



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ELECTRO REPUESTOS, S. DE R.L.**

**SUSTENTADO POR:**

**CESIA JEMIMA ROJAS BORJAS**

**21441133**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS C.A.**

**JULIO, 2019**

## Índice De Contenido

DEDICATORIA .....	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 .....	2
1.2.1. Reseña Histórica .....	2
1.2.2. Misión .....	2
1.2.3. Visión .....	2
1.2.4. Valores .....	3
1.2.5. Organigrama .....	4
2. Capítulo II .....	5
2.1. Actividades Realizadas .....	5
2.1.1. Inducción .....	5
2.1.2. Manejo de inventario y familiarización con los productos .....	6
2.1.3. Identificación de errores en el Inventario .....	7
2.1.4. Apoyo en el proceso de ventas en el departamento de Herrajes .....	7
2.1.5. Ingresos de productos a tienda .....	7
2.1.6. Creación de base de datos .....	8
2.1.7. Ingreso de facturas y recibos de cobro .....	9
3. Capítulo III .....	10
3.1. Propuesta de Mejora Implementada .....	10
3.1.1. Propuesta Implementada 1: Implementación de Catálogo de Productos .....	10
3.2 Propuesta de Mejora .....	13
3.2.1 Propuesta 1: Implementación de Nuevo Sistema Software .....	13
3.3 Propuesta de Mejora .....	16
3.3.1 Propuesta 2: Progreso en el Método de Entrega .....	16

4. Capítulo IV .....	18
4.1 Conclusiones .....	19
4.2 Recomendaciones.....	20
4.2.1 Recomendaciones para Electro Repuestos .....	20
4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.....	20
4.2.3 Recomendaciones los estudiantes.....	20
BIBLIOGRAFÍA .....	21
Glosario.....	22
ANEXOS .....	23

## Índice De Tablas

Tabla 1. Cuadro comparativo entre los distintos softwares .....	14
Tabla 2. Costo de implementación de sistema.....	15

## Índice De Figuras

Ilustración 1. Organigrama .....	4
Ilustración 2. Herrajes .....	12
Ilustración 3. Demostración Herrajes .....	12
Ilustración 4. Diagrama de flujo .....	17
Ilustración 5. Diagrama de flujo propuesto.....	18
Ilustración 6. Tabla ejemplo .....	23
Ilustración 7. SAP .....	23
Ilustración 8. Elaboración de Catálogo.....	24
Ilustración 9. Productos .....	25
Ilustración 10. Control de Inventario .....	25

## **DEDICATORIA**

Primero quiero darle gracias a Dios por ayudarme y proveer para mis estudios. A mi mamá y mis hermanos por el amor incondicional que siempre me han dado, por todo el apoyo y consejos. También agradezco a la academia por la formación que me brindaron durante estos años.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como objetivo detallar las actividades realizadas durante un periodo diez semanas de práctica profesional en la empresa Electro Repuestos, S. DE R.L. empresa que se dedica a la venta de productos eléctricos tales como: cables de alta tensión, materiales de uso continuo, materiales de plomería, herramientas, iluminación y una nueva área de ventas de herrajes y accesorios para vidrio templado.

Electro Repuestos nace en el año de 1988 por un hombre visionario que decidió invertir sus prestaciones en productos seleccionados, comenzando en el garaje de su casa, esa decisión fue de mucho provecho ya que la pequeña empresa comenzó a tener sus propios clientes y a vender nuevos productos; el crecimiento se experimenta en el año de 1996 cuando se traslada a su propio local comercial ubicado en el sector de la Cervecería Hondureña en Villas Guadalupe con tan solo seis empleados y hoy en día es una empresa muy fuerte en su rubro y cuenta con más de treinta empleados (Electro Repuestos, 2016).

Hace 2 años se instauró la sala de ventas al detalle, lo que permitió el incremento y desarrollo en las ventas, así mismo lograron extenderse en la línea de productos, uno de sus nuevos productos es la línea de herrajes y accesorios para vidrio templado, durante el periodo de práctica profesional se apoyó a encontrar el segmento de mercado y la cartera de clientes, se identificaron oportunidades de mejora y se definió un software que facilite la gestión de ventas e inventario en el control de los productos de la empresa. También se elaboró un catálogo de los productos como estrategia comercial y de posicionamiento con el objetivo de ofrecer una mejor exposición de los productos y mejorar el servicio al cliente además del catálogo digital con los diferentes productos que la empresa ofrece en el área de herrajes y accesorios para vidrio templado.

Ante la situación identificada durante la práctica profesional se hicieron dos propuestas; la propuesta implementada fue un catálogo digital que le permita al cliente apreciar todos los productos que se tienen a la venta, esto contribuye a la empresa a competir de una forma mucho más efectiva ya que el catalogo se convierte en soporte indispensable de marketing empresarial; esta se efectuó como una propuesta mejorada. La segunda propuesta fue cambiar el software que utilizan actualmente, debido a que presenta ciertas fallas en el sistema e impide un buen funcionamiento para la empresa, se brindaron varias opciones de software que pueden mejorar la

forma en que se hace el trabajo de acuerdo a las necesidades actuales. La tercera propuesta fue mejorar el proceso de entrega de los productos, ya que los clientes se molestan al esperar demasiado tiempo para recibir sus pedidos; y la capacidad de organización de las tareas y los procesos es parte de la efectividad de las operaciones, de las estrategias y de los métodos de trabajo de una empresa.

El fin de la administración industrial y de negocios en Electro Repuestos, S. DE R.L. es brindar soluciones innovadoras y creativas que mejoren el funcionamiento de la empresa, su organización y la de los recursos con los que cuenta con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficio posible para su desarrollo y crecimiento ordenado.

## INTRODUCCIÓN

Parte fundamental de la formación académica para un profesional es la experiencia que alcanzará durante su práctica profesional, siendo esta el pilar esencial que expondrá las capacidades y limitantes del estudiante, logrando de esta manera su crecimiento personal por medio del ámbito laboral.

En el presente informe se detallarán cada una de las actividades realizadas en el transcurso de las 10 semanas de Práctica Profesional, la cual inició el 08 de abril y finalizará el 26 de junio del 2019, en la empresa Electro Repuestos, S. DE R.L. en el área de ventas y el área administrativa, dicha empresa se dedica a la venta de productos eléctricos, tales como, cables de alta tensión, materiales de uso continuo, materiales de plomería, herramientas, iluminación y una nueva área de ventas de herrajes y accesorios para vidrio templado.

