



Titulación por trabajo profesional

**Coordinación de eventos de capacitación
de Nissan Mexicana para el área de
Postventa**

Alumno: Daniel Gaona Valladares

Asesor: M.I. Susana Casy Tellez Ballesteros

Indice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 MI EMPRESA	4
1.1.1 HISTORIA DE NISSAN EN MÉXICO	4
1.1.2 VISIÓN, MISIÓN Y EMBLEMA	5
1.1.3 INSTALACIONES	5
1.1.4 VENTAS ANUALES	8
1.1.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA Y PUESTO QUE DESEMPEÑO	9
2. MI COLABORACIÓN EN LA EMPRESA	11
2.1 DEFINICIÓN DEL PUESTO	11
2.2 PERFIL DEL PUESTO	11
2.3 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	11
2.3.1 PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LAS EMPRESAS	12
2.3.2 ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	13
2.3.3 PROCESOS DE ALTAS Y BAJAS	17
2.3.4 EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN	19
3. ACTIVIDADES REALIZADAS RELACIONADAS CON LA INGENIERÍA INDUSTRIAL	21
3.1 SISTEMAS DE PLANEACIÓN	21
3.2 RELACIONES LABORALES Y ORGANIZACIONALES	22
3.3 ÉTICA PROFESIONAL Y RECURSOS Y NECESIDADES DE MÉXICO	23
3.4 DISEÑO DE SISTEMAS PRODUCTIVOS	23
3.4.1 PROCESO DE ALTAS Y BAJAS	24
3.4.2 PROCESO DE INSCRIPCIÓN A LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN	29
3.4.3 CONTROL DE ASISTENCIAS Y CALIFICACIONES DE LOS CURSOS	37
3.4.4 RESULTADOS	38
3.5 LOGÍSTICA	39
4. CONCLUSIONES	42
5. BIBLIOGRAFÍA	44
6. ANEXOS	45

1. Introducción

El sector industrial cuenta con tres grandes rubros: productivo, comercial y de servicios. Por lo tanto, requiere de profesionales capaces de manejar, impulsar y actualizar los sistemas ya existentes en las organizaciones. Para esta tarea, se necesitan personas que tengan una formación integral.

Un ingeniero industrial posee conocimientos en: análisis sobre el trabajo, estudios de métodos, planeación y control de la producción, investigación de operaciones y control de calidad.

Debido a las características de esta profesión, un egresado puede desenvolverse dentro de una línea de producción, en el almacén de una empresa que distribuye alimentos, como encargado de compras para un laboratorio que comercializa sus productos, etc.

El ingeniero industrial debe adaptarse a los grupos multidisciplinarios que se formarán dentro de la industria para lograr los objetivos que se planteen, siempre con ética y responsabilidad social.

El presente trabajo es un ejemplo de la versatilidad de esta carrera debido que se desarrollaron actividades de ingeniería industrial dentro del área de capacitación de Nissan. Esta área está encargada de planear y programar la capacitación para el personal de postventa (técnicos, gerentes y asesores). Los planes y programas deben impactar significativamente el desempeño del personal, dando la preparación y seguridad para responder a las circunstancias del mercado. Debido a las necesidades del área es importante que el coordinador de los cursos conozca el proceso de adiestramiento y desarrollo empresarial. Para que se puedan identificar los requerimientos del personal; determinar qué cursos se requieren; dar a conocer los alcances y la efectividad de los cursos. Y para poder realizar todas estas tareas exitosamente se debe auxiliar en las técnicas, metodologías, y conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera profesional.

Este reporte de actividades muestra qué conocimientos se aplicaron; qué mejoras se propusieron, cómo impactaron los cambios propuestos en los indicadores. Todo esto con el fin de contribuir a lograr un objetivo común, capacitar al personal de la red de distribuidores de Nissan Mexicana.

1.1 Mi empresa

1.1.1 Historia de Nissan en México

Nissan Mexicana	
Año	Descripción
1933	Jidosha Seizo Co., Ltd. se establece en Japón, como productora y distribuidora de partes y autos Datsun.
1934	La compañía se consolida y toma el nombre de Nissan Motor Co., Ltd.
1959	Nissan Motor Co. llega a México como distribuidora de autos de marca Datsun.
1961	Se constituye Nissan Mexicana, S.A. de C.V.
1966	Inicia operaciones la planta de Cuernavaca, la primera planta de Nissan establecida fuera de Japón. En ese año se produce el primer automóvil mexicano: Datsun Sedán Bluebird.
1975	Nissan Mexicana es pionera al establecer el primer laboratorio de pruebas de gases contaminantes de vehículos.
1982	Inicia operaciones la planta de Aguascalientes.
1984	Cambia la imagen de Datsun a Nissan en todo el mundo.
1998	Nissan Mexicana recibe reconocimientos ambientales de "Industria Limpia" y Certificado ISO-14001.
2000	Nissan Mexicana llega a la producción de 3,000,000 vehículos. Se inicia la fabricación del primer vehículo dentro de la Alianza Renault-Nissan.
2001	Nissan Mexicana alcanzó la cifra de 1,000,000 de autos Tsuru vendidos en su historia.
2002	Nissan Mexicana introduce al mercado mexicano el primer vehículo producto de la Alianza Renault-Nissan: Nissan Platina, que se produce en la planta de Aguascalientes.
2005	Inversión conjunta empresa-proveedores en la planta de Aguascalientes de \$1,300 millones de dólares.
2006	Se lanzan los modelos Tiida y nuevo Sentra.
2007	Inicia la exportación de Tiida a Europa. Se alcanzan 2'000,000 de unidades exportadas. Se produce el motor número 6'000,000
2008	Nissan Mexicana alcanzó los 6 millones de unidades producidas y reportó también la venta del Tsuru 1.5 millones en su historia
2010	Nissan LEAF es el primer automóvil en todo el mundo 100% eléctrico de producción en masa. Fue lanzado en Diciembre de 2010 en Japón y Estados Unidos, en Europa a principios de 2011 y su lanzamiento mundial hasta el 2012.

(Nissan, 2011).

1.1.2 Visión, Misión y Emblema

Filosofía

Nos aseguraremos que nuestros clientes sean entusiastas al anticiparnos a sus necesidades y al proveerles productos y servicios que reflejen la imaginativa fusión de la mejor tecnología y el mejor diseño.

Visión

Enriquecer la vida de la gente.

Misión

Proveer productos y servicios automotrices únicos e innovadores que ofrecen valores medibles y superiores, en alianza con Renault, a todos nuestros acreedores.

El Emblema de NISSAN

El círculo rojo representa al sol naciente de Japón y la sinceridad. La barra azul representa el cielo, y el concepto de la marca significa: "La sinceridad trae el éxito".

(Nissan, 2011).



1.1.3 Instalaciones

Contamos con las más modernas instalaciones, ubicadas en distintos puntos del país:

Centro de Pruebas (Manzanillo)

Inicio de Operaciones: Junio de 1992

Superficie:

12,000 m²

Actividades:

- Auditoría mensual de emisión de gases para vehículos de exportación
- Pruebas de durabilidad en banco para motores de exportación

Planta de Ensamble (Aguascalientes)

Inicio de Operaciones:

12 de Noviembre de 1982 (Planta de componentes y estampado)

1 de Noviembre de 1992 (Planta y Vehículos)

Superficie:

1,80 has.

Capacidad de producción:

- Planta Vehículos: 202,500 vehículos en dos turnos.
- Planta Componentes: Transejes manuales 168,000 unidades en turno.
- Motores: 648,000 unidades en dos turnos.
- Fundición de Aluminio: 11,280 toneladas.

Productos:

- Automóviles para pasajeros
- Motores
- Transejes
- Partes maquinadas
- Partes de aluminio y defensa

Centro de Capacitación de Servicio y Ventas (Ciudad de México)

Inicio de Operaciones: Octubre de 1970

Superficie:

3,000 m².

Actividades:

- El Centro de Capacitación de Servicio fue concebido para adiestrar de manera teórica y práctica al personal de servicio y ventas de la red de distribuidores Nissan mediante las técnicas más modernas tanto en México como Latinoamérica y el Caribe.

Oficinas Corporativas (Ciudad de México)

Inicio de Operaciones:
Mayo de 1990

Superficie:
20,000 m².

Actividades:

- Coordinación de operaciones de la Dirección General, mercadotecnia, servicio, comunicación corporativa, diseño, logística, ventas nacionales y de exportación, atención a clientes, etc.

Laboratorio de Emisiones (Ciudad de México)

Inicio de Operaciones:
Junio de 1975

Superficie:
1,600 m².

Actividades:

- Investigación para la reducción de emisión de gases y evaporativas
- Certificación y verificación de emisiones vehiculares

Planta de Ensamble (Cuernavaca)

Inicio de operaciones:
12 de Mayo de 1966

Superficie:
400,020 m².

Capacidad de Producción:

- 140,000 automóviles y 90,000 camiones ligeros

Productos:

- Automóviles
- Unidades comerciales
- Motores
- Partes maquinadas
- Defensas y refacciones.

Centro de Distribución de Refacciones (Toluca)

Inicio de operaciones:

Junio de 1992

Superficie:

49,475 m².

Actividades:

- Se manejan 75,102 números de partes en existencia.
- Capacidad de almacenaje de 20,208 m².

Centro de Desarrollo Tecnológico (Toluca)

Inicio de operaciones:

Noviembre de 1994

Superficie:

98,000 m².

Actividades:

- Diseño y proyectos. Desarrollo de proveedores.
- (Nissan, 2011).**

1.1.4 Ventas anuales

NISSAN - VENTAS				
	Unidades vendidas	Participación en el mercado	Aumento respecto al mes anterior	Aumento respecto al año anterior
Marzo de 2011	17 988	23.9%	12.1%	0.3 %
AÑO FISCAL ABR 2010 – MAR 2011	194 979	23.1%	-	1.5%

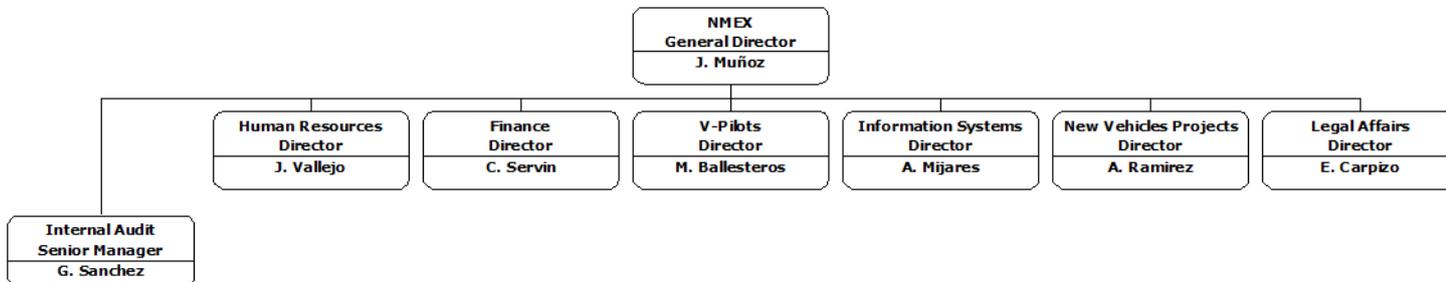
Unidades más vendidas	
TSURU	10 409
TIIDA SEDAN	8 360

Notas.

