UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE INGENIERÍA

INFORME DE MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

TEMA:

"DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN"

Para obtener el título de:
INGENIERO INDUSTRIAL

Presenta:

Alan Eduardo Hernández Pérez

Director de tesis:

M.I Susana Casy Téllez Ballesteros

03 DE FEBRERO DE 2016

Agradecimientos

A mis padres y hermano por haberme forjado como la persona que soy actualmente; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre ellos este.

A mis maestros por su gran apoyo para la culminación de mis estudios profesionales.

ÍNDICE

Introducción
Justificación
Necesidades
Objetivo
Alcance
Metodología

CAPÍTULO 1
1.1 La Empresa……..8
1.2 Resumen de las actividades realizadas dentro de la empresa……..11

CAPÍTULO 2
2.1 Marco Teórico……..12

CAPÍTULO 3
3.1 Desarrollo e Implementación del Manual para capacitaren el uso del software y resolver dudas que se presentan con frecuencia……..……..16
3.2 Manual del software……18
3.3 Descripción del manual……..19
3.4 Indicadores……..23
3.5 Resultados ……27
3.6 Propuesta de Mejora……...……29

CAPÍTULO 4
4.1 Sugerencia semanal como estrategia para mantener un seguimiento de los clientes……..31
4.2 Sugerencia semanal……..32
4.3 Descripción de la sugerencia semanal……..33
4.4 Indicadores……42
4.5 Estado actual del proyecto……..44
4.6 Propuesta de mejora……..44

Conclusiones……..47

Bibliografía……..49

Introducción

En la actualidad en México se crean 400,000 pequeñas y medianas empresas cada año, de las cuales sólo 1 de cada 10 tiene probabilidad de vida[1]; por lo anterior, la supervisión y administración dentro de las empresas se consideran un recurso necesario en estos tiempos de mayor competencia, ya que llevara adelante acciones de control que luego darán paso a un análisis y evaluación del desempeño de todos y cada uno de los integrantes de la empresa; fortaleciendo a la empresa.

Las empresas buscan incrementar ventas, ampliar su radio de acción, tener el dominio de ciertos mercados, poner al alcance de más clientes los productos que maneja, conocer las necesidades del mercado, saber que productos son de mayor demanda y vender sus mercancías en otros lugares entre otras; para lograr estos objetivos las empresas se sirven de la creación de sucursales lo cual implica un aumento en las complicaciones en cuanto a administración se refiere.

Las empresas que se enfrentan a estas complicaciones se apoyan de diferentes tipos de herramientas con el objeto de que éstas les brinden conocimientos específicos, técnicas especiales, intensa ayuda profesional temporal, opiniones externas imparciales, justificación de decisiones directivas, y muchos otros beneficios que se podrían aportar para la administración de sus sucursales.

Pensando en la necesidad de administración de las empresas que cuentan con sucursales, Logic Supervisión, S.A. de C.V. creo un software para facilitar y administrar de manera eficiente las diferentes sucursales con las que cuente una empresa.

Este trabajo brinda la oportunidad de poner en práctica conocimientos profesionales a futuros ingenieros industriales, apoyando en la interacción del sistema con los clientes, en las operaciones del sistema y en los proyectos que se realizan a los diferentes clientes con las cuales trabaja la empresa. Se tiene como objetivo mejorar los canales de distribución de información para proporcionar un mejor servicio y lograr la satisfacción de sus clientes, mediante la ampliación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

El presente documento presenta un resumen de las actividades realizadas en una empresa que brinda un sistema de supervisión, enfocadas a la gestión de información dentro de la empresa. Aplicando diagnósticos empresariales de la información de los principales problemas de distribución de información y debilidades de la empresa, así como la búsqueda y aplicación de soluciones. Con ayuda de herramientas para la recopilación y ordenamiento de datos e ideas, logrando determinar las estrategias necesarias a implementar, para alcanzar el objetivo. Además se presenta la metodología de aplicación y, resultados obtenidos.

