



UNIVERSIDAD TECNOLOGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL  
PRIDE MANUFACTURING S. DE R.L.

SUSTENTADO POR:

VALERIA ARACELY FAJARDO DIAZ

21741152

PREVIA AL TITULO DE:

ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTES.

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2021

## INDICE

Índice de Ilustraciones .....	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento .....	VI
Resumen Ejecutivo .....	VII
Introducción.....	X
<b>1   CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1   Objetivos de la Práctica Profesional .....	1
1.1.1   Objetivo General.....	1
1.1.1   Objetivos Específicos .....	1
1.2   Datos Generales de la Empresa .....	1
1.2.1   Reseña Histórica .....	1
1.2.2   Misión.....	3
1.2.3   Visión .....	3
1.2.4   Valores.....	3
1.2.5   Organigrama .....	3
<b>2   CAPÍTULO II .....</b>	<b>4</b>
2.1   Actividades Realizadas en la Empresa .....	4
2.1.1   Actualización de Precios. ....	4
2.1.2   Creación de Good Receipt.....	5
2.1.3   Ingreso “Production Order” y “Sales Order”. ....	6
<b>3   CAPÍTULO III .....</b>	<b>7</b>
3.1   Propuestas de Mejora Implementadas .....	7
3.1.1   Propuesta 1: Escaneo Órdenes de Producción.....	7
3.2   Propuesta de Mejora .....	9
3.2.1   Propuesta 1: Automatización sistema órdenes de producción. ....	9
<b>4   CAPÍTULO IV .....</b>	<b>12</b>
4.1   Conclusiones .....	12

4.2 Recomendaciones .....	13
Referencias .....	15
Glosario .....	17
Anexos .....	19

## Índice de Ilustraciones

<u>Ilustración 1. Organigrama Pride Manufacturing</u> .....	3
<u>Ilustración 2. Logo Pride Manufacturing</u> .....	18
<u>Ilustración 3. Reportador SAP</u> .....	18
<u>Ilustración 4. Login e-SPS</u> .....	18
<u>Ilustración 6. Ingreso Vendor Code</u> .....	19
<u>Ilustración 5. Formato Good Receipt</u> .....	19
<u>Ilustración 7. Selección ítems Good Receipt</u> .....	19
<u>Ilustración 8. Ejemplo#1 Good Receipt</u> .....	20
<u>Ilustración 9. Ejemplo#2 Good Receipt</u> .....	20
<u>Ilustración 10. Buscador PO's e-SPS</u> .....	20
<u>Ilustración 11. Ejemplo Información PO's</u> .....	21
<u>Ilustración 12. Planilla Sistema Ordenes de Producción</u> .....	21

## **Dedicatoria**

A mis padres Ana Virginia Díaz y Osman Renan Fajardo, quienes se han esmerado siempre en darme una buena educación y gracias a ello, con su gran esfuerzo y dedicación en el trabajo, nos han permitido cumplir un logro más, pues es un logro de ellos también.

A mi madre por ser ejemplo de vida y ayudarme a ser una mujer sabia, inteligente e independiente, siendo capaz de tomar mis propias decisiones y que estas sean las correctas para mi vida; a mi padre por ser quien me ha llenado de fuerza, valentía y carácter para poder enfrentar experiencias de vida con la mejor actitud y la frente siempre en alto, para ser capaz de tomar riesgos y aprovechar las oportunidades.

Gracias a su guía tanto personal como profesional eh sido capaz de convertirme en la persona que soy hoy en día, a sentirme orgullosa de mí misma, poder ser un orgullo para ellos y un ejemplo para mis hermanas.

## **Agradecimiento**

Primeramente, darle las gracias a Dios por todas y cada una de sus bendiciones, por permitirme dicha oportunidad y darme el privilegio de cumplir un logro más y poder

enorgullecer a mis seres queridos. Agradecerle porque su presencia en mi vida ha sido fiel, por haberme guiado durante todo mi proceso universitario dándome la sabiduría, entendimiento e inteligencia para poder cumplir mis actividades, metas y objetivos establecidos de forma adecuada.

A mi familia por ser un apoyo incondicional en mi vida y haberlo sido en todo el proceso de este nuevo logro. Su ayuda en la realización de tareas y proyectos estuvo dispuesta siempre para cuando la necesitara, asimismo, su disposición de materiales o recursos. El interés e importancia que brindaron en mi progreso me hizo sentirme muy acompañada y me ayudó a no darme por vencida.

A mi novio, quien también me brindó un apoyo incondicional desde el día uno de mi etapa universitaria, por su constante apoyo y motivación hacia mi persona, por creer en mí y recordarme día a día de lo que soy y puedo llegar a ser capaz.

A mis amigos(as) y compañeros, con quienes compartí tanto momentos de alegría como de estrés. A mis amigos(as) quienes estuvieron conmigo antes y después de cada clase, me ayudaron a mantenerme serena en momentos difíciles y a distraerme cuando fuera necesario; a mis compañeros por su ayuda en actividades y asignaciones de clase y, asimismo, permitirme brindarles de mi ayuda hacia ellos cuando lo necesitaran.

A mis docentes y cada uno de mis formadores universitarios principalmente por todo el conocimiento y habilidades compartidas durante cada charla, clase y asignación. Sin su dedicación, esfuerzo y enseñanza no hubiera podido cumplir este nuevo logro.

A Pride Manufacturing por abrirme las puertas y darme la gran oportunidad de ejercer mi práctica profesional con ellos, lo que me permite poner en práctica mis conocimientos y habilidades adquiridas. Ser parte del equipo me ayuda no sólo a ejercer mi práctica, pero a conocer y experimentar lo que es la vida en el mundo profesional/laboral.

Agradezco a todas y cada una de las personas presentes en mi vida por aportar un grano de arena hacia la misma, sin su presencia mi formación tanto personal como profesional no sería la misma.

### **Resumen Ejecutivo**

La industria maquilera comenzó alrededor de los años 1976 en Honduras, la cual inició con la declaración de la Ley de Zonas Libres en el departamento de Puerto Cortés y desde ese entonces, su sector fue expandido hacia diferentes departamentos del país. Dentro de

la industria maquilera forman parte aproximadamente 300 empresas nacionales y extranjeras distribuidas en nueve rubros y, dentro de la actividad del sector, operan alrededor de 273 empresas manufactureras y 19 empresas textiles en el país. (CNI, 2020) (CNP+LH, s.f.)

El sector de manufactura en Honduras es una de las industrias más fuertes y con mayor impacto en la economía del país, siendo este el principal sector de exportación gracias al valor nacional agregado. Su fabricación de productos de alto desempeño ha permitido que este tenga estándares globales de calidad y, una alta competencia en costos de transformación, incluyendo lo que es la mano de obra, logística, energía y servicios.

Por otra parte, el sector textilero también es uno de los más importantes en Honduras, debido a sus grandes cantidades de exportación e importación. El sector genera alrededor de 11,200 empleos y, el manufacturero alrededor de 83,000. (cnpml, s.f.)

Debido a su largo trayecto en el territorio hondureño, la industria maquilera se ha convertido en una de las industrias protagonistas de la economía del país, no solo en la atracción de Inversión Extranjera Directa, pero también en la generación de nuevas fuentes de empleo hacia los hondureños. Cabe destacar que, el sector maquilero ha generado productividad y esperanza hacia el país por medio de la planificación, visión y disciplina, factores clave establecidos por la misma. (CNI, 2020)

Las oportunidades de negocio se han dado a lo largo de la cadena de valor de la industria maquilera, sus empresas han sido completamente dedicadas a la confección y exportación de prendas, implementando una metodología de producción más limpia previniendo la contaminación al medio ambiente; Pride Manufacturing se incluye en estas empresas.