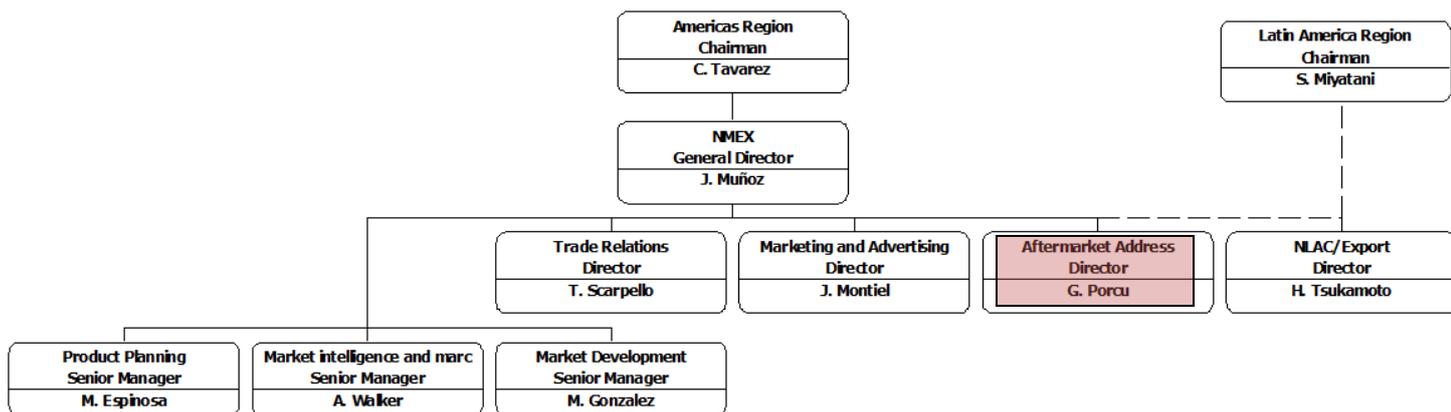
- Competidor más cercano 37 426 unidades vendidas.
 - 22 meses consecutivos como líderes absolutos del mercado mexicano.
 - Mayor penetración para un mes (marzo) desde 1995.
- (Nissan, 2011).**

1.1.5 Organigrama de la empresa y puesto que desempeño

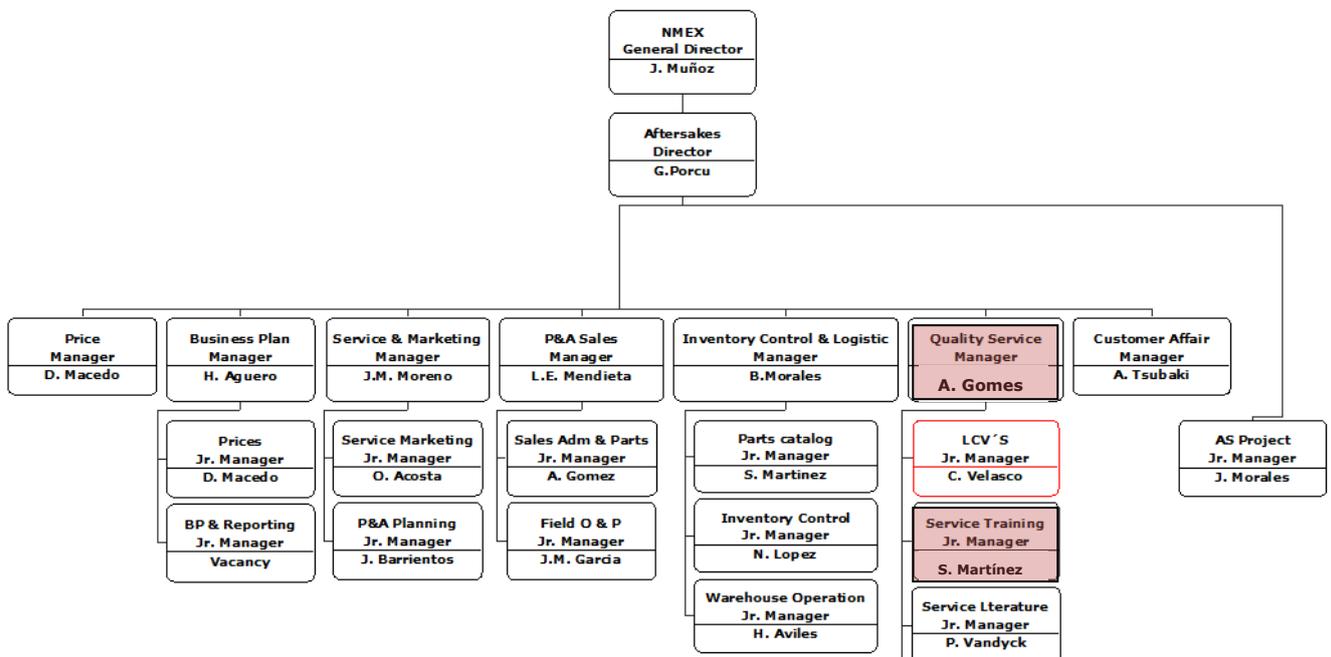
Directores de Nissan



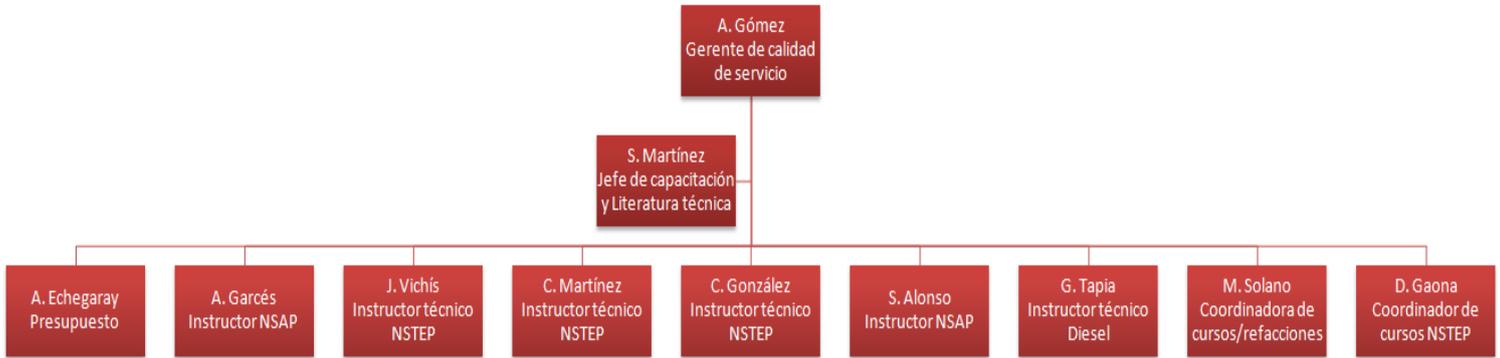
Mi director es G. Porcu y tiene a su cargo el área de POSTVENTA



Dentro de POSTVENTA, pertenezco a la Gerencia de CALIDAD DE SERVICIO y a la jefatura de CAPACITACION DE SERVICIO



Capacitación de Servicio



2. Mi colaboración en la empresa

2.1 Definición del puesto

El puesto que desempeño se encarga de coordinar los cursos que se imparten al personal técnico (son alrededor de 1750 técnicos registrados) que trabajan en los 207 Distribuidores Autorizados de Nissan. La actividad derivada de los eventos, es el control y alimentación de la base de datos.

2.2 Perfil del puesto

- Ingeniero Industrial o Lic. Administración, de los últimos semestres.
- Paquetería de office avanzado. (Word, Power Point, Excel, Outlook).
- Disponibilidad para trabajar de 8 a 17:30 hrs.
- Buena ortografía y redacción.

2.3 Departamento de Capacitación

(Plan Integral de Capacitación 2010)

El Departamento de Capacitación de Servicio cuenta con los siguientes programas de Capacitación dirigidos a su Red de Distribuidores:

N-STEP (Programa de Educación para Técnicos de Servicio Nissan)

N-STEP 1 Técnico

N-STEP 2 Electricidad, Chasis y Motor

N-STEP 3 Chasis y Motor

N-SAP (Programa de Educación para Asesores de Servicio Nissan)

N-SAP SA

N-SAP MSA

N-SMEP (Programa de Educación para Gerentes de Servicio Nissan)

N-SMEP 1

N-SMEP 2

Programa de Capacitación Diesel

Tecnología Básica Nissan Diesel (TBND)

Clínica de Diagnóstico Diesel (CDD)

Cursos especiales

Nuevos Modelos (Este año la compañía lanzó tres nuevos modelos: March, Versa y Juke)

Metrología

Para que se impartan de manera óptima los programas mencionados es importante mencionar que existen tres actividades principales dentro del área:

Organización de la capacitación

Proceso de altas y bajas

Evaluación del rendimiento de la capacitación

2.3.1 Proceso de capacitación y desarrollo profesional en las empresas

Mario Arzola (2013) Propuso lo siguiente.

Cuando hablamos de capacitación y desarrollo profesional nos referimos a la educación que recibe una persona con el fin de estimular su efectividad en la posición que desempeña dentro de la compañía. Normalmente la capacitación tiene objetivos a corto o mediano plazo y busca desarrollar una capacidad específica, como por ejemplo: un curso de Excel. En contraste, el desarrollo profesional busca formar a mediano o largo plazo, líderes y ejecutivos con conocimientos y talentos específicos, por ejemplo: un posgrado en Finanzas.

