

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES.

**PROYECTO DE GRADUACIÓN.
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD Y
PLAN DE MERCADEO EN LA EMPRESA DAKAYROS CHOCOLATE
& COFFEE**

SUSTENTADO POR:

**ALFREDO JOSUÉ HERNÁNDEZ CONTRERAS - 21711429
VICKY DAYANARA GUEVARA MARTÍNEZ -20022046
CESAR MAURICIO FUNES SIGÜENZA-21111366**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS.**

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS, C.A

ABRIL, 2021

Índice

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN EJECUTIVO.	III
INTRODUCCIÓN.	V
CAPÍTULO I.....	1
1. OBJETIVOS.....	1
1.1OBJETIVO GENERAL.	1
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
1.3 Datos Generales de la Empresa.....	1
1.3.1 Reseña Histórica.....	1
1.3.2. Misión.	2
1.3.4. Visión.	2
1.3.5. Valores.	2
1.3.6 Organigrama.....	3
CAPÍTULO II	4
2.1 MARCO TEORICO.	4
2.1.1 Sistema de control de calidad antes:	4
2.1.5 Microentorno en Calidad.....	6
2.1.6 Análisis Interno en Calidad.	6
2.2 Macroentorno en Marketing.....	7
2.2.1 Raise (empresa en Estados Unidos).....	8
2.2.2 Microentorno en Marketing.	8
2.2.3 Análisis Interno en Marketing.....	9
2.3 ANÁLISIS DE METODOLOGIAS.	11
2.3.1 Marketing Digital:	11

2.3.2 Control y Calidad:	11
2.3.3 Ventajas y desventajas de las herramientas.	12
Ventajas del Marketing Digital.	12
Ventajas de Control y Calidad.	12
Desventajas del Marketing Digital.	12
Desventajas de Control y Calidad.	12
2.4 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.	13
2.4.1. DEFINICION DEL PROBLEMA.	13
CAPÍTULO III	15
Propuestas para implementar una mejora.	15
3.1 Resultados de Valoración.....	15
3.1.2. Antecedentes	23
3.1.3. Descripción de la propuesta.	23
3.1.5. Impacto de la Propuesta de Mejora.	26
Capitulo IV	28
Conclusiones.	28
Recomendaciones	29
Glosario	30
Anexos	31
Bibliografía	33
APENDICE	35

DEDICATORIA.

El presente proyecto está dedicado a Dios por habernos regalado la sabiduría y fuerza para culminar nuestra carrera siendo siempre nuestro guía.

A nuestros padres siempre por ese apoyo incondicional que siempre nos han brindado, tomando cada consejo que ellos nos brindan para ser mejores personas cada día.

AGRADECIMIENTOS.

Los representantes de esta investigación damos Gracias a Dios por habernos dado sabiduría y fuerza para poder culminar nuestra carrera universitaria. A nuestros padres por siempre brindarnos ese apoyo incondicional.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Tecnológica Centroamericana por habernos recibido de la mejor manera siendo para nosotros un honor haber pertenecido a gran Universidad, quienes nos brindaron sus conocimientos para nuestra formación estudiantil forjándonos para nuestra vida profesional.

Asimismo agradecemos al Licenciado Donald Standford por habernos ayudado a poder culminar nuestros estudios universitarios y por habernos guiado durante nuestra investigación.

RESUMEN EJECUTIVO.

Es de conocimiento mundial que debido a la pandemia provocada por el Coronavirus 2019, conocida por sus siglas en inglés COVID-19, el cual sin duda alguna ha afectado la economía en todo el mundo con la paralización de labores en las empresas, otras se han visto obligadas a cerrar operaciones por no tener la habilidad de adaptarse al cambio, al nuevo entorno POST-PANDEMIA la cual muchas empresas no cuentan con un plan estratégico que ayude a sobrellevar cualquier suceso que pueda acontecer. Asimismo existen empresas que se han visto obligadas a cerrar declarándose en quiebra por la falta de ingresos debido a las bajas ventas, teniendo que cubrir otras necesidades.

Razón por la cual se ha determinado apoyar con la implementación de sistemas control y un plan de mercadeo como opciones para reforzar el negocio y continuar laborando en San Pedro Sula, Cortés Lugar donde está ubicada la empresa. Los desarrolladores de esta investigación buscan conocer el esfuerzo y tiempo que los empleados le dedicarían para lograr el objetivo deseado, así mismo debe de estar comprometido todo el personal de la empresa para la recopilación de información y de esa manera poder obtener los resultados necesarios, dicha información se pretende recabar por medio de una encuesta con el único fin de conocer bien que es lo que tiene la empresa, que es lo que se hace en sus instalaciones, asimismo saber qué es lo que se hace dentro de ella, como se hace y con qué único fin es elaborado siendo esto de gran utilidad para tener una idea más detallada de lo que se hace dentro de la empresa.

El marco teórico está dividido en varios segmentos los cuales son los niveles de macroentorno, macroentorno y un análisis interno. El macroentorno trata de revelar lo que está aconteciendo en la actualidad en el marketing digital y la calidad de las empresas a nivel nacional con relación a la pandemia del COVID-19. El microentorno se enfoca en lo mismo a nivel regional Centroamérica y en análisis Interno a nivel de las empresas en Honduras siempre enfocado en el Marketing Digital y calidad. Siendo las redes sociales el principal motor al cual han acudido las empresas para poder comercializarse, anunciarse y ofrecer los productos al mercado ofreciendo diversas maneras para poder ofrecer sus productos al mercado y brindar diversas maneras para la adquisición de los productos. Esto debido a la importancia de una organización de entender y satisfacer las necesidades de las cuales el cliente demanda para ofrecer productos y procesos productivos, adaptándolos a la nueva modalidad del mercado, a partir del análisis de dichos procesos se pretende diseñar un plan de acción que permitirá crear un plan estratégico que permita que la empresa tenga sus objetivos. Como se pudo apreciar anteriormente se pretende dar a conocer cual es la importancia de contar con un sistema de control de calidad

para lograr que se cumplan todas las normas dentro de la empresa, ayudando a optimizar deficiencias existentes con el único fin de mejorar en los productos y brindarle una satisfacción enorme al cliente, asimismo la importancia de contar con un plan de mercadeo es vital para un mejor desarrollo de la empresa ya que tiene una idea clara de lo que se pretende lograr a corto, mediano y a largo plazo como también llegar a su público objetivo, retención y fidelización de nuevos clientes, para ello es importante contar con un plan estratégico que ayude a sostener la empresa, mediante un alto grado de efectividad en todas las acciones y decisiones que se toman por entes importantes dentro de la organización.

Se comprende que con la implementación de estos modelos se brindará mejoras tanto en la eficiencia, efectividad y productividad de la empresa, y la parte laboral lo que traerá el ofrecimiento de mejores productos al cliente.

Así mismo se ha podido constatar que, al utilizar un sistema de control de calidad genera mayor eficiencia, agiliza los procesos dentro de la empresa en la cual se mejora la calidad de los productos, se logran disminuir los tiempos de operación dentro de la empresa logrando ser más coordinados dentro de ella, ayudando en la reducción de dejar de depender de operarios para el manejo de los procesos y ayuda a reducir los costos de producción ofreciendo altos niveles de satisfacción al cliente consiguiendo mejorar de corto a largo plazo. Para culminar hacer un pequeño énfasis en la importancia de contar con un modelo de negocio como lo es la planeación estratégica más en este tiempo de Pandemia en la cual las empresas han dependido más que nunca del manejo de las redes sociales, por ese motivo el contar con un plan estratégico que ayude a seguir operando es sumamente importante, siempre es bueno anticipar el futuro, evitar esa incertidumbre que suelen atacar a varias empresas al no contar con planes de contingencia o no tener una adaptación al cambio en la cual se oponen a poder contrarrestar la situación el tener adaptación a los cambios que se van presentando en este mundo que cada día va desarrollando en gran manera se le llama compromiso al no quererse quedar estáticos y siempre estar en constante cambio ayudando esto en gran manera a la empresa sabiendo la disposición que se tiene siempre en querer salir adelante.

INTRODUCCIÓN.

Como paso culminante en la carrera de todo profesional es de vital importancia llevar a cabo un proyecto de graduación, el cual representa el proceso de formación cada egresado, en esta ocasión sería a nivel de pregrado. En este informe se pretende dar a conocer todas las experiencias adquiridas a lo largo de la carrera universitaria poniendo en práctica todos los recursos, habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Administración Industrial y de Negocios Internacionales.

El proyecto de graduación se efectuó en la Universidad Tecnológica Centroamericana (Unitec), llevada a cabo desde el 19 de Enero hasta el 26 de Marzo del año 2021 en el área de acompañamiento estudiantil. Unitec es una institución privada de educación superior ubicada en la ciudad de San Pedro Sula del departamento de Cortes. La cual se especializa en formar profesionales íntegros. Dado que la Universidad es la única en Honduras que ofrece una variedad académica internacional tanto para estudiantes y docentes, así como intercambios académicos y programas de doble titulación.

La presente investigación se refiere a la implementación de un sistema de control de calidad y un plan de mercadeo en la empresa DaKayros Chocolate & Coffee shop, la cual es una empresa transformadora de chocolatería artesanal y café, producto el cual es derivado del cacao.

DaKayros es una empresa que está ubicada en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes que fue fundada a principios del año 2020. A pesar de todas las circunstancias presentadas por la pandemia del COVID-19 han logrado permanecer en sus operaciones. Por tal razón uno de los objetivos primordiales de esta investigación es el saber la viabilidad de poder contar con un sistema de control de calidad y plan de mercadeo que pueda ayudar a la empresa a poder fortalecerse, mediante la satisfacción que le brindaría al mercadeo. Como definición del problema se podría mencionar la pandemia, la cual se pretende afrontar mediante un sistema de control de calidad que permita analizar, tal cual su nombre lo indica, asimismo ayuda a poder brindar al cliente productos de calidad y poder detectar problemas dentro de la empresa como ser en los procesos de producción siempre con el único fin de solucionarlos y buscar la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO I

1. OBJETIVOS.

1.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar la viabilidad de adoptar un sistema de control de calidad y plan de mercadeo como alternativas importantes para la empresa.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ❖ Conocer los sistemas de calidad y Plan de mercadeo utilizados actualmente en la empresa.
- ❖ Determinar la probabilidad de acoger un sistema de control de calidad y un buen plan de mercadeo que se acople de la mejor manera al rol de la empresa.
- ❖ Identificar las limitaciones y áreas de oportunidad de la implementación de un plan de control de calidad y mercadeo para Dakayros
- ❖ Proponer planes de mejora para la implementación de plan de mejor y sistema de control de calidad que permita una mejor optimización en los procesos y productos.

1.3 Datos Generales de la Empresa.

1.3.1 Reseña Histórica.

DaKayros, nace como un sueño de una mujer productora de café y cacao "Trinitario Fino y de Aroma", ubicada en las montañas de Santa Bárbara. Con el pasar del tiempo se capacito nacional e internacionalmente, hasta convertirse en una procesadora y chocolatera, de producto artesanales y gourmets elaborados con pasión y alta calidad. Toda la familia es participe desarrollando el relevo generacional y sobre todo siendo una empresa incluyente, pues uno de sus miembros cuenta con una limitante física que no le ha privado de manejar la administración de la empresa.

Dakayros Chocolate & Coffee cuenta con más de 8 años de experiencia en producción de cacao y 5 años en la transformación del cacao entre ellos chocolatería artesanal, gourmet y otros subproductos, así mismo en producción y transformación de café. Cuando la oportunidad se le

presentó, luego a realizar capacitaciones en chocolatería Artesanal Y Gourmet, por profesionales nacionales e Internacionales, específicamente de Bélgica, Canadá y también ha tenido la oportunidad de ser capacitada en Europa, Holanda gracias a Organizaciones Holandeses-Canadienses, todo con el único propósito de poder tener productos de alta calidad y sabores únicos y exóticos, esperando dejar un gran legado, el cual motive a todos los hondureños a degustar todos los productos de excelente calidad (DaKayros, 2021).

1.3.2. Misión.

Elaborar y comercializar mezclas de café, chocolate y otros subproductos del cacao fino y de aroma, con estándares de alta calidad y con rellenos, licores y extractos de frutas exóticas, para satisfacer a los clientes que gustan de chocolatería exclusiva en el mercado, con precios accesibles y un servicio amable y rápido e innovándonos y buscando contribuir con medios de producción sanos para nuestros colaboradores, consumidor y el medio ambiente (DaKayros, 2021).

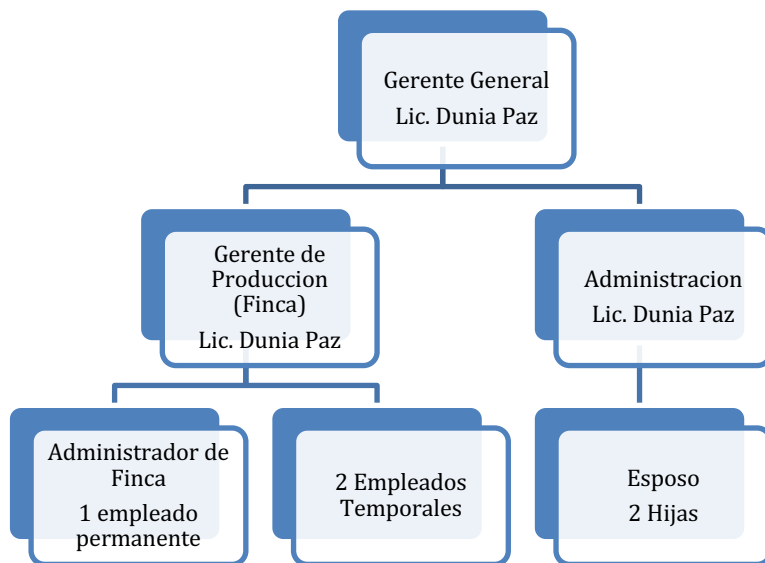
1.3.4. Visión.

Llegar a ser una empresa proveedora de materia prima al igual que el producto terminado de café y cacao con el apoyo de maquinaria artesanal para satisfacer a los mercados nacionales e internacionales (DaKayros, 2021).

1.3.5. Valores.

- Respeto
- Trabajo en Equipo
- Comunicación
- Honestidad
- Innovación
- Responsabilidad
- Colaboración
- Confianza

1.3.6 Organigrama.



(DaKayros, 2021)

CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEORICO.

2.1.1 Sistema de control de calidad antes:

En el año 1924 el matemático Walter Shewhart diseño una gráfica la cual permite controlar las estadísticas con el único fin de poder controlar las variables de los productos, dando así al resurgimiento a la era del control estadístico de calidad, lo cual proporciona un método que permita controlar la calidad en medios de producción a costos más bajos de lo que se acostumbraba. Siendo el objetivo primordial poder mejorar en todas sus operaciones y mejorando la producción y disminuyendo los errores (Shewhart, 1931).

A lo largo de la Segunda Guerra Mundial, el control de calidad se convirtió en un elemento bastante necesario, sobre todo para las fuerzas armadas. En este tipo de organizaciones el control de procesos y la simplificación de estos. Fue a Finales del siglo XX que nacieron los sistemas de gestión de calidad y a principios del siglo XXI estos se han nutrido de ideas como la sustentabilidad y responsabilidad social.

Los diversos beneficios que traería los sistemas de calidad serían los siguientes:

El alcanzar los requerimientos del cliente, llegando a satisfacer todas las necesidades del cliente, logrando la satisfacción en ellos así mismo se provoca una confianza en el consumidor que permita la recomendación al mercado.

Se permite alcanzar con los objetivos deseados de la organización, permitiendo cumplir con las exigencias del mercado cumpliendo con eficacia y eficiencia con el buen manejo de los procesos de la empresa.