[1] Síntesis Informativa concamin año 2014 http://www.concamin.mx

Justificación

Logic Supervisión, S.A. de C.V. actualmente cuenta con nueve clientes y un crecimiento continuo; A su vez esto genera para las nueve empresas poco más de 400 usuarios del software diseñado por la empresa para la supervisión y administración de sucursales, llamado Sistema Ventum, a los usuarios del sistema se les tiene que brindar asesoría continua, capacitación, solucionar los problemas que se le presenten, estar en continuo contacto con el cliente para recordarle la importancia que tiene una buena administración en su empresa y al mismo tiempo actualizar, innovar y mantener una mejora continua en el sistema para brindar un mejor servicio.

En el presente documento podremos encontrar soluciones a varios problemas que se presentan en la empresa. A través de herramientas de planeación, control y gestión de la información; enfocándonos a tener un cliente realizado, siempre pensando en la satisfacción de sus necesidades y que sin duda se verá reflejado en las ventas del sistema que la consultoría ofrece.

Por lo anterior, se está en condiciones de afirmar que se presentaron y aplicaron soluciones útiles a Logic Supervisión, S.A. de C.V. específicamente para el sistema dirigido a la administración y supervisión que ofrece.

En este trabajo la planeación, control y gestión de documentos e información es el principal factor en la resolución de los problemas a solucionar.

Necesidades

La empresa está sometida a una gran cantidad de cambios operativos producidos por la introducción de nuevos clientes y métodos de trabajo, así como la mejora de la calidad del sistema, satisfacer necesidades y brindar servicio a los clientes. Lo que hace necesario contar con un perfil profesionales que permitan a un empleado involucrarse en los aspectos anteriormente mencionados, y este perfil es perfectamente cumplido por un Ingeniero Industrial dada la formación académica con la que cuenta.

Objetivo

Involucrarse en las operaciones que se realizan dentro de la empresa, desarrollar y aplicar una solución para los problemas generados por el crecimiento continuo; y atención al cliente.

Alcance

Aportar enfoques estratégicos y factibles, herramientas eficaces y aplicación de medidas para la solución de problemas; con el objetivo de que éstos puedan alcanzar los fines de la organización. También facilita el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de la empresa y ayudar a los clientes a obtener mejores resultados.

Metodología

1. La investigación está basada en un método documental (bibliográfica) y de campo (descriptiva), para elaborar el Manual de Usuario del Sistema Ventum.

La investigación es de carácter descriptivo porque muestra metodológicamente las operaciones que se realizan en el sistema y otras herramientas que servirán para documentar, ordenar las actividades y procesos del sistema. Además la investigación se considera histórica y lógica, porque parte de la realidad observable del materialismo histórico, elaborando juicios y razonamientos lógicos. La investigación es deductiva porque va de lo general a lo particular y hermenéutica, porque se interpretaron y tradujeron textos para obtener una mejor comprensión.

2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función del logro de los objetivos de este estudio, se emplearon instrumentos y técnicas orientadas a obtener información o datos a través de las siguientes técnicas:

- Observación, análisis y comprensión de los procesos que se realizan con el software.
- Realización de las operaciones propias del software y la aplicación de estas en las empresas que lo utilizan.
- Revisión Documental.

3. Procesar y analizar la información obtenida.

Se diseñaron formas de trabajo basadas en métodos de planeación, desarrollo de proyectos y gestión de información por mencionar algunas, las cuales tenían la finalidad de permitir un seguimiento detallado de las actividades realizadas.

4. Realizar la validación de los instrumentos utilizados y su aplicación.

Para lograr buenos resultados y garantizando la calidad de los proyectos entregados se realizaron seguimientos a todas las actividades que se fueron realizando a lo largo de todos los trabajos, en estos seguimientos se analizaba y evaluaba la calidad de la información así como verificar la valides del contenido.

5. Entrega de los trabajos realizados y su implementación

Se entregaron los trabajos y bajo una rigurosa revisión se procedió a la implementación de estos, además se continuo dando seguimiento para la elaboración de los índices que nos ayudaran a medir los resultados obtenidos.

Capítulo 1

1.1 La empresa

Objetivo

Describir el tipo de empresa y algunas de las actividades que desarrollan; en donde se implementaron los proyectos.

Descripción de la empresa

Logic Supervisión, S.A. de C.V. es una empresa integral enfocada en potenciar los recursos de sus clientes orientando especial atención en el aspecto más importante de cualquier organización.