Para tomar las decisiones correctas en cuanto a que programas de capacitación requieren nuestros colaboradores, y con la finalidad de no convertir a la capacitación en un gasto sino en una inversión, debemos realizar previamente las siguientes actividades:

1. Elabore una descripción de todos los puestos de su compañía
2. Realice una “Detección de Necesidades de Capacitación”.
Observe como se desempeñan sus empleados, como tratan a los clientes, o simplemente conteste lo siguiente: ¿Qué tendría que tener esta persona para poder ser gerente del área? A través de la observación, realizando cuestionarios a los empleados sobre sus intereses y evaluando su desempeño, podemos formarnos una idea sobre las necesidades de capacitación.
3. Determine cual o cuales cursos – entrenamientos son necesarios para mejorar el desempeño de su empresa en general y después seleccione que empleados son los adecuados para adquirir esa capacitación.
4. Establezca los objetivos que quiere alcanzar con la capacitación y determine de qué forma recuperará el dinero que invierta (retorno sobre inversión). Por ejemplo, si contrato un curso profesional de ventas para

todos mis vendedores, y si después de tomar este curso mis vendedores incrementan sus ventas en un 30%, esto generaría utilidades por X cantidad y por lo tanto recuperaría mi inversión en Y meses.

Determinando la efectividad de la capacitación

Una vez que los conceptos aprendidos fueron puestos en práctica y la medición de los avances reflejan resultados positivos, podemos determinar que tan efectiva fue la capacitación impartida. Cuando un curso no tuvo el impacto esperado, puede deberse a que este no fue bien canalizado o no se detectaron adecuadamente las necesidades de capacitación.

Si la capacitación fue efectiva, se podrá observar:

Cambio de conducta en el personal
Impacto positivo en la productividad de la empresa
Mejoría en el desempeño después de la capacitación.

2.3.2 Organización de la Capacitación

Objetivo

Lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes mediante una capacitación constante y sistemática, la cual permita incrementar los conocimientos y habilidades técnicas y administrativas de los Técnicos, Asesores y Gerentes de Servicio para realizar diagnósticos oportunos y precisos, con lo que el concepto "HAGÁMOSLO BIEN A LA PRIMERA VEZ" se logrará más fácilmente.

Actividades que se desempeñan

Planeación de los cursos

Cada trimestre, el Jefe de Capacitación y el coordinador de eventos, planean los cursos que se impartirán con base en los siguientes lineamientos:

Selección.

Se eligen a los Distribuidores que, por sus características y necesidades particulares necesitan que su personal técnico se capacite. Ejemplo: Se impartirá un curso de Tecnología Básica Nissan Diesel; se buscan Distribuidores que no cuenten con técnicos certificados en ese curso y se les hace una invitación personalizada.

Invitación.

En base a la selección previa, enviamos una “invitación personalizada” a los Distribuidores informados los cursos a los que deben asistir.

Inscripción.

El periodo de inscripción a los cursos programados, se divide en dos fases:

Fase 1: Dirigida a aquellos Distribuidores que recibieron su “invitación personalizada”. En caso de inscribirse algún Distribuidor que no recibió invitación, su registro será borrado y en caso de presentarse a curso, el personal será regresado a su distribuidor sin responsabilidad para NMEX.

Fase 2: Se encontrará abierta a toda la Red de Distribuidores, los cuales podrán ocupar los lugares no cubiertos durante la primera fase. En ambas fases, el Distribuidor únicamente podrá inscribir a un participante por curso y deberá enviar al participante apuntado. En caso de presentarse personal distinto del anotado, éste será regresado a su distribuidor.

En caso de que durante la Fase 2 el Distribuidor no encuentre cupo disponible, éste podrá verificar la existencia de lugares generados por cancelaciones de último momento un día hábil antes de que inicie el evento solicitado e inscribir a su personal en el SIENP.

Seguimiento a inscripciones.

Se verifica que los técnicos a los que se les hizo una invitación personalizada se hayan inscrito, de lo contrario, se envía un recordatorio. Y si todavía no se llena el cupo del grupo se iniciará la fase 2.

Cambios y cancelaciones

(Plan Integral de Capacitación 2010)

El Distribuidor deberá solicitar la cancelación, el cambio de un participante por otro, reprogramación o prórroga para inscripción a cualquier evento de capacitación, con fecha límite de 10 días hábiles antes de realizarse el evento. El Departamento de Capacitación de Servicio de NMEX se reserva el derecho de aceptar la petición o de informar la sanción que aplique.

En el caso de cancelación extemporánea por enfermedad del participante, el Distribuidor deberá enviar la incapacidad expedida por el IMSS al correo electrónico del coordinador del evento con copia para el Jefe de capacitación para evitar la sanción por inasistencia.

Costos y cargos

Se aplicará un cargo de \$ 2,000.00 más IVA por concepto de inasistencia, al Distribuidor que confirme su participación o realice inscripción en línea y no se presente el día del evento. En caso de confirmar y no asistir, se aplicará el cargo correspondiente al evento más el cargo por concepto de inasistencia.

Diseño de métodos para impartir el curso

Los instructores desarrollan el plan a seguir para impartir un determinado curso. Con base en los siguientes puntos:

Las horas de duración del curso

Contenido temático

Manuales del participante

Evaluaciones

Material didáctico (autos, herramientas, instrumentos de medición, etc.)

Capacitación de los instructores

Los instructores se deben actualizar constantemente para mantener una ventaja sobre nuestra competencia, en la medida en que los conocimientos sean aplicados, ejecutados y evaluados, tendrán un impacto real en el cumplimiento de objetivos.

Proceso de altas y bajas del personal

Este proceso es fundamental para lograr los objetivos del área porque nos da la información requerida para realizar la capacitación. Además nos aporta indicadores que sirven para realizar mejoras. Más adelante dentro de este trabajo se desarrollará a detalle este proceso.

Administración y mantenimiento de la Base de Datos de NMEX

Es un archivo donde almacenamos datos relevantes que son importantes para la toma de decisiones. Los datos que almacenamos son:

Nombre

Antigüedad

Cursos a los que han asistido y en qué fecha

RFC

Distribuidor

Puesto

Distribuidores en los que han trabajado

Calendarios

El calendario se publica cada trimestre con el fin de que la red conozca qué cursos se impartirán y programen al personal que envían a capacitación.

PIC (Plan Integral de Capacitación)

Es un documento que se edita cada año y es una guía para los distribuidores, en él viene todo lo referente a la capacitación:

Misión	Uniformes
Objetivos	Cancelaciones
Políticas	Sanciones
Calendarios	Costos
Sedes	Códigos de vestimenta
Temario de los cursos	Modelos formativos

SIENP (Sistema de Inscripción y Evaluación Nissan Postventa)

Es una página de internet diseñada para que el Distribuidor inscriba a su personal de postventa a eventos de capacitación y realicen exámenes en línea. El personal de postventa está integrado por Técnicos de Servicio, Asesores de Servicio, Jefes de Taller y Gerentes de Servicio. El SIENP es gestionado por un proveedor de NMEX.

2.3.3 Procesos de altas y bajas

Objetivo

Contar con el registro actualizado del personal Técnico y Administrativo que labora en la Red. Con el fin de obtener información veraz y confiable para la planeación de la capacitación.

Acciones desarrolladas

Comunicado

NMEX envía un comunicado a toda la red, en él se estipula el periodo para realizar las altas/bajas del personal de servicio.

Revisión

Se revisan los formatos enviados por los distribuidores. Esto se hace con el fin de que los datos estén correctos y vengan en el formato estipulado por NMEX. Para el envío del formato se deben tomar en cuenta las siguientes indicaciones.

Usar solo mayúsculas

No usar acentos

Escribir el nombre iniciando por nombre (s), seguido (s) de apellido paterno y materno

Escribir el RFC con homoclave

No usar abreviaturas, puntos, guiones, u otros caracteres especiales

Nota: Es de suma importancia el RFC porque nos sirve para no duplicar registros en la base de datos.

Trabajar sobre la base de datos

Hacer los cambios en la base de datos solicitados por la red. Este proceso se hace sobre un archivo de excel. Se debe de ir revisando todos los formatos enviados y cambiar los nombres que ahí aparecen.

Hay varios tipos de cambios:

-Altas, Es cuando se recluta un nuevo empleado en algún distribuidor.

-Bajas, Sucede cuando un colaborador deja de trabajar. En la celda "Distribuidor" se anota un cero.

-Cambio de distribuidor. Como su nombre lo indica es un cambio de agencia.

Hacer un archivo especial para el administrador del SIENP

Debido a que son muchos cambios los que se hacen, sería muy laborioso realizarlos a mano en el SIENP. Por este motivo se elabora un formato especial a los que gestionan el portal de internet. El archivo debe sintetizar la información existente en la base de datos y contiene:

Nombre
RFC
Distribuidor
Puesto
Cursos acreditados

Atención a la Red de Distribuidores

A los Distribuidores les surgen una gran cantidad de solicitudes y dudas sobre los cursos. Se atienden todos esos casos, ya sea, vía correo electrónico o por teléfono.

Indicadores

- Rotación del personal:

Es el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

- Número de técnicos, asesores y gerentes a nivel distribuidor, estatal y nacional:

Nos indica con qué recursos humanos cuenta la red de distribuidores y con ello preparar la capacitación.

- Técnicos, Asesores y Gerentes de nuevo ingreso a capacitar con los programas de Nissan:

Este indicador nos permite proyectar a cuántos trabajadores se les debe de impartir los cursos diseñados por Nissan: N STEP, N SAP o N SMEP; según sea el caso.

La siguiente tabla muestra un ejemplo de las altas/bajas para el mes de marzo de 2011:

Personal de Servicio Marzo de 2011										
Clave	Distribuidor Razón Social	Técnicos			Asesores			Gerentes		
		Feb	Mar	Alta/Baja	Feb	Mar	Alta/Baja	Feb	Mar	Alta/Baja
1	AUTOMOTRIZ LOPEZ Y GONZALEZ, S.A. DE C.V.	7	6	Baja	3	4	Alta	1	1	Se Mantuvo
3	IMPERIO AUTOMOTRIZ DEL NORTE, S.A. DE C.V.	12	14	Alta	6	6	Se Mantuvo	1	1	Se Mantuvo
4	IMPERIO AUTOMOTRIZ DE ORIENTE, S.A. DE C.V.	4	6	Alta	2	3	Alta	1	1	Se Mantuvo
5	IMPERIO AUTOMOTRIZ DEL PONIENTE, S.A. DE C.V.	8	8	Se Mantuvo	4	3	Baja	1	1	Se Mantuvo
12	VEHICULOS AUTOMOTRICES DE LA PAZ, S.A. DE C.V.	16	16	Se Mantuvo	8	7	Baja	1	1	Se Mantuvo
17	AUTOMOTORES FRONTERA, S.A. DE C.V.	7	8	Alta	3	4	Alta	1	1	Se Mantuvo
18	COMERCIO AUTOMOTRIZ, S.A. DE C.V.	8	7	Baja	4	3	Baja	1	1	Se Mantuvo
23	SPANICAR MEXICO, S.A. DE C.V.	7	6	Baja	3	4	Alta	1	1	Se Mantuvo
28	GEISHA LA VILLA, S.A. DE C.V.	9	11	Alta	5	5	Se Mantuvo	1	1	Se Mantuvo
29	GEISHA ECATEPEC, S.A. DE C.V.	10	11	Alta	5	4	Baja	1	1	Se Mantuvo
Total			93			43			10	

La siguiente figura muestra un resumen sobre el personal de servicio de NMEX:

Distribuidores	207
Técnicos	1754
Asesores	877
Gerentes	195

2.3.4 Evaluación del rendimiento de la capacitación

Objetivo

Adquirir datos que ayuden a determinar qué se está haciendo bien y qué se debe modificar dentro del área.