2.1.2 Sistemas de control de calidad en la actualidad:

Actualmente con el entorno cambiante en este mundo globalizado se necesita estar siempre en constante cambio, es por eso por lo que cada vez los retos son mayores, en especial por las empresas que van surgiendo, es por tal motivo que es necesario estar implementando cada día. El buen manejo es necesario para cada empresa, en especial la excelente calidad es algo indispensable en cada empresa para obtener un mejor rendimiento en sus actividades productos y procesos cumpliendo con las normas y reglas necesarias que permitan cumplir con las necesidades del cliente. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en mercado ya que cada vez es más exigente por el constante cambio que

se vive en este mundo tan globalizado, es por ello por lo que las empresas se deben enfocar en una mejora continua la cual permita siempre estar maximizando los procesos el cual permita lograr la satisfacción de los clientes mediante la entrega de productos o servicios que cumplan con los requisitos establecidos.

2.1.3 Inconvenientes que se podrían presentar.

Así como existen beneficios, también podrían existir desventajas como ser el requerimiento de todo el personal, tener la voluntad y disposición de todos ya que para lograr el éxito se necesita estar unidos y en sintonía ya que requiere de gran esfuerzo y tiempo para lograr los objetivos deseados.

A continuación se dará una breve explicación de los los niveles de macroentorno, microentorno y un análisis interno. En el macroentorno se detalla lo que está aconteciendo en la actualidad entorno al marketing digital y calidad de las empresas a nivel mundial en lo referente al tema de la pandemia COVID-19. En el nivel microentorno se hablará de estos mismos temas a nivel regional Centroamérica y en el análisis interno a nivel de las empresas locales en Honduras lo mismo siempre enfocados en el marketing digital y calidad en MIPYMES.

2.1.4 Macroentorno en Calidad.

La pandemia del COVID-19 ha cambiado la realidad social y comercial con sus requisitos de control donde los profesionales tienen que reinventarse y tener mayor desempeño, y creatividad para ser más competitivos en el entorno comercial., la profesión contable debe aprender nuevas habilidades, evolucionar a un nivel tecnológico donde el servicio al cliente sea instantáneo, accesible, económico y virtual, es necesario evaluar el proceso de reinversión manteniendo la calidad de servicio, desafiar planes de estrategia, adquirir programas y establecer medidas de control y seguridad, donde es necesario preparar el protocolo de seguridad para empleados y visitantes, establecer sistema de sanidad y desinfección efectiva y tener personal a cargo de la implantación, prevención y visualización del riesgo, el reto de la reinversión en toda empresa requiere de inversión de equipo, capacidad del personal para aceptar el cambio y trabajar desde su casa con las herramientas y equipo necesario para mayor seguridad (Control de Calidad, 2020).

Las normas ISO son los marcos más ampliamente adoptados que ayudan a las empresas a organizarse mejor, y pueden ayudar también ante una pandemia, estas normas no han sido inventadas por la aparición de la pandemia; pero son el marco perfecto para su aplicación dentro de las organizaciones que ya las tienen implantadas o en aquellas que están pensando

implementarlas en este tiempo, ya que son más de 3 millones de empresas en todo el mundo que poseen una norma ISO implantada y alrededor de 1,5 millones que ya poseen la certificación de sus sistemas de gestión (Nomias Iso, 2020).

2.1.5 Microentorno en Calidad.

A nivel Centroamericano la pandemia de la COVID-19 ha generado que algunos procesos del negocio que antes funcionaban bien ahora resulten ineficientes o generen costos demasiado altos., en ese sentido, la detección de ineficiencias en los procesos más afectados por la situación actual es una cuestión de supervivencia para la organización, los procesos de fabricación, tanto de producto como de servicios, se ven realmente afectados debido a que tuvieron un importantísimo componente presencial hasta ahora, sin embargo, los procesos que entrañan un mayor riesgo para la organización son aquellos que actúan como nexo de unión entre el sistema productivo y el cliente, el motivo es simple: el cliente evoluciona y se adapta a lo que se llama "la nueva normalidad"., por ello, es fundamental para la organización entender y satisfacer las nuevas necesidades que demanda el cliente para replantear productos y procesos productivos, adaptándolos a la nueva realidad del mercado, a partir del análisis de estos procesos críticos se puede diseñar un plan de acción que permitirá, con base en las experiencias adquiridas y de forma estructurada, incorporar mejoras en el rendimiento, efectividad y productividad de los procesos de la organización, así se dará respuesta a las exigencias de un nuevo modelo laboral y un entorno tecnológico resultante de las experiencias adquiridas, este proceso que se describe para detectar los puntos críticos de mejora y adaptar los procesos basado en la Planificación Estratégica de la Calidad uno de los principios fundamentales de la calidad y la mejora continua que se plasman en la normativa ISO (Ribo, 2020).

2.1.6 Análisis Interno en Calidad.

Sistemas de gestión de la calidad, las normas ISO tienen la gran ventaja de estar diseñadas por expertos de todo el mundo, su uso está enormemente extendido, alcanzando hoy la cifra de 22.000 normas emitidas, la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, aprobada por el Congreso, fortalece a las empresas en el área de certificaciones, lo más destacado de la ley elaborada con el apoyo de especialistas del Instituto de Metrología de Alemania, es la creación del Instituto de Calidad, que obliga al Estado a destinar fondos para el desarrollo de mecanismos de metrología, acreditación y normalización., con la aprobación de dicha ley se fortalecerá las Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES, para responder con productos de calidad en el

mercado local ante la entrada de nuevos competidores, garantizando la protección del consumidor. actualmente, sólo 84 empresas están certificadas ISO 9001 en Honduras., SNC: Es la casa de la calidad en el país, donde se albergan los tres organismos que en su conjunto componen la Infraestructura de la Calidad. El SNC desarrolla, coordina y promueve las actividades que fomentan la cultura de la mejora continua, demostración de la competencia técnica y sobre todo vela por mejorar la calidad de vida de los hondureños. Su misión es brindar el servicio y apoyo al sector público, privado, académico y sociedad civil por medio de las herramientas que posee la Infraestructura Nacional de Calidad para proveer un mejor estándar en la calidad de vida de los hondureños., OHN: El Organismo Hondureño de Normalización (OHN) es responsable de la normalización en Honduras. Forma parte del Sistema Nacional de Calidad, facilitando la participación de operadores y actores públicos y privados en la elaboración y adopción de normas técnicas a través de comités técnicos que reúnen a expertos y partes interesadas. El OHN es, por ley, el Organismo Nacional de Normalización de Honduras, una organización técnica gubernamental, en Honduras desde la aprobación la Ley del Sistema Nacional de la Calidad se ha seguido trabajando en el proceso de gestión de calidad continua y cada vez son más las empresas que adaptan esta normativa. (Gestión de normas de calidad en Honduras).

2.2 Macroentorno en Marketing.

A principios del brote¹ de coronavirus en el mundo el comportamiento de los consumidores cambio rápidamente, los negocios cerraron y se pidió a los consumidores quedarse en casa; esto hizo que las personas dejaran de ver como necesarias las visitas a las tiendas para compras productos no esenciales y fue cuando los consumidores se inclinaron hacia el comercio electrónico y la entrega a domicilio de lo que necesitaban ya fuera alimentación, electrónica y ropa, sin necesidad de salir de sus casas. Esto ocasionó que muchos negocios replantearan sus estrategias ante los nuevos desafíos, haciendo que dejaran de tener un canal de ventas en tienda física y la demanda de algunos productos y servicios como los artículos no esenciales, por otro lado, algunos sectores experimentaron una mayor demanda, como, por ejemplo, computadoras, escritorios, webcams, esto debido a que las personas empezaron con el teletrabajo.

También aumentó en consumo de insumos de protección como desinfectantes, mascarillas, etc.

¹ Brote (Véase Glosario)

“Para prevenir el contagio del virus, esto llevo a que los Profesionales del Marketing tuvieron que tomar decisiones con rapidez con el fin de salvaguardar sus negocios, además de priorizarse la seguridad de sus empleados y clientes” (Tendencias de Marketing, 2020).

En diferentes partes del mundo los negocios han adaptado su estrategia a esta economía del distanciamiento social; a continuación se dará el ejemplo de una empresa y se dará a conocer qué estrategia ha utilizado para que sirva a otros negocios:

2.2.1 Raise (empresa en Estados Unidos).

Este es un negocio online, el Marketplace de tarjetas de regalo Raise ocupa una posición ideal para atender las necesidades de los consumidores durante este tiempo. No obstante, son conscientes de que las necesidades de los consumidores son ahora diferentes y teniendo en cuenta las restricciones actuales en los desplazamientos, Raise se inclinó más por vender productos básicos diarios, como artículos para el hogar, materiales para manualidades, equipamiento para despachos en casa y alimentación. Continúan controlando los diversos ciclos de lo que los consumidores necesitan en casa y mantienen su estrategia de marketing global flexible para adaptarse rápidamente, también ofrecen su apoyo a negocios locales, tales como restaurantes por el aumento de pedidos desde casa y esto ayuda a los pequeños negocios a enviar tarjetas de regalo a su comunidad local; pueden permanecer abiertos y operando en estos momentos complicados (Total Publishing Network S.A, 2019).

2.2.2 Microentorno en Marketing.

La llegada de la pandemia vino a causar en la región centroamericana una aceleración forzada, ya que negocios grandes que habían pospuesto decisiones de transformación digital como la venta en línea, el teletrabajo o las clases virtuales, se vieron obligados a implementar estas soluciones de un día para otro para poder asegurar la continuidad del negocio. Esta aceleración también la vivieron las PYMES en distintos niveles, muchas de ellas ya tenían las plataformas digitales como Facebook, Instagram y WhatsApp como medio para darse a conocer y comercializar, pero las que dependían de locales o distribución física necesitaron también pasar toda su comercialización a canales virtuales de manera acelerada, esta urgencia ha provocado varias tendencias, entre éstas, la búsqueda de conocimiento en gestión, herramientas y estrategias de los negocios para poder manejar las herramientas digitales. un gran número de

instituciones y marcas, en su mayoría bancos, y universidades, ofreciendo, webinars, talleres y cursos virtuales (Fonseca, 2020).

Se ha observado como tendencia en las PYMES la utilización de las redes sociales y la mensajería, como principales canales para comercializar, ofrecer y anunciar productos por Facebook o Instagram y utilizar WhatsApp para el cierre de negocios, haciendo pagos por vía de transferencia, este uso se da por la familiaridad que tanto negocios como clientes tienen sobre estas plataformas, en lugar de soluciones un poco más complejas como un carrito de compra, también una agencia desarrolladora de startups llamada Banana Code, integrada por cuatro jóvenes talentosos después de analizar limitaciones y necesidades en el mercado costarricense, buscan validar una idea que realmente genere afluencia de usuarios y clientes, de ahí surgió la idea de Avenida.cr un año atrás, la cual fue retomada y desarrollada en 2020, en junio inauguraron Avenida.cr con 10 emprendimientos de distintas categorías y a finales de julio cuentan con más de 40 tiendas, que funcionan y generan ventas, con vistas a replicarlo en países vecinos como Panamá, Nicaragua y Guatemala, entre otros (Fonseca, 2020).

2.2.3 Análisis Interno en Marketing.

El confinamiento ² empujó a muchas medianas y pequeñas empresas a improvisar un modelo de comercialización digital en Honduras, por ejemplo, productores del sector primario, como el que vende verduras, no tuvieron más remedio que vender su producto por sus perfiles de redes sociales o a través de plataformas y aplicaciones de compra/venta. Sin duda, las empresas han tenido que avanzar más rápidamente o dar un paso de gigante hacia lo digital ya que no deja otra alternativa, las que contaban con plataformas digitales han partido con una gran ventaja, pero las que no tenían una se han visto obligadas a cambiar, a adaptarse al consumo online y sus productos a la demanda. (Marketing Digital, 2020).

El Gobierno de Honduras instaló recientemente diferentes mesas de trabajo para la atención a la crisis del COVID 19. Para crear un Plan de Digitalización MIPYME con apoyo de la OEA, los emprendedores podrán contar con esta oportunidad de manera gratuita, para vender por internet, Kolau es la primera plataforma de mercadeo digital diseñada especialmente para MIPYME y que busca romper con las barreras ofreciendo la posibilidad de hacer los procedimientos de digitalización³ directamente por el emprendedor en lugar de recurrir a expertos, los consumidores hondureños están comprando en internet no sólo productos o

² Confinamiento (Vease Glosario)

³ Digitalización (Vease Glosario)

servicios de precio medio-alto, sino también de uso diario, como comida y productos de abarrotes, todas las empresas se benefician de ofrecer a sus clientes la posibilidad pagar a través de su página web, no importa su industria o el precio de sus productos y ahora cualquier empresa y/o emprendimiento hondureño puede acceder a esta oportunidad, registrándose en: Emprendeguia.senprende.hn, conectada a la página www.kolau.es/honduras, se podrá crear una página inteligente en menos de 15 minutos. El acceso al «OEA Plan de Digitalización MIPYME» no tiene costo alguno y viene acompañado de talleres digitales y presenciales, además de contar con soporte especializado a disposición de las empresas (Honduras y OEA, 2020).

2.3 ANÁLISIS DE METODOLOGIAS.

2.3.1 Marketing Digital:

Es una estrategia moderna ⁴ de comercialización que se ha llevado a cabo en los diferentes medios digitales para lograr influir y atraer nuevos negocios, relaciones y desarrollar una mejor identidad de marca. El marketing digital es una nueva forma para que las empresas se comuniquen con el público de una forma directa, personalizada y en el momento adecuado que el cliente, tiene la necesidad. Brindándole al usuario el poder de consumo, tanto en cuanto al contenido como las interacciones que hace. Esta herramienta cuenta con beneficios destacables para la situación que se enfrenta al nivel mundial. ya que logra cruzar fronteras y no existe un límite de entorno geográfico para que las empresas logren exportar sus productos y darse a conocer. La revolución que ha tenido el comercio con esta estrategia actual ha sido de gran impacto a las empresas y personas que desean ofrecer sus productos y servicios, tomando en cuenta las normativas de la actual pandemia con el fin de evitar la propagación del virus y cuidar de nuestros consumidores finales ofreciéndole calidad y seguridad total de su compra. (Marketing Digital, 2019).

2.3.2 Control y Calidad:

Este tipo de estrategias implementadas en las empresas es un método realmente efectivo que brinda apoyo a la demanda del mercado, así como también las empresas pueden hacer efectivas sus procesos y lograr cumplir con las necesidades del cliente de tal forma que logren adquirir una certificación prestigiosa e envidiable al de sus competidores, obteniendo la preferencia del cliente. Cuando hablamos de control y calidad, estamos hablando de productos y servicios con altos estándares de calidad, sí estudiamos esta parte sabemos debería de pasar por un largo proceso que involucra los principios básicos de una buena administración dentro de la organización. Logrando una posición admirable dentro del mercado nacional e internacional y el posicionamiento total en nuestros clientes como una empresa responsable y objetiva en nuestras labores diarias (Geniolandia, 2018).

⁴ Estrategia moderna (Véase Glosario)

2.3.3 Ventajas y desventajas de las herramientas.

Ventajas del Marketing Digital.

- Disposición de información.
- Impulsa a las empresas a expandirse.
- Es una herramienta versátil.
- Permite ahorrar un poco más.
- Es una ventaja comercial.
- Cualquiera puede hacer uso de esta herramienta.

Ventajas de Control y Calidad.

- Garantiza los resultados de los productos que se ofrecen.
- Genera una confianza a los clientes.
- Asegura una trazabilidad de los procesos y actividades que la empresa propone.
- Respondemos a las necesidades del mercado.
- Evaluamos la aceptación de los servicios y productos dentro de los mercados.
- Aplican una cadena de valor a los procesos.

