

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

SUSTENTADO POR:

DIANY MARIEL BENITEZ JIMENEZ

21751067

PREVIA ENVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS C.A.

SEPTIEMBRE, 2023

Contenido

1. Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional	1
1.2 Datos Generales de la empresa	1
2. Capítulo II.....	5
2.1 Actividades realizadas en la empresa	5
3. Capítulo III.....	11
3.1 Mejoras Implementadas.....	11
3.2 Propuesta de mejora.....	13
4. Capítulo IV.....	15
4.1 Conclusiones	15
4.2 Recomendaciones.....	16
4.3 Bibliografía	17
Glosario	19

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama funcional o estructural SIERRA.....	4
---	---

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Ingreso de órdenes de compra</i>	7
--	---

Dedicatoria

Dedico este logro principalmente a Dios, creador de los cielos y la tierra, quien me ha dado la fortaleza necesaria durante todo este trayecto, sobre todo en los momentos difíciles donde estuve punto de rendirme. A la memoria de mi abuelo Gonzalo, por haber sido uno de los pilares más importantes a lo largo de mi vida, que, aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos sé que este momento era uno de tus anhelos.

A mi abuela Elena, quien desde mi nacimiento ha estado presente y en mi crianza me formo con buenos principios, valores y sobre todo mucho amor; que me han ayudado a llegar hasta la meta. A mi madre Dina, por su cariño y apoyo incondicional que me ha acompañado durante todo este trayecto sin dejarme desmayar; este logro es más tuyo que mío, es nuestro título.

A mi padre Cruz, quien siempre ha estado presente con sus consejos, su cariño y apoyando cada una de mis decisiones por muy contradictorias que fueran.

A mi tío Rudy, quien siempre estuvo presente en cada etapa de mi desarrollo educativo, por haberme mostrado que quien persevera alcanza por muy difícil que sea el camino.

Agradecimiento

Agradezco inicialmente a Dios por brindarme la oportunidad de llegar hasta el final de mi carrera y por la oportunidad de poder ejercer la práctica profesional en una empresa que ha aportado mucho valor a mi experiencia laboral.

Mi sincero agradecimiento con el Ingeniero Juan Manuel Valladares Gerente de Recursos Humanos y Nancy Gonzales Gerente Regional de Servicio al Cliente, quienes me apoyaron y permitieron realizar la práctica profesional dentro de mi ambiente laboral dejando en mi la capacidad de poder cumplir con una de mis metas.

Quisiera también expresar mi agradecimiento con mi equipo de trabajo en Honduras, especialmente a jefe inmediato la Licenciada Tonia Jerezano por el apoyo brindado, la paciencia, por el voto de confianza que depositaba en mí cada día y las enseñanzas que me ayudaron a cumplir cada uno de mis objetivos durante la práctica profesional.

Resumen Ejecutivo

La práctica profesional se llevó a cabo en una de las extensiones de la distinguida empresa Sierra Textile Raw Materials, Pride Yarn S. de R.L. que físicamente se encuentra ubicada en Naco, Quimistan Santa Barbara.

Se emplearon diferentes actividades con el departamento de Servicio al Cliente y Ventas, como un Asistente de Servicio al cliente teniendo por objetivo general la empleabilidad de los conocimientos adquiridos a lo largo de la Licenciatura en Relaciones internacionales, ofreciendo apoyo en tareas de backoffice a nivel regional y de manera simultánea con las demás extensiones de SIERRA como ser AMTEX ubicada en El Salvador y Dominican Yarn Suppliers ubicada en República Dominicana.

En cuanto a la propuesta de mejora en la digitalización del archivo de órdenes de compra, se hace bajo la metodología LEAN, que está enfocada en proporcionar un patrón encaminado a la mejora continua resultando en eficiencia. Dado a que dicho archivo se encuentra actualmente en documentos físicos, hace difícil la tarea de revisar un tema de aprobación de precios o del tipo de producto solicitado cuando los ejecutivos de ventas o asistentes de servicio al cliente se encuentran fuera de la oficina.

Si bien es cierto, la metodología del LEAN se enfoca principalmente en crear más valor para las empresas que pretenden reducir los desperdicios y optimizar los flujos de trabajo; que a su vez, pueden adaptarse a las gestiones administrativas que en este caso haría una reducción al desperdicio de papel y tinta de impresora; y aportaría a una de las nuevas políticas de SIERRA que es el “cero desperdicio”.