Actividades que se desempeñan

Evaluación de los técnicos, asesores y gerentes de servicio.

Para acreditar cualquier curso, el participante debe cumplir con dos requisitos, sin excepción:

Calificación mínima aprobatoria de 80 (escala de 100) o equivalente.

100% de asistencia, puntualidad y participación.

Antes de iniciar la capacitación de cualquier nivel los instructores de NMEX realizan un examen diagnóstico al grupo para tener un parámetro acerca de los conocimientos de cada participante. Posteriormente se les imparte el curso. Al finalizar se les realiza una evaluación final, ésta ayuda a determinar si acreditan el curso y se hace una comparativa de los dos exámenes para establecer qué tanto aprendieron.

Evaluación de los instructores

Al concluir la capacitación a cada participante se le realiza una serie de preguntas. Esas preguntas, las analiza todo el equipo de capacitación con el fin de mejorar el servicio brindado por cada persona que labora en el área.

Esta evaluación consta de dos etapas.

La primera es que den una calificación de 0 a 10 (calificación cuantitativa).

Y la segunda es que escriban sus comentarios, su retroalimentación (calificación cualitativa)

Lo que los participantes evalúan es lo siguiente:

SOBRE EL INSTRUCTOR

Imagen

Puntualidad

Actitud hacia los técnicos

Conocimientos

Capacidad para resolver dudas

Forma de impartir su curso

Dio a conocer los objetivos y alcances

Corrigió errores y retroalimentó a los participantes

Entregó certificados

Oportunidades que tiene el instructor de mejorar

Herramientas para resolver incidentes que se presentan en campo

Fortalezas del instructor

SOBRE LAS INSTALACIONES Y MATERIAL DIDACTICO

Material de aprendizaje (exámenes, dinámicas, prácticas, etc.)

Nivel de los exámenes

Servicio de café y galletas para los participantes en los recesos

Servicio del comedor

SOBRE EL CURSO EN GENERAL

Les sirvió de algo para resolver problemas laborales

Cumplió expectativas

Oportunidades

Fortalezas

Horarios

SOBRE EL CENTRO DE CAPACITACIÓN

Regresarían al CCAP

Qué le cambiarían

Indicadores

Cuántas personas fueron capacitadas por trimestre y por año.
Aprovechamiento, Calificaciones de todos y cada uno de los participantes por curso.
Cuántos cursos por trimestre y por año.
Asistencia.

La siguiente tabla proporciona datos sobre la capacitación para el mes de marzo de 2011:

Capacitación de Marzo de 2011							
Instructor	Tipo de Curso	Cupo	Personal Inscrito	Asistencia	Duración (Días Hábiles)	Fecha	Promedio General
GUILLERMO TAPIA	TBND	12	12	100%	5	DEL 07 AL 11 DE MAR	87
GUILLERMO TAPIA	CDD	12	10	83%	5	DEL 14 AL 18 DE MAR	81
CARMEL DE GYVES	N-STEP 2 MOTOR	12	12	100%	10	DEL 28 DE FEB AL 11 DE MAR	75
CARLOS MARTINEZ	N-STEP 2 ELECTRICIDAD	12	11	92%	10	DEL 07 AL 18 DE MAR	79
JUAN VILCHIS	N-STEP 3 CHASIS	12	10	83%	15	DEL 07 AL 25 DE MAR	72
CRISTOBAL GONZALEZ	N-STEP 3 MOTOR	12	11	92%	10	DEL 14 AL 25 DE MAR	76
GUILLERMO TAPIA	CDD	12	11	92%	5	DEL 28 DE MAR AL 01 DE ABR	83
ALEJANDRO GARCES	N-SMEP	15	12	80%	5	DEL 14 AL 18 DE MAR	89

3. Actividades realizadas relacionadas con la Ingeniería Industrial

3.1 Sistemas de planeación

La empresa diseña planes para lograr los objetivos. Para ello es necesario aplicar técnicas y conceptos metodológicos que permitan alcanzar las metas en el tiempo estipulado, al menor costo y de la manera más simple posible. Cabe mencionar que es de suma importancia planear, ya que si se presenta un problema en el desarrollo de algún proyecto, gracias a la visión que nos dio el planeamiento del mismo, resultará más sencillo tomar decisiones que permitan garantizar los mejores resultados.

Dentro de las actividades que se realizaron, fue posible aplicar conceptos aportados por la materia de sistemas de planeación. Específicamente la planeación de implantación, la cual indica cómo deben asignarse los recursos a un conjunto de actividades definidas para el logro de metas, así como establecer parámetro de medición de resultados y la manera en que se pueden controlar las variables definidas.

Este concepto ayudó en la planeación de cursos ya que se pudo identificar lo siguiente:

- **Con qué recursos contamos**
Número de instructores
Aulas disponibles
Material didáctico (automóviles, herramientas, instrumentos de medición, computadoras, etc.)

- **Conocer la demanda**
Cuántos técnicos había que capacitar
Qué cursos programar

- **Los parámetros de medición elegidos permitieron**
Personal capacitado
Personal que falta por capacitar
Cursos que hay que mejorar, actualizar, eliminar, etc.
Áreas de oportunidad de manera general como departamento de capacitación

Por todo esto, sistemas de planeación fueron de suma importancia en el desarrollo de mis actividades.

3.2 Relaciones laborales y organizacionales

En el puesto que se desempeñó se tuvo la responsabilidad de atender a la Red de Distribuidores y también, como en todo el ámbito laboral, a trabajar en equipo. La materia de relaciones laborales y organizacionales fue muy importante para identificar la importancia del factor humano y ser capaz de sentir empatía por mi equipo de trabajo y por los Distribuidores. Ya que, tanto Nissan como los distribuidores, cooperan para la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos de la empresa. Por lo tanto se estaba obligado a dar el mejor servicio posible.

3.3 Ética profesional y Recursos y necesidades de México

Esta primera experiencia, en cuanto a trabajo profesional se refiere, fue de gran enseñanza, reforzamiento y afianzamiento en temas sumamente importantes para nuestro país. Ya que, por un lado, está la ética que nos muestra la forma de encaminar nuestra vocación humana y profesional con dignidad y entendiendo cuales son las responsabilidades como ciudadanos, ingenieros, hijos y personas.

Por otro lado están las necesidades de nuestro país. Donde cada persona que es mexicana tiene la obligación de luchar por mejorar el lugar donde vive. Cabe mencionar que México sólo es un pedacito del territorio donde habitamos todos, por lo tanto cada ser humano debe cooperar para dejar nuestro mundo en mejores condiciones en las que las que lo encontró.

3.4 Diseño de sistemas productivos

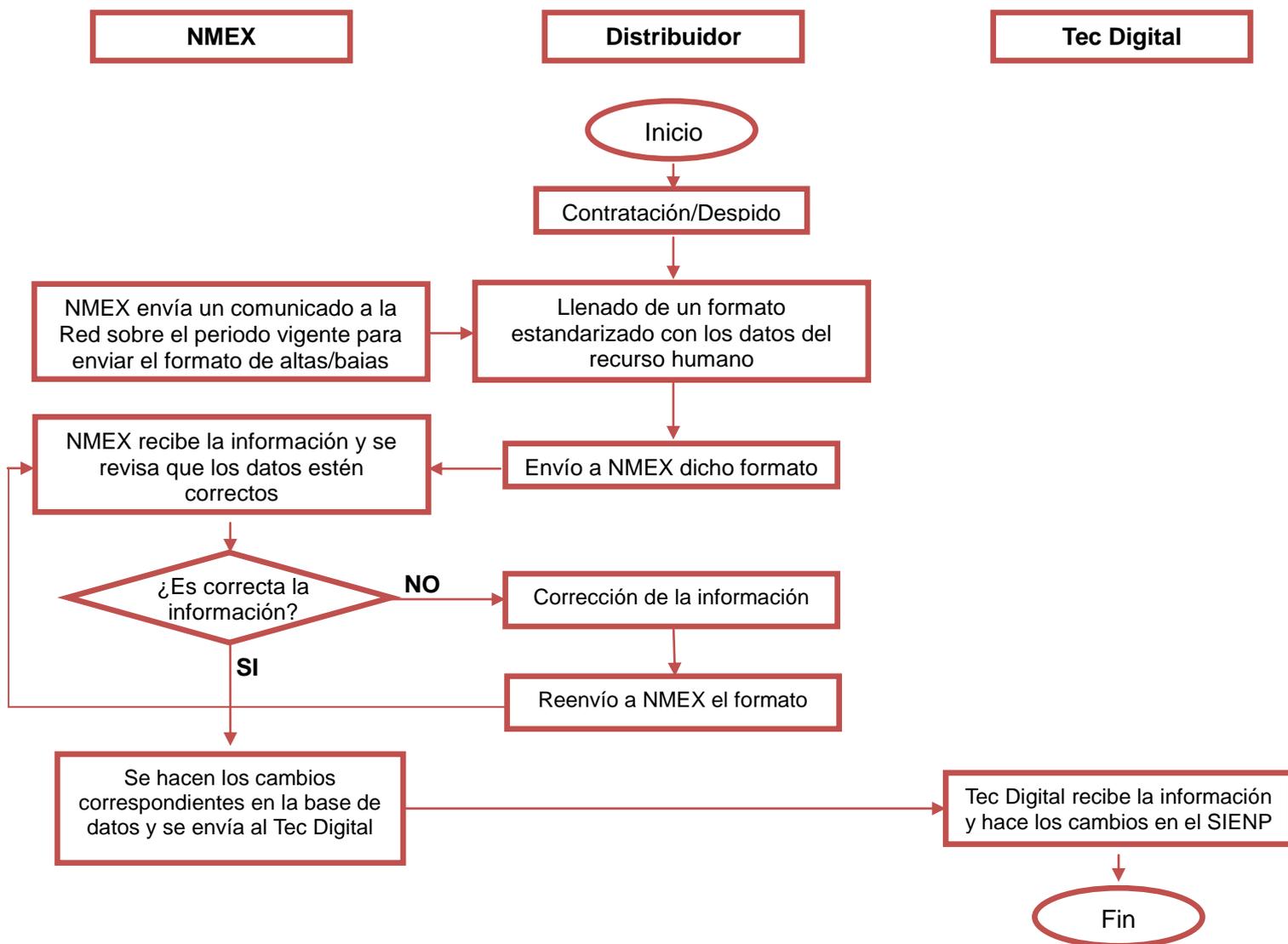
La materia de sistemas productivos me formó una visión que siempre busca renovar algún proceso. El objetivo de la materia es la aplicación de conceptos y modelos para lograr sistemas productivos y operativos más eficientes y eficaces.