Desventajas del Marketing Digital.

- No tiene contacto directo con el cliente.
- Se genera desconfianza e inseguridad de los clientes.
- No tiene una percepción directa del producto.
- Dependencia del internet o de un dispositivo electrónico.
- No garantiza la calidad del producto que adquiere en línea.

Desventajas de Control y Calidad.

- Seguir los procesos toma mucho tiempo.
- Se requiere un cambio en general para toda la organización.
- Se realiza costosas inversiones en los procesos.
- Se requiere la participación y esfuerzo de todos los integrantes de la organización.
- Se pierde la percepción entre los integrantes del proceso, cuando la empresa se concentra en una sola área.

2.4 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. DEFINICION DEL PROBLEMA.

En la actualidad, con los cambios sufridos a raíz de la pandemia del Covid-19 se han visto en aprietos al no contar con planes de contingencia, o por resistencia al cambio.

“En el entorno empresarial, un control de calidad es un procedimiento que permite analizar, como su propio nombre indica, la calidad de los productos y servicios que una empresa ofrece al mercado, así como detectar errores o problemas en ellos, en sus procesos de producción, etc. El tener un control de calidad eficiente es de mucha ayuda a la empresa ya que se puede detectar a tiempo un producto defectuoso y sacarlo antes que sea llevado al mercado y de esa forma evitar daños a la imagen corporativa de la empresa.

La competitividad depende de tener un objetivo bien definido en la empresa, esto va a permitir buscar las mejores estrategias para poder contar con la fidelización de los clientes y conseguir nuevos, además la empresa conocerá con que cuenta actualmente y que pretende alcanzar a futuro y si conociera cuál es su porcentaje de participación en el mercado actualmente seria de mucha ayuda para definir un mejor objetivo.

“Hay que propiciar modelos de negocio en la medida de lo posible que presenten flexibilidad de adaptación a las circunstancias presentes pero también a las futuras. Desde la adopción de tecnologías hasta de procesos basados en las mismas. Mucho se habla de la transformación digital por ejemplo, aquí el tema es que la sociedad ya está inmersa en ello, y muchos negocios no están en condiciones o no han entendido las oportunidades que la misma parcial o más integralmente podrían proponer o apoyar dentro sus procesos y potencial de negocios.”
Pantaleón, I. (2020, 8 de abril). Así es el reto de las empresas durante la pandemia del COVID-19 (Forbes).

2.4.2. JUSTIFICACION.

La empresa Dakayros Chocolate & Coffee ha estado manteniéndose en el mercado laborando de una forma adecuada a las necesidades de los clientes y se han logrado mantener a los avances tecnológicos que enfrenta la industria pero de acuerdo con la situación que enfrenta el país, la empresa necesita establecer nuevas estrategias de mercadeo y mejores procesos de control de calidad de sus productos para que logren mantenerse en el mercado.

Además en la mayoría de las empresas en estos tiempos difíciles con la llegada del COVID19 se han visto en la necesidad de innovar para mantener la fidelización⁵ de sus clientes y por otra parte aplicando las medidas gubernamentales de bioseguridad proponiendo políticas adecuadas dentro de la organización para mantenerse ejecutando sus labores y al mismo tiempo evitando el contagio a la población, creando las mejores condiciones para servirles de forma adecuada, de tal forma que el comercio y la producción siga en pie y la empresa no se vea perjudicada por lo que ya enfrenta el país.

2.4.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS.

La utilización de instrumentos y técnicas de recopilación de datos, servirán para mostrar un panorama del objetivo que se desea alcanzar en la investigación llevada a cabo, llevando a que los datos sean más confiables.

Los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la recopilación de datos fueron la encuesta y la entrevista. La encuesta: (Española, 2020) afirma: Conjunto de preguntas de manera descriptiva en la que investigador recopila datos relevantes mediante las preguntas tipificadas previamente diseñadas, donde se recoge la información para así entregarlo de manera tabulada. Esta Técnica se pondrá en funcionamiento para la obtención de datos relevantes para nuestra investigación, ya que por medio de ella vamos a recabar información respecto a cómo la empresa DaKayros Chocolate & Coffee Shop se enfrentó a la Pandemia del Covid-19 y como se encuentra el panorama actual y a la par se estará reuniendo los datos necesarios para realizar un análisis que permita saber las limitaciones que cuenta la empresa y conocer si existe la posibilidad de implementar un sistema de control de calidad y plan de mercadeo.

La Entrevista (Española, 2020): Es un diálogo el cual tiene dos participantes en la que se lleva un esquema pregunta – respuesta es bastante utilizado para la recolección de información ya que el entrevistado tiene la libertad de expresar de una manera breve y concisa su punto de vista sobre el tema.

⁵ Fidelización (Vease Glosario)

CAPÍTULO III

Propuestas para implementar una mejora.

Implementación de un sistema de control de Calidad y Plan de mercadeo.

El sistema de control de calidad herramienta la cual permite analizar, organizar y llevar un mejor control de las actividades para el desarrollo de la empresa con el fin primordial de cumplir con los estándares de calidad del cliente.

El plan de mercadeo es muy importante para una empresa ya que sirve para poder posicionarse y captar la atención del mercado.

3.1 Resultados de Valoración.

Utilizando la encuesta y entrevista como técnicas de recopilación de información a través de telefonía, los empleados y gerentes y empleados pudieron expresar sus opiniones y perspectiva de lo que se vive actualmente en la empresa DaKayros Chocolate.

En la encuesta se realizaron unas preguntas de fácil interpretación para los empleados de la empresa, pero siempre con preguntas tipificadas que ayudaran a conocer más sobre la empresa.

Utilizando la encuesta se pueden recolectar información bastante necesaria, sobre la viabilidad ⁶de implementar un plan de mercadeo y sistemas de control a la estructuración de la empresa.

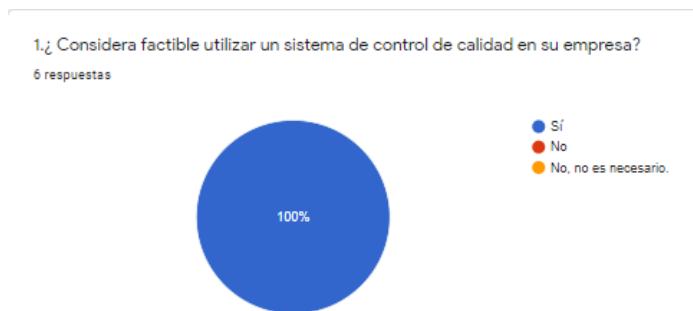
Preguntas las cuales iban bien tipificadas ⁷ en la que los empleados de DaKayros pudieron expresar sus opiniones y perspectiva de lo que se está viviendo en el presente en la empresa DaKayros Chocolate. En la que se tenía como fin primordial saber si la empresa contaba con todas las herramientas necesarias para la implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo.

Se puede ilustrar que se entrevistó a 6 personas, de las cuales está incluida la gerente de la empresa a la también se le brindó una entrevista que nos permitiera conocer más a fondo sobre la empresa.

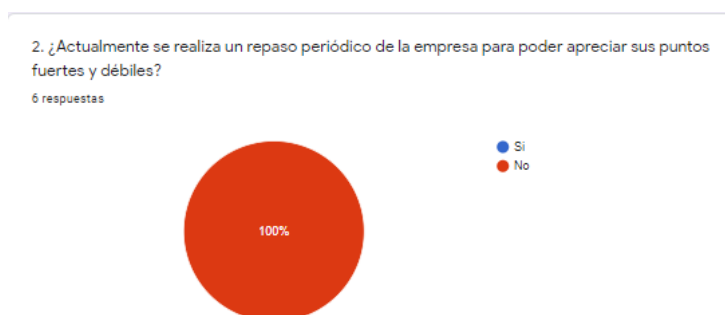
A continuación se presentara los resultados obtenidos mediante la encuesta:

⁶ Viabilidad (Véase Glosario)

⁷ Tipificadas (Véase Glosario)

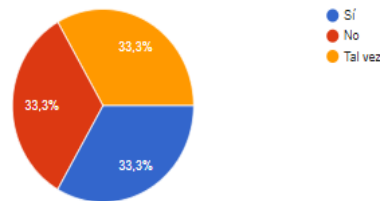


Al realizar esta pregunta a los empleado y gerente de la empresa, se quería percibir si ellos estaban dispuestos a que dicho modelo de negocio fuese implementado en su empresa. En la cual se logro percibir que el 100% del personal de DaKayros nos dieron a entender que sería una buena alternativa pensar en la posible implementación de dicho modelo, más en este tiempo de pandemia en la cual las empresas lo más que quieren es disminuir errores en los procesos que se realizan y aumentar su productividad.



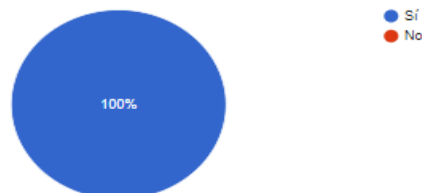
Dicha pregunta se realiza con el único fin de conocer si la empresa hacia énfasis diariamente en lo que son sus fortalezas y debilidades y logramos conocer que el 100% del personal de DaKayros nos comentaban que actualmente no se hacia un énfasis en las fortalezas y debilidades que tiene la empresa, la cual sería muy importante que se llevara a cabo su realización ya que si se desea competir en el mercado, se podría ir mejorando con sus procesos e optimizando. Así mismo se procedería a la creación de estrategias para poder competir en el mercado, por eso la importancia de realizar un análisis Foda de la empresa en la cual se permita conocer las Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas que tiene la empresa. Eso servirá para poder conocer más sobre la empresa y sobre los competidores ya que es de vital importancia saber cómo está la competencia.

3. ¿Cuenta la empresa con las herramientas necesarias para desarrollar un sistema de control de calidad?
6 respuestas



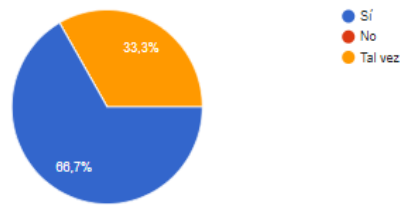
Dicha pregunta hace énfasis en las herramientas necesarias para la posible implementación de una posible implementación del modelo de negocio de sistema de control de calidad, la cual su respuesta fue muy diversa como se puede reflejar los empleados de Dakayros en un 33% piensan que si existen las herramientas necesarias actualmente, otro 33% nos dieron a conocer que no contaban con todo lo necesario para la implementación de sistema de control de calidad en la empresa y para culminar el otro 33% dieron a conocer que probablemente si existan las herramientas adecuadas dentro de la empresa solo que tendrían que estar más profundizado en el tema.

4. ¿Cree que el sistema de control de calidad ayude a mantener la estabilidad y productividad de la empresa?
6 respuestas



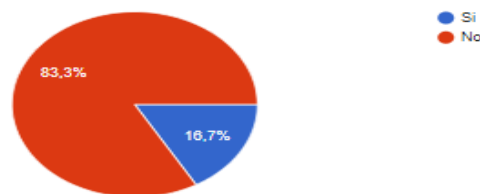
Actualmente el 100% del personal de DaKayros están de acuerdo que la implementación de un modelo de control de calidad ayudaría a mantener la estabilidad y productividad de la empresa ya que por medio de ese sistema se podría reducir todo riesgo en la cual el público se podría quejar por productos defectuosos o con bajos estándares de calidad y eso afectaría sin duda alguna a la imagen de DaKayros. Por lo que la importancia de esto es sin duda gratificante ya que detecta errores a tiempo, y se agilizan los procesos y productividad de la empresa.

5. ¿Considera que el sistema de control de calidad reducirá errores y disminuirá costos?
6 respuestas



En esta pregunta se noto que gran parte del personal de DaKayros siendo un 66.7% que estan de acuerdo de que ayudara en la disminuci3n de errores y costos, siendo el 33.3% del personal de DaKayros que se muestran algo indecisos sobre la disminuci3n de errores y costos, en la cual se llevaría un mejor aprovechamiento de las materias primas, de mano de obra y de los procesos llegando a posicionarse de mejor manera en el mercado por su calidad y precio que se podría ofrecer en sus productos.

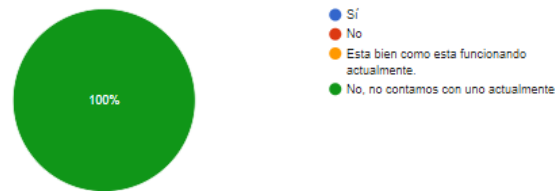
6. ¿Puede medir el grado de satisfacci3n de sus clientes?
6 respuestas



En esta pregunta se quería evaluar si la empresa podría medir la aceptaci3n que tiene el p3blico con los productos que ellos ofrecen en la que el personal de DaKayros en un 83.3% nos dieron a conocer que actualmente no se estaba midiendo el nivel de satisfacci3n de su mercado. Mientras el resto del personal siendo un 16.7% nos dieron a conocer que si se estaba midiendo el grado de aceptaci3n que se tenia respecto al producto que se estaba ofreciendo actualmente. La cual sería muy importante mejorar ese aspecto ya que para una empresa es sumamente importante saber que tan satisfechos esta el mercado con el producto ofrecido, ya que eso permite saber si el producto es bien aceptado, o falencias que podría tener es importante tratar de saber que tan conforme est3n los clientes con el producto ofrecido así se podría evaluar y estar en constante cambio con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente.

7. ¿Actualmente cuentan con un plan de mercadeo? Y si poseen cree que le falta algo o esta bien tal cual esta?

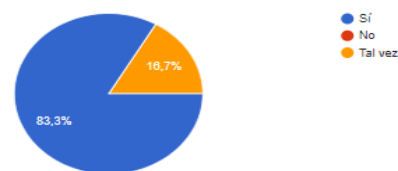
6 respuestas



En esta pregunta se hace énfasis en si la empresa contaba con un plan de mercadeo dentro de ella, y la respuesta del personal de DaKayros fue en un 100% en la que daban a conocer que actualmente no se cuenta con un plan de mercadeo dentro de la empresa, pero que si les gustaría contar con uno ya que es importante para toda empresa el tener uno ya que es una brecha que permite conocer la estructuración de la empresa, permite ayudar a cumplir los objetivos que la empresa desea alcanzar, el contar con un plan de mercadeo es sumamente importante ya que permite tener todo analizado desde la perspectiva de la empresa, hasta la competencia el cual se enfrentan.

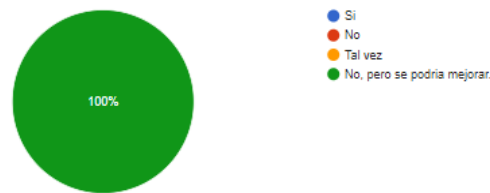
8. ¿Cree que el uso de las redes sociales ha brindado un impacto positivo de acuerdo a la situación mundial que estamos viviendo?

6 respuestas



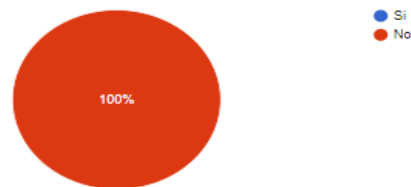
Como se puede apreciar en el gráfico, el 83.3% del personal de DaKayros esta de acuerdo en que la tecnología es sin duda el gran motor que tienen las empresas para poder salir adelante hoy en día, ya que hay personas que se resisten a salir de compras por motivo del virus tienen miedo, entonces al no contar como mostrar el producto en redes sociales lastimosamente las ventas se verán bastante afectadas es por eso que el uso de las redes sociales hoy en día es de gran importancia, para ello se debe hacerle el uso adecuado que les permita mejorar su producto y marca que permita a la gente que les llame la atención en querer adquirir sus productos. Asimismo un 16.7% no cree en que las redes sociales puedan ayudar a optimizar las ventas.