Para Pride Manufacturing, la confección con calidad e innovación de prendas es algo que se tiene como enfoque siempre, con el fin de brindarles un excelente producto a la población hondureña, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, de esta manera, se generan lo que son los clientes potenciales. Gracias a este enfoque, la empresa ha logrado obtener clientes y proveedores no solo nacionales, pero también internacionales, quienes ordenan en gran cantidad y variedad, lo que permite a la empresa cumplir con el rol de exportación y ser considerada como una de las muchas empresas exportadoras en Honduras.

En Honduras y el extranjero, Pride Manufacturing también se enfoca en la logística y planeación, en revisar las órdenes de compra y producción de cada cliente, revisando y

descargando cada contenedor en el cual van estas órdenes con el objetivo de evitar controversias, extravío y detalles de prendas.

Conociendo los métodos de operación y producción de los departamentos se considera que Pride Manufacturing definitivamente es una empresa con gran potencial, debido a su desempeño y productividad, por lo que, con el objetivo de que la misma mejore en todos los aspectos, se crearon propuestas de mejora. Como propuesta de mejora implementada, se implementó un nuevo sistema hacia el departamento de Servicio al Cliente enfocado en el escaneo de las órdenes de producción de aquellos productos por terminar. Y, como propuesta de mejora, la automatización del sistema SAP/ e-SPS con las órdenes de producción y compra.



## Introducción

En el presente informe se detalla todo el proceso de la Práctica Profesional, la cual se llevó a cabo en la empresa Pride Manufacturing S. de R.L., ubicada en Naco, Santa Bárbara, frente a Lyer Corporation durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre, periodo de tiempo equivalente a un trimestre, del año 2021. La Práctica Profesional se realizó en el departamento de Customer Service llevando a cabo el Proyecto ATA, el cual fue supervisado por el encargado del departamento para buscar las mejoras del proceso de servicio e ingreso de datos en caso eran necesarios.

Para cumplir los objetivos y las responsabilidades asignadas, se pusieron en práctica conocimientos y habilidades que se desarrollaron en el proceso universitario, con el fin de que se pudieran aplicar correctamente.

El informe está dividido en cuatro capítulos, en donde cada uno contiene lo siguiente.

- El Capítulo I contiene los objetivos tanto generales como específicos de la Práctica Profesional, y datos generales de la empresa, como ser, reseña histórica, misión, visión y valores.
- El Capítulo II contiene las tareas asignadas y realizadas en la empresa en el departamento de Servicio al Cliente.
- El Capítulo III contiene la propuesta de mejora para la empresa en general y, la propuesta de mejora hacia el departamento asignado, incluyendo los resultados.
- Y, por último, el Capítulo IV contiene lo que son las conclusiones y recomendaciones, capítulo en el cual se reflejó el impacto, conocimientos y experiencias del trimestre.

# 1 CAPÍTULO I

El presente Capítulo I detalla los objetivos planteados durante el periodo de la Práctica Profesional con la empresa Pride Manufacturing S. de R.L., objetivos tanto generales como específicos. Asimismo, se detallan datos generales de la empresa, como ser, reseña histórica, misión, visión y valores que la misma tiene establecidos.

## 1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

### 1.1.1 Objetivo General

Aplicar conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso universitario para analizar el comportamiento de la empresa en el departamento de Servicio al Cliente y poder brindar propuestas de mejora para un cambio positivo.

### 1.1.1 Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de productividad del departamento de servicio al cliente para saber la manera en la que se están utilizando los recursos y desarrollando las habilidades.
- Identificar los posibles problemas del departamento de servicio al cliente con el fin de brindar propuestas de mejora adecuadas.
- Analizar el entorno del departamento y de la empresa como tal para poder brindar recomendaciones.
- Conocer los procesos del departamento de servicio al cliente con el propósito de ser un apoyo hacia el supervisor a la hora de brindar ideas o dar opiniones.

## 1.2 Datos Generales de la Empresa

### 1.2.1 Reseña Histórica

Grupo Karim's ha sido un actor global estratégico con un enfoque principal en la industria textilera, manufacturera e inmobiliaria por más de dos décadas en Pakistán, la cual fue establecida en Honduras en el año 1991 al descubrir el potencial y capacidad que tenía hacia la población y políticas industriales del país. Se ha especializado y enfocado en brindar tanto a sus clientes como a sus socios servicios de alta calidad con el fin de ofrecer una oportunidad de inversión única, asimismo, reconocer que su recurso más valioso e importante son sus empleados, lo que les ha permitido llevar la vanguardia de la industria

textil en Centro América y México, siendo líderes en la fabricación de textiles y manufactura.

Grupo Karim's tiene un perfil corporativo muy bien establecido y amplio, ofrece una alta gama de soluciones especializadas de textiles y prendas de vestir de alta calidad en América Central, América del Norte, el Caribe y el Sur de Asia. Entre esta división de textiles están: Honduras Spinning Mills, Nicaragua Spinning Mills, Karim's Textiles, AMMAR Apparel, South East Manufacturing Company, Lucky Knits, American Textile & Apparel, American Printing & Packaging, Pride Yarns, Pride Chemicals y sobre todo, Pride Manufacturing.

Pride Manufacturing es una planta multiestilo / maquila que fue fundada en el año 1991 en Zip Honduras, Choloma. Empresa de manufactura con capacidad de costurar diversos tipos de prendas de vestir, con especialidad, camisetas con cualquier diseño, estilo e inclusive tela, entre estas esta, 100% Cotton, 100% Polyester y, 60% Cotton / 40% Polyester. La empresa confecciona diversas marcas, como ser, Billabong, Oakley, Cintas, Milwaukee, Fecheimer, Fresh Clean Tees y RVCA, marcas confeccionadas con un enfoque de calidad, algo que le ha permitido a la empresa posicionarse y crecer con eficiencia, buen servicio y atención.

Aparte de brindar sus prendas en Honduras, la industria textil de Pride Manufacturing los dirige hacia diversas partes del mundo, haciendo envíos hacia USA, Italia, Israel, América del Sur, Australia y Japón. Los envíos pueden ser aéreos, terrestres y marítimos, en donde sus prendas van en cajas con su respectiva etiqueta, la cual le incluye el estilo, color y cantidad, proceso que es llevado a cabo en el área de empaque.

Actualmente, la empresa Pride Manufacturing se encuentra en el KM-22 Naco Quimistan, Santa Bárbara, frente a Lyer Corporation, siendo esta su nueva y segunda ubicación desde inicios de este año 2021, cuyo objetivo fue la expansión de local para obtener una mayor producción y mayor desempeño.

(Karim's, Pride Manufacturing, s.f.)

### 1.2.2 Misión

Brindar soluciones innovadoras y sostenibles a través de productos y servicios que siempre superen las expectativas del cliente, contribuyendo a una mejor calidad de vida para los empleados, clientes y la comunidad. (Karim's, s.f.)

### 1.2.3 Visión

Ser líder mundial en soluciones textiles y de confección integradas verticalmente y en el desarrollo de proyectos inmobiliarios de servicio completo. Ser competitivos a nivel mundial a través de una calidad superior, un enfoque centrado en el cliente y una innovación continua. (Karim's, s.f.)

### 1.2.4 Valores

- Excelencia en el Servicio al Cliente: compromiso con la excelencia y superación de expectativas de los clientes día a día, esforzándose por ser un factor de éxito.
- Innovación: compromiso con la sustentabilidad a través de la innovación, buscando introducir nuevas ideas y métodos en todos los aspectos del negocio.
- Crecimiento y Desarrollo Profesional: los empleados son su recurso más valioso, comprometidos con el desarrollo profesional de cada uno de ellos.
- Responsabilidad Social Empresarial: compromiso en nutrir y desarrollar comunidades desfavorecidas del entorno del negocio, a través de iniciativas de educación, atención médica, sostenibilidad ambiental y desarrollo de infraestructura. (Karim's, s.f.)