Siguiendo esta forma de pensar, Se identificaron varias áreas de oportunidad:

- El proceso de altas y bajas
- El proceso de inscripción a los cursos de capacitación
- Control de asistencias y calificaciones de los cursos

3.4.1 Proceso de altas y bajas

Dicho proceso se ilustra en el siguiente diagrama:



Analizando este proceso se identificaron las siguientes debilidades:

- No se tiene un control preciso de la información del personal de postventa.
- Consumo excesivo de tiempo en el mantenimiento de la base de datos por altas, bajas, cambio y modificaciones del personal posventa.
- Dificultad para identificar a personal específico en postventa.
- Duplicidad de registros.
- No hay un control preciso sobre el historial del personal de postventa.
- El formato de altas y bajas con el que se contaba no tiene los controles necesarios para que el usuario lo llene correctamente.

Al identificar la oportunidad para cambiar este proceso y así hacerlo más simple se planteó el siguiente objetivo:

Realizar un formato de altas y bajas que posea un sistema de control que apoye al usuario a llenarlo correctamente. Desarrollar un sitio de internet para el control del personal el cual permita gestionar el historial del personal registrado en él.

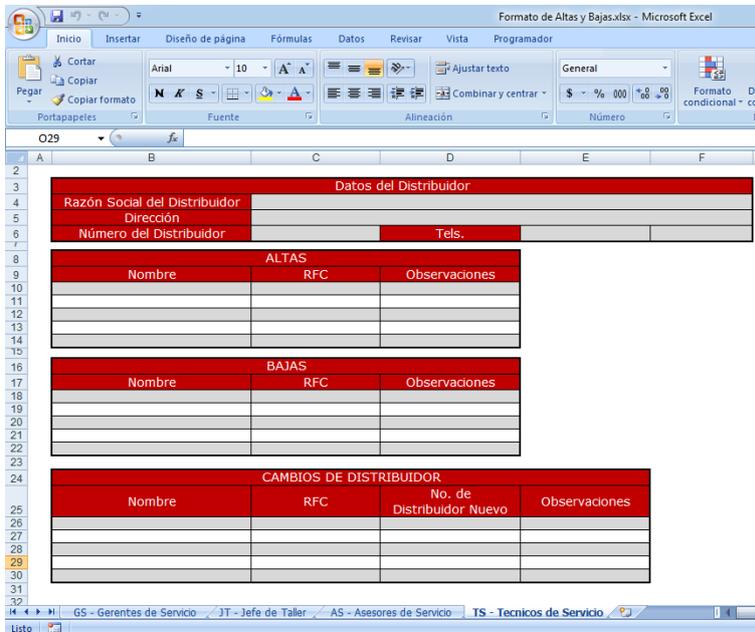
Con esto tendremos

- Un reporte de altas/bajas más amigable e intuitivo para el usuario.
- Un sistema que permita analizar información del personal como: edad, años de experiencia en el ramo, cursos que ha tomado en Nissan, etc. Esto ayudará detectar necesidades y tomar decisiones que ayuden a reformar la capacitación.
- Un historial del personal fidedigno.
- Obtención de reportes de: aprovechamiento, asistencia, estatus de capacitación, rotación del personal, etc.
- Eliminación de intermediarios para el manejo de información. Y con ello el ahorro de fondos que se pueden destinar al desarrollo de nuevos proyectos.

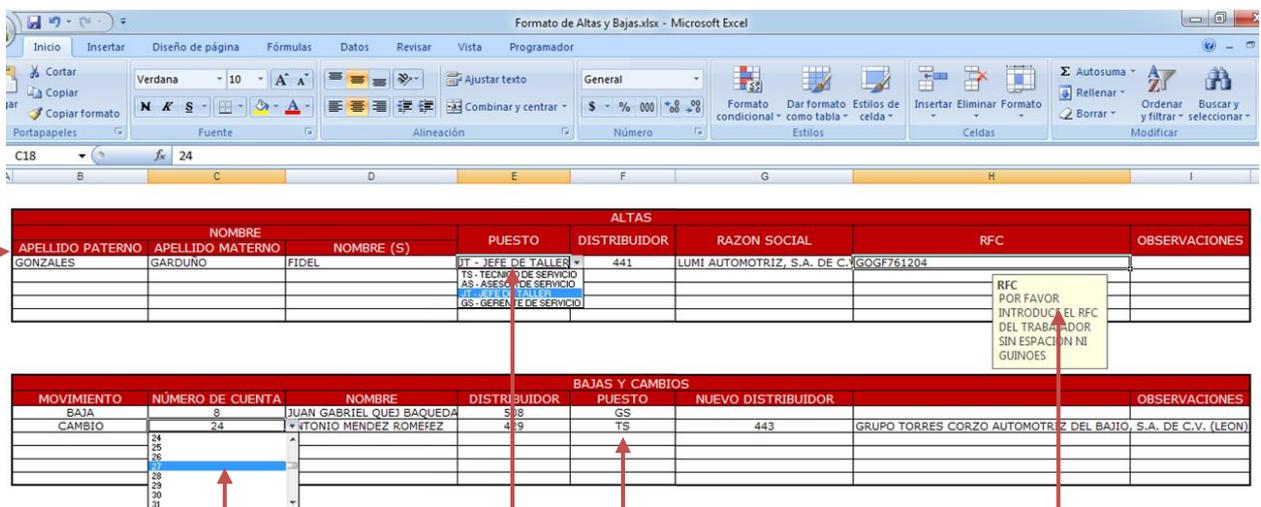
Mejoras en el proceso de inscripción

Formatos de altas y bajas

Antes



- El formato no cuenta con instrucciones de llenado.
- El usuario debe de llenar todos los campos a mano y existe la posibilidad de que cometa un error.
- El usuario duplica los registros.
- El usuario ingresa caracteres que no son requeridos (- * # &) y se debe invertir tiempo en depurar la información errónea.



Contiene listas desplegables para que el usuario no ingrese datos incorrectos y no duplique registros.

El campo del "NOMBRE" especifica qué se debe ingresar (apellido, nombres, etc).

Cuenta con instrucciones para algunos campos.

Hay campos que se llenan automáticamente al seleccionar un dato de las listas desplegables.

Desarrollo del sitio de internet

RCN-ICON

Catálogo de Vendedores

Capturar Datos del Vendedor



Datos del Vendedor		Otras Marcas
RFC	MOV7411076T3	<input type="checkbox"/> AUDI <input type="checkbox"/> BMW <input type="checkbox"/> CHRYSLER <input type="checkbox"/> FORD <input type="checkbox"/> GENERAL MOTORS <input type="checkbox"/> HONDA <input type="checkbox"/> JAGUAR <input type="checkbox"/> LAND ROVER
Hijo Natural	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	
Paterno	<input type="text"/>	
Materno	<input type="text"/>	
Nombre	<input type="text"/>	
Fec.Nacimiento (aaaammdd)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Sexo	<input checked="" type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	
Estado Civil	<input type="text"/>	
Escolaridad (Concluida)	<input type="text"/>	
	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
Puesto	<input type="text"/>	
Comisionista	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	

Vendedores en espera de Asignación de APV, BAJA o CAMBIO (24)

NOMBRE	RFC	EDAD	PUESTO	ESTATUS	
RUIZ VALENCIA HECTOR REFUGIO	RUVH820617DM9	25	GERENTE GENERAL	A	Detalle
IBARRA DAHLHAUS CARLOS	IADC740429C31	33.1	GERENTE DE VENTAS DE LUJO	C	Detalle
ACOSTA PEREZ HAYDEE	AOPH7606053H4	31	APV TRADICIONAL	B	Detalle
RAMIREZ HERNANDEZ PATRICIA GUILLERMINA	RAHP740625I33	33	ADMINISTRATIVO DE VENTAS	A	Detalle
HERRERA FERNANDEZ ROSALINA	HEFR6206105G9	45	APV TRADICIONAL	A	Detalle
DIAZ DE LEON HERNANDEZ LAURA ELENA	DIHL830508T71	24.1	GERENTE GENERAL	A	Detalle
CUAPIO SANTOYO CLAUDIA JANETH	CUSC7702287K9	30.3	NO SE RECOMIENDA	A	Detalle
RIVERAL M LYDIA	RIML760803HU4	30.9	RESPONSABLE DE CAPACITACION	A	Detalle
RIVERA MONTÉS LYDÍA	RIML760803RTY	30.9	APV FLOTILLAS	A	Detalle

El coordinador de capacitación o el personal autorizado puede hacer cambios en la plataforma.

Contiene toda la plantilla laboral del personal de cada distribuidor.

RCN-ICON
Catálogo de Vendedores

Detalle del Vendedor

Datos del Vendedor	
RFC	AAGM8203273W4
Clave APV.	011852
Nombre	DE ANDA GUEVARA MARTÍN DE JESÚS
Fec.Nacimiento	1982-03-27
Edad	25.2 años.
Sexo	Masculino
Fecha Ing Red	2007-04-03
Fecha Ing Dist	2007-04-03
Estado Civil	CASADO(A)
Escolaridad	UNIVERSIDAD
Concluida	SI
Puesto	APV DE SICREA
Comisionista	SI
Historico	

Otras Marcas

- AUDI
- BMW
- CHRYSLER
- FORD
- GENERAL MOTORS
- HONDA
- JAGUAR
- LAND ROVER

Regresar

El sitio muestra todos los datos del personal (historial, edad, escolaridad, antigüedad, cursos acreditados, etc).

3.4.2 Proceso de inscripción a los cursos de capacitación

(Plan Integral de Capacitación 2010)

Para este proceso se identificó que a los distribuidores les costaba trabajo inscribir al personal a los cursos. Por tal motivo se desarrolló un manual de inscripción.