En el transcurso de la práctica profesional se aplicaron los conocimientos y habilidades de las diferentes clases. El informe contiene cuatro capítulos, el primer capítulo se expone los objetivos de la práctica profesional, reseña histórica de la empresa mencionada, visión, misión, sus valores y organigrama, en el segundo capítulo se dan a conocer las actividades realizadas en la empresa, en el tercer capítulo se hablará de las propuestas de mejora para las áreas asignadas para producir beneficios para la empresa en donde se efectuó la práctica profesional también se analiza el impacto que pueden tener estas propuestas en la empresa y como último capítulo están las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, glosario y anexos.

Una apropiada administración en los recursos, los procesos y el personal, lleva a una empresa a desplegar todo su potencial; siendo de beneficio no solo para los propietarios, sino también para otras personas sirviendo como fuente de empleo, contribuyendo al desarrollando de profesionales, proveyendo a familias y en general aportando al desarrollo de la sociedad.



## **1. Capítulo 1**

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

Conocer el campo laboral y experimentar la vida profesional, para desarrollar y poner en práctica los conocimientos y temas aprendidos durante los años de estudio, así mismo aportar de manera satisfactoria a la empresa con la preparación adquirida.

#### **1.1.1 Objetivo general**

Aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante en la formación académica de Administración Industrial y de Negocios, con el fin de brindar soluciones innovadoras y creativas que mejoren el funcionamiento de la empresa.

#### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Determinar el segmento de mercado para la línea de herrajes y accesorios para vidrio templado, con el fin de dar a conocer el nuevo producto y desarrollar su cartera de clientes.
- Recomendar un nuevo sistema de software que facilite la gestión de ventas y manejo de inventario para un mejor control de todos los productos que la empresa ofrece.
- Identificar oportunidades de mejora en la nueva línea de producto, herrajes y accesorios para vidrio templado de Electro Repuestos.
- Mejorar el proceso de entrega y reduciendo los tiempos del proceso para facilitar la entrega de productos a los clientes.

## **1.2 Datos Generales de la Empresa**

### **1.2.1. Reseña Histórica**

Electro Repuestos nace en el año de 1988 en barrio Barandillas en la casa de su propietario, se utilizó el garaje para poder montar el negocio de venta de materiales eléctricos, ferretería y plomería, poco a poco fue creciendo y ganando más clientela. La empresa se extendió con la venta de materiales eléctricos en varias zonas del país; el crecimiento se experimenta con mayor fuerza en el año de 1996. Como la empresa dio tantos frutos a través de accesibles precios a los mayoristas y al detalle esta creció y la llevo a trasladarse a su nuevo local comercial ubicado en el sector de la Cervecería Hondureña en Villas Guadalupe con tan solo seis empleados y una bodega; al pasar de los años los empleados fueron incrementando, el negocio fue creciendo y de una bodega paso hacer siete bodegas con más de 50 empleados; hay cinco vendedores foráneos que se encargan de vender en varias zonas del país y seis vendedores que se encuentra en la empresa donde se vende al detalle y al mayoreo. En el 2017 se hizo la construcción del nuevo edificio donde actualmente es el Electro Repuestos, S. DE R.L. con su sala de ventas implementando nuevos departamentos de Iluminación y en el 2018 se creó el departamento de Herrajes y accesorios para vidrio templado (Electro Repuestos, 2016).

### **1.2.2. Misión**

Destacarnos como la empresa líder en el mercado nacional de repuestos y accesorios eléctricos brindando el mejor producto y servicio a nuestros clientes (Electro Repuestos, 2016).

### **1.2.3. Visión**

Para el año 2020 ser el mayor distribuidor de productos y accesorios eléctricos en el mercado nacional (Electro Repuestos, 2016).

#### 1.2.4. Valores

- **Honradez**

En Electro Repuestos nuestro compromiso es brindar confianza, credibilidad e integridad en todos nuestros productos (Electro Repuestos, 2016).

- **Eficiencia**

Brindar a nuestros clientes el mejor servicio, buscando soluciones rápidas y eficientes.

- **Seguridad**

Contamos con productos de alta calidad, como base para el material eléctrico (Electro Repuestos, 2016).

- **Responsabilidad**

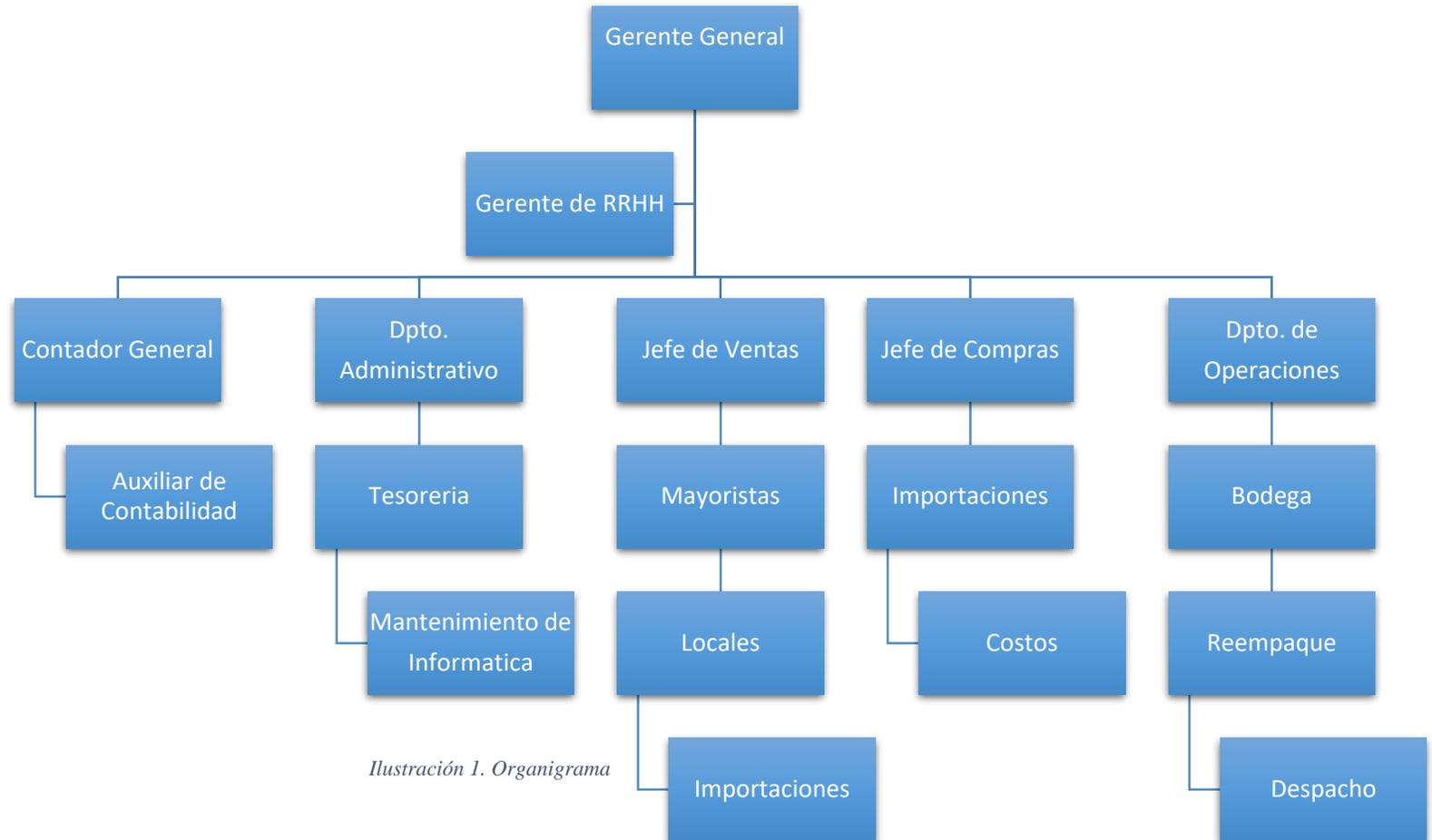
Somos una empresa que se preocupa por los clientes y la calidad de nuestros productos (Electro Repuestos, 2016).

