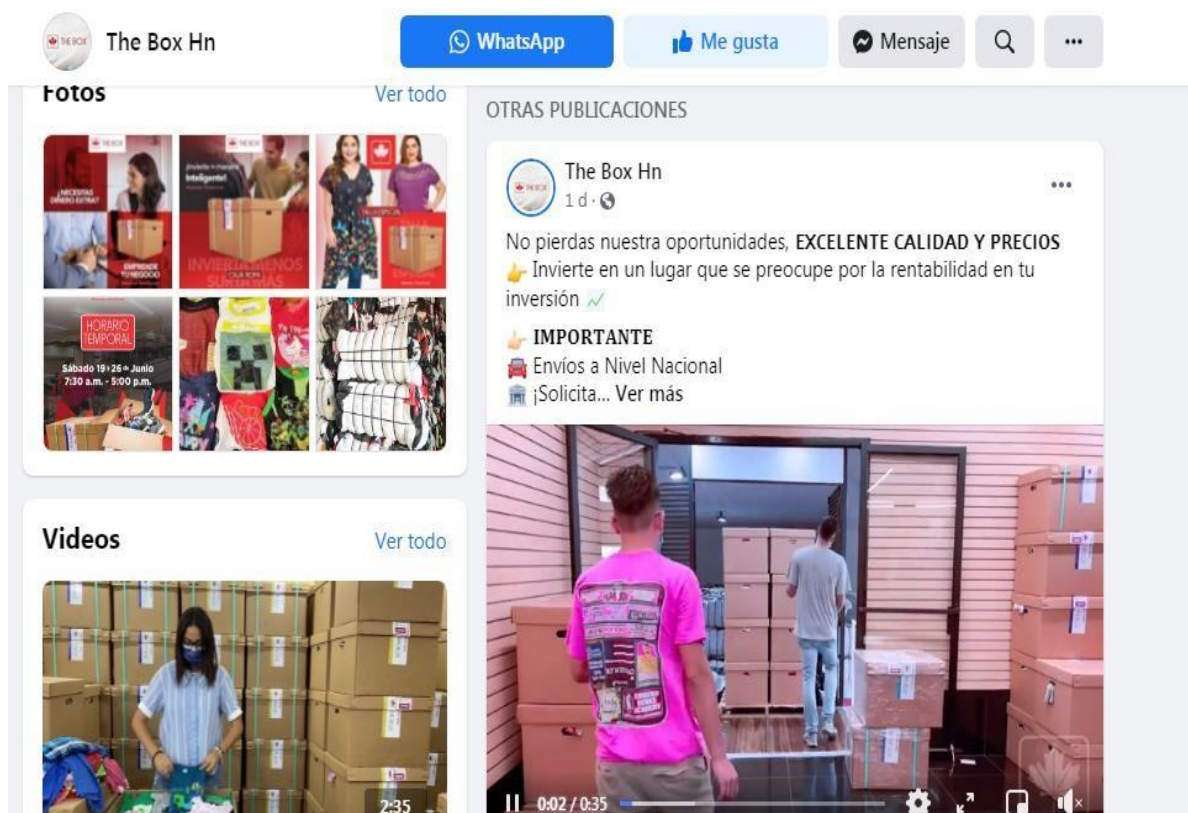
Otro punto importante es poder utilizar las redes sociales como punto de información e interacción de cliente, no como un punto de venta pues para eso se tiene la página web que nos ayuda a poder implementar las ventas de una manera más innovadora.

Entonces básicamente lo que deben de hacer es una estructuración de sus plataformas, logrando cambiarlas y modificando su forma en que las utilizan. Siempre y cuando contando con una buena base en lo que son las paletas de colores de su marca, información establecida de los productos o servicios que se lleguen a ofrecer dentro de la página y las personas encargadas en poder manejar la página de una mejor manera, pues no es cualquiera quien



debe de manejar la página de la empresa, tiene que saber cuál es propósito y objetivo de la página para poder lograr llegar al mercado que se desea, y lograr comprender lo que se quiere transmitir en ella. Tanto en la página oficial de la empresa como en la de sus redes sociales, siendo importante mantener un orden en todas sus fuentes de información.