### 1.2.5 Organigrama

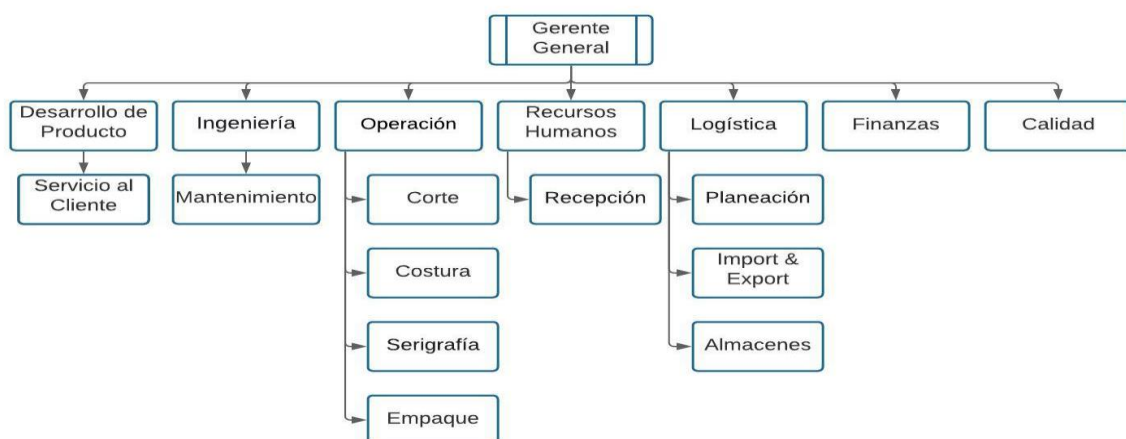


Ilustración 1. Organigrama Pride Manufacturing  
(MANUFACTURING, s.f.)

## 2 CAPÍTULO II

En el presente capítulo se mencionan y describen las actividades que se llevaron a cabo durante el período de la Práctica Profesional en la empresa Pride Manufacturing S. de R.L. en el departamento de Servicio al Cliente con el fin de cumplir los objetivos planteados; actividades presentadas en orden de importancia. Ver anexos 3 – 11, reportadores utilizados y actividades llevadas a cabo.

El departamento de Servicio al Cliente es un departamento esencial en toda empresa debido a que su enfoque está en la atención hacia los clientes y, obtención de información.

En Pride Manufacturing, el departamento tiene diversas funciones, entre las principales:

- Dar seguimiento a las órdenes de producción y órdenes de compra con el fin de mantener un estatus actualizado y asegurar el cumplimiento de las fechas de exportación. El seguimiento se da por medio del programador de ATA (American Textile & Apparel).
- Dar seguimiento a eventualidades o inquietudes que surjan en los procesos de los demás departamentos de la empresa para asegurar las entregas de las órdenes de producción del cliente y/o empresa.
- Actualizar información en los WIP's y/o reportes de seguimiento solicitados por clientes o inclusive por la empresa para tener al día la información. La actualización se hace por medio del e-SPS, tipo de comercio electrónico.
- Validar los precios de las órdenes de los clientes de acuerdo con lo cotizado.
- Gestionar envíos/testings de tela a Laboratorios de Terceros para obtener una aprobación de producción, asimismo, muestras de órdenes para los clientes que lo requieran.

Así como estas funciones, el departamento ejerce muchas más que son de suma importancia hacia el funcionamiento y buena producción de parte de la empresa.

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

#### **2.1.1 Actualización de Precios.**

La actualización de precios se hace por medio del e-SPS o el reportador SAP de ATA a las prendas que aún no cuentan con los precios que la empresa, Pride Manufacturing, les cambió o asignó como tal; con preferencia de parte del departamento, el uso del e-SPS para la realización de dicha actividad brinda rapidez y facilidad.

Cada precio es asignado una vez se ingresa al módulo de Sales y Production Orders, digitando el número de PO o Vendor PO del cual se actualizará el precio por cada talla de forma individual, y finalizando la acción al seleccionar el boto de “Update”.

Los precios pueden llegar a ser cambiados por la empresa a medida esta decida otorgarles algún tipo de descuento, por ejemplo, cuando la cantidad que el cliente ordene sea elevada. Cabe destacar que, los precios no son los mismos para todos los clientes, influye la cantidad, estilos, colores, tallas, tamaño de la carga e inclusive, el mismo cliente.

Para el departamento de Servicio al Cliente, la nitidez, atención y el cuidado son factores que deben tenerse muy presentes a la hora de estar en la actualización de los precios ya que, cada precio mal actualizado puede generar desorden a la hora de la facturación tanto para la empresa como para el cliente y, como departamento, lo que menos se quiere es que el cliente tenga quejas o alguna insatisfacción.

### **2.1.2 Creación de Good Receipt.**

Los Good Receipt son el documento de confirmación o recibo de las órdenes de compra del cliente en donde el mismo puede ver la cantidad de prendas ordenadas, incluyendo el estilo, color, precios detallados, su respectiva PO, número de guía por donde se le puede dar seguimiento a la orden, entre otros detalles de esta. Son el registro de lo que la empresa ATA recibe en base a lo que reporta Pride Manufacturing en los contenedores, sirviendo como el comprobante de pago a la empresa; adjunto ejemplo en anexos.

La creación de los Good Receipt son por medio del reportador SAP de ATA, en la opción de “Good Receipt”, en donde también se hace uso del e-SPS para sacar información de la orden, cuáles son los estilos de prendas ordenados, sus colores, que tallas van asignadas para cada estilo y, el precio asignado para cada prenda; dependiendo la cantidad de prendas, se saca la cantidad de las cajas, información que también se saca del e-SPS. Teniendo esta información, se comprueba que la información o datos ingresados al SAP sean los correctos, en caso no lo sean, se corrigen.

A la hora de crear el Good Receipt lo primero que se hace es ingresar el “Vendor”, significado del vendedor, en este caso sería PM, Pride Manufacturing, seguidamente se seleccionan y escogen las PO’s respectivas de la orden a las cuales solo se les ingresa la cantidad de prendas y cajas, y en dado caso sea necesario, se cambia el precio, agregan o cambian tallas y estilos. Una vez agregada toda la información, se comprueba el total monetario que aparezca en el Good Receipt con el objetivo de que este sea el mismo total que aparezca en la orden del e-SPS, en caso este no sea el mismo, se tiene que volver a

verificar toda la información recién ingresada por si algo fue ingresado incorrectamente para corregirlo y que ese total pueda cuadrar.

Crear un Good Receipt requiere de mucho cuidado a la hora de ingresar los datos o detalles de la orden, un decimal más puede ser una pérdida no solo para el cliente, sino que también para la empresa por la inquietud que sale de parte del mismo, es por ello, que a la hora de crear el Good Receipt es necesario tener tiempo, paciencia y, sobre todo, dedicación y cuidado.

### **2.1.3 Ingreso “Production Order” y “Sales Order”.**

Las Órdenes de Producción son aquellas órdenes emitidas dentro de una empresa para producir una cantidad determinada de prendas, camisetas. Estas son realizadas tanto por clientes que Pride Manufacturing tiene dentro el país, como fuera del país.

Y, por otra parte, las Órdenes de Venta son un documento de confirmación que se envía a los clientes antes de la entrega de sus productos. Básicamente, facturas generadas a partir de esa orden de venta donde va la información de la orden con sus respectivas características.

El ingreso de ambas órdenes se hace por medio del reportador SAP de ATA, ambas con una forma de ingreso bastante similar.

En el ingreso de las Órdenes de Producción se ingresa el código del vendedor, la PO del cliente, fecha de entrega de dicha PO, se seleccionan los ítems conformados por el número de estilo, color y tallas, una vez seleccionadas, se ingresan las cantidades y el precio unitario, para finalizar, se selecciona el Item Group/grupo de ítem en el cual la PO pertenece y, el Business Unit, que sería la unidad del negocio. Y, para el ingreso de las Órdenes de Venta, se hace el mismo procedimiento que el de las de Producción con la diferencia de que la fecha de entrega de la PO es la del Centro de Distribución del Cliente y, el CGO del Business Unit.