- **Excelencia**

Nuestro objetivo es siempre brindar las mejores opciones en el mercado, por lo que siempre buscamos la mejora continua en todos nuestros procesos (Electro Repuestos, 2016).

### 1.2.5. Organigrama

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa:



## 2. Capítulo II

### 2.1. Actividades Realizadas

Las actividades realizadas en el transcurso de la práctica profesional fueron llevadas a cabo en las áreas de ventas y administración de la empresa Electro Repuestos, S. DE R.L. específicamente en la nueva línea de herrajes para vidrio templado, trabajando en ventas, la clasificación de inventario, servicio al cliente y otros roles administrativos. A continuación, se describe las actividades realizadas conforme al orden de importancia.

#### 2.1.1. Inducción

La inducción es un proceso que debe realizar cualquier organización, consiste en orientar, ubicar y supervisar a los empleados de recién ingreso que tiene como finalidad, lograr una mejor y rápida adaptación a su entorno laboral y favorecer un sentido de pertenencia hacia la empresa desde el primer día de trabajo, el personal de nuevo ingreso debe contar con un amplio panorama de la empresa para la cual va a laborar. El encargado de dar esta introducción a la empresa debe asegurarse de que el empleado se sienta como en casa, pues en esto se basará su impresión de la empresa. Posteriormente, debe conocer a su equipo de trabajo y poder resolver sus dudas que tenga sobre alguna de sus funciones a desempeñar. Esta parte debe ser constante en los siguientes días para asegurarse que el empleado haya comprendido en su totalidad y correctamente sus labores. El entrenamiento siempre ayuda a que una organización tenga personal grande, es decir, personal enamorado, preparado a lo que tiene que desempeñar en su puesto (BigRiver, 2017).

Para el correcto desempeño de los diferentes roles dentro de la empresa, se brindó una de inducción por parte de los colaboradores de la empresa para desempeñar el trabajo con eficiencia y así obtener la familiarización de los procesos, se capacitó en cuanto a sistemas de compra y venta, procesos administrativos, un recorrido por cada área de la empresa donde se mostró cada parte de la empresa el desempeño de las diferentes áreas con que cuentan y conocer a cada uno de los colaboradores de la empresa, formatos y protocolo de la nueva línea de herrajes para vidrio templado.

### **2.1.2. Manejo de inventario y familiarización con los productos**

El inventario es uno de los conceptos más importantes para la gestión y administración de una empresa, ya que gracias a ellos se alcanza conocer la situación real de la empresa. Esta palabra hace referencia a los productos que posee la empresa, pero también a la acción de hacer un inventario en la empresa para el control de que existe ningún problema grave en la empresa. (pyme, 2016)

Para el control adecuado del inventario, semanalmente se lleva a cabo un conteo de los productos físicos en stock para determinar si las cantidades se encuentran igual que en la base de datos, como parte de las acciones para mejorar el área de inventario se elaboraron rótulos para los productos en orden alfabético y tener un control eficiente, acciones como rotular las áreas asignadas a los productos, señalización de la codificación de productos que implica el nombre, descripción, unidades de cada producto todo esto se realizó para tener un mayor control de inventario, se ubican en los estantes los productos en la parte superior los de menor peso y en la parte inferior los de mayor peso para tener mejor distribución de las diferentes marcas de productos que cuenta la empresa que es: Olympic y Carbone, para un buen desempeño y satisfacción de los diferentes procesos para facilitar el despacho de los productos al cliente.

Es muy importante el manejo de un inventario controlado y ordenado, ya que de este depende proveer y distribuir adecuadamente los productos, maximizar el tiempo y el control de los mismos; un sistema de control de inventario es el proceso a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto. Al contar con un sistema para gestionar inventario se encontrará con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tienes en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejan en la empresa.

La falta de control y planificación estratégica del inventario puede traer consecuencias negativas para los negocios, como la pérdida de ventas, estancamiento en la producción, retrasos y pérdidas financieras. Por lo tanto, con el fin de prevenir este tipo de contratiempos, es mejor organizar y proyectar los procesos de manejo de inventarios (destinonegocio, 2015).

### **2.1.3. Identificación de errores en el Inventario**

El inventario es una foto de la empresa, ya que reflejan las ventas y demanda de los productos de la empresa, revisar los inventarios de manera acertada y saber interpretarlos permite encontrar oportunidades de mejora, sin embargo, llevar esto a la práctica puede ser complicado (definicion.de, 2014).