9. ¿El personal de trabajo de mercadeo esta capacitado para brindar un excelente servicio a los clientes que utilizan el medio de las redes sociales?
6 respuestas



Se hace énfasis en esta pregunta que el personal excluyendo a la gerenta(fundadora) de la empresa en la cual el 100% poca experiencia en el manejo de las redes sociales, pero con las intenciones de mejorar en ese aspecto ya que las redes sociales son algo muy fundamental para cada empresa. La cual se podría mejorar conociendo bien la empresa los objetivos deseados, conociendo a profundidad el producto, sobre todo tener habilidad e empatía para comunicarse con los clientes es fundamental para desarrollar las capacidades necesarias que permitan un excelente manejo de las redes sociales.

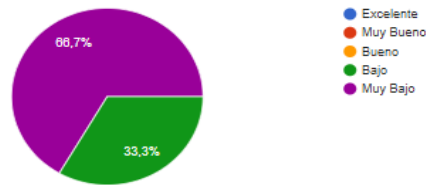
10. ¿Realiza la empresa investigación de sus consumidores y sus competidores?
6 respuestas



Como se puede apreciar el 100% del personal de la empresa dieron a conocer que actualmente no se realiza una investigación en cuanto a sus consumidores y sus competidores, la cual es muy fundamental hacer ese pequeño énfasis ya que permite saber cuáles son las preferencias del mercado, que productos prefieren, cuál es su opinión respecto a lo que se ofrece para así realizar mejorar con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente y poder estar en constante mejora.

Para una empresa que quiere posicionarse de gran manera en el mercado es importante conocer el mercado ya que nos permite saber cómo están ellos actualmente y que pensar en estrategias que se pudiesen llevar acabo con el único fin de aprovechar los puntos débiles de la competencia y poder utilizarlas en favor de la empresa DaKayros.

11. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa hasta la fecha?
6 respuestas



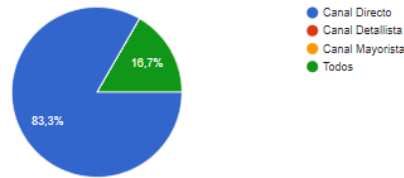
En esta pregunta se puede apreciar que actualmente los niveles de rentabilidad no son los esperados según el 66.7% están muy bajo de lo ellos hubiesen pretendido, lastimosamente las ventas a nivel local están muy bajas por lo que ha sufrido el país últimamente como ser la Pandemia y los huracanes sufridos en los últimos meses. Mientras el otro 33.3% considera que de que estan bajas actualmente, que las ventas estan demasiado bajas. Por ende sería importante que la empresa inicie a crear estrategia que le puedan ayudar a sobrellevar esa situación.

12. Ha medido en que basa la gente al momento de comprar un chocolate?
6 respuestas



Mediante esta pregunta queríamos analizar si la empresa ya había hecho un estudio sobre sus clientes en cuanto a lo que analizan cuando desean adquirir, y la respuesta del personal de DaKayros fue tan solo tal cual el 100% de su personal nos dieron a conocer que sus clientes cuando quieren adquirir un producto se basan más en el precio que en otra cosa, ese dato es de vital importancia porque para la creación de estrategias tenemos que tener en cuenta un estudio en el cual se analice lo que son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa para poder elaborar un plan estratégico que permita ayudar a la retención de nuevos clientes.

13. Actualmente la empresa cuenta con que canales de distribución?
6 respuestas



Mediante esta pregunta se quería analizar si la empresa, para saber cómo estaba dirigido el proceso de comercialización de su producto desde que es fabricado, hacia donde es dirigido si a empresas industriales, supermercados u consumidor final. En la que recibimos como respuesta del 83.3% del personal de DaKayros que la empresa trataba directamente con el consumidor final en la cual no existían intermediarios. Mientras el 16.7% nos dieron a conocer que hacían uso de todos los canales para la comercialización de los productos.

3.1.2. Antecedentes

La economía a nivel mundial se ha visto bastante afectada a raíz de la Pandemia del COVID-19 provocando que muchas empresas tengan que estar enfrentando cambios a nivel estratégicos como operacionales. Como ser falta de materia prima o retardo en sus productos debido a la paralización que existió, los cambios en la demanda de los clientes, el alto costo de los productos. Esto sin duda es un gran golpe para la economía del País ya que la empresa son la parte clave de la economía, la responsabilidad social de todas las compañías sería contar con un buen plan de gestión que permita acoplarse al nuevo entorno, es importante tener adaptación al cambio ya que el mundo cada día va innovando nuevas cosas por tanto las empresas deben estar en constante cambio para que no quedar estancados.

3.1.3. Descripción de la propuesta.

La implementación de dichos modelos de negocios consiste en poder ayudar a la empresa en la agilización de sus procesos y comercialización de sus productos además de conseguir aumentar sus ventas implementando propuestas en dos áreas como ser:

Propuestas en Marketing digital

Como apoyo en el proceso investigativo de la empresa DAKAYROS a continuación se brindará una serie de sugerencias como alternativas que se podrían implementar en la empresa para lograr un aumento en las ventas y fidelización de los clientes.

Para buscar la forma de poder aumentar las ventas se tiene que aprovechar al máximo el uso de las redes sociales tanto Facebook como Instagram que son las más usadas y en las cuales se puede ofrecer los productos de DAKAYROS a muchísimas más personas y dado que el rango de edades que consumen los productos esta entre 25 y 45 años la red social que más utilizan es Instagram por lo tanto se debe poner más énfasis a esta red social, hoy en día Instagram ofrece la opción de agregar el link de la tienda en la biografía y las stories . El link en la biografía es fundamental para que los seguidores desde un inicio conozcan que ofrece la empresa, ya para el link en las historias de Instagram con la cantidad de seguidores que tiene DAKAYROS la red social Instagram permite realizar se etiqüete la cuenta en la historia y se invite a los seguidores a que presionen en la famosa frase "link de la bio" .

De esta manera se obtendrían más visitas los cuales pueden ser seguidores y potenciales clientes

Alianzas con otras empresas complementarias, por ejemplo con alguna cafetería muy visitada y ofrecer alguna promoción en conjunto o alguna floristería, a los clientes les encantaría.

Influencers se puede buscar influencers que se les puede ofrecer una remuneración o productos a cambio de hacerle publicidad a DAKAYROS.

Promociones a sus seguidores como descuentos, envíos gratis, beneficios en futuras compras, estas promociones se pueden realizar a través de las historias.

Ya que ahora Facebook e Instagram comparten una misma herramienta para administrar su publicidad que se llama administrador de anuncios Instagram es una de las plataformas que se pueden elegir dentro de ese administrador para crear los anuncios de la empresa, lo primero que se tiene que hacer es vincular la cuenta de empresa en Instagram con la de Facebook, para activar los anuncios en Instagram, crear los anuncios desde el Administrador permite abarcar objetivos más específicos que a largo plazo podrían dar mejores resultados.

InShot, con esta herramienta es un editor de video la cual permite fusionar videos, añadir la marca, ponerle música y otras funciones muy útiles para las publicaciones en videos en Instagram Stories.

También se pueden utilizar las herramientas en Instagram que son gratuitas para hacer análisis de la información para saber que está pasando en su entorno como

Iconosquare esta herramienta permite tener información sobre los movimientos de la cuenta de Instagram como publicaciones, crecimiento de seguidores y más y esto ayudará a DAKAYROS a conocer si los cambios que ha realizado a su cuenta están creando el efecto deseado.

Instagram Insights

Esta es otra herramienta de Instagram que es de mucha ayuda para cuentas de empresa, con la que DAKAYROS podría ver el rendimiento global de la cuenta y el resultado de las publicaciones e historias y conseguir información sobre sus seguidores.

El ser una empresa digitalizada DAKAYROS le brinda una gran ventaja para mantener las ventas, se tiene que buscar retener los clientes que ya han probado los productos de la empresa y que ellos los refieran, y para lograrlo se pueden implementar el seguimiento post venta, interesarse en pedir el correo electrónico a los clientes o su número de teléfono ya sea para estar enviando promociones y conocer que piensan de los productos que se le vendieron,

conocer que les gusta o que no les gusta, si quedó satisfecho con el producto y de esta manera se podría retener al cliente.

También una buena opción de las que muchas empresas han tomado en cuenta a raíz de la pandemia son las compañías que ofrecen el servicio de delivery, por ejemplo: HUGO y SPEEDY. mediante estas aplicaciones se pueden ofrecer a muchas personas los productos de DAKAYROS.

Propuestas en Calidad

Para la empresa Dakayros Chocolate & Coffee es una empresa pequeña, que se ha logrado mantener al margen con su actividad laboral durante esta pandemia, pero debe implementar nuevas estrategias para lograr conseguir las preferencias de los clientes ante la demanda del mercado y con el fin de ofrecer productos con los altos estándares de calidad, alcanzando en sí un servicio con un mejor control y excelencia integrada en la empresa destacada como una de las mejores en la rama de chocolates y café.

De acuerdo con la situación que enfrenta la empresa y el país sabemos que muchas empresas tomaron la decisión de no seguir contratando personal o reduciendo el personal debido que las empresas no generan los ingresos suficientes para mantener a sus empleados. Pero ya que tienen poco personal debido al corona virus, la empresa para lograr mantener al margen a sus colaboradores políticas como tener reuniones (Kaizen) es decir de mejora continua donde tienen la oportunidad de proponer diferentes puntos de vista o ideas que optimicen los procesos de trabajo. De tal manera que el empleado sienta que esta participando junto con la empresa en las mejoras y forman parte del cambio en general.

Otra opción que la empresa tiene que incluir en sus procesos para mejorar el rendimiento del personal y mantenerlo innovado es la de capacitar permanentemente a sus empleados de acuerdo a la globalización que ha transformado la manera de ejecutar labores mediante el teletrabajo para que los empleados cuenten con los cambios se mantengan actualizados en la industria tanto como en general que ha sido afectado por el Covid19, ya que hoy en día se ha promovido el trabajo digital facilitando las maneras de brindar un servicio completo y seguro ante la pandemia logrando evitar la propagación, ya que se tiene que reducir en los espacios encerrados la aglomeración de personas y restringir el contacto con las personas. Pero para que la empresa pueda implementar el teletrabajo debe adocinar a sus empleados a como manejar una computadora al personal que no esta realmente capacitado, para que puedan destacarse en este ámbito de estar ejerciendo sus labores de acuerdo con las normas propuestas por el gobierno en el país. Es recomendable que todos los empleados de los diferentes departamentos

de producción estén capacitados para enfrentar cualquier situación a como actualmente se enfrenta una que es la pandemia del Corona Virus, asegurando la empresa siga laborando simultáneamente manteniendo la seguridad de sus empleados y clientes agregando el punto de seguir los protocolos de bioseguridad.

3.1.4. Presupuesto.

Para el efectivo desarrollo de la Implementacion de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo: Se tienen varias opciones sobre plan de mercadeo desde cursos pagados hasta cursos gratuitos entre algunas opciones tenemos las siguientes:

InShot: con esta herramienta es un editor de video. utilizar las herramientas en Instagram que son gratuitas para hacer análisis de la información para saber que está pasando en su entorno.

A color Story esta herramienta para Instagram es un editor de fotos tiene más de 100 filtros de forma gratuita y también si busca más paquetes de filtros andan en una valor de 0.99 a 2.99 dolares y pueden ser de mucha utilidad para destacar las fotografías de los productos de DAKAYROS.

Hugo: Una plataforma con bastante tecnología, que brinda una solución integral a la necesidad del cliente final, bajo la cual el cliente sin necesidad de desplazarse a ninguna sucursal, podra realizar su pedido desde su domicilio.

El pago seria de acuerdo al porcentaje de venta que el comercio debera de reconocer a Hugo, por acceso a la plataforma, pedidos en linea y servicios de delivery.

-18% de comisión por un total de 24 meses con exclusividad, en cada venta efectiva.

Para la implementacion de un sistema de control de calidad se pretende que que la Univesidad Tecnologica Centroamericana(Unitec) mediante estudiantes (practicantes) de la carrera en Ingenieria en sistemas podrian brindar soporte para la implementación del sistema con el unico fin de evitar gastos para la empresa.

3.1.5. Impacto de la Propuesta de Mejora.

Se espera que tenga un gran impacto en la empresa Dakayros Coffee ya que con este plan con este plan se podría optimizar la eficiencia y efectividad pudiendo detectar problemas

antes de tiempo, logrando solucionar problemas que se podrían presentar a medida van iniciando, con el único fin que no perjudique a largo plazo. Esto podría ayudar a la empresa sin duda alguna ya que pueden estar en mejora continua sucesivamente estar al tanto de la situación externa e interna de la empresa con el único fin de lograr la satisfacción tanto a nivel empresarial como con los clientes.

Así mismo la implementación de un plan de mercadeo vendría hacer de mejor utilidad por parte de la empresa ya que según nos comentaron ellos carecen de uno actualmente y si les gustaría poder implementar uno para tener una mejor adquisición del mercado. Para eso se debe mejorar todo el entorno en la empresa como ser mejorar las políticas establecidas, estudio de la competencia, estudio de los consumidores y un análisis interno de toda la empresa que permita crear un plan de estrategia que ayude a maximizar las ventas.

Capítulo IV

Conclusiones.

- De acuerdo a las situación de la pandemia que enfrenta el país el mercadeo en línea ha venido a revolucionar las estrategias de dar a conocer los diferentes productos que ofrece la empresa de Dakayros, obteniendo una mejor participación en el mercado nacional y dar a conocer como una empresa especializada en productos de café y cacao.
- La empresa logró mejorar e implementar las necesidades correctas en las áreas de control de calidad, para brindarles la atención adecuada a los pasos que se olvida tomar en cuenta para brindar productos de alta calidad, consiguiendo a favor la preferencia de nuestros clientes.
- Estar a la vanguardia de los avances tecnológicos que ocurren y se logran implementar a los departamentos fundamentales de la empresa, obteniendo procesos y estrategias que sean eficientes y eficaces para la empresa con el fin de mantener el desempeño adecuado.
- Establecer planes de mejora para la implementación de plan de mejor sistema de control de calidad con el fin de brindar una mejor optimización en los procesos y productos que se producen, manteniendo al empleado preparado, motivado en seguir innovándose junto con la empresa creando un ambiente laboral agradable ejecutando los sistemas necesarios y correctos para la empresa.

Recomendaciones

Recomendación para la empresa

Se recomienda un planteamiento de un sistema de control de calidad para conocer en qué puntos se está fallando y de esta manera reducir errores y costos manteniendo la productividad de la empresa.

Buscar capacitaciones a la persona encargada de servicio al cliente a través de las redes sociales o contratar un Community Manager para posicionar la marca creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con los clientes.

Realizar periódicamente investigaciones de mercado para conocer el grado de satisfacción de los clientes con datos precisos.

Ver la posibilidad de adicionando al canal detallista en los canales de distribución para poder dar a conocer el producto a más personas que visitan estos lugares

Recomendación para la Institución

Dar un enfoque al nivel Empresarial, la implementación de clases mas practicas ayudaria sin duda alguna al desenvolvimiento de los estudiantes. Es por eso que la implementación de clases más practicas ayudaria bastante, en la cual se podrian implementar auditoria a empresas en las cuales lo estudiantes puedan desenvolver a poder identificar y buscar soluciones a las problematicas sin duda alguna ayudar a la formacion a nivel educativo y en su formacion a lo que es la vida profesional.