A pesar de que su ingreso es bastante similar, son muy diferentes con respecto a su uso. Las Órdenes de Producción son la PO interna con la cual la empresa manufacturera Pride Manufacturing cuenta, donde se detalla lo que el cliente quiere y lo que la empresa le cobrará a la empresa ATA. Y, por otro lado, las Órdenes de Venta son la PO que el cliente envía a la empresa ATA, en donde se detalla información de lo que el cliente quiere y el precio que el cliente le va a pagar a la empresa.

El formato de estas órdenes también cumple con la función de comprobar si ya se creó Good Receipt para alguna orden, lo que permite corroborar y ver las relaciones existentes.

### **3 CAPÍTULO III**

En el presente capítulo se detallan cuáles fueron las propuestas de mejora hacia el departamento en el cual se llevó a cabo la Práctica Profesional, departamento de Servicio al Cliente. Las propuestas de mejora incluyen sus respectivos antecedentes, una breve descripción de lo que se quizá implementar y, el impacto de ellas y/o que tan alto fueron tomadas en cuenta.

#### **3.1 Propuestas de Mejora Implementadas**

##### **3.1.1 Propuesta 1: Escaneo Órdenes de Producción.**

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

Escanear órdenes de producción es un proceso que muchas empresas quisieran automatizar debido a que es largo y bastante delicado, por lo que, la empresa Pride Manufacturing y el departamento de Servicio al Cliente no descartó esa posibilidad.

Contar con un sistema manual de escaneo de órdenes de producción para actualizar WIP provoca estrés, fatiga y en ciertos momentos desorden, pero también, pérdida de tiempo hacia la producción de Pride Manufacturing. Hay pérdida de tiempo debido a que de la gran cantidad de órdenes de producción que hay, deben ser escaneadas por individual y hay ocasiones en las que el escáner no las detecta, lo que provoca el doble de tiempo perdido; la pérdida de tiempo en cada orden es de un aproximado de 10 a 15 minutos y la cantidad de ordenes diarias es de 25 a 50, la cantidad es bastante vareada pero es el rango más común.

Para el departamento y la empresa como tal, los errores se daban a conocer fácilmente, no solo provocando estrés y pérdida de tiempo, pero también un bajo control de inventario ya que, si no hay un escaneo de barras, el sistema no será capaz de informar al encargado de controlar las órdenes, cuanto inventario se tiene o al menos si ya se ha cumplido el mínimo, dando como resultado un fallo hacia la empresa por una mala gestión de inventario.

###### **3.1.1.2 Descripción de la Propuesta**

La propuesta de mejora consistió en implementar un escaneo de órdenes de producción para actualización de WIP debido a la pérdida de tiempo y falta de orden que se producía. A la hora de escanear una orden de producción para poder ingresarla al sistema, se perdía mucho tiempo cada vez que la orden se escaneaba, un tiempo aproximado de 15 minutos



por orden, y la mayoría de las veces, la cantidad de órdenes eran bastante altastenían que ser escaneadas una por una y, manualmente, como lo es comúnmente.

Dicha propuesta de mejora fue implementada en el departamento por medio de una solicitud hacia el departamento de IT de Pride Manufacturing y, asimismo, de la empresa ATA. La propuesta fue hecha directamente hacia el supervisor del departamento de Servicio al Cliente, quien dio la aprobación, y el mismo fue quien realizo dicha solicitud, en la cual se detalló lo que se quería implementar con respecto al proceso de escaneo, explicando y justificando lo que se quería lograr y el resultado que se esperaba.

Fue requerida una solicitud debido a que no era una mejora que consistía en acción con resultado inmediato, sino en la espera a que el departamento de IT se hiciera cargo de dicho proceso, implementando uno completamente nuevo o, simplemente agregando o creando un nuevo método para el escaneo de las órdenes de forma más rápida. De acuerdo con IT de Pride Manufacturing, la espera fue de aproximadamente cuatro semanas debido a que ellos también esperaron a que la empresa ATA diera la aprobación. Asimismo, IT de la empresa ATA orientó a IT de Pride Manufacturing para evitar cualquier tipo de errores o perdidas en el proceso.

El costo monetario de la implementación de la propuesta fue de un aproximado de \$900.

*Tabla 1. Costo escaneo de órdenes*

<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
Software TC Max y licencia de un año. (12 licencias \$35c/u)	\$420
Impresora Serial y Paralelo USB Zebra.	\$300 (Impresora y licencia)
Servicio de Implementación y Configuración de control de herramientas. Ingenieros o técnicos.	\$180 (X DIA)
<b>TOTAL</b>	<b>\$900</b>

Para esta mejora implementada, se busca aumentar la productividad en el departamento a la hora de escanear las órdenes, contar con un sistema automatizado para evitar cualquier tipo de controversia y que el rendimiento sea más eficiente.

### **3.1.1.3 Impacto de la Propuesta**

Una vez la propuesta de mejora implementada este completamente estable, es decir, sin ningún tipo de interrupción por cualquier tipo de ajuste, se consideró un impacto positivo hacia el departamento y sus colaboradores a la hora de escanear órdenes, brindándole eficiencia a la empresa.

La pérdida de tiempo se disminuirá debido a que con la propuesta se espera un tiempo de 2 a máximo 5 minutos por el escaneo de cada orden, los códigos de barras de las órdenes se escanearán con mayor facilidad y rapidez, el inventario tendrá un mayor orden y control, se aumentará la productividad, los colaboradores disminuirán la fatiga, y, asimismo, se disminuirá la cantidad de colaboradores en el proceso.

Se espera un 100% de aumento de eficiencia de la propuesta hacia el departamento, no se considera que la misma provoque pérdidas o consecuencias a lo largo del tiempo.

## **3.2 Propuesta de Mejora**

### **3.2.1 Propuesta 1: Automatización sistema órdenes de producción.**

#### **3.2.1.1 Antecedentes**

Un sistema automatizado para el ingreso de órdenes y/o datos u otras actividades facilita y brinda grandes mejoras a lo que es el desempeño de una empresa. Para el departamento de Servicio al Cliente, este es un sistema que aportaría eficiencia y grandes ventajas.

Hacer uso del sistema de e-SPS y SAP y que este sea manual es un proceso bastante tedioso y delicado para el departamento, debido a que provoca confusiones y falta de control en las actividades a realizar. Por ejemplo, a la hora de hacer el ingreso de tallas en el SAP para cada PO en la creación del Good Receipt, para poder ingresarlas es necesario buscar la PO en el e-SPS, se busca la PO, toma el precio que aparece como asignado e ingresa ese mismo en el Good Receipt de tal PO en la página del SAP.

El proceso de la creación del Good Receipt es bastante largo, cada PO puede llegar a tomar un tiempo de 15 minutos hasta inclusive, 1 hora, todo depende de que tan grande sea la orden. Aparte de tener un proceso largo debido a la falta de automatización en el sistema, el tiempo dedicado en la creación del Good Receipt puede llegar a ser un tiempo perdido ya que, este no puede ser guardado en dado caso se presenten fallas de energía eléctrica o fallas en el sistema, si se va la energía, todo el trabajo realizado y los datos ingresados se borran automáticamente y debe empezarse todo desde cero.

### 3.2.1.2 Descripción de la Propuesta

Conociendo y definiendo el porqué de la propuesta de mejora cabe decir que esta consiste en automatizar el sistema de e-SPS y SAP para el ingreso de datos, órdenes de producción y realización de otras actividades.

