

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**  
**UNITEC**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**  
**CERAMICAS SA**

**SUSTENTADO POR:**  
**WILSON JOEL HERNANDEZ GUARDADO**  
**20911058**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**  
**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**ENERO, 2018**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I .....	7
1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	1
1.1.1 Objetivo General .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1. Descripción de la empresa.....	2
1.2.2. Misión .....	2
1.2.3. Visión .....	3
1.2.4 Valores .....	3
1.2.5 Estructura Organizacional.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO.....	6
2.1.1 Inventarios por familia de productos .....	6
2.1.2 Proceso de producción .....	6
2.1.3 Orden y Limpieza en el área de almacén.....	7
2.1.4 Atención telefónica a clientes .....	8
2.1.5 Levantamiento de proyectos en construcción.....	9
2.1.6 Archivo de órdenes de producción. ....	9
2.1.7 Entrega de productos en almacén a los clientes.....	10
2.1.8 Control de archivos de facturas generadas al día.....	11
CAPÍTULO III.....	12
3.1. Actividades Implementadas de Mejora.....	13
3.1.1 Señalización de Almacén.....	13

	2
3.2. Propuestas de Mejora.....	17
3.2.1. Control electrónico de Inventarios.....	17
3.3. Impacto de Mejora.....	22
3.3.1. Implementación de un Control Electrónico de Inventarios.....	22
3.3.2. Reutilización de Desperdicios.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO IV.....	26
4.1. Conclusiones.....	27
4.2. Recomendaciones.....	28
4.2.1. Recomendaciones para Ceramicasa.....	28
4.2.2. Recomendaciones para los Estudiantes.....	28
4.2.3. Recomendaciones para Unitec.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29
GLOSARIO.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Señales de Advertencia .....	14
Figura 2: Señales Equipo Contra Incendios.....	14
Figura 3: Captura de Pantalla Ejemplo Sistema Kardex.....	19
Figura 4: Diagrama de Funcionamiento de Control Electrónico de Inventarios .....	22
Figura 5:NPS.....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Costos Señalizaciones.....	16
Tabla 2: Costos Equipo.....	21

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Concluir la formación profesional con la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades que se poseen y que se han adquirido a lo largo de estos años como estudiante no es más que una ayuda para poder visualizar cuales son las fortalezas y debilidades que la persona posee, en especial si se tiene la posibilidad de realizarla en una empresa con tan alto prestigio como lo es Ceramicasa.

El de poder realizar la práctica profesional en dicha empresa no es más que el resultado de considerar una nueva área de aplicación en la carrera de Mercadotecnia. Se tomó la decisión de hacerla en ese rubro debido a la poca competencia que tiene el sector de cerámicas en el país (en cuanto a cerámicas de lujo).

Al ver la facilidad que tenía la empresa para aceptar los practicantes y las oportunidades de crecimiento que posee la misma, se decide realizarla en Ceramicasa la cual es una de las empresas mejor posicionada en la industria de las cerámicas en el país; cosa que ayuda mucho en la hoja de vida.

Durante el periodo de práctica profesional se desarrolló el puesto de asistente de ventas y logística, adonde se tuvo la oportunidad de desarrollar nuevas capacidades y siempre se procuró de tener un mejoramiento continuo en cada una de las tareas asignadas.

La práctica fue culminada con un gran crecimiento tanto profesional como personal. Así mismo se logró contribuir con el mejoramiento del departamento asignado como se puede ver el apartado tres del presente documento.

## INTRODUCCIÓN

Los granitos provienen de magmas y los magmas de la fusión parcial de rocas en la corteza o el manto superior de la Tierra. Es considerado una roca dimensionable, por lo tanto puede ser cortado y pulido a dimensiones y formas específicas. Es superior al mármol en dureza, en resistencia al desgaste, a la corrosión y a la aplicación de esfuerzos de compresión.

Dentro de sus usos tenemos para la construcción, el cual es usado como material para construcción, en el recubrimiento de fachadas y arquitectura en general, así como la elaboración de estructuras tales como puentes, muros de contención y escolleras en puertos. También es utilizado para construir cortinas de presas y como material base en la construcción de carreteras. Y en ornamentos: Es utilizado como material para elaborar figuras ornamentales y monumentos.

El presente informe, detallara las actividades realizadas en Ceramicasa, una empresa hondureña, líder en la importación y comercialización de piedra natural y revestimientos cerámicos. Ofreciendo a sus clientes productos de la más alta calidad, entre estos se encuentran el travertino, mármol, granito, cuarzo, porcelanato, mosaicos, cerámica y elementos complementarios como ser lavaplatos y adhesivos.

El documento se divide en cuatro capítulos. En el primero se describe la empresa, en el segundo se explican las actividades desarrolladas en la empresa, en el tercero se detallan las propuestas de mejora y en el último se concluye y recomienda en relación a las labores realizadas, evaluadas y observadas.