Historia de la empresa

La Empresa Logic Supervisión, S.A. de C.V. se encuentra ubicada en Gob. José Gpe. Covarrubias # 77 PB, Col. San Miguel Chapultepec, 11850 D.F., México. Con la finalidad de prestar servicio de mantenimiento y apoyo técnico a los usuarios del sistema de las diferentes empresas con las que trabajamos.

Actualmente atienden una gran variedad de empresas del ramo retail, a los cuales presta un servicio de apoyo a la supervisión de sus sucursales y asesoría técnica garantizando el mejor servicio y excelente calidad a sus apreciados clientes.

Antecedentes

- Ventum ofrece las herramientas necesarias para profesionalizar el proceso de supervisión de sucursales.
- Ofrece una metodología probada para supervisar sucursales.
- Presenta los reportes más comunes utilizados en el sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos a grandes cantidades de clientes para una toma de decisiones oportuna.

Misión

Garantizar la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes gracias a nuestra innovadora metodología de supervisión de sucursales orientada a la obtención de resultados seguros y confiables.

Visión

Consolidarnos como una empresa de consultoría líder en el mercado, ofreciendo nuestros servicios de supervisión eficaz que optimice y garantice de manera confiable los recursos de nuestros clientes.

Políticas de la Organización.

Trabajo en Equipo: Para nosotros el trabajo en equipo tiene dos significados uno hacia adentro de la empresa y otro hacía nuestro cliente para entender sus necesidades como nuestras y así obtener los mejores resultados.

Honestidad: La honestidad para nosotros es siempre hablar con la verdad, para que el cliente tenga la confianza que, lo que hemos prometido, será lo que entregaremos.

Ética: Nuestros clientes son lo primero para nosotros y nuestro trabajo siempre y sin excepción se basa en valores profesionales.

Excelencia: Cada recurso conformando el equipo de Ventum cuenta con altos niveles de expertise en su ramo, asegurando al cliente que recibirá la mejor asesoría.

Compromiso con los resultados: Nuestros clientes siempre pueden estar seguros que obtendrán lo que les hemos prometido. Nuestro principal compromiso es para con nuestros clientes.

Orientación a nuestros clientes: Nuestros clientes son uno de los pilares de nuestra empresa, es por ello que estamos comprometidos a brindares el mejor servicio, con los mejores expertos en el área, nuestra meta es colaborar con el éxito de nuestros clientes.

Eficacia: Basados en las mejores prácticas y métodos evitamos el re trabajo, asegurando que nuestro trabajo sea correcto desde la primera entrega.

Actualización e Innovación: Estamos en constante capacitación para proponer siempre soluciones innovadoras a nuestros clientes que se adecuen a sus necesidades.

Portafolio

Ventum es un concepto que nos ayuda a profesionalizar el proceso de supervisión de sucursales a través de un método probado a través de los años por nuestros clientes.

Figura 1. Portafolio de clientes

1.2 Resumen de actividades realizadas dentro de la empresa

Descripción del puesto

Consultor Analista Programador.

Objetivo

Informar acerca de las funciones que se desarrollaron dentro de la empresa con la finalidad de reafirmar la relación que existe entre las actividades y la ingeniería Industrial.

Actividades principales

1. Gestión de la información y la documentación; mediante procesos de obtención, captura y distribución de los datos obtenidos perteneciente a las distintas empresas con las que labora la empresa.

2. Diseño de herramientas de organización y difusión del conocimiento.

3. Apoyo en las actividades de seguimiento y control de proyectos.

4. Evaluación y realización de reportes acerca del funcionamiento del software de la empresa.

Actividades complementarias

1. Atención a clientes.

2. Testing de mejoras incorporadas al sistema y verificación del funcionamiento con los clientes.

3. Documentación de evaluaciones realizadas al personal de las diferentes empresas.

Competencias

Profesionales: Conocimientos en Sistemas de planeación, Planeación y control de la producción, Logística, Herramientas de programación, indicadores de medición para el manejo de la productividad en los procesos.

Personales: Trabajo en equipo, organización, pro actividad, buena redacción, capacidad analítica y habilidad numérica.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

Concepto de manual

Los manuales nacen de la práctica administrativa por la necesidad de controlar al personal y sus distintas actividades facilitando la actividad de los supervisores.

Se trata de documentos detallados en los cuales se describen sistemáticamente la forma de realizar las funciones y actividades de los distintos puestos existentes en una organización y cuyo propósito principal es guiar al personal en aspectos como las funciones, sus relaciones, políticas y procedimientos.