*Ilustración 3 página de facebook The Box 1*

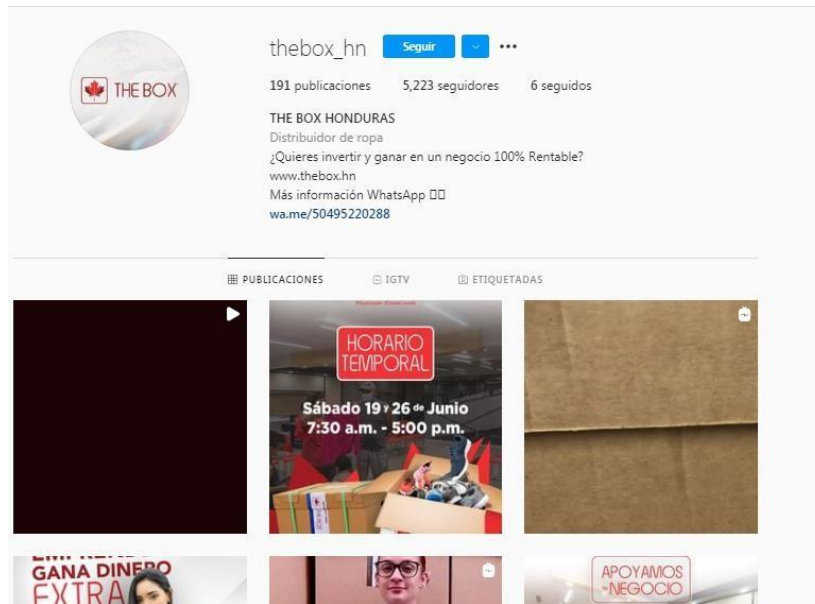


(pagina the box , 2021)

Ahora bien, como se muestra en la imagen anterior, dentro de la página de Facebook Considero que están bien estructurado tanto las fotos, videos e incluso sus publicaciones. Sin embargo, hay ciertos puntos en donde sí debería de cambiar, así como lo mencione en el párrafo anterior, debe de haber roles dentro de las plataformas, que los asesores se encarguen en vender y en poder brindar la información necesaria para posibles clientes y que los encargados de las redes o las plataformas digitales sean responsables en poder brindarles a los posibles clientes una breve descripción de la empresa junto con el número de cualquier asesor disponible para atender al cliente. De igual forma el asesor debe de estar consciente de que la venta no solo quedaría cuando el cliente ya haya comprado los productos que ofrece The Box sino que pueda darle seguimiento y pueda estar ahí para el, tratando de darle una

experiencia o servicio de calidad, formando lazos con su cliente, y esto viendo enlazado en poder crear una nueva estructuración de procesos dentro de las plataformas digitales de la empresa The Box Hn.

*Ilustración 4 Página Instagram The Box 1*



(Instagram The Box HN, 2021)

Como se muestra en la imagen anterior en la red social Instagram The Box tiene gran presencia entre sus clientes creando una buena red para estar cerca de sus clientes. Sin embargo, hay ciertas cuestiones y estructuraciones que se deben lograr hacer, como por ejemplo al momento que un cliente pida información o quiera comprar que no se limiten a hacerlo por medio de Instagram o que den el servicio por WhatsApp, sino que puedan tener una asesoría de parte de los asesores de venta o los vendedores, que pueda haber un orden en donde exista lo que es una jerarquía de procesos para lograr hacer las cosas de la mejor manera. Siempre tomando en cuenta que quienes logren hacer esa venta sean los asesores de venta, los encargados de poder proceder a las ventas y que haya personas establecidas para el manejo de las redes sociales para crear esa jerarquía y estructuración no solo de la empresa sino también de los procesos en sí, logrando ser eficientes y eficaces.

### **3.2.1.3 Impacto de la propuesta**

Hoy en día las plataformas virtuales son esenciales, empezando con el e-commerce, que está siendo una nueva forma para realizar las ventas, siendo un nuevo modelo de negocio

para la empresa. Al contar con una página web con su estructura bien definida se puede lograr acaparar un mayor mercado, convirtiendo a The Box en una de las empresas en poder implementar el comercio electrónico en Honduras. Formado parte de la nueva sociedad tecnológica del país.

Una vez se haya realizado una estructuración y modificación en las plataformas de The Box éstas tendrán un significado y un propósito más objetivo para poder implementarlos en el mercado de manera adecuada.