# CAPÍTULO I

## **1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **1.1.1 Objetivo General**

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, con el fin de poder adquirir experiencia para desarrollar habilidades y destrezas que durante la carrera universitaria se mencionan y que en la realización de la práctica profesional en la empresa Ceramicasa se podrán adquirir.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

1. Realizar un control de las visitas a los clientes nuevos, para permitirle a la empresa controlar de los viáticos y el número de visitas realizadas, para medir los beneficios obtenidos de los costos que las visitas generan.
2. Desarrollar una estrategia que logre medir la satisfacción al cliente, así como los indicadores del mismo; de manera que la empresa logre conocer el porcentaje de sus clientes satisfechos y así darles seguimiento.
3. Evaluar el método de entrega de pedidos de almacén, para poder generar una propuesta que logre agilizar el proceso.

## **1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.2.1. Descripción de la empresa**

La empresa Ceramicasa SA., es una empresa hondureña, líder en la importación y comercialización de piedra natural y revestimientos cerámicos. Ofreciendo a sus clientes productos de la más alta calidad, entre estos se encuentran el travertino, mármol, granito, cuarzo, porcelanato, mosaicos, cerámica y elementos complementarios como ser lavaplatos y adhesivos.

Ceramicasa S.A nace en el año 2010 e inicia operaciones en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes, con el nombre comercial y la marca empresarial CERAMICASA, parte del éxito de la empresa surgen de sus proveedores de materiales, que son de diferentes países como China, Italia, Brazil entre otros, y la adaptación a las tendencias de compra de los clientes.

Ceramicasa S.A. tiene una sola sucursal en la ciudad de San Pedro Sula, con planes de expansión a las principales ciudades del país, como una de sus estrategias de ventas, la empresa utiliza canales promocionales digitales como lo es Facebook, una herramienta que le ha permitido tener 7,540 seguidores. Como parte de la estrategia de contacto y ventas con los clientes realizan publicaciones en las cuales muestran el producto y a su vez el precio del mismo incluyendo la instalación. (CeramicasSA, 2017)

### **1.2.2. Misión**

La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa. (CreceNegocios, 2014). El saber la misión de una

empresa permite orientar las decisiones y acciones de todos los miembros de la empresa en función de ésta; es decir, permite lograr que se establezcan objetivos, formulen estrategias y ejecuten tareas bajo su luz, logrando así coherencia y organización.

La misión de Ceramicasa SA es, proveer con eficiencia y atención personalizada productos y servicios de alta calidad destinados a embellecer los hogares o negocios de sus clientes.

### **1.2.3. Visión**

La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo. (CreceNegocios, 2014).

La visión de Ceramicasa SA es poder ser reconocidos como la empresa líder en proveer a nuestros clientes soluciones innovadoras y a la medida, para acabados interiores y exteriores de sus proyectos, con precios competitivos, alta calidad y menor tiempo posible de entrega e instalación, en cualquier lugar de la región.

### **1.2.4 Valores**

Dentro de los valores empresariales se encuentran:

A. Responsabilidad: Realizar las asignaciones de cada puesto de trabajo, compromisos con los clientes y en el entorno de laboral.

B. Honestidad: Tener una estrecha relación con los principios de la verdad y justicia, que todo contacto con los clientes sea dentro de las normas éticas en donde se puedan desarrollar una relación duradera con el cliente.

C. Compromiso: El afán de ser responsable con el cliente, así como también de aprender, ampliar la creatividad en las soluciones al cliente y tener voluntad absoluta en realizar el trabajo de la mejor forma posible.

### **1.2.5 Estructura Organizacional**

Según Mintzberg: (1984) la estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

Ceramicasa ha diseñado una estructura organizacional sencilla, debido a lo joven que es la empresa y a la cantidad de empleados que tiene. La empresa tiene como cabeza de equipo al concejo administrativo, seguidamente se encuentra el encargado de que se cumplan los derechos laborales, así como también el cumplimiento de los deberes diarios de los empleados, que se ha denominado como coordinador y supervisor de recursos humanos. Seguido de la coordinación de recursos humanos tenemos a el encargado de tienda y dos asesores de proyecto. Y dentro del mismo nivel jerárquico tenemos al encargado de compras y almacén.

# CAPÍTULO II

## **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO**

### **2.1.1 Inventarios por familia de productos**

La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa ya que lo que se desea es el obtener utilidades. La obtención de utilidades reside en gran parte de ventas, ya que éste es el motor de la empresa.

Ahora si la función del inventario no opera como debe de ser, el departamento de ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconformará y la oportunidad de tener utilidades peligra. Entonces, sin inventarios no puede haber ventas.