Es de suma importancia tomar en cuenta que hoy en día el mundo del Servicio al Cliente se ve mas atraído por la ventana del mundo digital, pues el trabajo hibrido a raíz de la pandemia se ha fortalecido y contar con todas las herramientas necesarias a la distancia de un click hace que un empelado sea mas eficiente haciendo reducción de desperdicios, teniendo una mejor organización y a su vez reducción de tiempo utilizado para encontrar un documento a través de un computador que el tiempo que le tomaría en buscarlo en un archivo físico.

Introducción

En el presente informe se pretende dar a conocer la experiencia obtenida a lo largo del tiempo de práctica profesional en la prestigiosa empresa *SIERRA Textile Raw Materials*. En la cual se obtuvieron diferentes habilidades y aplicar conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria de Licenciatura de Relaciones Internacionales con orientación a Comercio Internacional.

Dentro del departamento de Servicio al Cliente se emplearon una serie de actividades en la posición de Asistente de Servicio al Cliente que incluye el apoyo en documentación, archivo y *BackOffice* a 3 de los centros de distribución de hilo que pertenecen a SIERRA-GK que estratégicamente se encuentran en diferentes países, AMTEX (El Salvador), PRIDE YARN (Honduras), DOMINICAN YARN SUPPLIERS (Republica Dominicana). El lugar sede de práctica profesional fue en Pride Yarn S. de R.L. por un periodo de 10 semanas, desde el 17 de Julio 2023 al 29 de septiembre, 2023; físicamente las oficinas de Servicio al Cliente se ubican en Altia Business Park, Lobby, torre 2, Blvd Armenta con desplazamiento 1 vez por semana a la zona operativa del Centro de Distribución en ZOLI Pride Yarn ubicado en Carretera a Occidente, Naco, Quimistan, Santa Barbara.

En el presente informe se incluye la información necesaria para poder identificar la empresa, abarcando desde su estructura administrativa, reseña histórica, descripción y rubro de la empresa, entre otros. Adicional, una descripción a detalle de las diferentes actividades desempeñadas durante el tiempo en la institución bajo la supervisión y evaluación del jefe inmediato en la empresa, quien contribuyo mucho en el aprendizaje y evolución.

Honduras es uno de los países que se posiciona dentro de los 5 países más importantes para la exportación y producción textil, ya que ofrece beneficios para los inversionistas y actualmente operan alrededor de 334 empresas del sector. SIERRA es una de las empresas más importantes dentro de la región CAFTA dedicada a la producción y distribución de hilaza para la industria textil que va en camino a la innovación.

Actualmente el hilo es uno de los commodities más cotizados a nivel mundial y que día a día se transforma hasta llegar a su producto final que resulta en un producto textil como las prendas de vestir. La hilaza puede contenedor más de 1 fibra (algodón, viscosa, polyester, modal) y estas pueden ser importadas de diferentes regiones del mundo.

1. Capítulo I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo General

Implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales, pasando de la teoría a la práctica ofreciendo apoyo de *BackOffice* con el departamento de SAC a nivel regional.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Sintetizar reportes de seguimiento de contenedores, inventarios y entregas de producto vs proyecciones de ventas.
- Coordinar despachos y entrega de documentos aduanales de ventas locales, exportaciones o importaciones con el departamento de logística.
- Emitir certificados de orígenes de fibra para la trazabilidad del producto entregado a clientes.
- Recolectar documentos para archivo de órdenes de compra y certificación RCS-OCS.

1.2 Datos Generales de la empresa

1.1.3 Reseña Histórica

La empresa GK es uno de los grupos más sólidos de la región centroamericana con más de 50 años de existencia, apoyando a la región CAFTA que opera en diferentes países de América Latina, sobre todo en Honduras que es uno de los 5 países más importantes dentro del sector textil; GK comenzó sus operaciones en Pakistán y se subdivide en grupos que tienen enfoques a diferentes rubros tales como inmobiliaria, tecnología, agricultura, estilo de vida y el rubro textil al que pertenece SIERRA.

Inicialmente la división del sector textil en la empresa se nombró GK Yarn & Spinning Division, que operan hace más de 30 años en la región de Centro América y el Caribe, quienes adoptaron la innovación como parte de su día a día. Su trayectoria se mide en la eficiente respuesta

a las necesidades de sus clientes que los mantienen a la vanguardia con equipos de última generación, la valoración a su capital humano y la producción de sus productos con una visión de sustentabilidad; que les posiciona como una de las empresas textiles más importantes de la región con una producción y distribución a gran escala de fibra de hilos.