Instructivo para usuarios del SIENP

Para acceder al SIENP, ingresé siguiente dirección de internet:

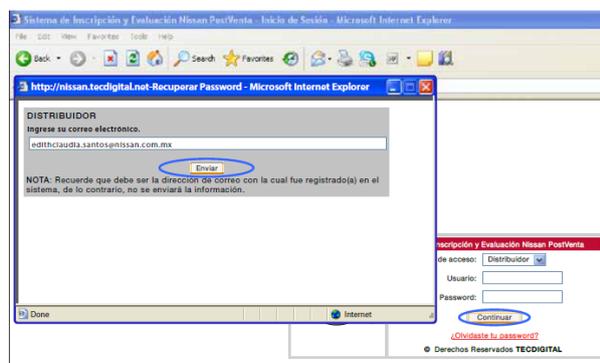
<http://nissan.tecdigital.net/capacitacion/postventa>

Instructivo para obtener los USUARIOS y PASSWORDS de tipo de acceso "Distribuidor".

Si no recuerda el USUARIO y/o PASSWORD:

1. **Seleccione**, ¿Olvidaste tu contraseña?
2. **Introduzca**, La dirección de correo electrónico del Responsable de Capacitación.
3. **Pulse**, "Enviar".

El sistema remitirá en automático la información al correo del Responsable de Capacitación.



Instructivo para inscripción, consulta de inscripción y baja de participantes a curso.

INSCRIPCIÓN

1. **Ingrese** al SIENP como “Distribuidor”.
2. **Seleccione** “Distribuidor” en el campo “Tipo de acceso”,
3. **Ingrese** su Usuario y Password y
4. **Pulse** “Continuar”.



Una vez que ingresó al sistema, se desplegará el menú principal en donde aparecen las opciones:

- **INSCRIPCIONES**
- **RESULTADOS**
- **SALIR**

1. **Elija** la opción INSCRIPCIONES.

Se desplegará un submenú con las alternativas:

- **Consulta**
- **Inscripción**
- **Plantilla**

2. **Seleccione** Inscripción.



Se desplegará una pantalla en la que deberá

1. **Elegir el Curso.**
2. **También deberá elegir el grupo.**

Ejemplo:

MAR-APS-2010/03/17

Seleccione al (los) participante(s).

3. **Pulse Incribir.**



Al pulsar Incribir, se desplegará el mensaje: Inscripción realizada con éxito.

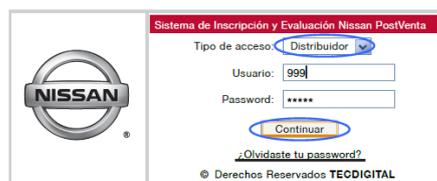
1. **Pulse OK.**

Por favor verificarla en el apartado de **consultas de inscripción.**



Consulta de Inscripciones

1. **Ingrese** al SIENP como "Distribuidor".
2. **Seleccione** "Distribuidor" en el campo "Tipo de acceso",
3. **Ingrese** su Usuario y Password y
4. **Pulse** "Continuar".



Una vez que ingresó al sistema, se desplegará el menú principal en donde aparecen las opciones



- INSCRIPCIONES
- RESULTADOS
- SALIR

1. **Elija** la opción INSCRIPCIONES.

Se desplegará un submenú con las alternativas

- Consulta
- Inscripción
- Plantilla

2. **Seleccione** Consulta.



Se desplegará una pantalla con la lista de los cursos registrados en el sistema.

1. **Seleccione** el curso que desea consultar.

Ejemplo:
EVALUACIÓN NSSW SERVICIO / APS



Se desplegará una pantalla con la lista de los participantes inscritos en el curso seleccionado.



Baja del Curso

Para dar de baja a un participante inscrito,

1. **De click** en la casilla de



<p>verificación correspondiente a Borrar.</p> <p>2. Pulse Borrar Inscripción.</p>	
<p>Instructivo para obtener los USUARIOS y PASSWORDS de tipo de acceso “participante”</p>	
<p>1. Ingrese al SIENP como “Distribuidor”.</p> <p>2. Selecione “Distribuidor” en el campo “Tipo de acceso”,</p> <p>3. Ingrese su Usuario y Password y</p> <p>4. Pulse “Continuar”.</p>	
<p>Una vez que ingresó al sistema, se desplegará el menú principal en donde aparecen las opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• INSCRIPCIONES• RESULTADOS• SALIR <p>1. Elija la opción “INSCRIPCIONES”.</p> <p>Se desplegará un submenú con las alternativas</p> <ul style="list-style-type: none">• Consulta• Inscripción• Plantilla <p>2. Selecione Plantilla.</p>	

Se desplegará una pantalla en donde aparecerán dos recuadros

- **Participantes**
- **Participantes Registrados**

Dentro del recuadro **Participantes Registrados**.

Se encontrarán seis columnas: RFC, No. de cuenta, Nombre Completo, Puesto, Correo y Eliminar.

El número de cuenta **ES USUARIO Y PASSWORD DE LA PERSONA QUE SE LISTA EN SU RESPECTIVA FILA.**

Participantes Registrados

RFC	No. de cuenta	Nombre Completo	Puesto	Correo	Eliminar
42002009		ANABEL FRANSO SORIANO	CIROL		[X]
20012100		BAIODEL JAIME JIMENEZ	TS		[X]
20014100		CARLOS AUGUSTO DIAZ GARCIA	TS		[X]
960302		CLAUDIO PALOS OLIVARES	TS		[X]
20002410		DANIEL GARCIA FRAGOSO	TS		[X]
AS20010010		DAVID VERDIN PALACIOS	APS		[X]

Instructivo para que el participante realice examen en línea y consulte su historial

Presentación del examen en línea

1. **Ingrese** al SIENP.
2. **Selecione** Participante en el campo Tipo de acceso

Sistema de Inscripción y Evaluación Nissan PostVenta

Tipo de acceso: Distribuidor

Usuario: [Selecione]

Password: [Participante]

[Continuar]

[¿Olvidaste tu password?](#)

© Derechos Reservados TECDIGITAL

3. **Ingrese** Usuario y Password
4. **Pulse** Continuar

Sistema de Inscripción y Evaluación Nissan PostVenta

Tipo de acceso: Participante

Usuario: AS20010010

Password: *****

[Continuar]

[¿Olvidaste tu password?](#)

© Derechos Reservados TECDIGITAL

Una vez que ingresó al sistema, se desplegará el menú principal en donde aparecen las opciones:

- HISTORIAL
- PRESENTAR EXAMEN
- SALIR

1. **Elija** la opción PRESENTAR EXAMEN

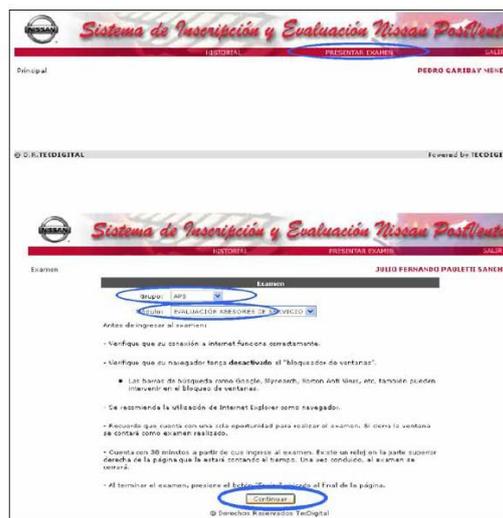
Se desplegará una pantalla con la lista de los Grupos y Módulos registrados en el sistema,

2. **Seleccione** el grupo deseado.

Ejemplo:

Grupo: APS
Módulo: EVALUACIÓN ASESORES DE SERVICIO

3. **Pulse** Continuar



Una vez que ingresó al examen,

1. **Responda** todas las preguntas.
2. **Pulse** Enviar.



Consulta de historial

5. **Ingrese** al SIENP.
6. **Seleccione** Participante en el campo Tipo de acceso



<p>7. Ingrese Usuario y Password 8. Pulse Continuar</p>	
<p>Una vez que ingresó al sistema, se desplegará el menú principal en donde aparecen las opciones</p> <ul style="list-style-type: none">• HISTORIAL• PRESENTAR EXAMEN• SALIR <p>1. Elija la opción HISTORIAL.</p>	
<p>Se desplegará el registro histórico de las calificaciones del participante.</p>	

3.4.3 Control de asistencias y calificaciones de los cursos

Los formatos que existían no daban toda la información que se requiere para hacer un análisis sobre el aprovechamiento de los cursos por lo que se diseñó un nuevo formato.

Listas anteriores

No.	Clave	Razón Social	Cuenta	Nombre	Cambio	Motivo	CALIFICACIÓN/ACREDITO
1		AUTOMOTRIZ LOPEZ Y GONZALEZ, S.A. DE C.V.	GR20031151	ENRIQUE MARTINEZ NEUENSCHVANDER	OK		
2		IMPERIO AUTOMOTRIZ DEL NORTE, S.A. DE C.V.	GR20030001	MORENO MARTINEZ J. C. MANUEL	OK		
3		AUTOS SAFOPRO, S.A. DE C.V.	GR20030344	FERMINADO ESPINOSA DOMINGUEZ	OK		
4		AUTOS SAFOPRO, S.A. DE C.V.	GR20030063	CENENOR LAZACANO JAIME ALBERTO	OK		
5		NAMI NAUKALPAN, S.A. DE C.V.	GR20030570	JUAN MANUEL RUIZ GOMEZ	OK		
6	144	DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TEXCOCO, S.A. DE C.V.	GR20030092	INA CONCEPCION RODRIGUEZ CRUZ	OK		
7	144	DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ TEXCOCO, S.A. DE C.V.	GR20030555	HUGO DOMENICO ACUNA MONTAGNER	OK		
8	166	AUTOS AGAPINCO, S.A. DE C.V.	GR20030014	FELIX CARRERA RODRIGUEZ	OK	RESP. DE CAP.	
9	166	AUTOMOVILES DE IQUILA, S.A. DE C.V.	GR20030016	ING. JAISA MARTINEZ GARCIA	OK		
10	196	NAMI PACRUGA, S.A. DE C.V.	GR20030401	RODRIGUEZ TRIEGO DIANA	OK		
11	202	DAOSA MOTORS, S.A. DE C.V.	GR20030453	LEONIS PEREZ JUAN	OK		
12	202	DAOSA MOTORS, S.A. DE C.V.	GR20030543	JOSE VAZQUEZ SOLIS	OK		
13	226	AUTOS COMPACTOS DE MORELIA, S.A. DE C.V.	GR20030533	JOSUE ENAO FLORES GONZALEZ	OK		
14	226	AUTOS COMPACTOS DE MORELIA, S.A. DE C.V.	GR20030843	CHAGOLLA ORNELAS ANGEL	OK		
15	226	AUTOS COMPACTOS DE MORELIA, S.A. DE C.V.	GR20030431	HECTOR CEDENO ARROYO	OK		
16	242	AUTOMOTRIZ DE CUAUTLA, S.A. DE C.V.	GR20030016	CHARLES VARGAS SALVEX	OK		
17	245	AUTOMOTRIZ INVIATO, S.A. DE C.V.	GR20030304	SANT AMARIA FLORES HECTOR	OK		
18	245	AUTOMOTRIZ INVIATO, S.A. DE C.V.	GR20030304	EDUARDO LARIB RAMIREZ	OK		
19	234	SERVICIO Y REPARACIONES DE TETIACAL, S.A. DE C.V.	GR20030553	CECILIA MELCHOR CAPIÑO	OK		
20	234	SERVICIO Y REPARACIONES DE TETIACAL, S.A. DE C.V.	GR20030601	JOSE LUIS MARTINEZ CORTES	OK		
21	236	SERVICIO Y REPARACIONES SAN MANUEL, S.A. DE C.V.	GR20030533	FRANSCIDO JAVIER CARPILLO MENDOZA	OK		
22	368	AGROMECANICA DEL MAYO, S.A. DE C.V.	GR20030292	JESUS ANTONIO CORRAL FELIX	OK		
23	377	SERVICIO Y REPARACIONES DE CARBORCA, S.A. DE C.V.	GR20030074	JASO CEAR HERNANDEZ PEREZ	OK		
24	378	SONORA AUTOMOTRIZ DE CARBORCA, S.A. DE C.V.	GR20030074	SERVANDO MARTINEZ MURRIETA	OK		
25	1867	NAMI PACRUGA, S.A. DE C.V. (TULACRINGO)	GR20030663	JOSUE MARTINEZ DEL ANGEL	OK		
26	4440	GRUPO TORRES CORPO AUTOMOTRIZ DE SAN LUIS Y ZACAT	GR20030933	LUIS ALBERTO ADUNA BAUTISTA	OK		