Recomendación para los estudiantes

Investigar y aplicar los conocimientos adquiridos en la institución y así buscar la implementación de un manual de calidad donde se establezcan los objetivos y las políticas de calidad y darle seguimiento revisando periódicamente el manual.

Glosario

1. Brote: Es una clasificación utilizada en la epidemiología en el cual se denomina la aparición repentina de una enfermedad debido a una infección. (Gaceta medica, 2020).
2. Confinamiento: Busca proteger la salud pública y evitar el colapso de los servicios de salud. (OEA, 2020).
3. Digitalización: Consta en llevar el plano físico a un formato digital a través de dispositivos electrónicos. A nivel empresarial permite automatizar los procesos de la organización minimizando los costes (Openwebinars, 2020).
4. Estrategia Moderna: Proceso de evaluación que siguen las empresas para definir sus negocios a largo plazo, identificar metas y objetivos. Mediante compromisos, decisiones y acciones requeridas por una empresa para lograr competitividad estratégica y obtener un rendimiento superior. (Esan, 2019)
5. Fidelización: Se refiere a una estrategia de marketing que indica la lealtad de un cliente a un servicio, producto o marca, entendiéndose como la retención del cliente. Mediante ella se manifiesta la preferencia de los clientes en relación con adquirir productos de la competencia (Efiempresa, 2017).
6. Tipificadas: Conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones sobre hechos (Encuesta, 2019).
7. Viabilidad: Posibilidad de que un proyecto o negocio pueda progresar, garantizado a largo plazo su rentabilidad (Econosimple, 2016).

Anexos



Figura 1. Slogan utilizado en la empresa DaKayros Chocolate & Coffee Shop.

Nota. Empresa transformadora de chocolatería artesanal y café, y que elaboran productos derivados del cacao fotografía tomada de (DaKayros, 2020).



Figura 2. Chocolatería artesanal producida en DaKayros fotografía tomada de (DaKayros, 2020).



Figura 3. Proceso mediante el cual es molido el cacao fotografía tomada de (DaKayros, 2020).

Bibliografía

Martin, A. (2018, 20 de junio). Los sistemas de gestión de calidad en las universidades españolas. Grupo San Valero. Recuperado de <https://www.gruposanvalero.es/actualidad/blog/los-sistemas-de-gestion-de-calidad-en-las-universidades-espanolas>

Reina, A.(2019, 28 de enero).la importancia del plan de empresa como herramienta de gestión para emprendedores tecnológicos.Espacios.Recuperado de: <Http://www.revistaespacios.com/a19v40n03/a19v40n03p28.pdf>

Tendencias de Marketing. (9 de junio, 2020). Recuperado de: <https://www.criteo.com/es/blog/76-5000-tendencias-de-marketing-de-coronavirus-como-4-companias-adaptaron-su-estrategia-comercial/>

Fonseca. (23 de septiembre, 2020). Pandemia obliga a PYMES a acelerar el marketing digital en Centroamérica. Estrategia y Negocios. Recuperado de: <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1410538-330/pandemia-obliga-a-pymes-a-acelerar-el-marketing-digital-en-centroam%C3%A9rica>

Marketing digital tras el coronavirus. (27 de mayo, 2020). Recuperado de: <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/el-futuro-del-marketing-digital-tras-el-coronavirus>

Honduras y OEA lanzan iniciativa para emprendedores. (24 de abril, 2020). Recuperado de; https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=C-040/20

Control de calidad. (2020). Recuperado de: <http://contadores-aic.org/control-de-calidad-em-tiempos-de-pandemia/>

Normas ISO. (2020). Recuperado de: <https://ingertec.com/como-usar-las-normas-iso-para-afrontar-la-pandemia/>

Entrepreneur. (2021). Recuperado de:

<https://www.entrepreneur.com/article/313632>

Venki. (2019). Recuperado de:

<https://www.heflo.com/es/blog/calidad/mejorar-calidad-y-productividad-en-las-organizaciones/>

Impulsora Virtual. (2021). Recuperado de:

<https://imprentaweb.net/envolturas/envoltura-para-chocolates.php>

Crehana. (2021). Recuperado de:

<https://www.crehana.com/recursos/herramientas/plantilla-plan-marketing-digital/>

APENDICE



DAKAYROS CHOCOLATE & COFFEE SHOP

**MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
CONTROL DE CALIDAD Y PLAN DE MERCADEO.**

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS, C.A

ABRIL, 2021

Índice

Información General.....	1
Introducción.....	2
Información de la Empresa.....	3
DaKayros Chocolate and Coffee Shop.....	3
Visión	4
Misión.....	4
Matriz del Marco Lógico.....	5
Objetivos.....	7
Justificación.....	8
Propuesta Plan de Mercadeo	9
Propuesta Sistema de Control de Calidad	16
Diagrama de Proceso	21
Lista de Chequeo	22
Árbol de Problemas	23
Acta de Constitución	24
Alcance del Proyecto.....	30
Matriz de Stakeholders.....	30
Plan de gestión de riesgos.....	31
Anexo e Imágenes	34

Información General

- **Nombre del proyecto:** Implementación de un sistema de control de calidad y Plan de Mercadeo en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.
- **Empresa donde se desarrollará:** DaKayros Chocolate & Coffee Shop.
- **Tipo de empresa:** Pyme
- **Lugar de ubicación:** San Pedro Sula, Cortés.
- **Nombre del Contacto:** Dunia Aracely Paz Dubon
- **Teléfono:** 99916915
- **Beneficiarios:** Personal de DaKayros y clientes.
- **Beneficios que traerá el proyecto a la Institución:**
 - Se llevaría un control sobre las preferencias, quejas e inquietudes que tiene el mercado respecto al producto ofrecido de la empresa.
 - Ayuda a conocer la situación externa de la competencia como ser las ventajas y desventajas que tienen en el mercado. Asimismo utilizarlas favor.

Propósito del Proyecto: Un grupo de estudiantes de la Universidad Tecnológica Centroamericana (Unitec) pretende lograr que la empresa DaKayros chocolate implemente un sistema de control de calidad y un plan de mercadeo con el único fin de optimizar sus ventas.

Introducción

El presente informe contiene todos los elementos que se ocupan para llevar a cabo un proyecto. El objetivo de este proyecto es la posible implementación de un sistema de control y plan de mercadeo para la empresa DaKayros Chocolate & Coffee shop ubicada en la ciudad de San Pedro Sula del departamento de Cortes, se busca la implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo para brindar un mejor servicio a los clientes y se podrá realizar gracias a las enseñanzas adquiridas a lo largo de nuestra carrera universitaria.

En este informe se podrá observar desde el inicio del proyecto, es decir, la información general, descripción del proyecto, hasta la parte del desarrollo y la parte de la culminación del proyecto. Se espera que con este documento la empresa DaKayros Chocolate & Coffee Shop tener toda la información necesaria y que a si mismo cumpla con todos los requisitos para que el proyecto se pueda llevar acabo.

Información de la Empresa

DaKayros Chocolate and Coffee Shop



DaKayros, empresa familiar, dedicada a la siembra, producción y transformación de cacao

Trinitario "fino de aroma" artesanalmente y café arábigo tostado, elaborado por manos de mujer hondureña. Todo surgió hace ocho años una mujer hondureña comenzó a enamorarse de la tierra a raíz que dejó de trabajar para la empresa privada por accidentes de la vida, para dedicar más tiempo a sus hijas y sobre todo a mi hija con discapacidad que depende casi al 100% de sus, y esa necesidad se convirtió en el motor que la inspiró e hizo enamorarse de la tierra, del café y apasionarse por el cacao.

Por lo que decidió incursionar en la transformación del cacao y café cuando se presentó la oportunidad, siendo capacitada en chocolatería artesanal y gourmet, por profesionales nacionales e internacionales, específicamente de Bélgica, Canadá y también ha tenido la oportunidad de ser capacitada en Europa, Holanda, gracias a organizaciones Holandesas- Canadienses, todo con el propósito de poder tener productos de alta calidad y sabores únicos y exóticos, esperando dejar un legado a mis hijos con el chocolate y el café, que motiven todos los hondureños a consumir nuestros productos con calidad de exportación.

Visión

Llegar a ser una empresa proveedora de materia prima al igual que el producto terminado de café y cacao con el apoyo de maquinaria artesanal para satisfacer a los mercados nacionales e internacionales

Misión

Elaborar y comercializar mezclas de café, chocolate y otros subproductos del cacao fino y de aroma, con estándares de alta calidad y con rellenos, licores y extractos de frutas exóticas, para satisfacer a los clientes que gustan de chocolatería exclusiva en el mercado, con precios accesibles y un servicio amable y rápido e innovándonos y buscando contribuir con medios de producción sanos para nuestros colaboradores, consumidor y el medio ambiente.

Matriz del Marco Lógico

Jerarquía de Objetivos	Metas	Medios de Verificación	Supuestos
Fin (Objetivo de Desarrollo)	Implementación del sistema de control de Calidad y plan de mercadeo en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.	Mejoramiento de la satisfacción general del personal y clientes de DaKayros.	Los clientes se sentirán más satisfechos con la empresa por el producto de calidad que recibirán.
Propósito (Objetivo General) (Situación Final)	Determinar la viabilidad de adoptar un sistema de control de calidad y plan de mercadeo como alternativas importantes para la empresa.	Porcentaje de satisfacción del personal de acuerdo con el acercamiento previo con el mercado.	El promocionar los productos de excelente manera ayudara sin duda alguna en la captación de nuevos clientes.
Resultados (Objetivo Especifico)	Determinar la probabilidad de acoger un sistema de control de calidad y un buen plan de mercadeo que se acople de la mejor manera al rol de la empresa.	Identificar las limitaciones y áreas de oportunidad de la implementación de un plan de control de calidad y mercadeo para Dakayros	Proponer planes de mejora para la implementación de plan de mejor y sistema de control de calidad que permita una mejor optimización en los procesos y productos.
Acciones (Actividades Principales)	Servicio de Investigación y cotización a la	Implementación del Proyecto Investigado.	La empresa DaKayros Chocolate llevara a cabo

	empresa DaKayros Chocolate & Coffee Shop.		el proyecto para optimizar sus ventas.
--	---	--	---

Objetivos

❖ **Objetivo General**

- Diseñar un Plan adecuado que se logre acoplar a las necesidades de la empresa.
- Determinar la viabilidad de adoptar un sistema de control de calidad y plan de mercadeo como alternativa para la empresa.

❖ **Objetivo Especifico**

- Demostrar que la implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo mejorara sin duda alguna en la producción de los productos y ventas de la empresa.
- Establecer estándares de calidad altos.
- Detectar las deficiencias que podría conllevar la implementación de dichos modelos de negocios.

Justificación

La empresa Dakayros Chocolate & Coffee ha estado manteniéndose en el mercado laborando de una forma adecuada a las necesidades de los clientes y se han logrado mantener a los avances tecnológicos que enfrenta la industria pero de acuerdo con la situación que enfrenta el país, la empresa necesita establecer nuevas estrategias de mercadeo y mejores procesos de control de calidad de sus productos para que logren mantenerse en el mercado.

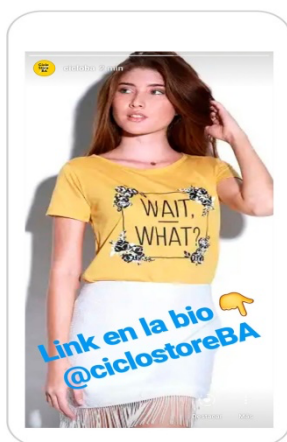
Además en la mayoría de las empresas en estos tiempos difíciles con la llegada del COVID19 se han visto en la necesidad de innovar para mantener la fidelización de sus clientes y por otra parte aplicando las medidas gubernamentales de bioseguridad proponiendo políticas adecuadas dentro de la organización para mantenerse ejecutando sus labores y al mismo tiempo evitando el contagio a la población, creando las mejores condiciones para servirles de forma adecuada, de tal forma que el comercio y la producción siga en pie y la empresa no se vea perjudicada por lo que ya enfrenta el país.

Propuesta Plan de Mercadeo

Manual de marketing digital

Como apoyo en el proceso investigativo de la empresa DAKAYROS a continuación se brindará una serie de sugerencias como alternativas que se podrían implementar en la empresa para lograr un aumento en las ventas y fidelización de los clientes.

Para buscar la forma de poder aumentar las ventas se tiene que aprovechar al máximo el uso de las redes sociales tanto Facebook como Instagram que son las más usadas y en las cuales se puede ofrecer los productos de DAKAYROS a muchísimas más personas y dado que el rango de edades que consumen los productos esta entre 25 y 45 años la red social que más utilizan es Instagram por lo tanto se debe poner más énfasis a esta red social, hoy en día Instagram ofrece la opción de agregar el link de la tienda en la biografía y las stories . El link en la biografía es fundamental para que los seguidores desde un inicio conozcan que ofrece la empresa, ya para el link en las historias de Instagram con la cantidad de seguidores que tiene DAKAYROS la red social Instagram permite realizar se etiquete la cuenta en la historia y se invite a los seguidores a que presionen en la famosa frase "link de la bio" y se vería de la siguiente forma



De esta manera se obtendrían más visitas los cuales pueden ser seguidores y potenciales clientes

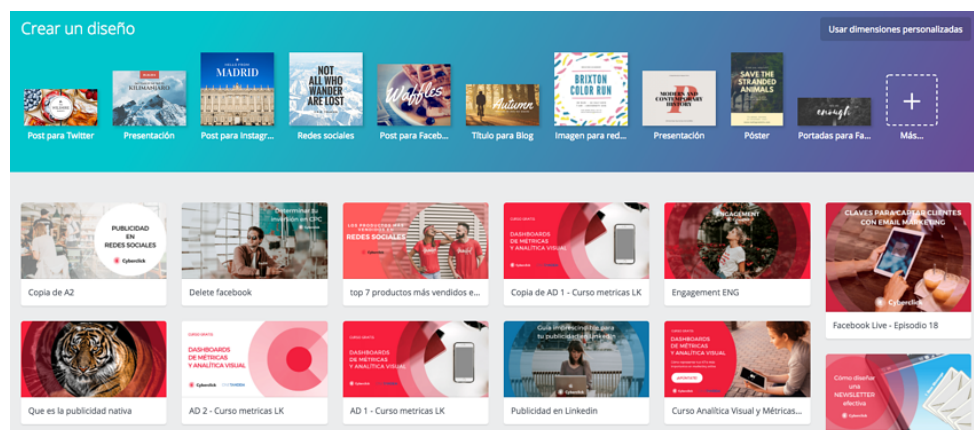
También se puede pensar en hacer alianzas con otras empresas complementarias, por ejemplo con alguna cafetería muy visitada y ofrecer alguna promoción en conjunto o alguna floristería, a los clientes les encantaría.