A lo largo del tiempo se han realizado inversiones en grandes maquinarias de última generación, que les permite tener como responder a las requisiciones de productos innovadores como hilos *ringspun*, *vortex*, *open end*, *compacts*, *slubs*, *injected*, *siro*, 100% algodón y *heathers*. Los procesos de fabricación automatizados permiten agilizar los plazos de entrega tomando en cuenta que se produce en 3 diferentes plantas propias, teniendo así la capacidad de producir aproximadamente 200 contenedores de 40,000 lb al mes que pueden variar entre fibras únicas como algodón supima, algodón orgánico, algodón reciclado, algodón teñido, 100% poliéster, poliéster negro, poliéster reciclado y viscosa. Cuenta con estándares de alta calidad que le permiten ser avalados por certificaciones muy reconocidas dentro del mundo textil desde producción hasta producto final que van enfocadas con un compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente como *OEKOTEX*, *BCI*, *RCS*, *OCS*, *US Cotton Protocol*, *Supima*, y *Cotton Leads*.

Para el año 2023 la empresa *GK Yarn & Spinning Division* evoluciono sin olvidar su legado sin embargo pretende encaminarse a nuevos horizontes realizando cambios, innovando, cambiando y evolucionando por un mejor futuro, enfocado en la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, brindando nuevas oportunidades para todos realizando así un rebranding de donde nace *SIERRA Textile Raw Materials*.

1.1.4 Misión

Nuestra misión es crear un mundo más sustentable a través de la innovación y la calidad de nuestros productos, mientras fomentamos en nuestros colaboradores y clientes una pasión por lo que hacemos. Buscamos liderar en la industria, siendo responsables con el medio ambiente y generando un impacto positivo en la sociedad, para así construir un futuro mejor para todos (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

1.1.5 Visión

Nuestra visión es convertirnos en la marca líder a nivel mundial en la creación y distribución de hilazas de alta calidad, utilizando tecnología de vanguardia y ofreciendo un servicio excepcional a nuestros clientes. Queremos ser reconocidos como un referente en innovación, sostenibilidad y responsabilidad social, y así marcar la pauta en la industria textil para construir un futuro más brillante para todos (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

1.1.6 Valores

Espíritu familiar: Crear un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sientan como si estuvieran en familia. Se fomenta la colaboración, la empatía y la solidaridad entre los miembros del equipo. Se busca crear un ambiente en el que los empleados se sientan valorados y se promueva la lealtad hacia Sierra (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Trabajo en Equipo: La colaboración entre los miembros del equipo y de los demás departamentos para lograr un objetivo en común. El trabajo en equipo implica compartir información, conocimientos y habilidades para lograr una meta de manera eficiente y efectiva. Se busca fomentar la comunicación abierta y la resolución de conflictos de manera constructiva (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Honestidad: La transparencia y sinceridad en todas las relaciones comerciales y personales. La honestidad implica decir la verdad, aunque sea difícil, cumplir con los compromisos adquiridos u no engañar o manipular a los demás para obtener beneficios. Se busca promover la confianza y la credibilidad en todas las relaciones comerciales y personales (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Crecimiento: El compromiso de la empresa para mejorar continuamente y alcanzar sus objetivos a largo plazo. El crecimiento implica la mejora constante de los procesos, productos y servicios de la empresa para mantenerse competitiva en un mercado cambiante. Se busca fomentar la innovación, la creatividad y la mejora continua en todos los aspectos de la empresa (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Aprendizaje: La importancia de la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados. Se busca fomentar el aprendizaje constante y el crecimiento personal y profesional. La empresa proporciona oportunidades para el desarrollo de habilidades y conocimientos para ayudar a los colaboradores a alcanzar su máximo potencial (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Empoderamiento: La delegación de responsabilidades y autoridad a los empleados para tomar decisiones y actuar en nombre de la empresa. Se busca fomentar la iniciativa, la creatividad y la autonomía de los empleados, lo que a su vez puede aumentar la motivación y el compromiso hacia Sierra (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Innovación: La capacidad de Sierra para generar ideas y soluciones creativas para mejorar nuestro producto y servicio que ofrecemos a los clientes, y mantenernos a la vanguardia en un mercado competitivo. La innovación puede involucrar la adopción de nuevas tecnologías, el desarrollo de nuevos productos o la mejora de los procesos empresariales. Se busca fomentar la creatividad y el pensamiento lateral en todos los aspectos de la empresa (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

Respeto: El trato justo y respetuoso de todas las personas, incluyendo empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. El respeto implica el reconocimiento y la valoración de las diferencias culturales, de géneros, de raza y de opinión. Se busca crear un ambiente de trabajo respetuoso, inclusivo y diverso (Gerencia Corporativa de Talento Humano, 2023).

1.1.7 Organigrama

Figura 1. Organigrama funcional o estructural SIERRA



Nota. La estructura administrativa de sierra esta encabezada por un director ejecutivo que tiene bajo su cargo 4 centros de distribución. Elaboración propia.