Listas nuevas

REPORTE DE ASISTENCIA A CURSOS DE CAPACITACIÓN 2011

Instructor: Jaime Mayorga Flores Nombre del curso: N-STEP 2 CHASIS Día de impresión: 01/05/2012
 Sede: CCAP Clave del curso: C04N2C10 Periodo del curso: DEL 16 DE AGO AL 3 DE SEP DE 2011
 Duración del curso: 15 días

Participantes confirmados:	Cve. Dist.
Participantes no confirmados	2
Participantes sin asistir	376C, 226
Cancelados	1
Bajas	93
Total de asistencia:	3

CUADRO DE RESUMEN DE ASISTENCIA

SOLO PARA CURSOS N-STEP	
NO. DE MÓDULOS A EVALUAR	14
TOTAL DE MÓDULOS A EVALUAR POR GRUPO	128

DESGLOSE DE LAS CALIFICACIONES Y MÓDULOS A EVALUAR

No.	No. Ceeato	Nombre del participante	RFC	No. De pasaporte	Cve. Dist.	Razon social del distribuidor	Zona	Acred. SI = 1 NO = 0	Núm. Certif.	Calif. Inicial	Calif. Final	Módulos acreditados	Satisfacción General de curso
20	20042520	LUIS MANDUJANO AYALA	MACL760329HG6	3044	187	VEHICULOS DE LEON, S.A. DE C.V.	MCII	1	567/2010	51.56%	80.56%	14	
21	20022526	CRISTIAN GARCIA LOYOLA	HEGC800428PA3	3200	376	AUTOMOTORES DE TABASCO, S.A. DE C.V.	MSIII	1	568/2010	62.50%	86.56%	14	
22	20022130	ALEJANDRO ROMERO GASPAR	ROGA810321R13	2531	281	AUTOMOTRIZ EL TOREO S.A. DE C.V.	NOIII	1	569/2010	57.81%	84.41%	14	
23	20022635	DANIEL VELASCO ARIZMENDI	VEAD791120R61	2927	241	AUTOMOTRIZ Y AGRICOLA, S.A. DE C.V.	MSI	0	570/2010	62.50%	74.41%	12	
24	20022353	DANIEL HAMDI ROSILES LEVYA	ROLD800809S80	2422	323	AUTOS COMPACTOS DE SAN JUAN S.A. DE C.V.	MCIV	0	571/2010	45.31%	76.56%	10	
25	20022222	JUAN CARLOS SANCHEZ ADAME	SAJA770304C03	2857	82	AJUDSHA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.	NOIV	1	572/2010	53.12%	82.81%	14	
26	20022248	OTILIO APARIZO DE LA CRUZ	AICD860409BA2	2639	375	AUTOMOTORES DE TABASCO, S.A. DE C.V. (DEPO	MSIII	0	573/2010	51.56%	79.56%	11	
27	20012429	MOISES PREDICADO ALVAREZ	PEAM840424C27	3611	219	BARRAC MOTOR S.A. DE C.V.	NOI	1	574/2010	54.69%	84.41%	14	
28	20068941	ALFREDO DE JESUS MORALES DE LA T	MOTA650406SD5	2115	106	COMPAUTOS DE DURANGO, S.A. DE C.V.	NOIV	0	575/2010	26.56%	75.00%	14	

LOS CAMBIOS Y CANCELACIONES ESTÁN SEPARADOS DE LA LISTA DE CALIFICACIONES

No.	No. Ceeato	Nombre del participante	RFC	No. De pasaporte	Cve. Dist.	Razon social del distribuidor	Zona	MOTIVO DEL CAMBIO
28	20042526	ENRIQUE MARTINEZ NEUENSCHVANDER	MAPE760301R54	2986	292C	AUTOMOTORES DE TABASCO S.A. DE C.V. (C.A.D.	MSIII	INASISTENCIA

3.4.4 Resultados

Proceso de altas y bajas

Gracias a la implementación de los nuevos formatos de altas y bajas obtuvimos los siguientes resultados:

- Menos errores por parte del Distribuidor al llenar los archivos:
 - Mayúsculas y minúsculas
 - Caracteres no válidos (- * # &)
 - Duplicidad de registros

- Se disminuyó el 13% del tiempo invertido en revisión y trabajo sobre la base de datos.
Esto significa que antes se dedicaban 8 horas de trabajo a este proceso, y con el nuevo formato sólo 7 horas.

Manual de inscripción a los cursos

Debido al desarrollo del manual de inscripción se redujo en un 43% las dudas por parte del distribuidor para inscribir a su personal a los cursos.

Esto significa que por cada 96 posibles participantes los distribuidores enviaban un promedio de 70 correos electrónicos con dudas sobre su inscripción. Ahora sólo llegan alrededor de 40 correos y la mayoría son porque no han leído el PIC en su totalidad.

Evaluación del rendimiento de la capacitación

Este es uno de los indicadores que más le inquieta al departamento de capacitación. Gracias al análisis de los resultados arrojados en las evaluaciones se logró incrementar una décima en el aprovechamiento general de los cursos; antes el promedio era de 80.1 y ahora es de 81.2.

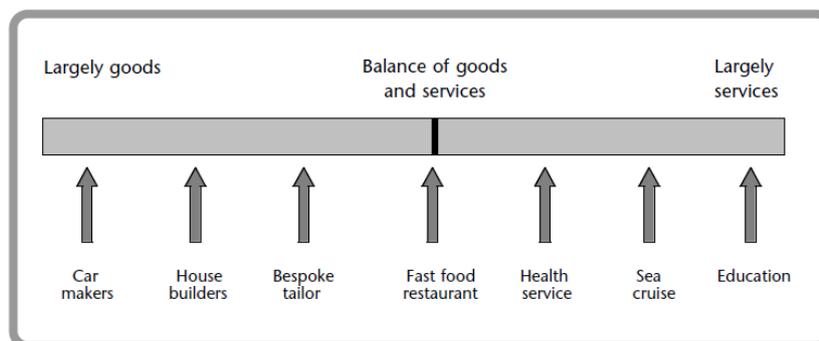
También la evaluación proporcionó áreas de oportunidad, tales como:

- Mejorar la calidad del comedor
- El método elegido para impartir un curso
- Cambiar la estructura de los manuales del participante
- Mantener la capacitación para los instructores de NMEX

3.5 Logística

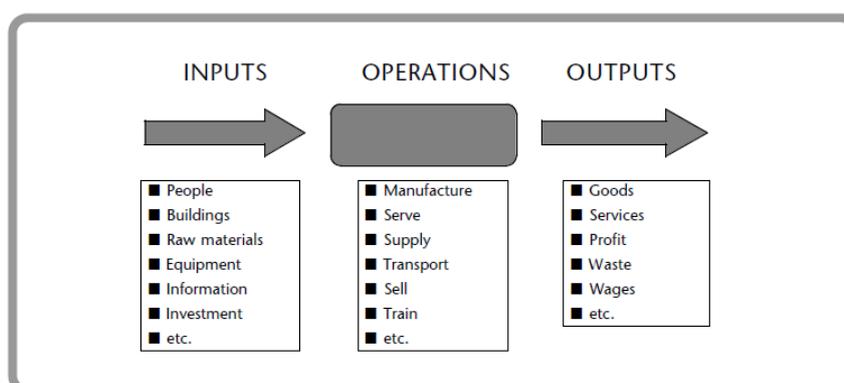
“Las organizaciones entregan productos a sus clientes. Tradicionalmente hemos descrito estos productos como bienes o servicios. Los fabricantes como Sony y Guinness hacen bienes tangibles, mientras que Telcel o Nextel proveen servicios intangibles. En realidad, este punto de vista es bastante engañoso, y cada producto es realmente un paquete complejo que contiene tanto los bienes y servicios. Ford, por ejemplo, manufactura autos, pero ellos también dan un servicio a través de garantías, el servicio de postventa, paquetes de financiamiento y reparaciones. McDonalds ofrecen una combinación de productos (hamburguesas, cubiertos, envases, etc) y servicios (cuando se venden alimentos y cuidar el restaurante).

La siguiente figura muestra algunos ejemplos de bienes y servicios.



En un extremo se encuentran los productos que son predominantemente de bienes, como automóviles y electrodomésticos, en el otro extremo están los productos que son predominantemente de servicios, como el seguro y la educación. En el medio están los productos con un mayor equilibrio, tales como comidas en restaurantes y hospitales.

En el corazón de una organización son las operaciones que crean y entregan los productos. Estas operaciones tienen una gran variedad de insumos y estos son convertidos en productos, como se muestra en la siguiente figura.



Las entradas incluyen materias primas, componentes, personas, equipo, información, dinero y otros recursos. Las operaciones incluyen la fabricación, servicio, transporte, venta, formación, y así sucesivamente. Los principales productos son los bienes y servicios. El restaurante del León de Oro, por ejemplo, tiene entradas de alimentos, chefs, cocina, camareros, y el comedor, y sus operaciones incluyen la preparación de alimentos, cocinar y servir, los principales productos son las comidas, el servicio, la satisfacción del cliente, y así sucesivamente.”¹

Definición de logística.