A pesar de que hoy en día llegan a tener un impacto positivo estas plataformas sin utilizarlas al 100 por ciento o sin estar en una estructuración como deberían de estar se debe de buscar la forma de crear objetivos para cada una de ellas modificando sus planes e información dentro de ella y sobre todo estructurándolas de una manera en que se pueda entender su propósito de su funcionamiento. Pues una vez hecho esto el impacto de esta propuesta será positiva, pues una empresa que tiene cada uno de sus recursos de una manera organizada y estructurada con su funcionamiento y finalidades como debería de estar llega a tener un éxito enorme dentro del mercado.

El costo de dicha propuesta es poca, no es de mucha inversión puesto a que es solamente llevar a cabo una estructuración de quienes manejaran la página y estará pendientes de sus plataformas y los asesores podrán concentrarse en lo que es vender, asesorando a los clientes lo que en verdad buscan y necesitan. Y de igual forma, poder modificar la página web una de las plataformas de The Box en que este con la información debida y los comandos configurados como debería de estar. Una vez implementada dicha estructuración y configuración se podrá obtener resultados de manera más eficiente pues se estaría trabajando de una manera más ordenada.

Al saber que The Box podrá contar con un plan esta propuesta se espera en que pueda obtener una mayor aceptación y mayor clientela para la empresa puesto a que tendrá una mayor estructuración dentro de sus plataformas la poder usarla al 100 por ciento y contar con beneficios al poder usar lo que es el comercio electrónico.

## 4. Capítulo IV

### Conclusiones

Finalmente he culminado mi periodo de práctica profesional con la empresa The Box formando parte de su equipo de ventas e importación creando una red de contactos que llegan a ser parte de mi vida profesional. Logrando completar cada una de los objetivos establecidos una vez se empezó a realizar la práctica profesional, por lo tanto, se concluye:

1. Dentro de las actividades realizadas se logró analizar e identificar cada una de las mejoras en el comportamiento de las plataformas de la empresa y sus departamentos. Mostrando que estas necesitan tanto mejoras como una estructuración de ella, logrando establecer nuevos modelos de ingresos sin llegar a afectar los costos en los procesos ya sea en el proceso de ventas, documentación de importación, descarga y revisión de carga y sobretodo envíos de logística con Rápido Cargo.
2. De igual forma, al realizar las actividades se logró completar y entender los objetivos específicos pues se logró crear una propuesta de mejora para el departamento de ventas, creando una entrada limpia para la empresa, un nuevo modelo que no existía en la empresa y que era de suma importancia. Creando una nueva oportunidad de empleo con el propósito de lograr ver a la empresa crecer de manera eficiente y eficaz.
3. Se identificaron las causas de retrasos en lo es el área de producción, pues dentro del proceso de descarga y revisión de contenedores se debe de tener cierto tiempo establecido para poder descargar cada carga dentro del contenedor y revisar cada carga con el propósito de poder contar con productos de excelencia y calidad. Creando retrasos en el momento en que se quiere terminar el proceso de descarga y revisión de contenedores. Puesto a que las personas que ayudan a poder transportar el contenedor a las instalaciones tienden a tener un tiempo establecido para poder descargar la carga del contenedor.
4. Se aplicaron nuevas formas de lineamientos para el proceso de producción, pero sobre todo en los departamentos de ventas e importación, logrando hacer que estas sean eficientes al aplicar nuevos modelos de procesos. Como por ejemplo la propuesta de mejora implementada al crear un nuevo método para la entrada limpia para la empresa en el área de ventas y de igual forma una mejora en las plataformas de la empresa, estructurándolas de manera en que cada una de ellas tengan un propósito o finalidad por el cual deben de trabajar

siguiendo los lineamientos establecidos para crear procesos donde el objetivo sea crear una empresa eficiente y eficaz.

## **Recomendaciones**

### **Recomendaciones para la empresa**

- Lograr hacer uso de sus redes sociales de una mejor manera para así poder llegar a más mercado y sobre todo a emprendedores hondureños.
- Implementar un sistema para futuros practicantes, donde ellos puedan obtener una capacitación para entender de manera eficaz la misión y visión de la empresa.
- Lograr establecer metas de largo plazo para las ventas de cajas de ropa para futuros emprendedores hondureños.