Para el departamento de Servicio al Cliente, automatizar los sistemas usados para el ingreso de datos les ayudaría y brindaría eficiencia a la hora de:

- Seleccionar ítems o PO's de cada orden para la creación del Good Receipt, la propuesta se enfocaría en poder seleccionar todos juntos los ítems de la orden, sin necesidad de seleccionarlo uno por uno, habilitando el acceso del CTRL mientras se seleccionan.
- Actualizar precios, ingreso o cambio de tallas y cajas para cada PO, la propuesta se enfocaría en que los precios, el ingreso de tallas y cajas sean de una forma más automatizada, no actualizarlos manual e individualmente.

La automatización del sistema será por medio de una creación de registros por medio de Excel, en donde, los usuarios de Excel y SAP puedan crear registros únicos y/o múltiples a partir de una sola transacción, permitiéndoles hacer cambios en las hojas de cálculo para la creación de los formularios de cada entrada de datos en SAP, con el fin de que sean más fáciles y cómodos para el usuario.

Las hojas de cálculo de Excel tendrán una sola plantilla, la cual tendrá el mismo formato del cuadro en el cual se ingresan los datos en SAP con la ventaja de que ya estarán registrados los datos en Excel para no tener que escribirlos o buscarlos todos nuevamente y uno por uno, de esta manera, el ingreso de datos será más rápido, la creación de los Good Receipt será más fácil y, el departamento y empresa tendrán mayor eficiencia. Ver anexo 12, ejemplo "Planilla Órdenes de Producción".

Los principales recursos para la propuesta serían: e-SPS, SAP y las hojas de cálculo de Excel. En los sistemas del e-SPS y SAP se implementaría un software automatizado, software que el departamento de IT desconoce debido a que debe cumplir con todos los estándares de la empresa ATA en el reportador SAP pues el reportador también implica de cambios.

De acuerdo con el departamento de IT, el costo de la propuesta dependería de que software se utilizaría para la implementación de la misma, sin embargo, mencionaron que

el costo total podría llegar a ser de \$560, en donde se incluyen los posibles cambios a ambos sistemas, el software, licencias de Excel, capacitaciones, entre otros gastos. El costo total fue dado de parte del departamento de IT de la empresa ATA hacia IT de Pride Manufacturing, el cual brindaron de forma directa debido a sus políticas de seguridad, privacidad y, la confidencialidad de la empresa ATA.

### **3.2.1.3 Impacto de la Propuesta**

Contar con un sistema automatizado para el ingreso o registro de datos permite ejecutar procesos con un nivel de precisión más elevado a como lo es con un proceso manual generando rapidez, eficiencia y un aumento de productividad hacia el departamento.

El impacto que esta propuesta de mejora tendría no solo sería hacia el departamento, pero también hacia la empresa en general, siendo un impacto positivo debido a su gran aporte de eficiencia y productividad.

Con la propuesta se espera un ingreso de información más precisa y segura evitando tener errores a la hora de ingresar datos, creación de los Good Receipt de un tiempo máximo a 30 minutos para las órdenes extensas, actualización digital de precios y tallas reduciendo un 45% del tiempo perdido en la actualización manual, identificar mejoras en la productividad y pérdidas de producción, y, controlar la calidad de la producción.

## 4 CAPÍTULO IV

El presente y ultimo capitulo incluye lo que son las conclusiones basadas en los objetivos establecidos al inicio del documento y, las recomendaciones orientadas hacia la empresa, la institución y estudiantes de esta.

### 4.1 Conclusiones

En el periodo de la Práctica Profesional con la empresa Pride Manufacturing en el departamento de Servicio al Cliente, se hizo uso de sistema e-SPS y SAP llevando a cabo las órdenes de compra y producción de los clientes. Aplicando los conocimientos y habilidades adquiridas para analizar el comportamiento de la misma y brindar las propuestas de mejora hacia el departamento.

Durante el periodo de la práctica profesional, se logró analizar el nivel de productividad del departamento asignado. El departamento aprovecha al máximo los recursos, haciendo buen uso de los sistemas para el ingreso de las órdenes, lo que también les permite desarrollar las habilidades con eficiencia.

Con la realización de las actividades, se logró identificar los posibles problemas del departamento y, asimismo, se brindaron propuestas de mejora. Se detectó pérdida de tiempo a la hora de escanear e ingresar órdenes, por lo que, se propuso un sistema más automatizado, lo que le permitirá al departamento un aumento de productividad.

Ser parte del departamento permitió analizar el entorno de este para aportar recomendaciones hacia la empresa, la institución y los estudiantes. Entre estas, hacia la empresa se recomendó establecer métodos para agilizar la productividad, hacia la institución innovación y motivación en actividades estudiantes, y hacia los estudiantes, ser parte de las oportunidades que la institución brinde.

Conocer y ser parte de los procesos del servicio al cliente permitió ser un apoyo hacia el supervisor, brindando opiniones o ideas, por ejemplo, a la hora de detectar los problemas e implementar la propuesta de mejora.

## 4.2 Recomendaciones

### Recomendaciones para la empresa

- Establecer nuevos métodos que agilicen y ayuden en la elaboración de las prendas para aumentar el desempeño y la productividad.
- Aumentar el marketing por medio de sus redes sociales o banners publicitarios para la obtención de nuevos clientes potenciales tanto nacionales como extranjeros.
- Implementar un sistema en donde los futuros practicantes en la empresa puedan obtener información y capacitación de esta que les permita conocer de su historia, métodos, procesos y el desempeño adecuado.

### Recomendaciones para la institución

- Elaborar un nuevo método de adaptación y aprendizaje a los estudiantes que empiezan su carrera universitaria, brindándoles motivación y confianza.
- Innovar en actividades para que los estudiantes se sientan motivados y puedan llegar a ser parte de ellas, algo que les permitirá desempeñar nuevas habilidades y conocimientos.
- Contar con una mayor cantidad de posibilidades a aquellos estudiantes que están por terminar su carrera universitaria para que puedan recibir y asegurar ofertas de trabajo a la hora de culminar.

### Recomendaciones para los estudiantes

- Fortalecer la automotivación y buena energía con actividades extracurriculares para que el proceso de aprendizaje sea más fácil e innovador.
- Ser parte de las capacitaciones y/o charlas que la institución brinde, genera nuevas oportunidades y aporta conocimientos para una buena formación tanto personal como profesional.

- Disfrutar la vida universitaria, aprovechando y poniendo en práctica cada conocimiento y habilidad compartida; creando buenos momentos y amistades durante el camino.

## Referencias

- Adam Hayes. (Abril de 2021). *Investopedia*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/w/workingprogress.asp>
- CNI. (2020). *CONSEJO NACIONAL DE INVERSIONES*. Obtenido de <https://cni.hn/honduras-posicion-estrategica-y-mano-de-obra-calificada-para-la-industria-de-la-maquila/#:~:text=El%20sector%20maquila%20es%20una,de%20nuevas%20fuentes%20de%20empleo.>
- CNP+LH. (s.f.). *Sector Textil/Textile Industry*. Obtenido de <https://www.cnpml-honduras.org/sectortextil/>
- Enrique Arias. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj0uu05vfyAhVHRzABHfeeDQUQFnoECBIQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.ingenieriademetodos.com%2Fapp%2Fdownload%2F9001962469%2FOrden%2Bde%2Bp%23%3A~%3Atext%3DConcepto%2CLa%2520orden%2520de%252>
- Francisco Coll Morales. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/inversion-extranjera-directa-ied.html>
- Francisco Coll Morales. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/maquiladora.html#:~:text=Un%20maquiladora%20es%20un%20tipo,se%20extrajo%20dicha%20materia%20prima.&text=Este%20tipo%20de%20empresas%20se%20componen,norma%20general%2C%20de%20capital%20extranjero.>
- Guillermo Westreicher. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/industria-textil.html>
- Ingeniería de Métodos*. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj0uu05vfyAhVHRzABHfeeDQUQFnoECBIQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.ingenieriademetodos.com%2Fapp%2Fdownload%2F9001962469%2FOrden%2Bde%2Bp%23%3A~%3Atext%3DConcepto%2CLa%2520orden%2520de%252>