Es la gestión de los flujos de material, energía e información desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados. Con elevada competitividad, a un costo razonable, y garantizando la preservación del medio ambiente.

1. Logistics, An Introduction to Supply Chain Management
Donald Waters
pp. 17 – 18
ed. First published 2003 by
PALGRAVE MACMILLAN
Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 6XS and
175 Fifth Avenue, New York, N.Y. 10010

Enfocando la Logística a las actividades realizadas (Coordinación de eventos de capacitación)

El servicio que se genera dentro del área es la capacitación de los técnicos, asesores y gerentes. Para llevar a cabo esta tarea se requiere una planeación de los eventos, administración de la base de datos, enviar información a los distribuidores, atender dudas y sugerencias de los distribuidores, y medir el rendimiento tanto del personal que viene a capacitarse como de los instructores para que se puedan encontrar áreas de oportunidad y con ello mejorar el servicio que prestamos. Por lo tanto, dentro de la coordinación de eventos de capacitación se encuentra involucrada la logística.

Plan de trabajo para un evento de capacitación

		PLAN DE TRABAJO																
PROYECTO	TEMA	Responsables	FY 2010				FY 2011											
			FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO											
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
K13	Capacitación del Instructor	Jefe de capacitación	●	→														
	Definir a cuántas personas se capacitarán	Jefe de capacitación e Instructores				●												
	Definir el número de instructores que se requieren	Jefe de capacitación e Instructores				●												
	Temario	Instructores				●												
	Desarrollo del material didáctico	Instructores				●												
	Desarrollo de exámenes en línea	Instructores				●												
	Fechas y Horarios	Jefe de capacitación, Instructores y Coordinador de capacitación				●												
	Sedes	Jefe de capacitación e Instructores				●												
	Actualizar la Base de Datos	Coordinador de capacitación				●												
	Redactar la circular	Coordinador de capacitación				●												
	Cargar los grupos en el SIENP	Coordinador de capacitación				●												
	Cargar los exámenes a la plataforma	Coordinador de capacitación				●												
	Atender dudas	Coordinador de capacitación				●												
	Dar seguimiento a las inscripciones	Coordinador de capacitación				●												
	Control de asistencia	Instructores y Coordinador de capacitación				●												
	Capacitación	Instructores				●												
Reporte de los resultados obtenidos	Jefe de capacitación, Instructores y Coordinador de capacitación				●													

4. Conclusiones

Como se puede apreciar en este reporte, la actividad profesional que se desarrolló fue más encaminada a la administración y planeación de recursos humanos. Sin embargo, la formación que se me dio en la Facultad fue de gran apoyo para darme cuenta que, como ingenieros industriales, podemos desenvolvemos con éxito en numerosas áreas dentro de las empresas. El campo de acción es sumamente vasto desde la administración de una planta panificadora, pasando por el suministro de producto terminado en un centro de distribución, hasta el análisis de las finanzas de un banco.

Conforme se fue aprendiendo sobre cómo se trabaja en el departamento de capacitación de Nissan se propusieron cambios que ayudaron a disminuir el tiempo destinado para realizar tareas; tales como: un nuevo formato de altas y bajas, manuales de usuario para navegar en los sitios de internet, evaluar el rendimiento de la capacitación en general. Es importante resaltar que la demanda de capacitación rebasa a la oferta brindada por Nissan debido a que se cuentan con solo seis instructores para capacitar a aproximadamente mil ochocientas personas.

Por lo tanto, al departamento de capacitación le hacen falta más instructores y capacitarlos constantemente, plataformas web que permitan desarrollar una base de datos del personal de la red de distribuidores, y disciplinar a los distribuidores.

Un factor muy importante que se aprendió es el trabajo en equipo. Las empresas necesitan recursos humanos multidisciplinarios para cumplir con los objetivos planteados. Por lo tanto, en una asociación todos necesitamos de todos y en el camino hacia el desarrollo de proyectos puedes aprender mucho de tus compañeros de trabajo y ellos de ti.

Estoy convencido de que esta modalidad de titulación es una de las mejores porque experiencia profesional es una parte muy importante para la formación de cualquier profesionista. En la Facultad nos enseñan a mejorar sistemas, planificar, pronosticar, calcular áreas irregulares, mejorar la productividad, etc. conocimientos sumamente valiosos; pero el hecho de redactar un currículum vitae, vestir apropiadamente para la entrevista de trabajo, hablar con propiedad con tus compañeros de trabajo, las exigencias a las que estás expuesto dentro de la empresa, el darte cuenta de que todo lo que se te enseñó como estudiante (desde el kínder hasta la licenciatura) te va a servir en algún momento y te puede dar la solución a un problema que enfrentas dentro

de la empresa; te forja y te va encaminado a una vida exitosa.
Sugeriría que sea de carácter obligatorio dentro de nuestra Facultad hacer este tipo de prácticas.

No me queda más que agradecer infinitamente a todos mis profesores, a mi queridísima Universidad, a mi familia y a todos los que estuvieron conmigo en esta etapa de mi vida; todos creyeron en mí y me dieron una gran oportunidad en mi vida. Una forma de agradecer esa confianza es hacer las cosas lo mejor posible en donde me pare y con esto, poner en alto el nombre de mi Universidad y de mi País.

5. Bibliografía

- Nissan Mexicana. (2011). Recuperado de www.nissan.com.mx
- Nissan Mexicana S.A. de C.V. *Plan Integral de Capacitación* [en línea]. México, D. F. 2010. Disponible en : Sólo para uso interno de la compañía.
- Logistics, An Introduction to Supply Chain Management
Donald Waters
pags. 369
First published 2003 by
PALGRAVE MACMILLAN
Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 6XS and
175th Avenue, New York, N.Y. 10010
- Fundamentos de Sistemas de Bases de Datos
RAMEZ ELMASRI
SHAMKANT B. NAVATHE
pags. 1012
ed. PEARSON EDUCACIÓN S.A .. Madrid. 2007
- CP. José Ángel Cohuo Cuevas. (2013). Requisitos de los elementos de los manuales administrativos. Recuperado de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r60241.PDF>
- Mario Arzola. (2013). Diseña un programa de capacitación para tu empresa y acelera la productividad de tus nuevos recursos humanos. Recuperado de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/capacitacion-personal-entrenamiento-recursos-humanos.html>

6. Anexos

Bases de Datos

Introducción

Las bases de datos y los sistemas de bases de datos son un componente esencial de la vida cotidiana en la sociedad moderna. Actualmente, la mayoría de nosotros nos enfrentamos a diversas actividades que implican cierta interacción con una base de datos. Por ejemplo, ir al banco a depositar o retirar fondos, realizar una reserva en un hotel o una compañía aérea, acceder al catálogo computarizado de una biblioteca para buscar un libro, o comprar algo online (un juguete o una computadora, por ejemplo), son actividades que implican que alguien o algún programa de computador acceda a una base de datos. Incluso la compra de productos en un supermercado, en muchos casos, provoca la actualización automática de la base de datos que mantiene el stock de la tienda.

Definición

Es una colección de datos relacionados. Con la palabra datos nos referimos a los hechos conocidos que se pueden grabar y que tienen un significado implícito.

La definición anterior es muy genérica. No obstante, el uso común del término base de datos es normalmente más restringido.

Una base de datos tiene las siguientes propiedades implícitas:

- Una base de datos representa algún aspecto del mundo real, lo que en ocasiones se denomina minimundo o universo de discurso (UoD, Universe of discourse). Los cambios introducidos en el minimundo se reflejan en la base de datos.

- Una base de datos es una colección de datos lógicamente coherente con algún tipo de significado inherente.

- No es correcto denominar base de datos a un surtido aleatorio de datos.

Una base de datos se diseña, construye y rellena con datos para un propósito específico. Dispone de un grupo pretendido de usuarios y algunas aplicaciones preconcebidas en las que esos usuarios están interesados.

En otras palabras, una base de datos tiene algún origen del que se derivan los datos, algún grado de interacción con eventos del mundo real y un público que está activamente interesado en su contenido.²

Una base de datos se administra de la siguiente forma:

Cuidar la integridad de los datos

Se encarga de asegurar que las operaciones ejecutadas por los usuarios sean correctas y mantengan la consistencia de la base de datos.

Mantener la seguridad de los datos

Se hace cargo de limitar a los usuarios a ejecutar únicamente las operaciones permitidas. Se debe protegerse de accidentes tales como los errores en la entrada de los datos, del uso mal intencionado y de los fallos del hardware o software que corrompen los datos.

Conservar la disponibilidad de los datos

La posibilidad de fallos de hardware o de software es importante contar con procedimientos de recuperación de la base de datos. Se tiene que proporcionar medios para el restablecimiento de las bases de datos que se hayan corrompido por estragos del sistema.

2. Fundamentos de Sistemas de Bases de Datos

RAMEZ ELMASRI

SHAMKANT B. NAVATHE

pp. 24 – 25

ed. PEARSON EDUCACIÓN S.A .. Madrid. 2007

Elementos que debe contener un manual

José Ángel Cohuo Cuevas (2013). Propone lo siguiente.

Las partes principales de un manual pueden ser las siguientes:

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. Tabla de contenido | 6. Cuerpo del manual |
| 2. Introducción | 7. Diagramas |
| 3. Objetivo del manual | 8. Glosario de términos |
| 4. Alcance del manual | 9. Conclusiones |
| 5. Instrucciones para el uso del manual | 10. Recomendaciones |
| | 11. Anexos |

Recopilación de información

La recopilación de información dependerá de las condiciones específicas del manual que se quiera elaborar, por lo que en esta etapa es necesario tener presente el objetivo general y los objetivos específicos del Manual, definir a quienes estará dirigido, los términos que serán utilizados dentro de él y todos aquellos aspectos técnicos que se adecúen a las características particulares del documento.

Interpretación y diseño de la información

La etapa de interpretación y diseño de la información, no es más que darle forma a la información recopilada bajo lineamientos técnicos y el criterio del personal encargado de elaborarlos.

Interpretar la información significa analizar en todos los datos recopilados, su importancia y aporte al diseño del Manual.

El diseño del Manual es darle forma a la información para crear un borrador que permita visualizar claramente el contenido del documento y realizar los ajustes necesarios para su mejor comprensión.

Elaboración del manual

La elaboración del Manual es la etapa más sencilla pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados a menos de que se trate de un manual específico para una tarea de tipo técnico.

Dentro de la elaboración del manual es importante incluir las conclusiones y recomendaciones que ayuden a facilitar la interpretación del contenido del mismo.