2. Capítulo II

Un asistente de servicio al cliente juega un rol importante para la operación y funcionamiento de las actividades de venta en la empresa, ya sean ventas locas, exportaciones o *intercompanies* (traslados de mercancías entre compañías), ya que se asignan actividades como ingresos de PO, elaboración de instrucciones que se deben realizar de forma inmediata para que el proceso de un despacho de producto no se retrase.

Las actividades que se realizaron durante la práctica profesional se ven interrelacionadas con otros departamentos de los diferentes países mediante una comunicación interna permanente que permite que las operaciones sigan su proceso de forma correcta y ordenada. Cada una de las actividades asignadas se realizan diariamente en conformidad con la agenda que se plasma al inicio de la jornada laboral asignando cada una de las actividades en base a prioridades.

2.1 Actividades realizadas en la empresa

2.1.1 Reporte de Seguimiento de Contenedores – Dominican Yarn Suppliers

La producción de hilaza se subdivide por categorías específicas de las regiones en donde se producen que son CAFTA, NAFTA Y ASIA; cada marca o textilera trabaja con una amplia cartera de clientes que mantienen requerimientos que corresponden a los tratados específicos de cada región y SIERRA esta comprometido en suplir tanto como sea necesario de las diferentes regiones que le permiten mantener acuerdos con plantas de producción de hilaza de cualquier parte del mundo, sea o no de su propia hilandera. Por lo tanto, se realizan importaciones de hilaza de otros continentes posterior a una negociación con cada cliente asumiendo el papel de revendedor, ya que muchas textileras no consumen la cantidad que una planta hilandera solicita como mínimo para poder comprar directamente y se ven en la necesidad de hacer sus compras a través de un revendedor.

El reporte de seguimiento de contenedores se realiza 1 vez por semana, generalmente los lunes; este tiene por finalidad realizar un rastreo de las fechas de llegadas de los contenedores que se importan desde el continente asiático y se comparte posteriormente con el cliente que realizo el

requerimiento. Los datos se obtienen a través de los reportes que envía el departamento de planeación y logística, quienes tienen a su cargo realizar una revisión en el sistema aduanal semanal y recopilar las fechas en que estará llegando cada embarque a su destino.

En el caso del reporte de Dominican Yarn Suppliers, se recopila información de esta base de datos de hilazas específicas, ya que este contiene información global de todos los embarques que se distribuyen en todos los centros de distribución de SIERRA. Una vez actualizado el reporte, se entrega a la representante de ventas quien se encarga de transmitir esta información con sus clientes pues cada contenedor ya trae un cliente asignado y en muy pocas ocasiones se acumula para inventario para futuras emergencias o las búsquedas de nuevas negociaciones estratégicas.

2.1.2 Reporte de entrega de producto vs proyección – Dominican Yarn Suppliers

Lo más importante para una planta de producción de hilo siempre será la eficiencia de la misma, por lo tanto, al inicio de cada negociación de un programa extenso o permanente se solicita al centro de distribución entregar un plan de consumos por cantidad y fecha de cada hilaza que entrara en producción; que previamente el departamento de Servicio al Cliente debe asegurar una proyección y orden de compra con cada cliente, de esta forma asegurar la eficiencia de la planta y los tiempos de producción sean acorde a las fechas previamente solicitadas para entregar en tiempo y forma.

El reporte de entrega de producto vs proyección, además de ser un respaldo de que se están cumpliendo las entregas acordes a fecha, también da apertura a tener un panorama de que cantidad se ha consumido en cada trimestre y asegura un mejor control interno tanto como para la planta, el centro de distribución y el cliente.

La alimentación de este reporte es a través de un reporte de facturación que se genera manualmente desde el sistema, en el caso de Dominican Yarn Suppliers se realiza una vez por semana ya que la producción textilera de República Dominicana es menor a la de cualquier otro país y no requiere de mucho detalle. El mismo puede ser compartido con cada cliente posterior a su actualización y así demostrar si el consumo crece o decrece y presentar algún plan de acción en caso de ser necesario.

2.1.3 Ingreso de órdenes de compra a sistema – Amtex

Previo a una negociación del departamento de Servicio al Cliente provee a la asistente cada orden de compra obtenida que incluye:

Tabla 1. *Ingreso de órdenes de compra*

Nombre o razón social de cliente					
Proveedor			Información de pago		
Destino -Dirección			Programa		
Fecha de entrega			Numero de Orden de Compra		
Código de producto	Nombre del producto	Precio de compra	Unidad de Medida	Cantidad	Total, a pagar
1	X	\$	KGS	0	\$
2	Y	\$	LBS	0	\$

(Elaboracion propia, 2023)

Con la información que contiene cada orden de compra, se procede a el ingreso de esta en sistema Amtex del que cada persona que labora en la empresa tiene su propio usuario y clave que proporciona el departamento de IT. Una vez ingresada la orden de compra quede dentro de la base de datos de la empresa y es posible realizar un rastreo de esta en cualquier momento que se requiera, que aporta también a las proyecciones que realiza el departamento de planeación.