Javier Galán. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/manufactura.html>

Jorge Romero. (s.f.). *Consortium Legal*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjyrb97vfyAhWwSTABHZ4XDowQFnoECAUQAw&url=https%3A%2F%2Fconsortiumlegal.com%2Fhonduras-nuevo-reglamento-de-la-ley-de-zonas-libres-acuerdo-41-2020%2F%23%3A~%3Atext%3DLa>

Karim's, G. (s.f.). *GK*. Obtenido de [https://www.grupokarims.com/about\\_us.htm](https://www.grupokarims.com/about_us.htm)

Karim's, G. (s.f.). *Pride Manufacturing*. Obtenido de <https://grupokarims.com/gknewsletter/pridemanufacturing/>

SAP. (s.f.). Obtenido de Goods Receipt: <https://help.sap.com/doc/9f3cbf53d25ab64ce10000000a174cb4/3.6/en-US/c4d4c453f57eb44ce10000000a174cb4.html>

SAP *Business One*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sap.com/latinamerica/products/business-one.html>

*SoftwareConnect*. (s.f.). Obtenido de e-SPS: <https://softwareconnect.com/inventory-management/new-generation-e-sps/>

Marcos Herrera. (2017). *IEBS*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjX2K6t1aDzAhURVzABHajeB7IQFnoECBEQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.iebschool.com%2Fblog%2Fchief-growth-officer-marketing-digital%2F%23%3A~%3Atext%3DEI%2520Chief%2520Growth%25>

*EXCEL*. (s.f.).

*Linkedin*. (s.f.). Obtenido de <https://hn.linkedin.com/company/pridemanufacturing>

*NGC*. (s.f.). Obtenido de <https://odsourcing.vfc.com/>

SAP *Business One*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sap.com/latinamerica/products/business-one.html>

## Glosario

- ATA: son las siglas de la empresa American Textile & Apparel.
- CGO: Chief Growth Officer. Es un profesional que realiza las funciones dedicadas al desarrollo del negocio, las ventas, el marketing e IT. (Marcos Herrera, 2017)
- e-SPS: es un sistema de abastecimiento de productos que le permite a la empresa tomar un mejor control, mejorar su eficiencia y aumentar su productividad. (SoftwareConnect, s.f.)
- Good Receipt: es una entrada de mercancías que se utiliza para contabilizar las mercancías recibidas tanto de proveedores externos como de la producción en la planta de la empresa. (SAP, s.f.)
- Inversión Extranjera Directa: es la transferencia de capitales extranjeros que un determinado país recibe de entidades económicas extranjeras, con el fin de invertir en el control de empresas ya establecidas o, crear empresas completamente nuevas en el territorio; es conocida por sus siglas IED. (Francisco Coll Morales, s.f.)
- Ley de Zonas Libres: “tiene por objetivo conferir estatus de zona libre a todo el territorio nacional de Honduras, en donde pueden establecerse y funcionar empresas comerciales e industriales, nacionales y extranjeras, que se dediquen básicamente a la exportación y actividades conexas o complementarias.” (Jorge Romero, s.f.)
- Manufactura: es el resultado de convertir materias primas en el producto que se desea ofrecer a un mercado determinado por medio de un proceso industrial. (Javier Galán, s.f.)
- Maquila: es un tipo de empresa en donde se importa la materia prima con el fin de fabricar un producto y como su objetivo posterior, exportarlo a países determinados. (Francisco Coll Morales, s.f.)
- Órdenes de compra: es una orden de pedido o documento utilizada por un comprador para solicitar mercancías hacia el vendedor. (Enrique Arias, s.f.)
- Órdenes de producción: es un control individual que se lleva a cada orden o pedido de un producto y/o servicio de una empresa para ser elaborado. (Ingeniería de Métodos, s.f.)

- SAP: SAP Business One es un software o sistema de gestión empresarial hacia pequeñas y medianas empresas, con el fin de automatizar funciones comerciales en el área de finanzas, recursos humanos y operaciones. (SAP Business One, s.f.)
- Textilera: es la actividad económica dedicada y enfocada a la manufactura para obtener productos, prendas de vestir, haciendo uso de materiales como ser, telas, hilos, fibras y otros. (Guillermo Westreicher, s.f.)
- WIP: “Work-in-progress”. Es un sistema de gestión de suministros y producción que describe a todos aquellos productos terminados que esperan a ser completados. (Adam Hayes, 2021)

## Anexos



Ilustración 2. Logo Pride Manufacturing (Linkedin, s.f.)

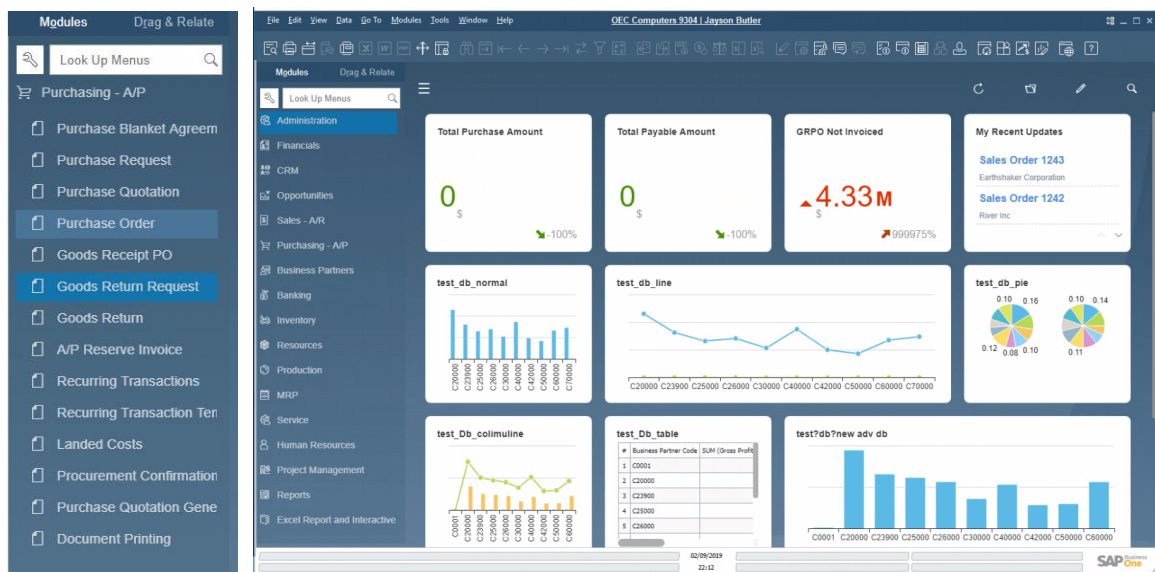


Ilustración 3. Reportador SAP (SAP Business One, s.f.)



Ilustración 4. Login e-SPS (NGC, s.f.)

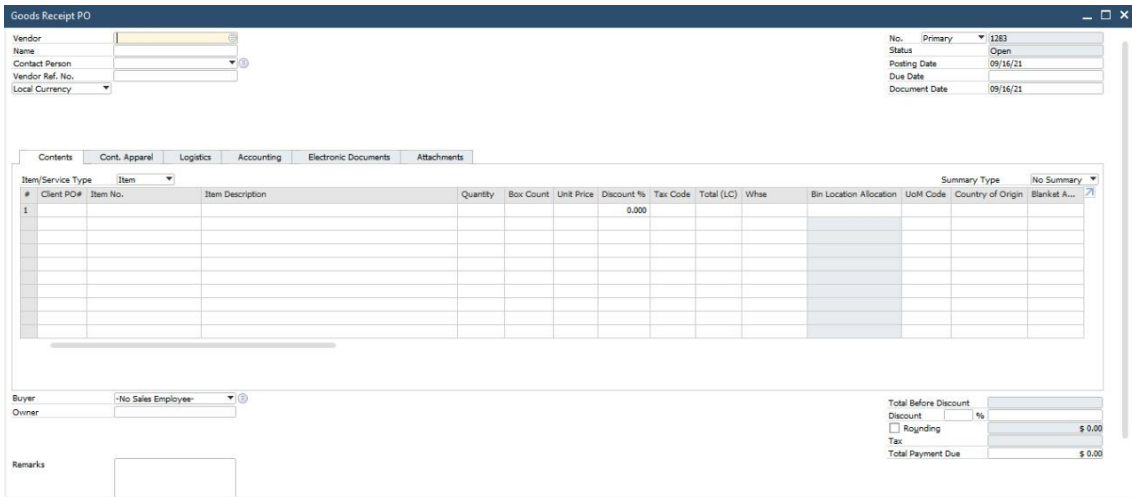


Ilustración 5. Formato Good Receipt (SAP Business One, s.f.)