También se puede pensar en buscar influencers que se les puede ofrecer una remuneración o productos a cambio de hacerle publicidad a DAKAYROS

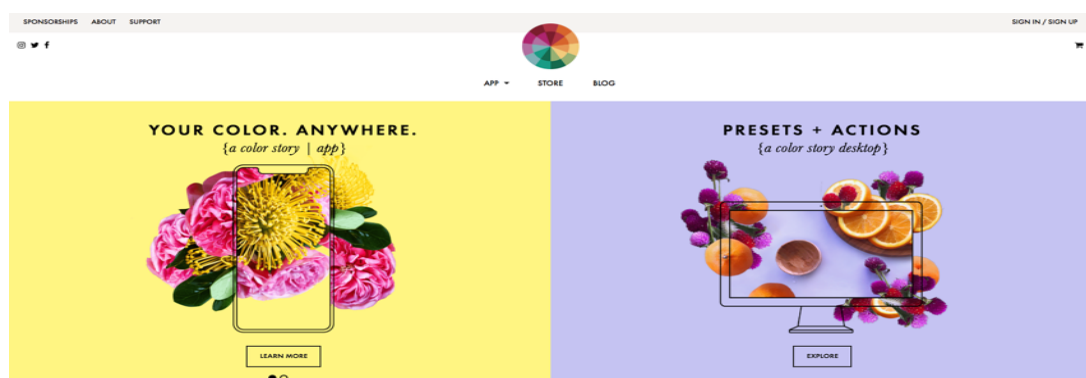
También se pueden ofrecer promociones a sus seguidores como descuentos, envíos gratis, beneficios en futuras compras, estas promociones se pueden realizar a través de las historias. Ya que ahora Facebook e Instagram comparten una misma herramienta para administrar su publicidad que se llama administrador de anuncios Instagram es una de las plataformas que se pueden elegir dentro de ese administrador para crear los anuncios de la empresa, lo primero que se tiene que hacer es vincular la cuenta de empresa en Instagram con la de Facebook, para activar los anuncios en Instagram, crear los anuncios desde el Administrador permite abarcar objetivos más específicos que a largo plazo podrían dar mejores resultados.

Instagram es una de las redes más visuales que existen por lo tanto se deben de crear imágenes de alta calidad y estética que cautive a los seguidores y lo bueno que esta red social ofrece varias herramientas que nos sirven de mucho y son gratuitas, por ejemplo:

Canva es una aplicación que no necesita que se tengan conocimientos muy especializados para crear unas buenas imágenes de la forma más fácil posible con efectos tal como se muestra a continuación



A color Story esta herramienta para Instagram es un editor de fotos tiene más de 100 filtros de forma gratuita y también si busca más paquetes de filtros andan en un valor de 0.99 a 2.99 dólares y pueden ser de mucha utilidad para destacar las fotografías de los productos de DAKAYROS



InShot, con esta herramienta es un editor de video la cual permite fusionar videos, añadir la marca, ponerle música y otras funciones muy útiles para las publicaciones en videos en Instagram Stories.

Herramientas para análisis de la información en Instagram

También se pueden utilizar las herramientas en Instagram que son gratuitas para hacer análisis de la información para saber qué está pasando en su entorno como, una de ellas es:

Socialbakers

Esta herramienta les ayudaría para medir información de sus seguidores, ofrece información fundamental que incluye las publicaciones con más me gusta y los comentarios también filtros con mejor desempeño, además proporciona un Informe de Instagram que compara tu propia cuenta con la cuenta de tus competidores y eso les serviría muchísimo para ver cómo están actualmente frente a su competencia y ver de que conforma poder estar siempre adelante, te permite saber cuál es tu posición en el sector y ofrece sugerencias de qué puedes hacer para mejorar.

The image shows a screenshot of the Socialbakers website. At the top left is the Socialbakers logo with the tagline 'An Adobe Company'. To the right of the logo is the text 'Social Media Statistics'. Further right is the website URL 'socialbakers.com' and a green button that says 'Request a Demo'. The main content area has a light gray background with the heading 'Free Social Media Statistics'. Below the heading is a sub-heading: 'We monitor millions of business social media profiles daily. Tap into our free social media statistics to gain insight into the most popular brands, publishers, and celebrities across social media platforms.' There are two main sections below this. The first section is titled 'Access Comprehensive Real-Time Social Media Stats' and includes the text 'Try Socialbakers Suite free and get the most out of our database with personalized analytics'. The second section is titled 'Free Social Media Statistics' and includes the text 'Dive into our free social media platform statistics from over 8+ million monitored business profiles to gain insight from leading brands in your industry and country.' Each section is accompanied by a circular icon: a cluster of red dots for the first section and a blue bar chart for the second section.

Instagram Insights (se ve información del resultado de las publicaciones)

Esta es otra herramienta de Instagram que es de mucha ayuda para cuentas de empresa, con la que DAKAYROS podría ver el rendimiento global de la cuenta y el resultado de las publicaciones y Stories y conseguir información sobre sus seguidores,

Así mismo ayuda a poder ver las tendencias e intereses, además de comprobar cómo funcionan los hashtags. Además, también tienen disponibles estadísticas del perfil propio, como ser el número de visitas, clics en el enlace y botones, sugerencias de cuándo publicar, o datos demográficos de los seguidores.

Es útil para indicar los picos de hora y los días en los que la audiencia consume más Instagram. Además, muestra cuáles son las publicaciones más populares (comparando con aquellas que se están promocionando) y hace un pequeño resumen de las impresiones y el alcance de la cuenta. Métricas más importantes que tiene en cuenta esta herramienta:

Cuentas alcanzadas

Impresiones

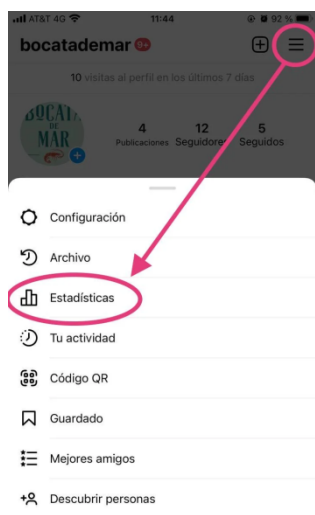
Interacciones con el contenido (con los posts, con las historias y con los vídeos de IGTV)

Visitas al perfil

Clics en el sitio web

Pro: es gratuita y está bien para medir lo básico.

Desventaja: no tiene versión desktop, solo se puede usar en el móvil. No te deja exportar los datos y tan solo monitoriza los últimos siete días, sin darte opción de comparar otro rango de fecha.



Pasos de instalación

Para utilizarlo en primer lugar debe ser un perfil empresarial, luego para acceder a la información se debe hacer clic en el icono de las 4 barras al lado superior derecho de la pantalla, la herramienta es bastante intuitivo y fácil de usar, al acceder a las métricas automáticamente aparecen las publicaciones hechas en un año y ordenadas por el número de impresión, pero se puede filtrar esta información como se crea necesario, las impresiones son el número de veces que una publicación es visualizada, independientemente si es la misma persona que la visualiza más de una vez, el alcance es el número de personas que miran la publicación, si la persona mira una publicación más de una vez será contabilizada solo una vez, las interacciones es el total de los "me gusta" y el total de comentarios que tuvo una publicación, se pueden separar si así lo desea, las veces guardado cuenta el número de personas que guardaron la publicación. Las métricas sobre las historias automáticamente aparecen ordenadas

por impresiones los últimos 7 días, se monitorea igual que las publicaciones, pero tiene los toques para avanzar que son el total de personas que hicieron clic para ver la próxima publicación de las historias, los toque para retroceder es el número de personas que vuelven para ver una historia que se publicó, Abandonos que son el número de veces que alguien salió de las historias y las respuestas que son el número de respuestas a tu foto o video en la historia. Las métricas sobre los seguidores, genero se puede visualizar fácilmente un gráfico que te indicará el porcentaje de hombres y mujeres que hay entre los seguidores, rango de edad muestra el rango de edad en que se encuentra el público y se puede separar entre hombres y mujeres, lugares principales por medio de esta métrica puede visualizar donde se encuentra el público y se puede filtrar por ciudad y país, seguidores por hora o día con esta función se puede descubrir cuál es el mejor horario para hacer las publicaciones, se puede visualizar los días y horario que el público está en línea.

También una buena opción de las que muchas empresas han tomado en cuenta a raíz de la pandemia son las compañías que ofrecen el servicio de delivery, por ejemplo:

HUGO



Mediante esta aplicación, los usuarios convenientemente pueden pedir diferentes productos y servicios a domicilio desde la palma de su mano, actualmente cuentan con tecnología de punta y una red de Hugos, los cuales facilitan a los clientes poder realizar pedidos en tiempo real desde la comodidad de su casa u oficina, teniendo como finalidad lograr una solución integral a la necesidad del cliente final, bajo la cual el cliente sin necesidad de desplazarse a ninguna sucursal, asimismo se puede tener la visualización en tiempo real del tracking del pedido.

Entre algunas de las políticas de la empresa se puede apreciar que el monto mínimo de una compra de parte del consumidor final tiene que ser de 120L, de lo contrario no se podría hacer efectiva la compra.

La propuesta comercial ofrecida por Hugo es en base a un modelo de comisión por venta efectiva, por porcentaje por monto de transacción. Siendo el:

-18% de comisión por un total de 24 meses con exclusividad, en cada venta efectiva, en la que sus beneficios son pago de tarifa especial únicamente por efectividad.

Aumentando la visibilidad de su marca mediante espacios pagados, mención en redes sociales, acceso a todos los embajadores de Hugo, y diferentes promociones (email marketing, redes sociales y push notifications).

Entrega de un manual operativo a la hora de crear el perfil del comercio en la plataforma.

Asimismo le ayudara a la empresa a poder determinar su Top 10 de productos más vendidos en el comercio, total de ordenes procesadas, promedio de ordenes diarias, Ticket promedio diario, total de ordenes con buena y mala calificación de parte del consumidor final, total de ordenes canceladas, el total de ordenes realizadas en el mes, total de las ventas procesadas en el mes, total de ordenes por hora, detalle de ventas y detalle de depósitos bancarios.

Speedy

Esta es otra opción de entregas a domicilio y para que se pueda unir DAKAYROS a esta plataforma de entrega, lo primero que debe hacer es escribir a speedydeliveryhn@gmail.com manifestando su intención de registrarse y se le indicará por correo los pasos a seguir, los cuales son sencillos, luego debe llenar el registro de SpeedyHn para negocios en Google Drive, luego copiar el menú o catálogo de los productos de DAKAYROS en el menú digital que le proporcionará la aplicación y por último, incluir las fotos de sus productos con el nombre de su negocio.

Plataforma KOLAU (Gratis)

Entre el gobierno de Honduras, la OEA y la empresa tecnológica KOLAU para mitigar el impacto del COVI:19 en las MIPYME se ha abierto a todas las micro y pequeñas empresas del país esta plataforma para incrementar su digitalización creando una página web gratis con botón de pago integrado para adaptarse al hábito de consumo y aumento de las ventas, esta plataforma cuenta además de capacitaciones virtuales, con este apoyo la empresa se podrá ahorrar tiempo, contar con conocimiento para digitalizarse y ahorrar recursos, ya que no es necesario pagar a una persona experta, debido a que da la posibilidad de hacerlo por uno mismo.
Dirección: <https://www.kolau.es/honduras>.

El ser una empresa digitalizada DAKAYROS le brinda una gran ventaja para mantener las ventas, se tiene que buscar retener los clientes que ya han probado los productos de la empresa

y que ellos los refieran, y para lograrlo se pueden implementar el seguimiento post venta, interesarse en pedir el correo electrónico a los clientes o su número de teléfono ya sea para estar enviando promociones y conocer que piensan de los productos que se le vendieron, conocer que les gusta o que no les gusta, si quedó satisfecho con el producto y de esta manera se podría retener al cliente.

Al conocer bien al cliente para saber cuáles son sus necesidades se buscaría ser creativo de acuerdo a las necesidades del cliente, el paso de boca en boca multiplica los clientes, tener conocimiento del cliente dejándole hablar con habilidad y discreción el mismo dará información, y si los clientes han tenido buena experiencia hay que invitarlos a que digan ese comentario en la plataforma Kolau se puede lograr que los clientes dejen sus comentario y para lograrlo se debe ir al menú desde la computadora en la parte superior izquierda en comentarios colocar el nombre del cliente y el email y el cliente de DAKAYROS recibirá el correo, y el cliente pone un comentario , por eso es importante tener el correo electrónico del cliente, los comentarios son una pieza clave para referir la empresa, las plataformas en las redes sociales y que lo puedan comunicar en las redes sociales buscando las estrategias adecuadas y de esta manera retener el cliente.

Ya para mantener los clientes hay que seguir con el paso de la relación con el cliente, buscando la fidelización se debe estar pendiente de lo que el compró, y esa es una atención que fideliza y mantiene al cliente, se deben hacer promoción ya sea por una segunda compra o por ser cliente frecuente, avisarles los nuevos productos y ofrecérselos y al mismo tiempo avisarles de alguna promoción de algún sorteo o rifa por ser clientes frecuentes, buscando darle seguimiento siempre, brindar también la opción de cambios, devoluciones y garantía en su entrega y tomar en cuenta llevar a cabo acciones que motiven a los clientes que la empresa piensa en ellos agradeciéndoles por la compra, también se puede hacer a través de felicitaciones por su cumpleaños, o algún evento especial, recordándole esa fecha y ofreciendo los productos con tiempo para cualquier evento y al estar un cliente satisfecho por la compra el mismo comienza a referir con otras personas, por eso es importante tener la información de los clientes.

El nuevo consumidor pasa en el internet y si tiene la necesidad de comprar alguno de los productos va a buscar en el internet y si se acuerda de alguna marca va a buscar rápidamente en el internet ya que ellos son más leales a una necesidad que a una marca, superar sus expectativas, que se sientan satisfechos, a través de un video corporativo se les puede atraer que puede tener una duración rápida de unos 30 segundos por mucho y usar descripciones extensas bien detalladas y de esta forma convertirlos de visitantes de la página a clientes.

Propuesta Sistema de Control de Calidad

Para la empresa Dakayros Chocolate & Coffee es una empresa pequeña, que se ha logrado mantener al margen con su actividad laboral durante esta pandemia, pero debe implementar nuevas estrategias para lograr conseguir las preferencias de los clientes ante la demanda del mercado y con el fin de ofrecer productos con los altos estándares de calidad, alcanzando en sí un servicio con un mejor control y excelencia integrada en la empresa destacada como una de las mejores en la rama de chocolates y café.

De acuerdo con la situación que enfrenta la empresa y el país sabemos que muchas empresas tomaron la decisión de no seguir contratando personal o reduciendo el personal debido que las empresas no generan los ingresos suficientes para mantener a sus empleados. Pero ya que tienen poco personal debido al corona virus, la empresa para lograr mantener al margen a sus colaboradores políticas como tener reuniones (Kaizen) es decir de mejora continua donde tienen la oportunidad de proponer diferentes puntos de vista o ideas que optimicen los procesos de trabajo. De tal manera que el empleado sienta que está participando junto con la empresa en las mejoras y forman parte del cambio en general.

Como aplicar la metodología Kaizen.

Lo más importante es ir paso a paso, no querer cambiarlo todo desde el primer día. Así, primero deberás planificarlo y ponerlo en marcha a modo de prueba para comprobar que funciona. Para hacerlo, deberás seguir los siguientes pasos:

- **Planificar** (*Plan*): para este primer paso debes ser consciente de la situación actual de tu negocio, analizar los problemas y definir un plan de acción. Fíjate en cuáles son tus cuellos de botella, las incidencias más habituales, los puntos que te gustaría mejorar.
- **Hacer** (*Do*): el siguiente paso consiste en que desarrolles el plan de acción y lo pongas en marcha. Este plan de acción debe contemplar medidas para cada uno de los aspectos que has identificado durante la planificación.
- **Comprobar** (*Check*): en este tercer paso lo más importante es que analices si tu plan de acción está teniendo resultados y comparar estos con los de antes de establecer la metodología kaizen. Si has alcanzado los resultados que te propusiste al principio significa que vas por buen camino. En caso contrario deberás volver a empezar.

- **Actuar (Act):** si has logrado cumplir los objetivos que te marcaste al principio, entonces es la hora de estandarizar la metodología, pero sin olvidar que es un proceso en el que la mejora debe ser continua.

Los empleados en la metodología Kaizen.

Lo bueno de la metodología kaizen es que no necesita de grandes inversiones en infraestructuras o tecnología, sino que trata de maximizar el proceso con el mejor uso posible de los recursos disponibles.