2.1.4 Coordinación de transportes y comunicación de despacho con logística- Amtex

Cada país hace uso de los *INCOTERMS* en sus negociaciones con cada cliente, pero los mas comúnmente utilizados en SIERRA son CIF (negociación de precio del producto con envío incluido) y FOB (negociación del precio del producto sin envío incluido). Para los despachos de cada venta de producto se requiere una previa coordinación con cada cliente, por lo general en El Salvador las ventas son FOB y el cliente realiza el pick up de sus productos ya que el flete de cada envío en este país y los servicios aduanales son muy costosos.

Por lo general, cada cliente opera con una agencia de transportes que tienen su propio sistema de solicitudes en línea como ser CYMSA, CROWLEY, ONE, entre otros. Una vez realizada cada solicitud en su respectivo sistema acorde a las necesidades del despacho, se procede al envío de un correo formal con un encabezado o asunto que incluye la fecha, el número de despacho de la planta y nombre del cliente.

Además, en el cuerpo del correo se especifica el número de solicitud creada, cantidad de en kgs de la carga, destino final y se copia a cada uno de los involucrados como el departamento de import/export, departamento de almacén, representantes de ventas (Amtex), representantes de compras (cliente) y encargados de coordinar el transporte. Los encargados de coordinar el transporte en sus plataformas proveen en su respuesta de correo el detalle de quien será el piloto, placas de camión o cabezal, información general de su tramitador.

2.1.5 Envío de documentación final a clientes – Amtex

El proceso de documentación final se obtiene de parte del equipo de almacén y import/export, que son los encargados de emitir documentos como: facturas, IM5, EIT2, lista de empaque. Sin embargo, los departamentos no mantienen comunicación directa con cada cliente por lo que el departamento de servicio al cliente se encarga de hacer llegar el paquete de documentos completo con su respectiva firma y sello vía correo electrónico para fines que el cliente convenga como ser ingreso de producto a sus plantas, pagos, entre otros.

2.1.6 Archivo de órdenes de compra- Pride Yarn

En Honduras la cartera de clientes es bastante amplia, por lo tanto, la empresa solicita un mejor control por auditorías que se presentan a lo largo del año lo más conveniente es tener un archivo físico de las órdenes de compra donde se puede validar la información que se encuentra en sistema sin dar lugar a que la misma pueda ser manipulada.

El archivo se almacena en un *leitz* y contiene en forma física, orden de compra que envía el cliente, proforma que se genera una vez ingresada la orden al sistema y comprobante de la negociación del cliente vs representante de ventas que debe realizarse mediante correo.

2.1.7 Archivo para certificación OCS/RCS- Pride Yarn

En la actualidad existen diferentes certificaciones a los proveedores alrededor del mundo cuyas finalidades son crear una extensión de la vida del planeta tierra a que se encuentra en peligro de extinción debido a la sobreexplotación de los recursos naturales, la contaminación, los cambios de uso en el suelo y el calentamiento global que es una de las consecuencias más graves.

Las certificaciones son basadas en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de la ONU, donde el principal requerimiento es crear un desarrollo sostenible a nivel mundial, persigue la igualdad entre personas, asegurar la prosperidad y proteger el planeta Tierra.

Al ser SIERRA una de las empresas mas prestigiosas de la región, parte de su status lo obtiene por tener diversidad de certificados que dejan en evidencia que como grupo su objetivo si va encaminado y se mantiene a la vanguardia de cumplir con los objetivos de la agenda 2030 de la ONU. Así mismo, las marcas hoy por hoy hacen de estos objetivos parte de los requerimientos para ser conocidas como empresas socialmente responsables.

En Pride Yarn específicamente, se maneja una de las certificaciones más importantes como ser *Recycled Claim Standards* y *Organic Content Standard* que son aprobadas por *Control Union* mediante una visita de inspección donde se espera probar que los requerimientos se cumplan en cada planta y centro de distribución de hilaza, probando la trazabilidad de la fibra de donde se obtiene la hilaza, los estándares de calidad, almacenamiento y derechos de los colaboradores. Siendo la región latinoamericana una de las principales exportadoras de manufactura o producto textil, con mano de obra a muy bajo costo y accesibilidad a diferentes continentes por la ubicación estratégica de cada país es indispensable que cada empresa dentro del rubro este certificada y renueve estas certificaciones anualmente.