Como parte de las labores en el departamento es el levantamiento o conteo de inventarios por familia de productos. Se inicia este proceso con ayuda del sistema SAP de la empresa, el cual genera una lista que se imprime para realizar las cantidades físicas del sistema versus las arrojadas por el sistema, de modo que todos los códigos tengan las cantidades correctas ya que dicho dato son el soporte en el departamento de ventas.

### **2.1.2 Proceso de producción**

La elaboración de mármol o piedras calcáreas que admitan pulimento es sumamente antigua. El tratamiento del granito, diorita, gneis, gabro y demás rocas magmáticas parte de las técnicas empleadas para el mármol, aunque adaptándose a sus características peculiares, fundamentalmente por su mayor dureza y agresividad. (Marmoleo, 2016)

Podemos definir un proceso como una sucesión e interrelación de pasos, tareas y decisiones, con valor agregado, que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto o servicio. Para entender el funcionamiento de la empresa en el ámbito de ventas, hay que saber entender el producto que se quiere vender, saber las características del producto a ofrecer y de igual forma su proceso.

Para poder cumplir mejor las labores en la empresa y entender como se venden los productos de granito como ser tops de cocina, baños o gradas, se recibe entrenamiento del proceso de fabricación y de conversión de la materia prima en producto final.

### **2.1.3 Orden y Limpieza en el área de almacén.**

El orden y limpieza en los lugares de trabajo tiene como objetivo evitar los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio. (Remon, 2011)

La herramienta 5S se corresponde con la aplicación sistemática de los principios de orden y limpieza en el puesto de trabajo que, de una manera menos formal y metodológica, ya existían dentro de los conceptos clásicos de organización de los medios de producción. (Hernández Matías J. C., 2013)

El acrónimo corresponde a las iniciales en japonés de las cinco palabras que definen las herramientas y cuya fonética empieza por “S”: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke,

que significan, respectivamente: eliminar lo innecesario, ordenar, limpiar e inspeccionar, estandarizar y crear hábito. La implantación de las 5S sigue normalmente un proceso de cinco pasos cuyo desarrollo implica la asignación de recursos, la adaptación a la cultura de la empresa y la consideración de aspectos humanos (Hernández Matías J. C., 2013). Dado que la empresa tiene la cultura de las 5s, parte de las responsabilidades en el puesto es el orden y limpieza del lugar de trabajo.

Con dicha cultura de trabajo en el área, siempre se esta en constante reacomodo de los productos, dicha actividad con el objetivo de tener una mayor visualización de los productos, de modo que no obstaculicen el paso y reubicarlos en áreas donde hay un control más eficiente y eficaz.

#### **2.1.4 Atención telefónica a clientes.**

Según Humberto Serna Gómez (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19).

El Servicio al cliente telefónico es una extensión de la atención que brinda la empresa a los clientes, en las cuales se atienden consultas de los clientes sobre los diferentes productos de la empresa, tanto información específica de los productos como lo son

también la disponibilidad de diseños, así como también se reciben llamadas en las que se realizan pedidos de productos.

### **2.1.5 Levantamiento de proyectos en construcción**

La búsqueda de clientes es un aspecto clave en la empresa. Antes de ocuparse de la venta misma, debe preocuparse por conseguir llegar hasta los mejores clientes potenciales, es decir, llegar a sus clientes ideales. (CreceNegocios, 2014)

Solo realizando una adecuada prospección, se puede disponer de las personas ideales a las cuales ofrecer los productos con más garantías de éxito. Una de las principales razones por las que es tan recomendable la prospección es porque facilita enormemente la venta.

La realización de visitas en construcciones es una actividad que se realiza con mucha regularidad con el objetivo de dar a conocer los productos de la empresa, así como también la repartición de panfletos en los mismos.

### **2.1.6 Archivo de órdenes de producción.**

Un archivo bien organizado permite acceder a la información en el momento en el que se necesita, lo que ayudará a tomar decisiones más eficaces y rentables para el negocio.

El manejo de documentos es una tarea delicada y de no llevarse de una forma ordenada

y controlada, puede ocasionar un descontrol en los informes realizados en la empresa. Documentos como lo son el control de proyectos en piedra natural, así como también, la cantidad de materia prima en metros cuadrados, especificaciones de los pedidos y diseños especiales de los clientes. Todos estos documentos son organizados de forma sistemática en folders y guardados en archivos, dependiendo del mes, material y tipo de clientes o proyecto.

### **2.1.7 Entrega de productos en almacén a los clientes.**

Es de conocimiento común que la entrega y recepción de productos, para una industria, es de suma importancia. Existen muchos costos asociados con una entrega tardía, costos que van desde multas o reducción en los pagos, hasta perder un cliente y todo su consumo.

Es por ello que la logística, administración logística o ingeniería logística cubre la gestión y planificación de todas las actividades que realizan los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, mantenimiento y distribución.