Actualmente su uso se ha popularizado debido a que son un instrumento para llevar a cabo las actividades con mayor eficiencia y eficacia.

Como se detalló anteriormente, los manuales son una herramienta que guarda estrecha relación con la departamentalización, es en los departamentos en donde se aplican los procedimientos, políticas como forma de control organizacional.

Los manuales son además considerados como canales o medios de comunicación formal al contener instrucciones y reglas de operación en forma escrita

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo."[2]

"Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización."[3]

La tarea de elaborar manuales se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente.

---

[2] Graham, Kellog: Preparación del manual de oficina. nº 36 España, ES: Editorial Reverté.

[3] http://uproadmon.blogspot.mx/2007/03/manuales-administrativos.html

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

Objetivos de un manual

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoria y evaluación del control interno
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Clasificación de los manuales

Por su Contenido.

- Historia de la Organización
- De Organización
- De Políticas
- De Procedimientos
- De Contenido Múltiple (contiene los cuatro anteriores)
- De Adiestramiento o Instructivo Técnico

Por su Función Específica (para una determinada función Operacional).

- Producción
- Compras
- Ventas
- Finanzas
- Contabilidad
- Crédito y cobranzas
- Personal
- Generales (Incluyen dos o más funciones Operacionales)

Por su Ámbito de Aplicación. Generales

- General de Organización
- General de Procedimientos
- General de Políticas

Específicos

- Reclutamiento y selección
- Auditoria Interna
- Políticas de Personal
- Procedimientos de Tesorería

Una definición más extensa de la clasificación y tipos de manuales en los que se apoyaron para la realización de los proyectos a continuación mencionados son:

Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de

este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

Manual de adiestramiento o Instructivo Técnico: son una fuente de referencia al agrupar principios y técnicas para realizar una o varias funciones.

Características de los Manuales

Ventajas

- Muestran de forma escrita la manera de realizar las actividades en la empresa. Asegurando la continuidad de los procedimientos y al mismo tiempo su coherencia, incrementado la eficiencia y la eficacia.
- Eliminan la duplicidad de actividades en las operaciones evitando malos entendidos en las mismas.
- Mejoran la imagen de la institución al establecer objetivos, políticas, procedimientos y funciones.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Por último permite que la delegación de autoridad se lleve a cabo en forma efectiva haciendo uso óptimo de las líneas de autoridad establecidas.

Desventajas

- Un manual elaborado en forma deficiente y poco clara entorpecería el trabajo en conjunto de los empleados de la organización.
- Su costo de elaboración y actualización es alto.
- No se deben elaborar de forma resumida ya que así no son útiles, sin embargo, si se detallan demasiado se complicaría su uso.
- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- No utilizarlo.

Capítulo 3

3.1 Desarrollo e Implementación del Manual para capacitar en el uso del software y resolver dudas que se presentan con frecuencia.

Formación de usuarios es fundamental para el éxito de las implementaciones de ERP (enterprise resource planning). Un aspecto importante de la formación es la documentación en forma de manuales de capacitación. Sin embargo, la eficacia de los manuales de formación dependerá de su utilidad percibida.[4]

Objetivo

Diseño e implementación de herramientas de organización y difusión del conocimiento a través de la gestión de la información.

Descripción del software

Ventum es una herramienta web de fácil acceso y con una interfaz muy amigable para el cliente, que cuenta con las bondades necesarias para profesionalizar el proceso de supervisión de sucursales mediante su metodología probada, con diferentes tipos de visitas de supervisión: checklist - Seguimiento - Motivación, entre otras.

Ventum ofrece servicios en la supervisión de sucursales como:

*Monitoreo diario de ventas
*Administración de catálogos de sucursales
*Administración de personal con incidencias
*Control de capacitación
*Control de cuentas por cobrar
*Control de balanceo de inventarios
*Tablero de control general
*Checklist
*Gestión de la supervisión
*Bitácora
*Sistema de gestión a través de correos para tareas incumplidas
*Recursos humanos

[4] Judy E. Scott (2005) Post-Implementation Usability of Erp Training Manuals: The User's Perspective, Information Systems Management.