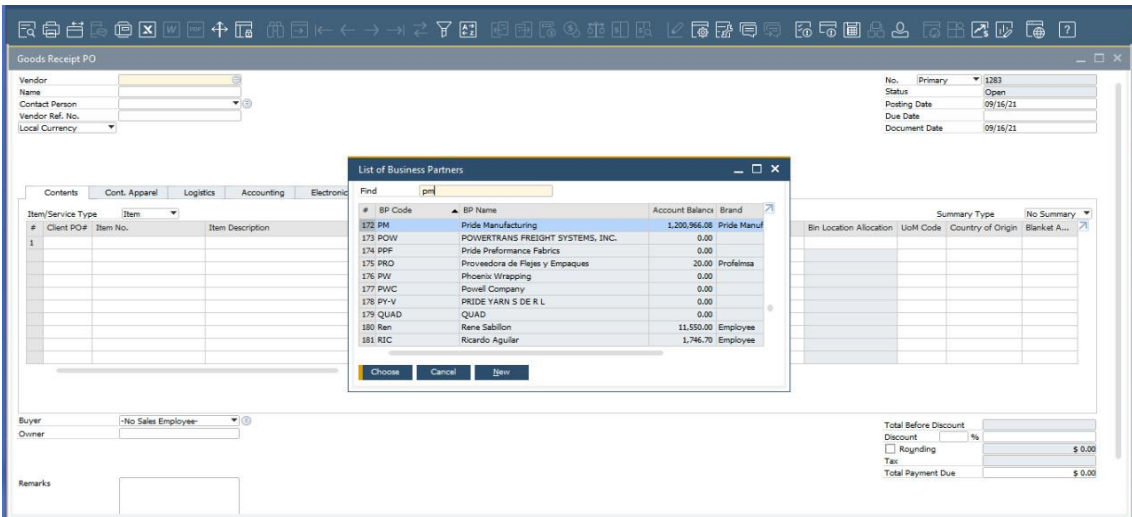


Ilustración 6. Ingreso Vendor Code (SAP Business One, s.f.)

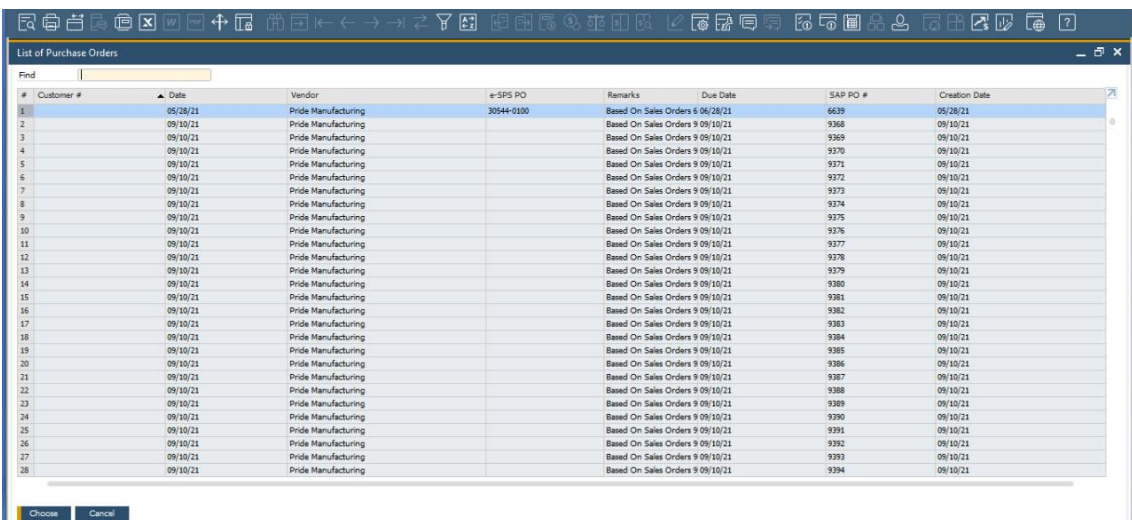


Ilustración 7. Selección ítems Good Receipt

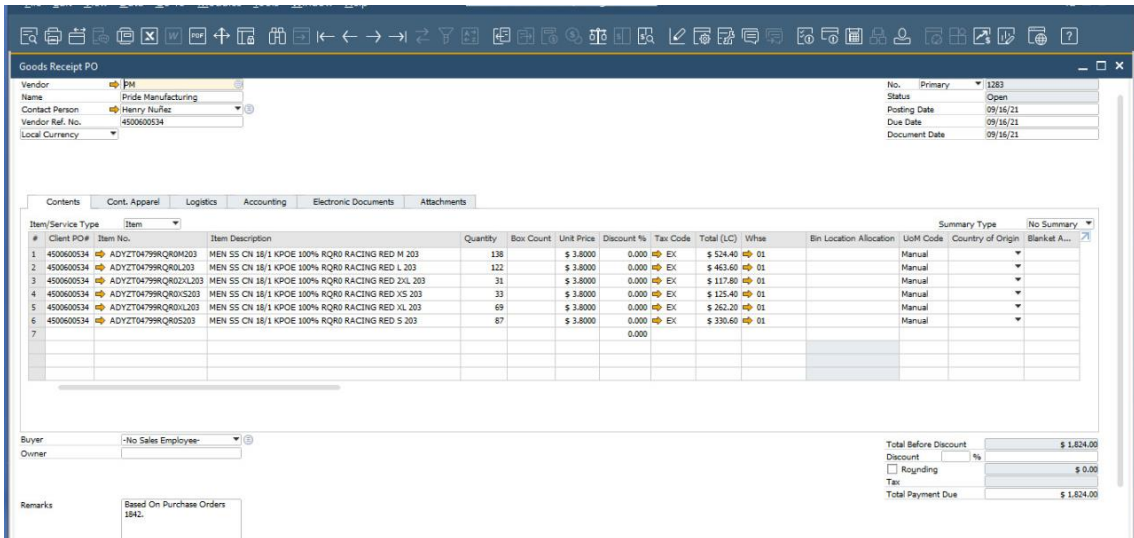


Ilustración 8. Ejemplo#1 Good Receipt (SAP Business One, s.f.)