Como parte de las actividades realizadas en el almacén, es tanto el control como la entrega de producto facturado por los clientes. El proceso que se sigue es que el de llenar el comprobante de entrega en base a la información que se encuentra en la factura, se realiza la revisión de la misma y por último la entrega del producto al cliente.

### **2.1.8 Control de archivos de facturas generadas al día.**

Los documentos de archivo son conjuntos orgánicos de documentos que responden a la dinámica de la oficina que los produce, son fuentes primarias de información y ejemplares únicos que testimonian la actividad de la empresa.

Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación. (Remon, 2011)

Podemos decir que una factura es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Emitir una factura tiene carácter obligatorio para dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación comercial.

El control de las facturas generadas es una actividad permanente en el puesto, tarea para la cual se me capacito durante 5 días con el fin de apoyar a la encargada de tienda. Lo consecuente a realizar es generar un reporte de dichas facturas, el cual es enviado al departamento de contabilidad. En dicho departamento, se verifican que los fondos de las del día sean recibidos y estos se reflejen en sistema así, como también en el sistema y en la cuenta de banco de la empresa para la realización de la conciliación diaria de las transacciones.

# CAPÍTULO III

### **3.1. Actividades Implementadas de Mejora**

#### **3.1.1 Señalización de Almacén**

Un inventario puede ser tan elemental como lo es una botella limpiadora de vidrios empleada como parte de un programa de mantenimiento de un edificio, una computadora o algo más complejo, como la combinación de materias primas para la creación de productos en una empresa. (Max, 2013).

Los inventarios traen consigo una serie de costos, los que se clasifican en dos, el primero que llamaremos costos perdidos y el segundo costos de almacenaje. En la presente sección de monografía se detallan diferentes propuestas de actividades que tienen como intención la disminución de los costos de almacenaje.

La señalización puede ser utilizada como medida correctiva o medida preventiva en el ambiente laboral, y se ha investigado sobre las características de la señalización y criterios a seguir, así como la importancia de utilizar la señalización antes que ocurran accidentes o incidentes, de manera preventiva. (Hernández Matías J. C., 2013)

Figura 1: Señales de Advertencia



Figura 2: Señales Equipo Contra Incendios

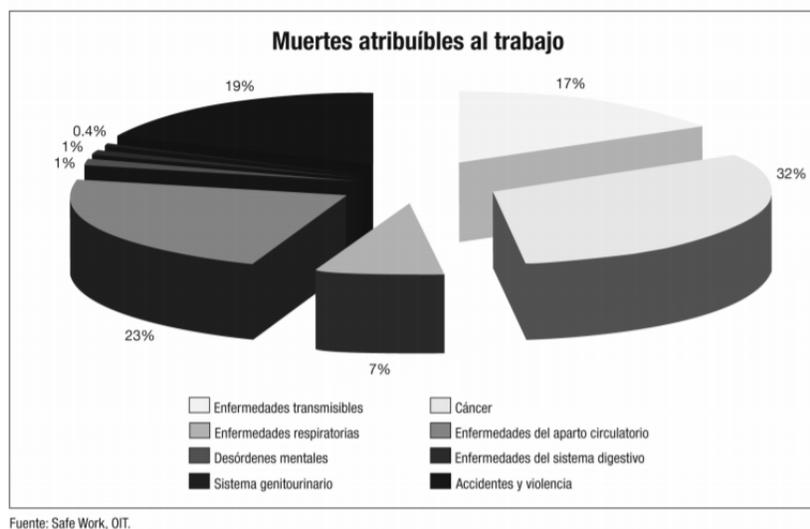


La señalización es una herramienta útil y puede evitar accidentes, pero esta debe formar parte de un plan de prevención y debe ser debidamente acompañada por otras formas y herramientas de prevención de accidentes.

Con bastantes accidentes en el área de almacén en ceramica, es de suma importancia la implementación de la misma en el área. Según la Organización mundial del trabajo, hay alrededor de 2 millones de muertes causadas directamente por el ámbito laboral en las

empresas. Cabe mencionar que dicho estudio fue realizado en países desarrollados y se calcula que dicha cifra duplique su el numero de muertes en países subdesarrollados como lo es Honduras.

Figura 3: Muertes atribuidas al trabajo



La OIT menciona en su reporte la importancia de la seguridad laboral en el mundo globalizado y en como este afecta directamente el PIB de los países latinoamericanos. La solución que plantea la OIT es la cultura empresarial en materia de seguridad laboral.

La creación de normas en la OIT sobre seguridad y salud ha evolucionado considerablemente a lo largo de los años. Recientemente, ha habido una tendencia a adoptar instrumentos orientadores de la política más que al establecimiento de normas legales precisas.