2.1.8 Certificados de origen de fibra para cliente- Pride Yarn

El certificado de origen de la fibra va de la mano con las certificaciones que la empresa actualmente tiene, pues una empresa que no este certificada no puede ofrecer una trazabilidad de su producto, ni vender a empresas que tengan el requerimiento como parte de la negociación. La trazabilidad de un producto va más allá de comprobar donde se produce un producto, es confirmar que la fabrica tenga los documentos que avalen que el producto en este caso se realizo con fibras que provienen de otras empresas que cumplen con los requisitos para poder certificarle sin mayor

inconveniente y del que es posible obtener una copia desde el primer hasta el ultimo certificado de cada proceso al que la misma se somete.

Además, cada certificado acredita y garantiza el origen del producto que se va a exportar que le permite al exportador beneficiarse de las preferencias o reducciones arancelarias que existen en el marco o tratado de los acuerdos al que pertenece un país. En este caso la certificación de origen CAFTA es una de las mas importantes para las marcas hoy en día, ya que tienen un compromiso que para gozar de los no pagos arancelarios o impuestos de exportación que se somete todo producto que sale de Honduras pero que no tiene origen del proceso de producción, transformación, elaboración o fabricación en la región CAFTA.

3. Capítulo III

3.1 Mejoras Implementadas

3.1.1 Mejora 1: Innovación y migración de plan de despachos de AMTEX a la aplicación Monday

3.1.1.1 Antecedentes

Cada país tiene asignado un plan de despachos local que debe actualizarse a diario en base a las producciones de cada semana y ventas de inventario. Inicialmente se realizaba un plan de despachos que abarcaba toda la semana en un formato de Excel que se compartía con el departamento de logística mediante correo electrónico y cada vez que surgía una actualización debía editarse en el documento y enviarlo nuevamente a través del canal de comunicación que era el correo.

A cada uno de los despachos se le asigna un medio de transporte local ya sea bajo el incoterm CIF o FOB, pero para ello se necesita tener todos los datos del piloto y equipo de recolección del producto; A esta tarea se le añade el envío de documentación que se debe transmitir al cliente una vez realizado el despacho y todos se manejaban a través del correo electrónico.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

SIERRA cuenta con la suscripción desde hace 1 año aproximadamente a la aplicación de *Monday*, la cual no se le había añadido mayor valor que no fuera para ver las proyecciones de venta por semana, mes y año. Los equipos de Servicio al Cliente y Logística consideraban que el envío de todos los documentos por correo era un tanto engorroso pero nunca se había hecho de otra forma y estaban de acuerdo con que dicho plan de despachos era obsoleto.

Con el fin de sacar a cada miembro de los departamentos de su zona de *comfort* y dirigir cada proceso interno hacia la innovación, se revisó detenidamente cual era la funcionalidad de *Monday* y como se podría sacar provecho de la suscripción que es pagada; Se realizó un análisis

en el que se pudiera unificar y cargar todo en la plataforma, cuales columnas y que tipo de información se añadiría en la misma.

La finalidad del plan de despachos era mitigar la pérdida de tiempo que se realizaba al enviar un correo, el plan se automatizo de forma que generara una notificación mediante la aplicación y un correo a cada miembro de los departamentos cada vez que se añadía un documento o una instrucción. Una vez completado el proceso, la persona encargada de enviar la documentación final de cada despacho a los clientes tiene únicamente que descargar cada documento de la línea asignada al despacho y enviarla por correo al cliente, ya que ellos no pueden tener acceso a este tablero porque mantiene información que es confidencial e interna de la empresa.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

La innovación del plan inicialmente no fue bien vista por los miembros de los departamentos, ya que consideraban se tomaría mucho tiempo en aprender a utilizarla y en su mayoría los empleados del área de logística no son muy tecnológicos, por lo tanto, iba existir una curva de aprendizaje de algo nuevo. Se solicito con el departamento de IT accesos nuevamente, ya que la plataforma no permitía sus ingresos y algunos usuarios no estaban asociados a la misma.

Se realizo una prueba piloto a mitad de semana con un despacho que estaba programado para entregarse en 2 días a base de incoterm FOB, la curva de aprendizaje duro menos de lo esperado y para la segunda prueba piloto los integrantes de cada departamento ya estaban familiarizados con la plataforma, sugiriendo mejoras continuas y recibiendo mucha retroalimentación positiva de como les ha impactado el poder automatizar cada paso del proceso de un despacho.