De acuerdo a la revisión efectuada del inventario en bodega del departamento de herrajes y accesorios para vidrios templados se descubrieron fallas en el inventario que no coincidía la cantidad del producto que se mostraba en el sistema, con la cantidad de producto en bodega, en el sistema aparecía una cantidad inferior a la que estaba en físico en bodega; es por eso que se procedió a corregir y actualizar la información fidedigna en el sistema.

Es de mucha importancia estar realizando un chequeo constante en el inventario, ya que permite conocer la situación de la empresa en cuanto al manejo de sus productos para evitar pérdidas. De esta manera también se dan cuenta si las personas encargadas de ejecutar esta actividad están manejando bien el producto, se controlan las entradas y salidas de los productos que más se venden, se identifican los productos que tienen un tiempo prolongado en inventario sin venderse para proceder a la liquidación de estos productos y no comprar productos que aún están en existencia.

### **2.1.4. Apoyo en el proceso de ventas en el departamento de Herrajes**

En este departamento se trabaja de la mano con un arquitecto para evaluar el diseño de las medidas exactas del proyecto que cada cliente solicita. El proceso de trabajo empieza desde la atención al cliente que visita nuestra sala de ventas y aquellos que se comunican a través de una llamada telefónica o correo electrónico. Se participó en la realización de cotizaciones, facturación, servicios posventa y de supervisión del envío de los productos a diferentes partes del país.

### **2.1.5. Ingresos de productos a tienda**

Para ingresar los productos a tienda se reciben cada mes diferentes contenedores con productos que no están en existencia o productos nuevos en el mercado, primero se ingresan en el sistema y se les coloca el precio “C” que es el de mayor costo y conforme van pasando los meses se van rebajando a precio “B” que es un precio medio, el precio “A” sólo se les otorga a los clientes mayoristas. El control de los productos se ve por medio de unas hojas en Excel, de esta manera se

comprueba si ingresaron todos los productos solicitados que llegan en los contenedores, así mismo esta lista ayuda a colocar los productos en los estantes según las marcas en la sala de venta.

### **2.1.6. Creación de base de datos**

La creación de la base de datos surge por la necesidad de mantener contacto y una relación duradera con sus respectivos clientes. Estos provienen del departamento de Cortés así mismo de otros departamentos. Debido a esto, muchas veces se necesita hacer envíos de mercadería a otras ciudades, ya que a muchos clientes se les dificulta visitar la sala de venta ubicada en San Pedro Sula.

La base de datos es de suma importancia para establecer una estrategia de CRM adecuada ya que consista en recolectar toda la información posible sobre los clientes para gestionar estas relaciones entorno a datos. De esta manera se consideraron segmentar aquella información que sea más relevante y optimizar algunos aspectos de la comunicación comercial en el área de herrajes y accesorio para vidrio templado.

Debido al alto nivel de demanda de los pedidos que se solicitan diariamente en el área de herrajes y accesorios para vidrio templado, se creó una base de datos para obtener un mejor orden y control de la información de los clientes, esta base de datos fue creada en Excel y se logró agilizar el proceso de envío del producto y el contacto con el cliente logrando una mejor atención.

La base de datos cuenta con:

- Código del cliente.
- Nombre de la empresa.
- Dirección.
- RTN.
- Número telefónico.

La base de datos se compone de una o más tablas que guardan un conjunto de datos. Cada una de estas se divide en columnas y filas: mientras que las columnas guardan una parte de la información sobre cada elemento que se quiere guardar en la tabla, cada fila de la tabla conforma un registro.

### **2.1.7. Ingreso de facturas y recibos de cobro**

El recibo es la constancia que verifica el intercambio de dinero a cambio de un producto. Una vez que las oficinas de contabilidad obtienen el recibo de cobro este se rebaja del sistema en el historial del cliente. A continuación, el contador general verifica si el recibo fue rebajado del libro y finalmente se procede hacer el respaldo en Excel para prevención de algún extravío. Este proceso se realiza para llevar un mejor control y orden en asuntos legales, de esta manera se logra que las cosas sean eficaz y eficientes.

En el ingreso de los recibos de cobro obtiene cinco campos los cuales son:

- Número de talonario
- Fecha que se realizó
- Nombre de la empresa
- Número de recibo
- El valor (Monto)

El chequeo de las facturas se debe verificar una por una en el sistema, también se deben ingresar las facturas que fueron nulas durante el día. Esto se debe realizar todas las semanas antes que termine el mes por pago de impuestos. Cuando las facturas son nulas se tiene que explicar la razón del ¿por qué? Finalmente, se rebajan del sistema.

### **3. Capítulo III**

#### **3.1. Propuesta de Mejora Implementada**

##### **3.1.1. Propuesta Implementada 1: Implementación de Catálogo de Productos**

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

Para comprender la situación en la que la empresa se encontró inicialmente en el comienzo del proceso de práctica profesional se llevó a cabo un análisis de los aspectos de mayor relevancia en las diversas áreas de la empresa para determinar oportunidades de mejora, en la nueva línea de herrajes y accesorios para vidrio templado se identificaron algunos inconvenientes al momento de comercializarlos, entre los principales problemas detectados están; las ventas no se concretaban debido a la falta de información sobre los productos, el desorden en la sección de inventario y bodega en donde algunos de los clientes ingresan a ver ciertos productos, cabe mencionar que solamente se permitía ingresar a ciertos clientes quienes no tienen idea del producto que buscan o debido a que los productos fuesen demasiados pesados para ser transportados de la bodega hasta la sala de venta, además del riesgo a extraviar piezas demasiado pequeñas.

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

Se realizó un catálogo que contiene todos los productos que ofrece la línea de herrajes y accesorios para vidrio templado, de esta forma los clientes tienen una mejor idea e imagen de los productos que busca, se agiliza el proceso de ventas y se mejora la logística. Para la elaboración del catálogo se utilizó Word y WPS Office los cuales son programas que se pueden utilizar gratis, el tiempo requerido para la elaboración y el diseño del catálogo fue de tres semanas, donde se desarrolló por completo para proceder a ponerlo en marcha. Se hizo una cotización del catálogo por una empresa que ofrece servicios de publicidad, el costo habría sido de Lps.1, 500. La elaboración del catálogo físico y digital es una herramienta para el área comercial, que parte de la necesidad de hacer más agradable la experiencia de comprar, cerrar la venta y a la vez mejorar el servicio al cliente. El catálogo también funciona para los clientes que están fuera de la ciudad para que estos escojan el producto que necesitan con su respectivo código y así proceder a la cotización y/o facturación. Esto le permite a la empresa competir de una forma mucho más efectiva ya que el catálogo se convierte en soporte indispensable de marketing empresarial.