Actualmente no se manejan datos exactos de que porcentaje de accidente laborales hay por falta de seguridad industrial en Ceramicasa. Aunque si se lleva un control de los permisos otorgados por jefes de área o de recursos humanos hacia los empleados, en el mes de Julio a

Noviembre del 2017 se otorgaron 65 permisos de retiro de los empleados, por emergencias, enfermedad y accidentes en el área de trabajo. La implementación de señalizaciones en el área de almacén puede ayudar no solo a prevenir accidentes, disminuirá los permisos que se dan por accidentes en el almacén y también a que se delimiten las áreas en las que se colocaran las materias primas, las rutas de acceso y señales de peligro en el área.

En la figura 1 y 2 se ilustran ejemplos de los tipos de señalizaciones colocados en el área de bodega, generados con el objetivo de mejorar la seguridad en el almacén, en la tabla 1 se detalla el costo de las mismas que consiste en 4,000 lempiras ya que cada una tiene un valor de 200 lempiras y son un total de 20.

Tabla 1: Costos Señalizaciones

Costos	Precio
Señalizaciones (20)	200 lps C/U
Total	4,000 Lps

Al señalar el almacén se logran implementar las medidas de seguridad que requieren los almacenes para prevenir y ayudar en cualquier inconveniente que pueda suceder en relación a la seguridad de los clientes internos de la empresa. Tomando en cuenta el crecimiento de la empresa y el tamaño y número de personas que trabajan en el almacén se considera importante la implementación del mismo.

Con dicha implementación se puede esperar que los permisos otorgados por los jefes de área disminuya en un 50%, ya que muchos de dichos permisos otorgados por el jefe del área de

almacén es por accidentes ocasionados por falta de indicaciones o señalizaciones en las áreas de trabajo, desde accidentes eléctricos hasta caídas por que hay material liquido en el suelo.

## **3.2. Propuestas de Mejora**

### **3.2.1. Control electrónico de Inventarios**

La importancia de tener un buen control de inventarios es vital para las empresas, el tener un buen control podrá permitir a la organización adquirir capacidad de predicción en la demanda, el prepararse mejor para la inestabilidad de suministro, protección de precios y menores costes de pedido.

En Ceramicasa, no existe un sistema de control de inventarios interno para el área de almacén, no hay una forma por la cual poder saber el material que se está usando, cual se está usando o la cantidad de materiales en tránsito en el área de manufactura o producción.

Dicha situación da como resultado perdida de material, robo del mismo o extravío, sumados a esos problemas se tiene también descontrol del material sobrante, no hay datos exactos de las cantidades correctas de los desperdicios.

Un sistema de inventarios permanente, o también llamado perpetuo, permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. Este control se lleva mediante tarjetas denominadas Kardex, en donde se lleva el registro de cada unidad, su valor de compra, la fecha de adquisición, el valor de la salida

de cada unidad y la fecha en que se retira del inventario. De esta forma, en todo momento se puede conocer el saldo exacto de los inventarios. (Max, 2013)

Según la Ing. Blanca Luna en su informa de mejoras en inventarios, lo verdaderamente importante de la tarjeta Kardex en los inventarios es que proporcionan información y ayudan al control de los mismos, pero para ello se debe tener un claro concepto de lo que son los inventarios y una buena clasificación de los mismos, por tal motivo los principales tipos de inventarios son:

- Inventarios de Materias Primas.
- Inventarios de Productos en Proceso.
- Inventarios de Productos Terminados
- Inventarios de Mercancías no Fabricadas por la Empresa.
- Inventarios de Materiales, Repuestos y Accesorios
- Inventarios de Envases y Empaques.
- Inventarios en Tránsito.

En la figura 3 se adjunta una captura de pantalla del sistema Kardex, donde como se puede ver hay un detalle de la información necesaria en relación a los inventarios y costos.

Figura 4: Captura de Pantalla Ejemplo Sistema Kardex

Fecha	Folio	Entrada	Désp.	Salida	Costo	Costo Mov.	Existencia	Valor Inv.
Totales		0.000	0.000	0.000				

Un diagrama de flujo de proceso es una representación gráfica de la secuencia de los pasos o actividades de un proceso, que incluye transportes, inspecciones, esperas, almacenamientos y actividades de retrabajo o reproceso. Por medio de este diagrama es posible ver en qué consiste el proceso y cómo se relacionan las diferentes actividades; asimismo, es de utilidad para analizar y mejorar el proceso. (Gutierrez, 2009)

Como propuesta de mejora en el control de inventarios basados en una combinación entre el sistema de control Kardex y el un diagrama de flujo de procesos, es el realizar un base de datos en Excel centralizada, es decir que tanto el área de almacenamiento y producción tengan una base de datos centralizada en donde se encuentren tres categorías, la primera materia prima bruta, materia prima finalizada y desperdicio o sobrante. Se tendría que asignar para cada materia prima bruta un código de barras único, especificando en la base de datos la cantidad en metros cuadrados y el tipo material (granito, cuarzo, etc).