Entre los conocimientos que el área de Ingeniería Industrial y este software están contenidos por mencionar algunos son:

- Análisis FODA
- Pronósticos de venta y presupuestos
- Reportes de evaluación de desempeño
- Inventarios
- Interpretación de graficas de desempeño y generación de otros sistemas así como análisis de estos
- Plan de trabajo
- Sistemas de puntos de gerenciamiento

Figura 2. Muestra visual de la página principal del Sistema Ventum.

3.2 Manual del software

Estado inicial del proyecto

El manual se planeó como respuesta a las múltiples horas que se utilizaban dando capacitación o resolviendo dudas acerca del funcionamiento o problemas que se presentaban a lo largo de la utilización de software; esto generaba un atraso en los plazos de entrega de proyectos u otros pendientes que se encontraran activos, además de ocupar una gran parte de la jornada laboral de los trabajadores y se generaban gastos extra a la empresa a consecuencia de los traslado a la diferentes empresas que necesitaban el servicio constante de asesoría.

También se planeó con la finalidad de presentar un mejor servicio al cliente ya que este podría solucionar algunas dudas del funcionamiento o problemas que se le presentaras sin la necesidad de realizar llamas para pedir asesoría telefónica o agentar una cita para capacitación, además que cada uno de los usuarios del sistema sin importar el puesto podrían hacer uso de esta herramienta para tener un mejor conocimiento del sistema y de las partes que lo comprenden.

Análisis-Propuesta

Existen situaciones donde es necesario una capacitación general en cuanto a la utilización del software y las ventajas que este brinda, como por ejemplo un cliente nuevo o un nuevo usuario.

Pero también es importante para el desarrollo y crecimiento que las empresas pretenden lograr y a fin de obtener resultados que permitan desarrollarse positivamente, es necesario la aplicación de un sistema que permita ordenar, concentrar y sistematizar la información relacionada con el funcionamiento de un área o función en particular, es necesario contar con herramientas de consulta que integren la información operativa a través de manuales funcionales que le faciliten.

Es por ello que se decidió integrar la información del funcionamiento del software en un manual de operaciones llamado “Manual de Usuario”.

El Manual de Usuario es básico para las empresas que utilizan el software, pues en él se detallan las acciones que cada uno de las herramientas con las que cuenta el sistema debe.

De esta manera, los errores son mínimos, se tiene un recuento pormenorizado de los mismos, y se brindan soluciones aplicables a cada una de las situaciones que se presenten.

Además el tener un Manual de Operaciones, nos sirve para consultar información sobre la historia del software, las actualizaciones y las nuevas herramientas.

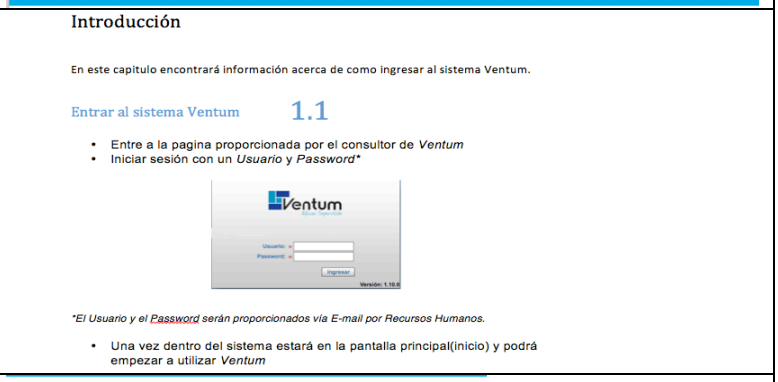
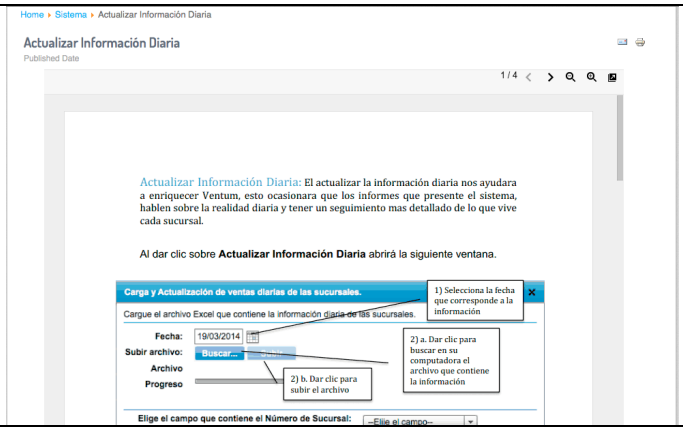
3.3 Descripción del manual

Figura 3. Muestra visual del Manual de Usuario

El Manual de Usuario del Sistema Ventum es un documento que contiene más de 300 páginas que se utiliza como instrumento técnico-administrativo cuyo propósito es el de describir las funciones general del software de forma sistémica, así como informar y resaltar la importancia y ventajas de cada herramienta con la que cuenta el software.