El catálogo cuenta con 5 secciones las cuales son:

- Fachadas.

Contiene Kit de puerta, cierrapuertas, bisagras hidráulicas, sócalo para fachada, sistema chapeta, sistema araña, sistema canopy, entre otros.

- Baños.

Incluye puertas corredizas sistema Ebolo, conectores de baño, bisagras de baño, etc.

- Haladeras.

Incorpora haladeras rectas y de baño.

- Barandales.

Contiene tuberías y barras, anclajes, soportes y conectores.

- Misceláneos.

Incluye el limpiador Inox Clean, pegamentos, soportes multiusos, etc.

Además para cada producto el catálogo también cuenta con la siguiente información:

- Nombre del producto.
- Código.
- Foto.
- Descripción.

La información fue recolectada en base a las listas de productos de los proveedores Olympic y Carbone.



## **3.2 Propuesta de Mejora**

### **3.2.1 Propuesta 1: Implementación de Nuevo Sistema Software**

#### **3.2.1.1 Antecedentes**

Durante el desarrollo de la práctica profesional se observó que el sistema con que cuenta actualmente la empresa no es el más adecuado para las tareas que desempeñan, esto ocasiona varios inconvenientes, como por ejemplo las cotizaciones solo tienen 15 días hábiles, después desaparecen del sistema, y se da el caso que muchos de los clientes regresan después de los 15 días, entonces el vendedor tiene que realizar una nueva cotización lo que es tedioso para el cliente, ya que nuevamente tiene que realizar la solicitud de los productos y esperar, este problema suele pasar a diario con un número de 3 a 5 clientes al día. Muchos de los clientes se quejan debido a la ineficiencia del sistema, por lo que es de suma importancia adoptar por uno más eficaz, otro de los problemas en el sistema es, al momento de facturar solo se pueden poner como máximo entre 12 y 15 productos, luego se tiene que hacer una nueva factura con los productos faltantes. También suele pasar que el sistema se cae constantemente y muchas veces se pierde lo que se estaba realizando, esto ocurre desde las primeras horas del día cuando los clientes ya están esperando para ser atendidos y no se puede facturar o hacer una cotización, porque hay que esperar que el sistema cargue al menos 15 minutos y muchas veces los clientes no cuentan con tanto tiempo disponible, ya que esto es un atraso para ellos y una pérdida para la empresa porque a veces se pierde dicha compra debido al sistema.

#### **3.2.1.2 Descripción de la Propuesta**

Como solución para el problema trazado en los antecedentes se evaluaron varias alternativas, de estas se eligieron tres de las mejores para la empresa. La primera que se recomienda es el SAP o Software Solutions, es uno de los sistemas de mayor prestigio y de gran capacidad, con diferentes categorías de carteras, el costo total de este sistema es de Lps. 50,000.00 y se pagan Lps. 15,000.00 por usuario. El segundo sistema que se recomienda es el Softland que tiene un costo de Lps. 190,000.00 o se pueden rentar usuarios a un costo mensual de Lps. 3,000.00 cada uno. El Tercer sistema es el a2 Softway que se compraría la licencia en el área de Herramienta Administrativa Configurable este sistema encaja muy bien en todas las áreas de la empresa su costo es de Lps. 80,000.00.



Tabla 1. Cuadro comparativo entre los distintos softwares

Software	Características	Beneficios	Costos
SAP Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de datos y procesos.</li> <li>• Jerarquización de la información.</li> <li>• Disponibilidad de datos.</li> <li>• Administración y planeación.</li> <li>• Escalabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiza el manejo de inventario.</li> <li>• Integración y estandarización de los procesos de negocio.</li> <li>• Planeación y control de presupuesto.</li> <li>• Cadena de suministro más eficiente.</li> <li>• Mejora el nivel de servicio hacia clientes y proveedores.</li> <li>• Acceso desde cualquier lugar (movilidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el sistema L. 50,000.00</li> <li>• Por usuario L.15,000.00</li> </ul>
Softland ERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Base de datos SQL.</li> <li>• Manejo fácil de las operaciones básicas y automatización de transacciones.</li> <li>• Facilidad en la generación de consultas y reportes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja unidades estratégicas de negocio.</li> <li>• Detalle de las cuentas por pagar, emisión de cheques y transferencias.</li> <li>• Maneja información contable en archivos.</li> <li>• Administra el presupuesto y la gestión en su ejecución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El costo del sistema es L.190, 000.00.</li> <li>• Alquiler L.3, 000.00 por cada usuario.</li> </ul>
A2 Softway	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de uso.</li> <li>• Elaboración de gráficos.</li> <li>• Permite el manejo de múltiples empresas.</li> <li>• Políticas y configuraciones del menú de la aplicación.</li> <li>• Consolidación contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de informe configurable.</li> <li>• Manejo de la contabilidad de la empresa.</li> <li>• Retenciones de impuestos.</li> <li>• Analiza la capacidad productiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo del sistema L. 80,000.00</li> </ul>

Tras el análisis del cuadro comparativo se determinó que el programa que más beneficia a la empresa es el Sistema Software SAP Solutions, este sistema tiene un costo de Lps. 50,000.00, y la empresa necesitaría 15 usuarios, cada uno de los usuarios tiene un costo anual de Lps. 15,000.00 lo que da como resultado Lps.225,000, para el primer año la inversión sería de Lps.275,000.00 ya que a la suma del costo del programa le sumamos el costo de los 15 usuarios, y para los años posteriores el costo sería de Lps.225,000.00 que representaría el pago del costo total de los usuarios.