A continuación, se detalla el proceso propuesto:

1. Ingresar la cantidad en metros cuadrados en la base de datos y tipo de material que es la materia prima bruta, se colocara el código de barras con la información de la base de datos centralizada.
2. Notificar al sistema o base de datos que para la producción de un pedido específico del cliente se ocupara una materia o varias materias prima notificando y marcando la cantidad de materia prima bruta que sale del almacén.
3. Pasar al área de producción y finalizar la transformación de la materia prima bruta.
4. Notificar al sistema la cantidad de materia prima final que se tiene y la cantidad de sobrante que hay. De modo que se cree un código de barras para el producto final y se actualice automáticamente la información en materia prima bruta y sobrante.

Al tener realizado dicha acción, son devueltos a almacén los cuales son nuevamente el encargado de almacén actualiza la información de la materia prima y coloca que se encuentra nuevamente en almacén y en un lugar específico de almacenaje. De esta forma se logrará tener un mejor control en inventarios y si el sistema ve irregularidades en los metros cuadrados enviará un mensaje de irregularidad. Esto ayudara a ahorrar el tiempo en el chequeo de inventarios en el sistema SAP y el sistema creado para Almacenamiento y producción.

Para poder realizar dicho proceso de mejora anteriormente mencionado se debe primero realizar un conteo manual de la materia prima en inventario y se debe hacer una inversión en equipo de 490\$ que incluye los gastos por la imprenta, el software que es un programa de hojas de calculo y el lector laser necesarios para que se lleve a cabo la propuesta.

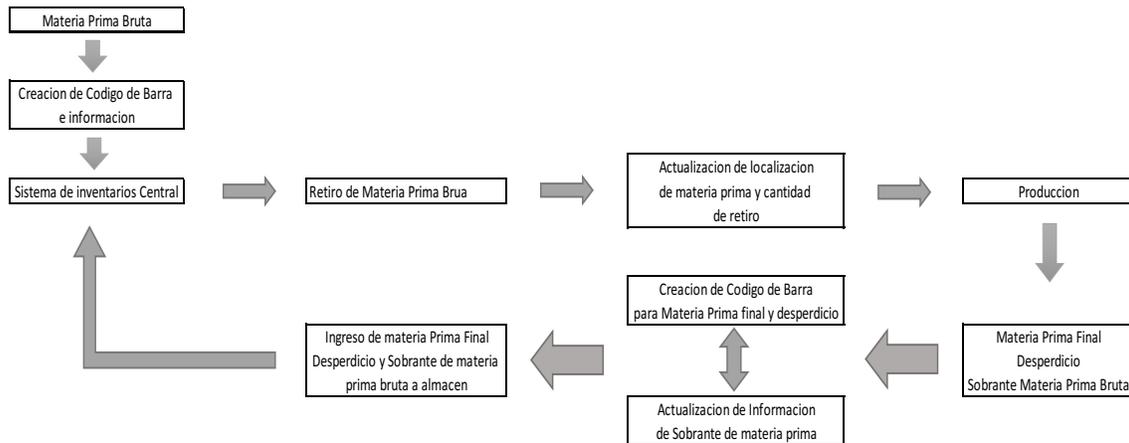
Dado que se realizara el programa en hojas de calculo, se debe incluir un costo que dependerá de la persona encargada de crear las funciones necesarias en el programa, según Elias Puerto, ingeniero en sistemas independiente, comenta que el tiempo de creación de una hoja electrónica que puede realizar lo que se especifico en la propuesta puede tardar al menos 48 horas continuas de trabajo, dependiendo también de la habilidad de la persona que realiza el trabajo.

Tabla 2: Costos Equipo

Costos	Precio
Impresora de etiqueta	\$270.00
Lector Laser	\$70.00
Software (Office)	\$150
Total	\$490.00

Adicionalmente en la figura 4 se detalla el diagrama de funcionamiento de control electrónico de inventarios que inicia con la materia prima y concluye con el ingreso de la materia prima final y sobrantes en el almacén.

Figura 3: Diagrama de Funcionamiento de Control Electrónico de Inventarios



### 3.3. Impacto de Mejora

#### 3.3.1. Implementación de un Control Electrónico de Inventarios.

La gestión y control de inventarios es un proceso que tiene un gran impacto en todas las áreas operativas de tu empresa y a su vez es un aspecto primordial de la administración ya que cuando no lo tienes controlado implica un alto costo y requiere una mayor inversión/efectivo.

Contar con un Sistema de gestión de inventarios trae consigo múltiples ventajas para la compañía al brindar información trascendente y oportuna en tiempo real que le ayudará a tener una mejor planeación y a tomar las decisiones pertinentes para ser más eficiente.