### **Recomendaciones para la institución**

- Motivar a los estudiantes de poder ser parte de las actividades extracurriculares.
- Elaborar talleres para el crecimiento de los alumnos, tanto para su inteligencia emocional como inteligencia física.
- Lograr tener un mayor alcance con otras empresas para poder adquirir mayores oportunidades de trabajo para los alumnos.

### **Recomendaciones para los estudiantes**

- Disfrutar al máximo su vida universitaria y lograr compartir con sus compañeros cada momento su camino dentro de la universidad.
- Mantener un espíritu motivado por aprender y adquirir nuevos conocimientos dentro de su vida universitaria para aplicar en su vida profesional y personal.
- Tratar de ser proactivo y extrovertido pues en la universidad es donde conocerás a las personas con las que te encontraras una hayas entrado a tu vida profesional.

## Bibliografía

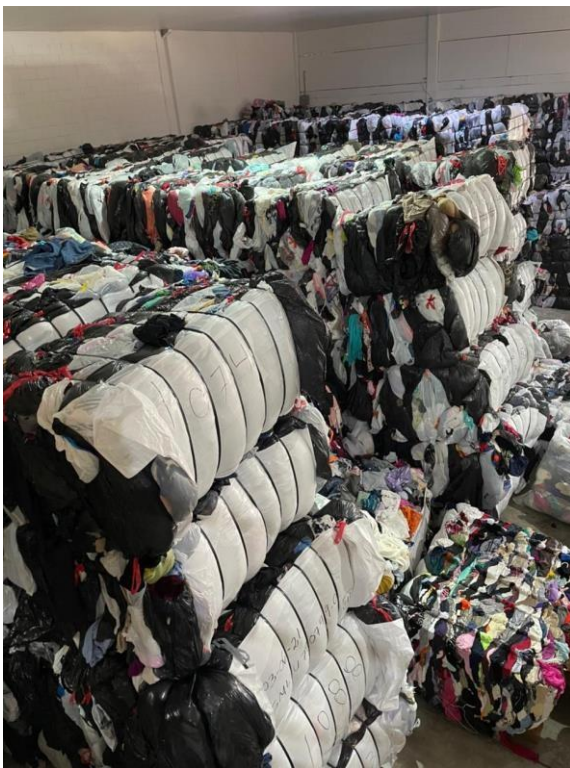
- clickbalance*. (06 de junio de 2021). Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/mercadotecnia-y-ventas/departamento-de-ventas/>
- CNPML*. (16 de Junio de 2021). Obtenido de <https://www.cnpml-honduras.org/sectortextil/>
- Instagram The Box HN*. (06 de junio de 2021). Obtenido de [https://www.instagram.com/thebox\\_hn/?hl=es](https://www.instagram.com/thebox_hn/?hl=es)
- pagina the box* . (06 de junio de 2021). Obtenido de <https://www.facebook.com/TheBoxHonduras/>
- Rápido Cargo*. (06 de junio de 2021). Obtenido de <http://www.rapidocargo.hn/quienes-somos/>
- TheBoxHn*. (22 de 05 de 2021). Obtenido de <https://thebox.hn/>

## Glosario

- Funciones administrativas: “Consisten en la formulación de normas comerciales, planear, organizar, controlar, valorar la actuación de los vendedores; señalar estrategias a seguir en las ventas, etcétera”.
- Funciones operativas: son las relacionadas con los directores, gerentes y supervisores de ventas. Entre las tareas que ejecutan están las siguientes: Contratación, supervisión y evaluación de la fuerza de ventas; realización de estudios de mercado; juntas y reuniones periódicas relacionadas con las ventas; organización de promociones comerciales, etc.
- Funciones técnicas: las hacen los jefes técnicos y sus colaboradores; y se encargan de solucionar los problemas operativos que surgen en el área de ventas.
- Contenedores: es un recipiente de carga para el transporte marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal.
- Carga: objetos que van dentro de un contenedor de transporte.

## Anexos

Realizando las actividades durante mi periodo de práctica profesional. Realizando los procesos de importación de descarga y revisión de carga.







Sirviendo como imagen para la empresa en publicaciones para las redes sociales.