Tabla 2. Costo de implementación de sistema

<b>Costos de adquisición de programa SAP</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Programa SAP	L. 50,000.00	L. 50,000.00
Usuarios del sistema (15)	L. 15,000.00	L. 225,000.00
<b>Inversión total primer año</b>		<b>L. 275,000.00</b>
<b>*La inversión para los años posteriores</b>		<b>L. 225,000.00</b>

Tabla 3. Costo de sistema Actual

<b>Costo del Desarrollador del Sistema</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo anual</b>
Desarrollador del sistema	L. 25,000.00	L. 300,000.00
<b>Inversión por cada año</b>		<b>L. 300,000.00</b>

### 3.2.1.3 Impacto de la Propuesta

Según el análisis realizado, el sistema operativo que se recomienda y en donde se encuentran todos estos factores de mejora es el SAP Software. Es un sistema más actualizado que le permitirá a la empresa tener un mayor desempeño y manejo del inventario, cotizaciones, facturación y manejo contable. Logrando incrementar las ventas y ganancias ya que se cumplirán las expectativas del cliente durante la cotización y compra. Además, se obtendrá la organización adecuada de todos los

procesos internos y externos y se realizará un mayor control y manejo de la cartera de clientes. Este sistema operativo es de mayor avance y prestigio a nivel internacional, y es usado por muchas empresas exitosas en el mercado. El acierto en la elección del nuevo software permitirá a Electro Repuestos, S. DE R.L. facilitar el acceso a los diferentes usuarios del sistema, la constante evolución y adaptación de nuevas funcionalidades y en general adaptación a las necesidades de la empresa en crecimiento.

### **3.3 Propuesta de Mejora**

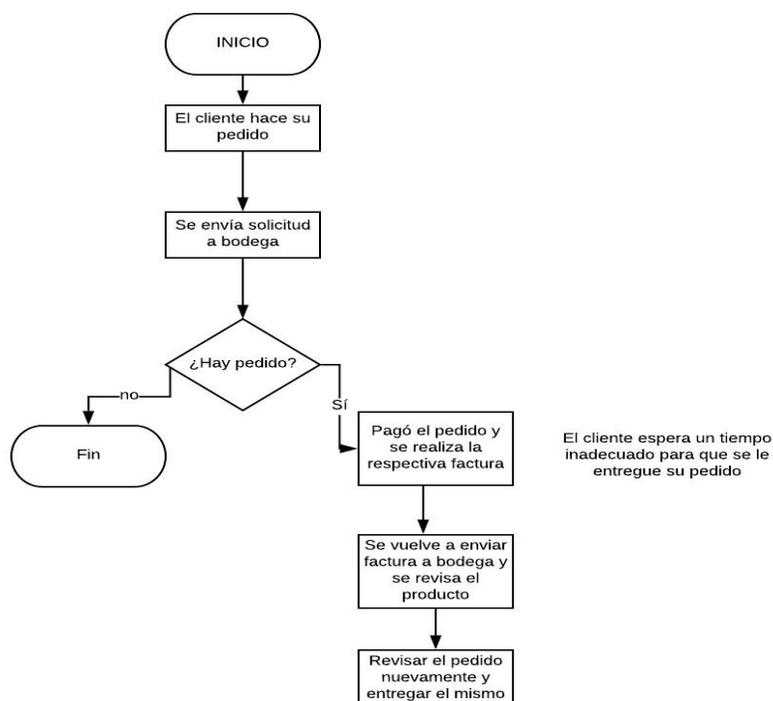
#### **3.3.1 Propuesta 2: Progreso en el Método de Entrega.**

##### **3.3.1.1 Antecedentes**

Durante el desempeño de la práctica profesional se logró observar que los clientes esperan de 25 a 40 minutos por sus pedidos, lo cual lleva a disgustarlos y desesperarlos. Se ha analizado que el problema principal inicia en bodega, debido al poco personal establecido en esa área, únicamente dos personas están asignadas para la entrega de productos. Es muy importante mantener la satisfacción del cliente no solo con la calidad de productos y precios, sino también en el servicio y al momento de entregar los productos. Este es un proceso de suma importancia que no hay que pasar por alto, ya que, si logramos reducir el tiempo de entrega, los clientes estarán satisfechos de los servicios recibidos. El segundo problema se localiza en la sala de ventas donde se realiza otra revisión juntamente con el cliente y con una dependiente que también tiene otras asignaciones, esto demora aún más el proceso de entrega final. El producto más solicitado y vendido de la empresa es el cable eléctrico y poliducto, éstos necesitan de una medida precisa para cortarlos y solamente una persona está capacitada para este trabajo, aquí se encontró el tercer problema, ya que hay una alta demanda de estos productos, pero al solo haber una persona capacitada para realizar este trabajo, hace que se demore la entrega del mismo.

Tras este análisis se descubrió que en realidad la empresa cuenta con el personal disponible pero que está mal distribuido y también que es una minoría la que está altamente capacitada para los trabajos más importantes y de más demanda en la empresa.