Todas las opiniones cuentan.

Una de las claves está en los empleados, contar con ellos, ya que cuentan con la experiencia necesaria y los conocimientos de tu empresa suficientes para ayudarte a la hora de diseñar la nueva metodología y de identificar qué aspectos pueden mejorarse en un proceso logístico actual. Además, si los empleados perciben que les tienes en cuenta, aumentará su motivación y su productividad, lo que supone un beneficio añadido. Todas las opiniones cuentan. Una puesta en común de estas será suficiente para implantar en tu empresa un sistema kaizen funcional. Los buenos resultados no tardarán en manifestarse.

Otra opción que la empresa tiene que incluir en sus procesos para mejorar el rendimiento del personal y mantenerlo innovado es la de capacitar permanentemente a sus empleados de acuerdo a la globalización que ha transformado la manera de ejecutar labores mediante el teletrabajo para que los empleados cuenten con los cambios se mantengan actualizados en la industria tanto como en general que ha sido afectado por el Covid19, ya que hoy en día se ha promovido el trabajo digital facilitando las maneras de brindar un servicio completo y seguro ante la pandemia logrando evitar la propagación, ya que se tiene que reducir en los espacios encerrados la aglomeración de personas y restringir el contacto con las personas. Pero para que la empresa pueda implementar el teletrabajo debe adocinar a sus empleados a cómo manejar una computadora al personal que no está realmente capacitado, para que puedan destacarse en este ámbito de estar ejerciendo sus labores de acuerdo con las normas propuestas por el gobierno en el país. Es recomendable que todos los empleados de los diferentes departamentos de producción estén capacitados para enfrentar cualquier situación a como actualmente se enfrenta una que es la pandemia del Corona Virus, asegurando la empresa siga laborando simultáneamente manteniendo la seguridad de sus empleados y clientes agregando el punto de seguir los protocolos de bioseguridad.

Como punto importante para la empresa Dakayros Chocolate & Coffee tiene que implementar para obtener un mejor rendimiento de su materia prima, ya que es algo muy delicado y el tiempo que se lleva a cabo en cada proceso productivo es de conocer a fondo los diferentes puestos de elaboración y empaquetado de sus productos y el tiempo que se toma cada proceso para identificar el tiempo real de cada proceso porque los procesos de estos productos tiene que ser exactos porque si no se respeta el tiempo se puede afectar su jugosidad, viscosidad, humedad, sabor y dureza logrando evitar las pérdidas de tiempo tomando en cuenta los problemas que se pueden generar por fallas técnicas o por no estar pendiente del tiempo adecuado para utilizar la materia prima procesándola para terminar elaborando los diferentes productos que la empresa ofrece, que en algunas ocasiones no se presenta como el producto terminado se desea ofrecer a nuestro mercado, por motivos de necesidad de la atención adecuada a sus procesos. Para mantener un control adecuado en esta área de producción y lograr disminuir los gastos en materia prima o en el tiempo que se genera a la hora de producir sus productos tendría que brindar una hoja de control o de registro en la que se detalle el nombre del empleado, puesto que desempeña horas que trabaja y cuantas unidades produjo. Con el fin de identificar el desfaldo tanto como el tiempo y la materia prima.

Otra manera de que la empresa puede optar para mejorar el control de sus producciones es de comprar maquinaria nueva que brinden estrategias de control de unidades a producir, brindando un informe completo de estas unidades si se encuentran en perfecto estado para ser en uno de los casos hornadas y distribuidas en los diferentes formas, cantidades, sabores y presentaciones del producto terminado, también que dentro del informe se detalle la temperatura utilizo el operador en dicho proceso. Por otra parte cuando hablamos de la maquinaria brinden informes diarios como otro punto de sugerencia para la empresa es de contratar personal que evalué el desempeño del personal de operaciones es decir jefe inmediato de operaciones para que este brinde un informe sobre el desarrollo que ha obtenido el empleado durante cierto periodo de tiempo, como en muchos de los casos seria semanalmente y de esta forma el gerente este informado del rendimiento total que está obteniendo acabo la empresa, tomando nota los puntos que han se han visto afectado por algún fallo o porque no se da seguimiento de un plan organizado que se ha creado dentro de la empresa para obtener el máximo provecho en general y brindar productos y servicios de calidad a los clientes, incluyendo que ofrecemos a nuestros colaboradores un excelente ambiente de trabajo contando con un plan primordial y ejecutarlo de forma organizada.

El crecimiento constante de la producción de una empresa se destaca por la exigencia de un mayor control de inventario y la disponibilidad en sus almacenamientos.

La estrategia del almacenamiento juega un rol muy importante para la empresa es de prestarle su debida atención en este punto ya que conserva el inventario disponible cubriendo las necesidades de la demanda del cliente. Siendo un producto alimenticio dentro de sus espacios de almacenamiento deben de tomar en cuenta los siguientes puntos.

- La iluminación correcta.
- Rotular los diferentes productos.
- Higiene en las herramientas de manipulación.
- Suficiente equipo de manipulación.
- Suficiente equipo de bioseguridad de acuerdo con las exigencias de la pandemia.
- Espacios climatizados para los diferentes tipos de producto y materia prima.
- Mantenimiento de los espacios de los diferentes productos.
- Distribución del almacén para los productos.
- Respetar las separaciones entre los bloques o estibas de los productos.

La aplicación de la estrategia permitirá que la empresa se logre notar con una calidad de excelencia en los productos. Mientras que para los colaboradores tengan en cuenta la ubicación y los equipos que son necesarios para manipular los diferentes productos o a la hora que tenga que suplir una orden solicitada. Las soluciones propuestas están enfocadas en a mejorar las condiciones del almacenamiento, las capacidades instaladas para una mejor distribución de los productos, materiales tanto como la materia prima como el cacao y café.

Para la empresa DaKayros seria de vital importancia la implementación de Indicadores de satisfacción al cliente.

¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto al servicio entregado?

★ ★ ★ ★ ★

Envío ★ ★ ★ ★ ★

Servicio al cliente ★ ★ ★ ★ ★

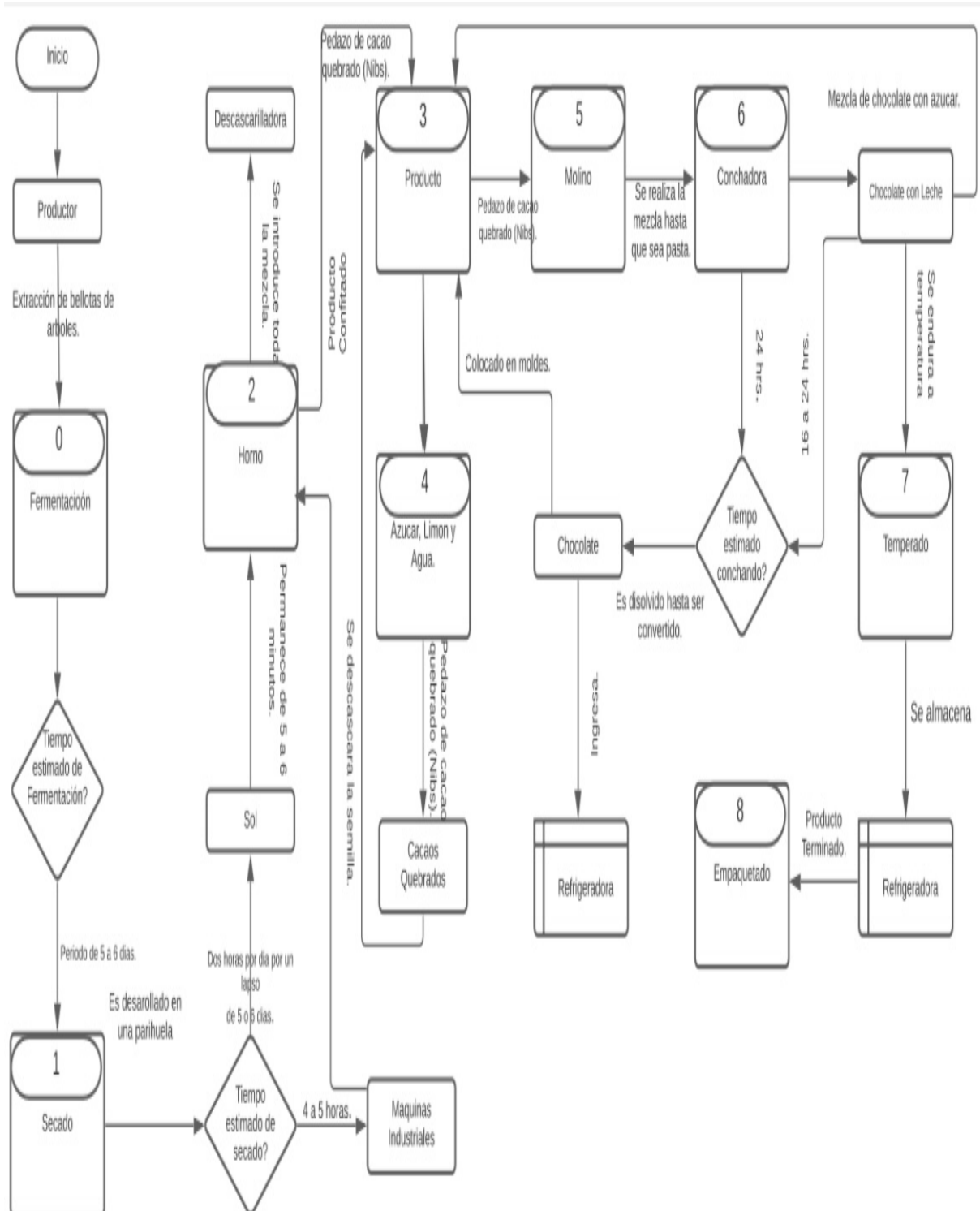
Producto ★ ★ ★ ★ ☆

Muchas gracias. ¿Le gustaría agregar algo más?

Enviar

Mediante esta encuesta se podría medir la satisfacción del cliente, ya que para que el negocio sea exitoso los clientes son la clave importante para que un negocio pueda seguir con sus operaciones. Ya que mediante estas encuestas se pueden medir la satisfacción del cliente con respecto al producto ofrecido, así como son esenciales para entender la posición respecto a la competencia. Estas encuestas se pueden llegar a realizar por medio de SMS, correo electrónico u mediante llamadas siendo una excelente medida para pedir feedback. Además de aprovechar la oportunidad de agradecer su preferencia hacia DaKayros.

Diagrama de Proceso



Lista de Chequeo

LISTA DE CHEQUEO:

CONTROL DE CALIDAD DE PRUDCTOS FABRICADOS:



Item/s inspeccionados/s:	Fecha:
Puntos chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>	Inspector:

1. Componentes usados?

¿Los componentes usados son correctos? Si No N/A

¿Se utilizaron todos los ingredientes adecuados? Si No N/A

2. Actividades Realizadas?

¿Se cumplio con todo el proceso de fermentación? Si No N/A

¿Se realizo de la mejor manera el proceso de secado para la semilla? Si No N/A

¿Después de culminado los 30 mis en el Horno se logro el resultado esperado? Si No N/A

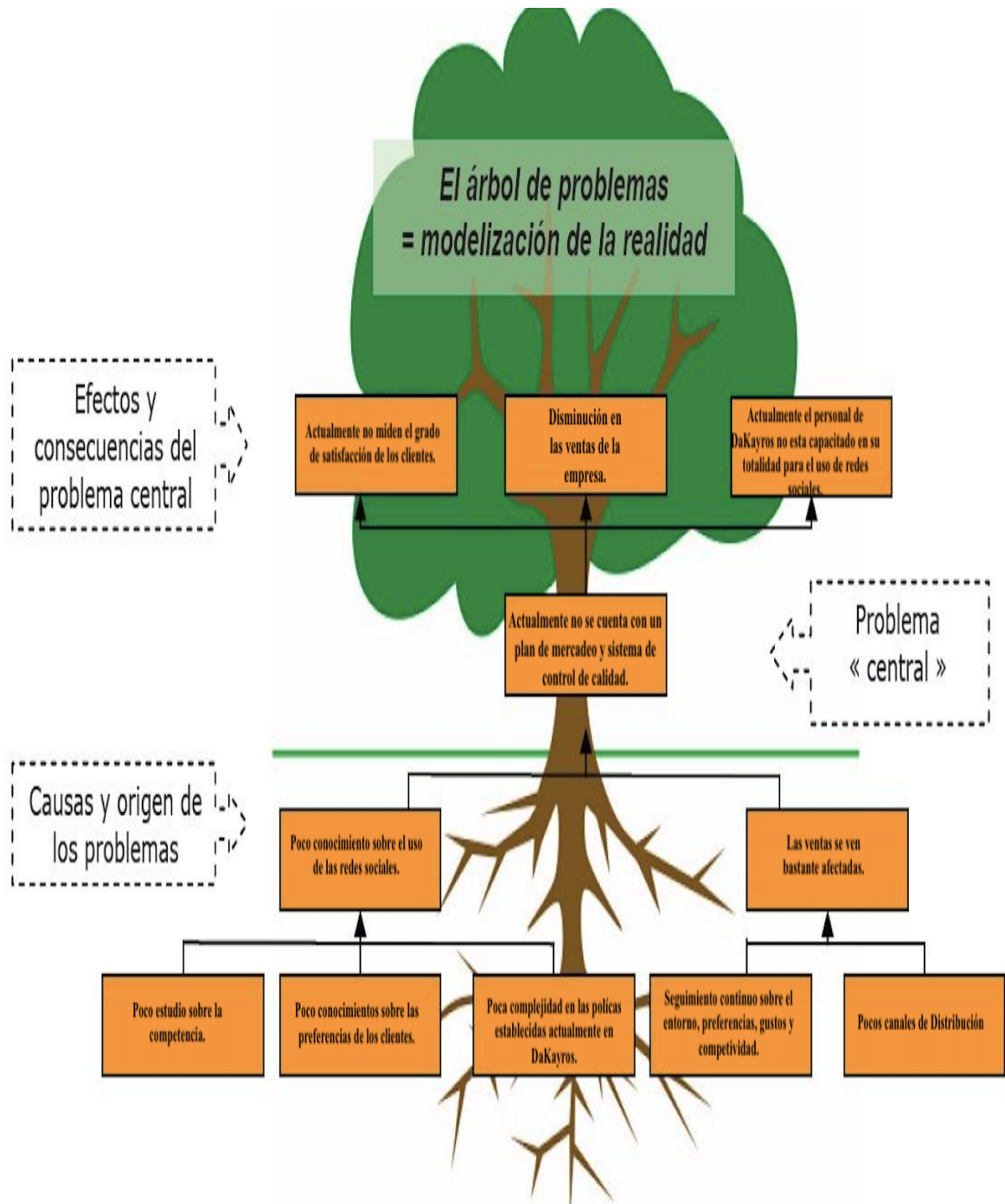
¿Despues de culminado el proceso de Azucar, Limón y Agua, el producto resulto el esperado? Si No N/A

¿Se logro que los pedazos de cacao quedarán como pasta en el molino? Si No N/A

¿Se lograron quebrar las particulas de cacao en el lapso de las 24 hrs. Si No N/A

¿Se logro endurear el chocolate en el proceso del temperado? Si No N/A

Árbol de Problemas



Acta de Constitución

Nombre del Proyecto	Implementación de Sistema de Control de Calidad y Plan de mercadeo en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.
Siglas del Proyecto	ISCCPD – DCCS
Director del Proyecto	Victoria Guevara
Justificación del Proyecto	<p>Para los beneficiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La calidad que el producto tendrá en la relación al de la competencia logrando que el cliente prefiera la marca de DaKayros antes que el producto de la competencia debido al proceso que fue llevado a cabo. ○ Medir el grado de satisfacción del cliente puede servir de gran utilidad a la empresa, así se podrá medir las necesidades del cliente e ir mejorando cada día ○ Se lleva un mejor control de las actividades de la empresa. ○ Permite profundizar sobre las actividades del presente y lo que se planea realizar a futuro. <p>Para el equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a disminuir errores en la producción. • Se lleva un mejor control de las actividades a realizar.
Descripción del Proyecto	La implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo. El sistema de control consiste en conjunto de actividades