Actualmente la propuesta de innovación del plan de despachos locales se considera fue un éxito y se sugiere por parte de Gerencia de logística crear un tablero en *Monday* con la misma funcionalidad, pero en cada país de esta forma sacar el máximo provecho a la suscripción que se renueva anualmente, ya que este fue adaptado únicamente en Amtex (El Salvador).

3.2 Propuesta de mejora

3.2.1 Propuesta 1: Digitalización del archivo de órdenes de compra

3.2.1.1 Antecedentes

En la empresa Pride Yarn S. de R.L. (Honduras), se maneja un archivo de órdenes de compra que avalan la solicitud y cotización para la compra de un producto, en este caso de la hilaza, que cuenta con 3 diferentes documentos por cada orden de compra.

El primero es una página impresa donde se refleje la solicitud de una cotización con detalles como programa y *forecast* por parte del cliente junto a la respuesta del agente de venta donde brinde información, tiempos de espera y el precio de dicha cotización pactando el cierre de la negociación. La segunda es una página con la orden de compra enviada por el cliente y finalmente una proforma de la orden de compra que genera el sistema una vez la orden de compra haya sido ingresada.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

La digitalización de estos 3 documentos por cada orden de compra es muy importante con el fin de mantenerse a la vanguardia y poder atender una auditoria ya sea del departamento de finanzas interno o externo (cliente) desde cualquier parte del mundo, sobre todo ahora que la globalización permite dichas auditorias se practiquen de forma virtual y no precisamente revisando un archivo en físico.

La propuesta de mejora consiste en la creación de carpetas compartidas con los miembros que corresponda en la nube de Microsoft OneDrive, ya que del mismo se pueden restringir los accesos, descargar la documentación, compartirla cuando sea necesario, aprovechar que también la empresa cuenta con una licencia de Microsoft 365 que se paga anualmente y es un recurso que

no se explota en su totalidad y sobre todo, apoyar a la sostenibilidad utilizando cero hojas de papel para este archivo.

3.2.1.3 Impacto de la propuesta

Dicha propuesta se realizó a la gerencia del departamento de servicio al cliente con el fin de reducir tiempos de creación de cada archivo, reducción de costos de *Budget* en papelería, creando una familiarización con el apoyo al medio ambiente siendo socialmente responsables con el uso del papel.

La propuesta fue bien recibida y se comenzó con la operación de digitalizar el archivo, en Microsoft 365 pues se reconoció que era un método más accesible e innovador para su búsqueda ya con la nueva modalidad implementada del trabajo híbrido acumular documentos para los días que se labora en la oficina hace una pérdida de tiempo para el ejecutivo de servicio al cliente al tener que imprimir cada hoja, ordenarla y agregarla al archivo físico.

4. Capítulo IV

4.1 Conclusiones

El departamento de Servicio al Cliente se caracteriza por ser multidinámico, ya que se realizan desde las tareas más fáciles hasta las tareas más difíciles durante el seguimiento de un proceso de venta y atención al cliente. Facilita el incremento de las habilidades de comunicación con los departamentos internos y por consiguiente proveer información más certera a cada cliente.

De tareas como sintetizar reportes de seguimiento de seguimientos a contenedores es posible emplear la capacidad de análisis, ya que cada reporte tiene una base de datos que se debe alimentar acorde a como avance cada venta, entrega de productos o estimado de llegada por contenedor. Estos reportes son de mucho apoyo a otros departamentos que necesitan realizar análisis como de planeación, ordenamiento en bodega y se puede ofrecer un mejor visual para que cada cliente sepa en qué fecha estará recibiendo su producto.

En cuanto al reporte de entregas de producto se puede verificar si las proyecciones que se realizaron al inicio del año fiscal se están cumpliendo o no, y así crear nuevos planes de acción o medidas a tomar antes que se convierta en un conflicto mayor por temas de presupuesto, asegurando así la eficiencia de cada planta.

La coordinación de despacho y entrega de documentos, son de las actividades operativas más importantes en el departamento de servicio al cliente y se realizan diariamente. El no coordinar debidamente un despacho podría resultar en la no recolección de un producto, flete en falso, sobre estadías y por lo general estos son absorbidos por la empresa que hace la contratación. El no envío de documentos podría resultar en que no se haga la descarga del producto de un despacho, que la zona franca o zona libre no permita el ingreso del equipo e incluso no recibir el pago de las facturas por parte de los clientes.