Ilustración 4. Diagrama de flujo

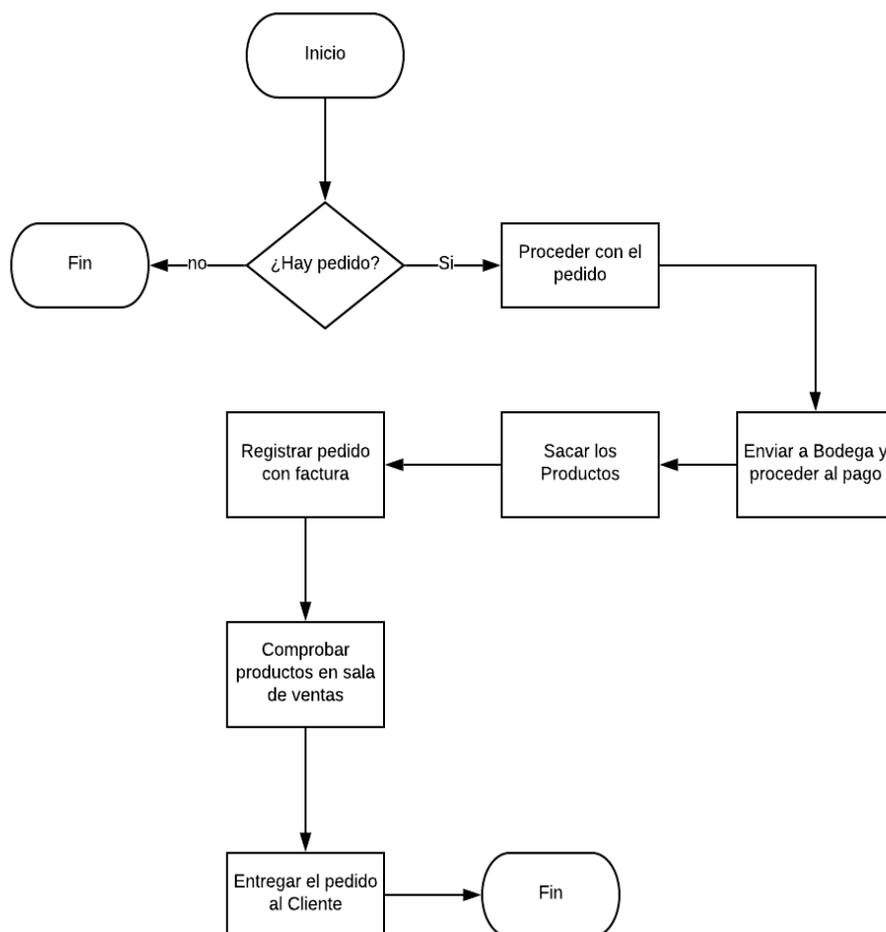


Fuente: elaboración propia

### 3.3.1.2 Descripción de la Propuesta

Como solución al principal problema se propone una mejor distribución del personal en bodega para los pedidos de la sala de ventas y los pedidos de los foráneos, de esta manera poder llegar a cubrir todas las solicitudes que entran diariamente a la empresa y lograr una mayor satisfacción en los clientes. También se propone entrenar en el manejo del producto a los vendedores y delegar dos personas específicas solo para la revisión de pedidos con los clientes en sala de ventas, evitándole al cliente la demora de tener que esperar que un trabajador se desocupe para la revisión de su compra, también se debe entrenar a tres trabajadores más que puedan medir y cortar los cables eléctricos y poliducto, ya que este producto es el de mayor demanda en la empresa. Asignar a dos trabajadores más a los pedidos de la sala de ventas y dos trabajadores más para los pedidos foráneos, así se logrará evitar la acumulación y retrasos en la entrega de estos pedidos.

Ilustración 5. Diagrama de flujo propuesto



Fuente: elaboración propia

### 3.3.1.3 Impacto de la Propuesta

Se logrará mejorar el servicio y atención al cliente, obteniendo la satisfacción de este. Y al mejorar la organización de la entrega de los productos no habrá acumulación de pedidos por lo tanto disminuirá el tiempo de espera de los clientes en sala de ventas, de esta manera evitaremos los reclamos y quejas que los clientes están haciendo actualmente. Un cliente satisfecho contribuye al crecimiento de la empresa y es importante recalcar que también existe la posibilidad que la cartera de clientes crezca más a través de las recomendaciones de un cliente. Así mismo por medio de la eficiencia y organización en bodega al cubrir con todas las solicitudes diarias, se pueden atender nuevas demandas. A través de este nuevo proceso el método de entrega se estima que la entrega del producto reducirá en unos quince o veinte minutos.

## 4. Capítulo IV

### 4.1 Conclusiones

- El desarrollo de las diferentes actividades durante el período de práctica profesional permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante el trayecto de la formación académica, así como adquirir nuevos conocimientos en las áreas de administración y ventas.
- El segmento de mercado para la línea de herrajes se concluye que es un mercado en crecimiento constante como ser; constructoras, empresas de vidrierías y aluminio, de las cuales se realizó una base de datos para llevar un mejor control y mantener un contacto constante con los compradores.
- El control del inventario a través de un avanzado sistema de software es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto de las grandes, medianas y pequeñas empresas, ya que es un factor fundamental para el control de costes y rentabilidad de cualquier establecimiento. Una mala administración puede generar clientes descontentos por el no cumplimiento del sistema, además de ocasionar problemas financieros en sus ventas.
- En un mercado con alto número de competidores es muy importante usar buenas estrategias comerciales y de posicionamiento, así como crear y utilizar herramientas adecuadas de ventas y una de esas herramientas fundamentales es el catálogo digital y físico de los productos para vidrio templado, por ello se implementó como plan estratégico de marketing de Electro Repuestos, S. DE R.L.
- Se identificaron las áreas a mejorar respecto a la asignación y distribución del personal, para reducir el tiempo de espera de productos en sala de ventas y lograr una mayor satisfacción de los clientes. La capacidad de organización de las tareas y los procesos es parte de la efectividad de las operaciones, de las estrategias y de los métodos de trabajo de una empresa.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendaciones para Electro Repuestos**

- Se recomienda implementar el recurso humano como estrategia competitiva.
- Revisar los procesos que agregan valor a la empresa.
- La empresa debe de invertir más en avances tecnológicos y estarse actualizando con los nuevos productos.
- Se recomienda un continuo control de inventario que le permita a la empresa detectar fallas a tiempo y así poderlas solucionar.

### **4.2.2 Recomendaciones para UNITEC**

- Se recomienda la creación de una alianza con la empresa Electro Repuestos, S. DE R.L. para que los estudiantes tengan las puertas abiertas a realizar su práctica profesional en esta empresa, permitiéndoles adquirir nuevos conocimientos en las diferentes áreas con que cuenta la empresa.
- Debido a las experiencias en la empresa se recomienda a la Institución brindar más oportunidades a los alumnos para poner en práctica sus conocimientos adquiridos en las diferentes clases.

### **4.2.3 Recomendaciones los estudiantes**

- Sacar el mayor provecho posible a los conocimientos que se adquieren a lo largo del trayecto de la formación académica, el cual resulta de gran utilidad en el ámbito profesional.
- Esforzarse para dejar una referencia en la empresa destacándose por mostrar interés de aprender día a día.
- Sacar provecho de cada una de sus diferentes asignaciones de su plan de estudio.
- Buscar contribuir a la sociedad también cuidando al medio ambiente por el futuro de las siguientes generaciones.
- Buscar implementar los conocimientos con empresa que tenga responsabilidad social empresarial que busque el beneficio de la sociedad es decir, el bien común no solamente el de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- BigRiver. (17 de Febrero de 2017). *BigRiver Software RRHH*. Obtenido de <http://sistemaderh.com/guia-induccion-laboral>
- Deconceptos.com. (s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/fidedigno>
- definicion.de. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/stock/>
- destinonegocio. (2015). *DestinoNegocio*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/ec/economia-ec/conoce-4-consejos-para-el-manejo-de-inventarios/>
- Electro Repuestos*. (2016). Obtenido de <https://electrorepuestos.jimdo.com/nuestra-empresa/>
- Jiménez, A. K. (27 de 02 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- marketingdirecto.com. (1999-2019). Obtenido de <https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/posventa-2>
- pyme, E. (2016). *emprende pryme. net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>
- Repuestos, E. (2016). *Electro Repuestos*. Obtenido de <https://electrorepuestos.jimdo.com/nuestra-empresa/>
- Repuestos, E. (2016). <https://electrorepuestos.jimdo.com/nuestra-empresa/>.
- Repuestos, E. (s.f.). <https://electrorepuestos.jimdo.com/nuestra-empresa/>.
- Rojas, C. (2019). *Diagrama de Flujo*. San Pedro Sula.
- shopify. (2016). Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/liquidacion>
- staffingpersonal. (19 de junio de 2017). Obtenido de [http://www.staffingpersonal.com/induccion\\_del\\_personal/](http://www.staffingpersonal.com/induccion_del_personal/)
- web, m. d. (26 de octubre de 2017). Obtenido de <http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>