Se estudiaron detalladamente cada parte de las operaciones que realiza el software antes de la realización de este, al igual que se planeó, diseño, desarrollo, evaluó y aplico; el software este actualmente en funcionamiento y se encuentra al alcance de todos los usuarios del sistema.

Y se presenta como una ventaja más del software y mantiene un mejor servicio de calidad.

El manual se encuentra en línea y se tiene acceso a él desde el software; para permitir un acceso fácil y rápido.	
Cuenta con todas las operaciones que se pueden realizar en el software y la disposición de los menús es la misma; con esto se busca familiarizar a los usuarios con el sistema.	
La redacción está acorde a quien va dirigido, es decir, tratar de hacer que quien lea el manual y realice las operaciones debe entender cada descripción.	
Contiene información de cada cambio en el manual y en las operaciones; para que los usuarios conozcan la historia del software.	
Describe a detalle todas las operaciones que se pueden realizar con el Software y describe a detalle cada uno de los elementos contenidos en los módulos y menús.	

Describe y brinda información básica de algunas herramientas con las que cuenta el software que ayudara a las empresas en el desarrollo de sus actividades; resaltando las ventajas y beneficios que estas pueden traer.	FODA ¿Qué es el FODA? La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). FODA es una herramienta de análisis que esta aplicada a su sucursal, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. FODA le permitirá ✓ Podrá editar, añadir y eliminar información a cada uno de los apartados del FODA.
Cuenta con un manual temático diseñado para resolver los problemas que con más frecuencias se presentaban con referencia a la utilización del Software.	Manual Temático • ¿Cómo realizar un Checklist? • ¿Cómo utilizar el modulo To-Do´s por Sucursal? • ¿Cómo utilizar el modulo To-Do´s por Supervisor? • ¿Cómo ingresar un análisis FODA? • ¿Cómo ingresar un Checklist? • ¿Cómo funciona el Plan de 90 Días?
El contenido del manual temático describe y detalla la forma de solucionar el problema; hace énfasis en la importancia y beneficios que tiene para la empresa la aplicación de cada herramienta.	¿Cómo utilizar el modulo To-Do´s por Sucursal? Published Date 1 / 10 To-Do´s por Sucursal Con esta herramienta usted podrá tener un seguimiento de las actividades que son generadas en cada sucursal, al igual que agregar, quitar, cambiar el estatus de estas actividades de manera múltiple y podrá trabajar a distancia o en otros momentos fuera de la sucursal. Recuerde que mientras mas detallados sean los To-Do´s serán de gran apoyo para los encargados ya que podrán resolverlos de forma eficiente. To-Do´s por Sucursal le permitirá
Toda la información contenida en el manual se encuentra compilada en *Joomla*[5] con códigos HTML para poder modificar o editar la información de manera sencilla.	Edit Article Title * Catálogo de Días Inhabiles Alias cdi Category * - Sample Data-Articles Status Unpublished Access Public Permissions Set Permissions Featured No Language All ID 89 Article Text TRAD">Catálogo de Días Inhábiles. 4.5.1 Abrir y Consultar. - En la barra de Menú dar clic en . - Dar clic en . Article Image Page Break Read More Toggle editor

Figura 4. Cuadro de características del Manual de Usuario

Detalles del manual

El manual fue desarrollado en su totalidad por su servidor, al igual que todas las actividades completarías necesarias para la realización del mismo como por ejemplo: la planeación, seguimiento de actividades, entrega de avances, documentación, índices e indicadores de medición y entrega.

[5] *Joomla* es un Sistema de gestión de contenidos. http://www.joomla.org

Este proyecto tuvo una duración aproximada de 6 meses, cabe mencionar que durante este periodo de tiempo también se estuvieron realizando diferente tipo de actividades relacionas con el puesto que ocupé en la empresa.