Un certificado de origen de fibra es un documento delicado y que se debe mantener a total discreción entre un cliente y su proveedor. Como se menciona, el hilo es uno de los *commodities* de gran valor a nivel mundial y que los documentos estén a la disposición de

cualquier persona podrían ser utilizados para acciones ilícitas; ya que estos permiten que una marca compruebe la trazabilidad de un producto que, por lo general, se rigen bajo muchas reglas aduanales que van acompañados a los acuerdos comerciales entre cada región. Por ejemplo el triangulo norte mantiene su relación comercial con Estados Unidos, que le permite exportar sin el cobro de impuestos aduanales al recibir productos de origen 100% de la región CAFTA.

La recolección de documentos para el archivo de una certificación empresarial se debe realizar constantemente o mensual independientemente de cuánto tiempo haga falta para la renovación o calificación, ya que de esta forma no se acumula la búsqueda de documentos cuando llegue el tiempo de pasar el proceso de certificación y se evita cualquier riesgo de no presentar un documento y que la certificadora anule o aplase la carta que lo avala por el incumplimiento.

4.2 Recomendaciones

Tomando en cuenta que la etapa de la práctica profesional es la más importante de toda una carrera universitaria y todos los aprendizajes que se deben emplear durante el periodo, es de mi agrado ofrecer las siguientes recomendaciones a futuras generaciones.

- 4.2.1** Seguir la distribución de clases que otorga la universidad en el pensum, ya que al realizar una carga académica diferente puede estancar el proceso debido a los requisitos y llegar al punto donde en un periodo se desaproveche el tiempo cursando solamente una clase que es requisito de apertura para otras.

- 4.2.2** Realizar las horas de vinculación o de proyecto especial a lo largo de la carrera en las diferentes actividades que realice la universidad, ya que intentar realizarlas en los últimos periodos se torna una actividad complicada, pues las clases finales tienden a requerir de mayor atención y mas tiempo, que absorbe al estudiante.

- 4.2.3** Es necesario asesorarse con 2 periodos de antelación y tener la lista de todos los requisitos que la Universidad solicita previo a una práctica profesional, ya que cada documento debe ser validado y el proceso para la aprobación de una solicitud de práctica profesional en una empresa puede tomar hasta 1 mes; adicionando el tiempo que toman los jefes académicos en revisar que cumpla con cada requisito y que las actividades a realizar sean acorde a la carrera del estudiante.

4.3 Bibliografía

García Paula. «¿Qué son los ODS u Objetivos de Desarrollo Sostenible?» Accedido 16 de agosto de 2023. https://geoinnova.org/blog-territorio/ods-objetivos-de-desarrollo-sostenible-gestion-territorio/?gad=1&gclid=EAIaIQobChMI9a_68YzlgAMVSaqGCh2ysgpuEAAYAiAAEgLe-PD_BwE.

Gerencia Corporativa de Talento Humano. *Código de Ética Sierra Yarn & Fiber*. 2023.^a ed. Guatemala, 2023.

Portal de Clientes de Certificaciones. «Control Union Certifications». Website. Accedido 17 de agosto de 2023. <https://certifications.controlunion.com/es>.

Organización de Naciones Unidas. «Rumbo al 2030 Acelerar el progreso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible». Website. *17 objetivos para transformar nuestro mundo* (blog), 2023. https://www.undp.org/es/rumbo-al-2030-acelerar-el-progreso-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible?gclid=EAIaIQobChMI6MX2r4zlgAMVF4FaBR0jhAsIEAAYASAAEgK0qvD_BwE.

Comunicaciones. «CAMARA DE COMERCIO DE LA LIBERTAD». Website. *CERTIFICADOS DE ORIGEN* (blog). Accedido 15 de agosto de 2023. <https://www.camaratru.org.pe/web2/index.php/layouts/comercio-exterior/certificados-de-origen#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Certificado%20de,sus%20pares%20en%20el%20mundo.>

Glosario

- ❖ **Hilaza:** hilo con el que se teje cualquier tela.
- ❖ **Certificación:** es el proceso que lleva a cabo una entidad reconocida que manifiesta conformidad de requisitos o especificaciones técnicas de una empresa.
- ❖ **Commodities:** es un producto u objeto que se comercializa, que por lo general se utiliza en plural.
- ❖ **BackOffice:** tareas que son administrativas y operativas.
- ❖ **Monday:** es un programa que se encarga de crear tableros, softwares y proyectos de uso empresarial.
- ❖ **Vanguardia:** que se mantiene en avance o en constante actualización.
- ❖ **Incoterms:** son los términos comerciales internacionales que se utilizan en un proceso de negociación que detallan las obligación entre el comprador y el vendedor a la hora de la entrega de mercancías.
- ❖ **Trazabilidad:** es la posibilidad de darle el seguimiento de la producción, transformación y distribución de un determinado producto haciendo conformidad de su origen.