	<p>coordinadas a dirigir y controlar con el único fin de dar calidad, buscando una mejora continua en sus procesos con el único fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en cuanto al producto ofrecido. Asimismo permite mejorar la imagen de los productos ofrecidos dentro de la empresa. Esta mejora hace mención en una mejor posición en el mercado en cuanto a la competencia.</p> <p>Mientras el plan de mercadeo es de vital importancia debido a que toda empresa para darle dirección al negocio y alcanzar los objetivos deseados a corto, mediano y largo plazo. Sabiendo definir las tareas a realizar así como conocer el mercado sobre cosas que se desconocen pero que se podrían implementar ya que la tecnología está a la vanguardia y como empresa siempre es importante estar en constante cambio.</p>
<p>Requisitos de alto nivel</p>	<p>Implementar estos modelos de negocios mientras se adapten a las necesidades del mercado y a la empresa, la cual es de vital importancia el:</p> <p>Elaboración y selección de estrategias.</p> <p>Contar con un plan de acción.</p> <p>Determinar los objetivos.</p> <p>Análisis de la situación actual del mercado y como se pretende afrontar la situación a corto y largo plazo.</p> <p>Mantener siempre la unidad en el grupo es un factor clave.</p> <p>Todo el personal de DaKayros debe de estar comprometidos a trabajar en equipo siempre</p>

	<p>para que se puedan cumplir todos los objetivos planteados.</p>
Factores críticos de éxito	<p>Correcta y oportuna gestiones de cada uno de los objetivos planteados dentro de la empresa.</p> <p>Siempre estar en sintonía con los clientes, es de vital importancia saber sus gustos, preferencias y necesidades para ir mejorando y evitar cualquier sorpresa por parte de la competencia.</p> <p>Es de vital importancia saber cuáles son las debilidades que tiene el mercado, para eso se debe realizar un estudio de mercado asimismo se lograría que el plan estratégico diseñado pueda funcionar de manera correcta.</p> <p>Asimismo es de vital importancia enfocarse en las políticas establecidas actualmente, el ir mejorándolas será de vital importancia.</p> <p>Es importante el tener más canales de distribución para dar a conocer el producto a mayor parte del mercado.</p>
Equipo del proyecto	<p>Director del proyecto: Victoria Guevara</p> <p>Supervisor General: Alfredo Hernández</p> <p>Jefe de Comunicación: Cesar Sigüenza</p>
Stakeholders clave	<p>Gerente de la empresa DaKayros Chocolate & Coffee Shop ubicada en San Pedro Sula, Cortes.</p> <p>Encargada de administrar, coordinar y ejecutar lo establecido en el entregable.</p> <p>Todo el personal debe estar comprometido en trabajar en equipo para que todos los objetivos establecidos se cumplan de la mejor manera.</p> <p>Equipo ejecutor, que estará encargado de desarrollar y entregar un plan detallado que se adapte a la implementación de un sistema de</p>

	control de calidad y plan de mercadeo en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.
Riesgos de alto nivel	<p>Que los parámetros del proyecto no contemplen la totalidad del alcance para su debida implementación y efectividad, en la cual no logre satisfacer las necesidades del mercado.</p> <p>Que el personal de DaKayros no esté dispuesto a trabajar en equipo, en la cual exista una desorganización en las actividades y no se cumpla con las políticas establecidas.</p> <p>Los problemas de comunicación entre los grupos de empleados en una organización pueden hacer peligrar su finalización. Es importante que exista un buen grado de armonía.</p> <p>Que no se cumplan todos los factores necesarios para la elaboración de un plan de mercadeo, como medir el grado satisfacción del mercado, preferencias, gustos, necesidades y realizar un estudio de la competencia saber cuáles son sus fortalezas y debilidades para utilizarlas a favor de la empresa de DaKayros Chocolate & Coffee Shop.</p>
Supuestos	<p>Todo el personal está comprometido en realizar su mayor esfuerzo para poder adaptarse a los modelos de negocios antes mencionados con el fin de primordial de buscar lo mejor como empresa y como grupo.</p> <p>Los planes que se tienen con la implementación del sistema de control y calidad y plan de mercadeo van enfocados en el mejoramiento en todas las operaciones tanto en la producción como en la maximización de ventas.</p>

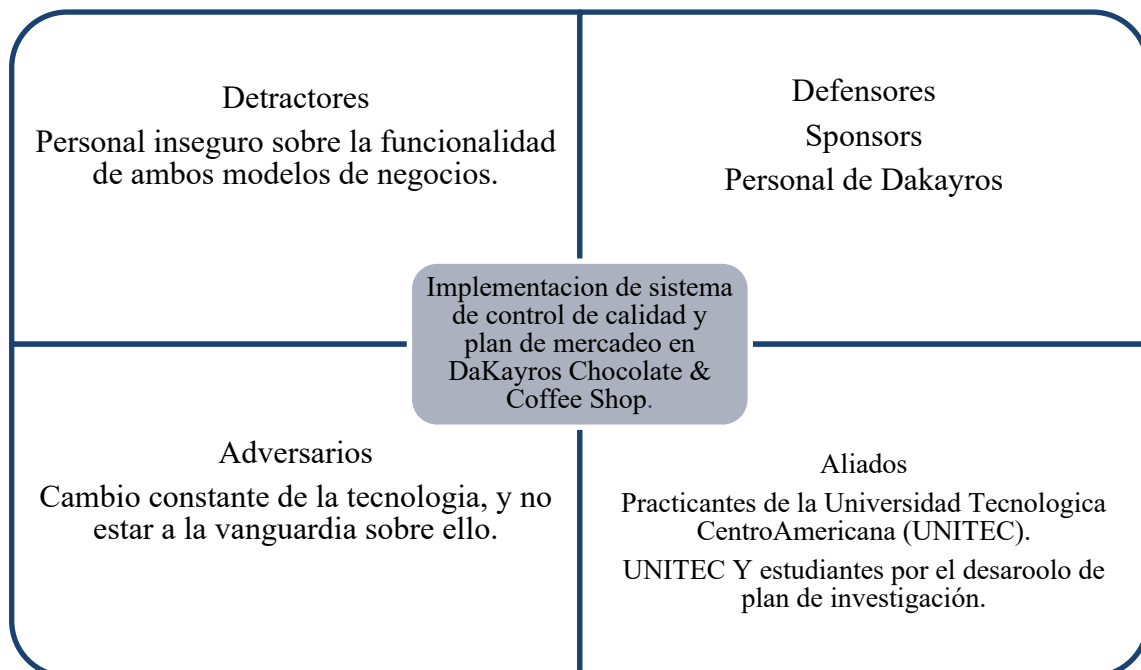
	<p>La finalidad del proyecto es que sea de gran utilidad para la empresa que logre ser bastante beneficioso tanto desde la extracción del cacao, elaboración y ventas de este.</p>
<p>Restricciones</p>	<p>Actualmente no existe un presupuesto base para la implementación del sistema de control de calidad y plan de mercadeo pero se prevé que sea gratuito debido que es una pyme que va en alza.</p> <p>Para que el plazo de ejecución de este proyecto sea llevado cabo se debe tener un grupo en constante comunicación que les permita desarrollar las actividades de manera exitosa.</p>
<p>Presupuesto</p>	<p>Para el efectivo desarrollo de la Implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo: Se tienen varias opciones sobre plan de mercadeo desde cursos pagados hasta cursos gratuitos entre algunas opciones tenemos las siguientes:</p> <p>InShot: con esta herramienta es un editor de video. Utilizar las herramientas en Instagram que son gratuitas para hacer análisis de la información para saber qué está pasando en su entorno.</p> <p>A color Story esta herramienta para Instagram es un editor de fotos tiene más de 100 filtros de forma gratuita y también si busca más paquetes de filtros andan en un valor de 0.99 a 2.99 dólares y pueden ser de mucha utilidad para destacar las fotografías de los productos de DAKAYROS.</p>

	<p>Hugo: Una plataforma con bastante tecnología, que brinda una solución integral a la necesidad del cliente final, bajo la cual el cliente sin necesidad de desplazarse a ninguna sucursal podrá realizar su pedido desde su domicilio.</p> <p>El pago sería de acuerdo con el porcentaje de venta que el comercio deberá de reconocer a Hugo, por acceso a la plataforma, pedidos en línea y servicios de delivery.</p> <p>-18% de comisión por un total de 24 meses con exclusividad, en cada venta efectiva.</p> <p>Para la implementación de un sistema de control de calidad se pretende que que la Universidad Tecnológica Centroamericana (Unitec) mediante estudiantes (practicantes) de la carrera en Ingeniería en sistemas podrían brindar soporte para la implementación del sistema con el único fin de evitar gastos para la empresa.</p>
--	--

Alcance del Proyecto

La implementación de un sistema de control de calidad y plan de mercadeo en DaKayros Chocolate & Coffee Shop en tiempos de pandemia que beneficiaria sin duda alguna a la empresa a poder seguir laborando de gran manera. El proyecto consiste que con la implementación de los siguientes modelos de negocios antes mencionados ayudara en gran manera a la empresa así como reduciendo errores en la producción de productos logrando la satisfacción del mercado.

Matriz de Stakeholders



Plan de gestión de riesgos

Riesgos

Es conveniente analizar el riesgo que supone la incorporación de nuevos competidores.

La importancia de anticipar posibles hechos, como tener recursos que puedan garantizar que se pueda tratar un producto o servicio con inconformidades que se podría traer del producto.

Que las instalaciones no estén preparadas para la implementación de los modelos de negocios que son sistema de control de calidad y plan de mercadeo.

Que los parámetros del proyecto no contemplen la totalidad del alcance para su debida implementación y efectividad, aumentando las probabilidades que no se logre adaptar la implementación del sistema de control y plan de mercadeo.

Impacto en el proyecto en caso de presentar fallas

Si el personal de DaKayros Chocolate & Coffee Shop no está siguiendo los objetivos establecidos dentro de la empresa, difícilmente podrá trascender la implementación de los modelos de negocios debido al poco interés del personal.

Diagnóstico de las causas presentadas.

Importante haber guardado todo tipo de información valiosa que pueda contribuirá la resolución de problemas.

Si la empresa se encuentra desorganizada, es imposible poder anticipar alguna situación.

Al no contar con un plan o no se siguen los pasos del cual, los empleados estarán desorientados y el proceso de operación se podría ver deficiente.

La falta de un plan de acción para alcanzar los objetivos deseados, los empleados no sabrán asignar el debido valor a las tareas.

Plan de contingencia

Si se descubre y observa que las medidas no están siendo efectivas o si está presentando bastantes fallas significativas dentro de la implementación, se gestionara una interrupción en el proceso para considerar los puntos débiles y se ajustaran a las medidas, para proceder a la fase de mejora y llevar un mejor control hasta lograr que el funcionamiento sea el adecuado.

Matriz de Riesgos				
Riesgo	Probabil idad	Impa cto	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo
No cumplir los objetivos.	8	12	96	Important e
No culminar el trabajo a tiempo.	8	12	96	Important e
No lograr la integración de todo el equipo.	8	3	24	Important e
Accidente en la implementación de sistema de control y Plan de Mercadeo.	6	8	48	Important e

Leyenda

		Impacto				
		Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
		5	4	3	2	1
Probabilidad	Muy Alta	25	20	15	10	5
	Alta	20	16	12	8	4
	Media	15	12	9	6	3
	Baja	12	8	6	4	2
	Muy Baja	5	4	3	2	1



Riesgo muy grave: requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin medidas preventivas urgentes.



Riesgo Importante: Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.



Riesgo Apreciable: Estudia económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel del riesgo.



Riesgo Marginal: Se vigilara aunque no requiere de medidas preventivas de partida.

Glosario

1. Acta de Constitución: Se encarga de documentar las necesidades del área de negocio (el cliente) que dieron origen a la iniciativa, las premisas (supuestos), restricciones (de tiempo, presupuesto, etc.), los requisitos de alto nivel del cliente y los requisitos de alto nivel del producto, servicio o resultado que el proyecto debe proporcionar.
2. Acoger: Significa admitir o aprobar algo, recibir con alegría la ocurrencia de un hecho o la presencia de alguien, así como proteger o amparar a una persona.
3. Árbol de Problemas: Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base.
4. Estándares: Especificaciones acerca de cómo se desarrollara una tarea u función determinada y están basados en acuerdos entre una o más entidades o un determinado grupo de personas.
5. Implementación: Último eslabón de la metodología de desarrollo de la implantación del proyecto y es posterior al proceso de prueba. A pesar de todo el trabajado requerido para llegar a esta etapa, la fase de implantación tiende a ser la más complicada.
6. Limitaciones: Establecimiento de límites u obstáculos que pueden impedir la realización de algo, las limitaciones en gran parte sirven como motivación humana ya que la fuerza de todo ser humano consta en querer superar todo tipo de obstáculo.
7. Viabilidad: Es un estudio que dispone el éxito o fracaso de un proyecto a partir de una serie de datos de naturaleza empírica.

Anexo e Imágenes



Figura 1. Logo Actual de DaKayros Chocolate & Coffee Shop



Figura 2. Producto elaborado en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.



Figura 3. Cacao elaborado en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.



Figura 4. Barra de Chocolate elaborada en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.



Figura 5. Cacao elaborado en DaKayros Chocolate & Coffee Shop.



Figura 6. Beneficios al consumir Cacao.



Figura 7. Proceso en el cual están siendo mezclados los Nibs.



Figura 8. Proceso en cual la mezcla es introducido en los moldes.



Figura 9. Proceso en cual se está midiendo constantemente la mezcla.



Figura 10. Proceso en el cual el cacao es introducido en el molino.

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

Señores

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

Tegucigalpa

Estimados Señores:

Yo, Alfredo Josué Hernández Contreras, Vicky Dayanara Guevara Martínez, Cesar Mauricio Funes Sigüenza, de San Pedro Sula, autor del trabajo de pregrado titulado: **INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL REALIZADO A LA EMPRESA DAKAYROS CHOCOLATE & COFFEE SHOP, EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO SULA, CORTES**, presentado y aprobado en Abril, 2021, como requisito previo para optar al título de Pregrado en Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios Internacionales (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio AUTORIZO a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

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

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

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

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

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 22 días del mes de Abril de 2021.

Alfredo Josué Hernández Contreras

NOMBRE DE ESTUDIANTE

CUENTA: 21711429

Vicky Dayanara Guevara Martínez

NOMBRE DE ESTUDIANTE

CUENTA: 20022046

Cesar Mauricio Funes Sigüenza

NOMBRE DE ESTUDIANTE

CUENTA: 21111366

Constancia alumnos informe por ética profesional

Yo Alfredo Josué Hernández Contreras, con número de cuenta 21711429, Vicky Dayanara Guevara Martínez, con número de cuenta 20022046, Cesar Mauricio Funes Sigüenza, con número de cuenta 21111366, certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de Administración Industrial y de Negocio Internacionales ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe que no ha sido copiado parcial o totalmente de trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

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

Alfredo Josué Hernández Contreras - 21711429

Nombre y Firma del alumno

Cesar Mauricio Funes Sigüenza - 21111366

Nombre y Firma del alumno

Vicky Dayanara Guevara Martínez - 20022046

Nombre y Firma del alumno