Algunos de los beneficios que obtendrá la empresa al tener un sistema para controlar sus inventarios son:

- Elevar el nivel de calidad del servicio al cliente, reduciendo la pérdida de venta por falta de mercancía y generando una mayor lealtad a tu compañía.

- Mejorar el flujo de efectivo de tu empresa, ya que al comprar de manera más eficiente y contar con una mayor rotación de inventarios se provocará que el dinero no esté sentado en tu almacén sino trabajando.
- Poder identificar la estacionalidad en los productos ayudara a planear mejor.
- Detectar fácilmente artículos de lento movimiento o estancados para elaborar estrategias para poder desprenderse de ellos fácilmente.
- Reducir los costos de los fletes para una mayor planeación y reducción de las compras de emergencia.
- Vigilar la calidad de los productos al tenerlos bien identificados y monitoreados.
- Reconocer robos y mermas.
- Liberar y optimizar el espacio en tus almacenes para incrementar la rentabilidad por metro cuadrado del mismo.
- Control de entradas, salidas y localización de la mercancía, requisición de mercancías para un manejo de tus bodegas más profesional.

Como parte del control de las mejoras e impacto del rendimiento del sistema se pueden realizar análisis en el que se evalúen el porcentaje de materia prima real con respecto al computado en el sistema de control electrónico de inventarios.

### **3.3.2. Encuesta NPS a los clientes internos y externos de la empresa**

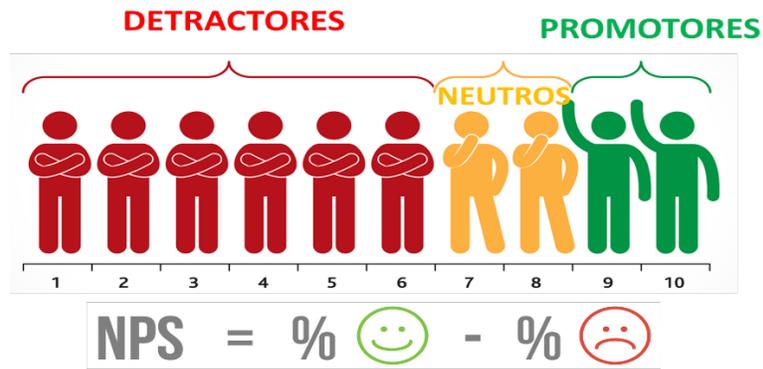
Net Promoter Score, o NPS, mide la experiencia del cliente y predice el crecimiento del negocio. Esta métrica probada transformó el mundo de los negocios y ahora proporciona la medición central para los programas de gestión de la experiencia del cliente.

El NPS es en el fondo una métrica de lealtad es decir mide cómo los clientes representan una marca ante sus allegados, amigos y familiares. Frederick Reichheld, argumenta que este tipo de representación o publicidad gratuita, ejercida directamente por clientes, tiene la capacidad de influenciar de forma dramática el crecimiento de las empresas.

Estudios realizados por la consultora Bain & Company afirman que, compañías que exhiben crecimiento de largo plazo tienen scores NPS en promedio dos veces más altos que los de las empresas que exhiben un crecimiento medio. Esta situación es frecuentemente ejemplarizada por empresas como Apple o Toyota, ya que índices altos de NPS se correlacionan con un crecimiento económico formidable. En Honduras Unitec es una institución que realiza dicha encuesta a sus estudiantes con el objetivo de saber la lealtad que los estudiantes tienen hacia la universidad.

El NPS es una forma de investigación de mercados, sencilla de realizar, fácil de calcular resultados y de repetir el proceso cada 6 o anualmente. El NPS clasifica los resultados en 3 categorías, los promotores, son aquellos clientes que con un gran porcentaje de satisfacción y gran probabilidad de recomendación del producto o servicio a conocidos y familiares, son clientes leales y entusiastas. Los neutrales, son los clientes que satisfechos, pero no tan entusiastas como los promotores, y por últimos los detractores, estos son aquellos clientes insatisfechos de una u otra forma con el producto o servicio.

Figura 4: NPS



La realización de dicha encuesta ayudaría a la empresa a saber cual es su porcentaje de NPS, saber la opinión de los clientes, las áreas de mejora y la saber mas de los clientes neutros para poder lograr que sean clientes promotores.

Se podría realizar de forma anual la encuesta, utilizando la base de datos que tiene de los clientes actuales, la empresa puede obtener la información de manera rápida, brindado a los clientes un porcentaje de descuento para que la obtención de los datos sea de mayor facilidad.