## Glosario

**A2 Softway:** Representa el desarrollo de software administrativo, con flexibilidad, adaptabilidad rápida y continua según las necesidades que se generan en el mercado.

**Base de Datos:** Es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente (web, 2017).

**Fidedigna:** Lo fidedigno es aquello que debe tomarse como fiel, verdadero, legítimo, siendo la antítesis de lo falso o mentiroso (Deconceptos.com).

**Inducción:** Es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso (staffingpersonal, 2017).

**Inventario:** Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

**Liquidación:** Se refiere al proceso de vender todo el inventario de una compañía, a menudo con un gran descuento, para generar efectivo (shopify, 2016).

**Posventa:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo después de la venta. Suelen ser consecuencia de una garantía adscrita al producto o servicio adquirido. Son actividades tales como la asistencia o la asesoría técnica, la reparación de averías o el suministro de repuestos (marketingdirecto.com, 1999-2019).

**SAP:** Es un sistema informático integrado de gestión empresarial diseñado para modelar y automatizar las diferentes áreas de la empresa y la administración de sus recursos.

**Softland ERP:** Es una empresa de capital español que se dedica al desarrollo de software de gestión empresarial ERP (sistema de planificación de recursos empresariales por sus siglas en inglés), gestión de recursos humanos, y gestión de inteligencia comercial para empresas pequeñas, medianas y grandes que se dediquen a cualquier actividad.

**WPS Office:** Es uno de los mejores candidatos para conseguirlo al ofrecer sin coste alguno un paquete de herramientas que incluye procesador de texto, hoja de cálculo y editor de presentaciones tanto para Windows como Android.

## ANEXOS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6
No. Cliente	Código	Nombre	RTN	Dirección	Número de Teléfono
1	C01-02774	Vidreria Alumeflo	0501-1990-086973	S,P,S Barrio Barrandillas, 7 calle, 6 y 8 Ave #630	9791-9028
2	C01-02753	Artisam	0501-9008-178268	S,P,S 3 calle 18 Ave. col Rio de piedras sur oeste	9992-4235
3	C01-02756	ConstruGlass de Honduras	0501-9018-061506	Barrio Barrandillas 7 calle, 7 Ave.	3322-6771
4	C01-02822	Innova	0405-9006-475656	Bo. Potreritos, Ave. La Bastilla 6 calle La Ceiba Atlántida, Honduras	
5	C01-02821	Aluminios y Más	0501-9013-540624	S.P.S Barrio Paz Barahona, 15 cale, 4 Ave.	3171-5825
6	C01-02819	Vidreria Alumax	0301-1949-005201	La Ceiba Atlántida Bo. Independiente,	
7	C01-02825	Inversiones CAJ	1101-9015-747684	Roatán Islas de la Bahía, Sandy Bay, ED'S	99882936
8	C01-02618	Seico	0306-1976-004802	S.P.S Res. anexps de la feistrah, bloque F, casa # 9	9495-4336
9	C01-02820	Alumiza	1623-1966-000487	S.P.S Bo. Medina, 8 calle, 2-3 Ave	9979-7234
10	C01-02664	Inversiones Orbis S, De RL DE CV	0501-9018-049863	Nuevos Horizontes Business center, Nivel 21 Rancho Coco	3155-0728
11	C01-02700	Cover Glass	1204-9180-00396	S.P.S, Calle 21, Ave. nor este, Bulevard Barrio Guadalupe	8811-9219
12	C01-02836	Aluvicon	0501-9016-863850	S.P.S Col. Trejo 9 calle, 21 y 22 Ave.	9537-3476
13	C01-02787	Blindajes	0501-1968-028571	S.P.S, Barrio Suyapa 13 Ave.	9956-1109
14	C01-02777	Distribuidora casa Kassis	0501-1964-02601	S.P.S, Septima Ave. entre 2 y 3 calle sur oeste	3320-3528
15	C01-02825	Hugo Coello Arquitectos	1101-9011-349200	S.P.S Col. los Laureles, 12 Ave, 22 calle	9662-6761

Ilustración 6. Tabla ejemplo



Ilustración 7. SAP



Ilustración 8. Elaboración de Catálogo



<b>INDEX</b>		
	KIT DE PUERTA	4
	CIERRAPUERTAS	5
	BISAGRAS HIDRAULICAS	7
	ZOCALO PARA FACHADA	8
	SISTEMA CHAPETA	9
<b>FACHADAS</b>	SISTEMA PIVOTANTE	14
	SISTEMA ARANEA	17
	SISTEMA SLIDER	19
	SISTEMA CANOPY	23
	PUERTA AUTOMÁTICA	25
	CERRADURAS	26
<b>BAÑOS</b>	PUERTA CORREDIZA SISTEMA EOLO	29
	PUERTA CORREDIZA SISTEMA EURO BOX	30
	CONECTORES DE BAÑO	31
	BISAGRAS DE BAÑO	33
	BARRAS, BURLETES Y CANALES	35
	LÍNEA NEGRA	37
<b>HALADERAS</b>	HALADERAS RECTAS	40
	HALADERAS DE BAÑO	43
<b>BARANDALES</b>	TUBERÍA Y BARRAS	45
	ANCLAJES, SOPORTES Y CONECTORES	46
	BARANDA QUICK GLASS	54
<b>MISCELANEOS</b>	INOX CLEAN	57
	PEGAMENTOS	58
	SOPORTES MULTUSOS	59
	EXTRAS	61



Ilustración 9. *Productos*



Ilustración 10. *Control de Inventario*