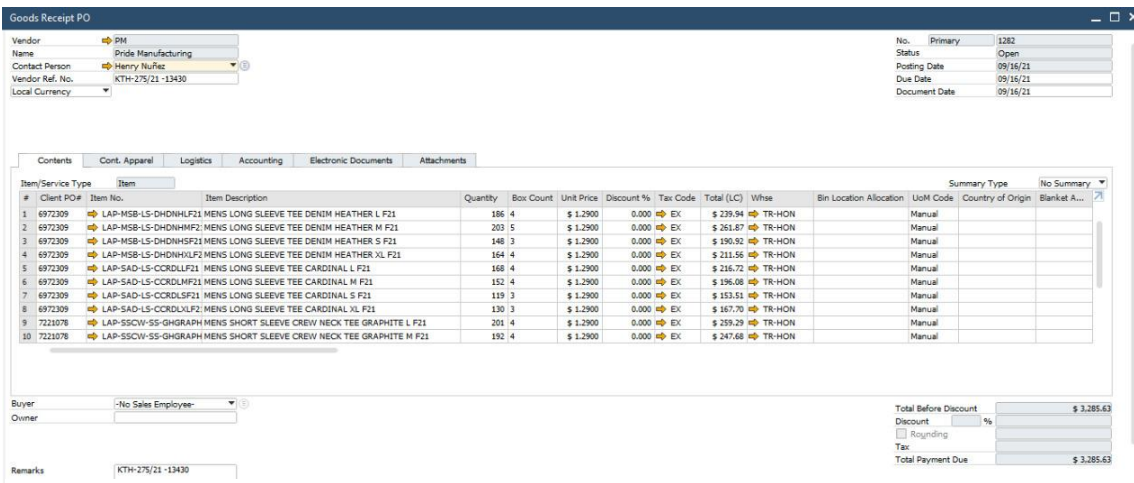


Ilustración 9. Ejemplo#2 Good Receipt

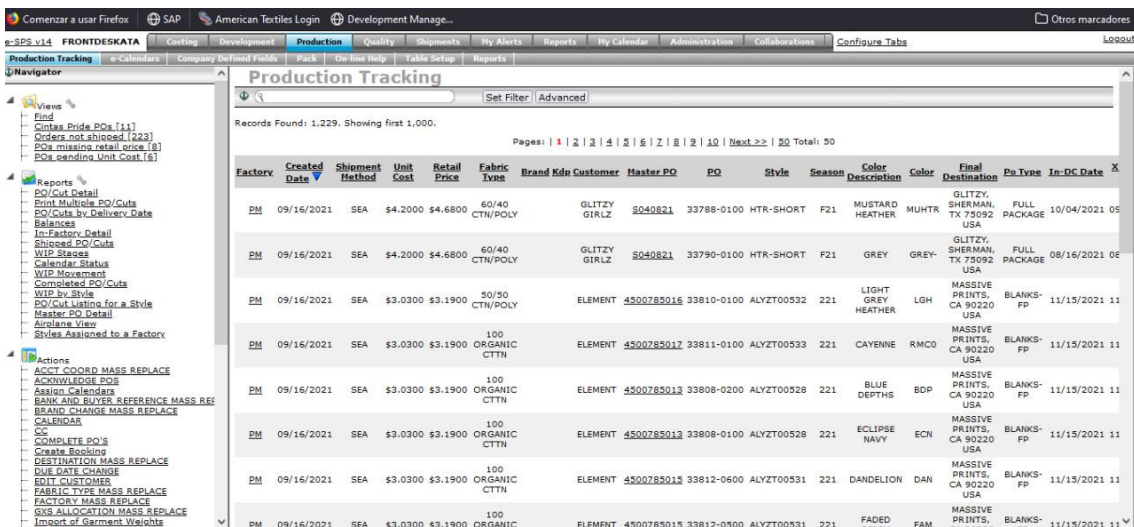


Ilustración 10. Buscador PO's e-SPS (NGC, s.f.)

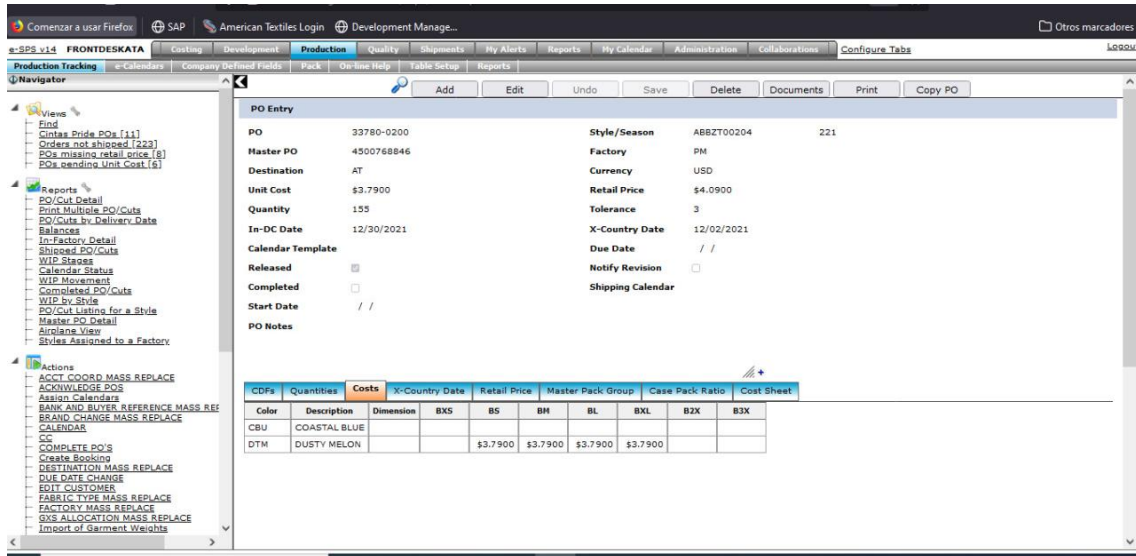


Ilustración 11. Ejemplo Información PO's (NGC, s.f.)

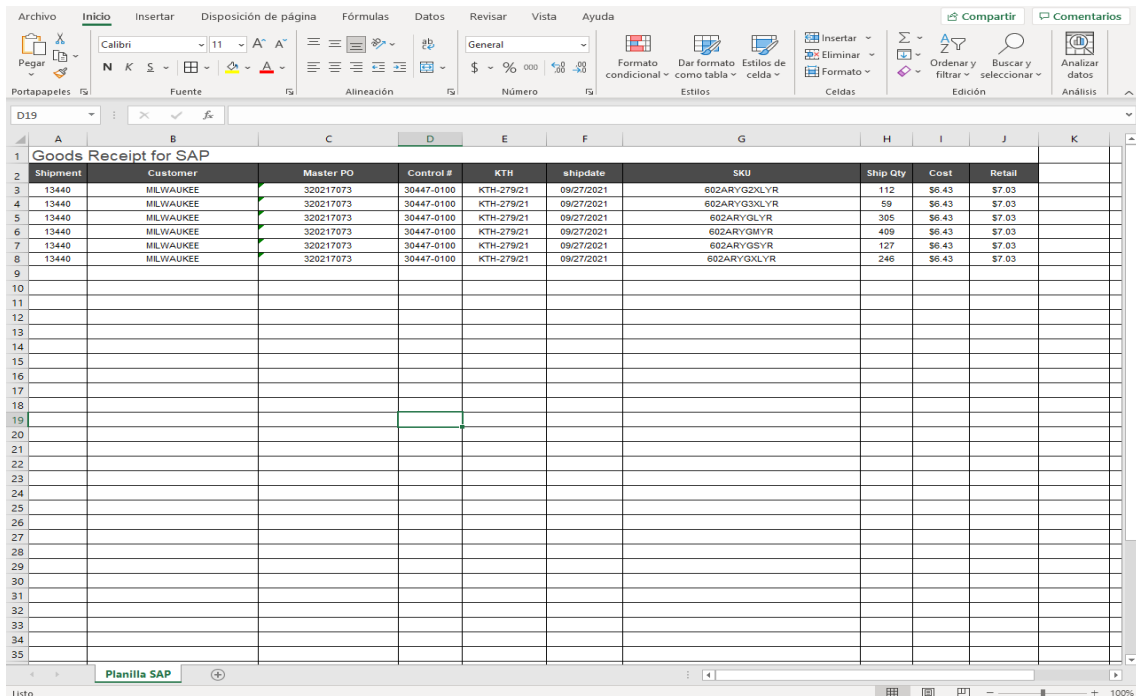


Ilustración 12. Planilla Sistema Ordenes de Producción (EXCEL, s.f.)