# CAPÍTULO IV

## 4.1. Conclusiones

1. La competitividad de las empresas depende hoy en día de su capacidad para captar y fidelizar una base de clientes, consumidores o usuarios suficientemente amplia como para generar los recursos que le van a permitir cubrir sus costes e invertir en su propio desarrollo y progreso y en el de todos aquellos que forman parte de ella. En Ceramicasa pude entender la importancia de las labores realizadas en el departamento de almacenamiento y comprender como las acciones y control de dicho departamento afecta directamente la satisfacción del cliente.
2. Los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera de mercadotecnia y negocios internacionales se vieron afianzados en la práctica profesional, la aplicación de los conocimientos de estadística y ofimática 2 en la creación de control en Excel, así como también la creación de informes para los encargados del área de almacén. También los conocimientos aprendidos en la clase de logística y mercadotecnia, para el análisis y la realización de soluciones eficaces a imprevistos o pedidos de trabajo específicos de los encargados del área.
3. El objetivo de las propuestas de mejora es el poder lograr un mejor control de inventarios interno en el área de almacenamiento, la mejora de la seguridad industrial de los empleados y también el mejoramiento de las áreas de trabajo. Cada propuesta podrá mejorar significativamente cada área en las que se realizaron y propusieron las mejoras.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendaciones para Ceramicasa**

-La separación del área de producción y almacén ya que es necesaria en la empresa para tener un mejor control de calidad en el área, de la misma forma ayudara también a la seguridad industrial del área no poniendo en peligro al personal de almacén, ya que muchos de los productos se encuentran almacenados cerca de zonas en donde se realiza la transformación de productos.

-La realización de un estudio de satisfacción al cliente anual para saber la opinión del cliente hacia la empresa, una de los estudios de satisfacción al cliente que se puede realizar a corto plazo en la empresa es un estudio del Net Promoter Score, el cual indica la probabilidad que un cliente que ha adquirido o esta adquiriendo un producto o servicio lo recomiende a otras personas, familiares o amigos.

### **4.2.2 Recomendaciones para los Estudiantes**

-Realizar la practica profesional en una empresa similar al rubro de Ceramicasa, el investigar mas a fondo acerca de controles de inventarios con mejor información para la implementación de dichos sistemas de inventarios.

### **4.2.3 Recomendaciones para Unitec**

-Invertir en realizar ferias o eventos donde se den a conocer empresas en los diferentes rubros para poder ampliar los conocimientos en relacion a las empresas y tener mas opciones a la hora de seleccionar la empresa donde se realizara la practica profesional

## BIBLIOGRAFÍA

CeramicasSA. (2017). *Ceramicasahn*. Obtenido de [https://www.facebook.com/pg/ceramicasahn/posts/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/ceramicasahn/posts/?ref=page_internal)

CreceNegocios. (marzo de 2014). *crecenegocios.com*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com>

Gutierrez, H. (2009). *Control Estadístico de la Calidad y Six Sigma*. Mexico: McGrawHill.

Hernández Matías, J. C. (2013). 5`S. En J. C. Hernández Matías, *Manufactura Lean* (pág. 178). Madrid: Escuela de Organizacion Industrial.

Hernández Matías, J. C. (2013). *Manufactura Lean, Conceptos, técnicas e implementación*. Madrid: Escuela de Organizacion industrial.

*Importancia una guia de ayuda*. (2017). Obtenido de <https://www.importancia.org>

Marmoleo. (13 de Abril de 2016). <http://tamastone.com>. Obtenido de <http://tamastone.com/2016/04/13/fabricacion-del-marmol-granito-y-cuarzo/>

Max, M. (2013). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Barcelona: GRupo Editorial Norma.

Remon, B. (14 de Octubre de 2011). <http://www.cen7dias.es>. Obtenido de <http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=35&id=1024&sec=4>

## GLOSARIO

- Cuarzo: Roca sedimentaria de grano fino que contiene notables proporciones de carbonatos, como calcita, y los componentes de las arcillas: minerales arcillosos, cuarzo y feldespatos.
- Desperdicio: Residuo que no se aprovechado, gasto, despilfarro.
- Granito: Roca plutonica intrusiva granular, cristalina, dura compuesta esencialmente de feldespastos, cuarzo o anfíbol.
- Inventario: Recuento ordenado de bienes o pertenencias de una persona o institución.
- Mármol: Piedra caliza metamórfica de textura compacta y cristalina, con vetas de distintos colores, usada en construcción y decoración.
- Materia Prima: Sustancia básica que compone a cada uno de los elementos que se encuentran en el mundo, bien sea que los mismo hayan llegado de forma natural o los haya creado el hombre.
- Producción: el proceso de fabricar, elaborar u obtener productos.
- Reutilización: Utilizar de nuevo algo, a veces con funciones diferentes a las originales.
- Señalización: Cualquier sistema de señales propio para comunicar, dirigir o ejecutar alguna cosa.