Tomando como referencia el tiempo antes mencionado el manual tuvo un costo aproximado de 18 mil pesos.

3.4 Indicadores

La empresa en el área de supervisión y apoyo al software se enfrenta día a día a resolver dudas de los usuarios con respecto al funcionamiento y utilización del software, capacitación a nuevos empleados, seguimiento de proyectos, resolver solicitudes de usuarios en cuanto a funciones del sistema al igual que una actualización y mejora continua.

Para todas las actividades se tienen plazos de entrega y compromisos con los clientes, la actividad de resolver dudas de los usuarios con respecto al funcionamiento y utilización del software junto con capacitaciones continuas a nuevos usuarios del sistema, ya sea mediante llamada telefónica o visita, generan un gasto no solo económico sino también y en mayor parte horas laborales del factor humano, lo que implica atrasos en entregas y desarrollo de los nuevos proyectos en general.

a) Resolver dudas del funcionamiento.

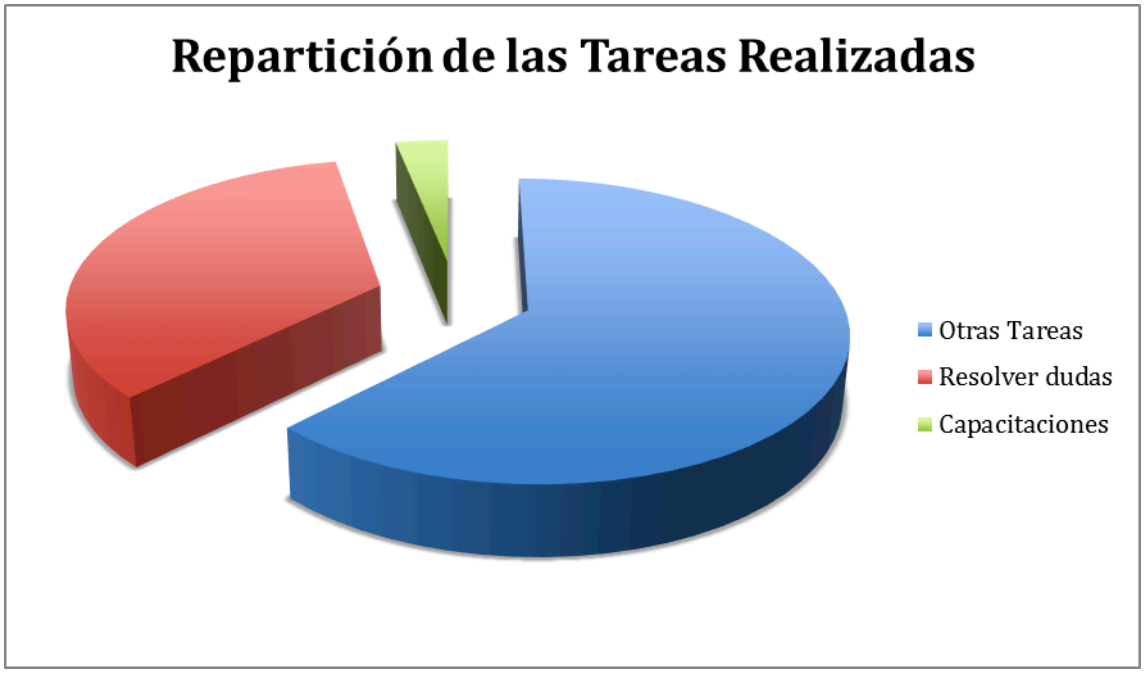
Las llamadas telefónicas o envíos de correo electrónico de parte de los usuarios del sistema para resolver dudas específicas acerca de alguna operación que el sistema puede realizar se canalizaban directamente a los encargados de la supervisión de sistema, lo que generaba que ocuparan el tiempo resolviendo las dudas y prestando servicio al cliente.

Estas llamadas o correos generaban un desvió de las actividades que se estuvieran realizando, las llamadas en promedio tomaban entre veinte y treinta minutos, al igual que contestar un correo, estas se repitan a lo largo del día en un promedio de 3 llamadas aumentando el flujo de llamadas los días Lunes y Martes.

Por lo tanto se encontró que se le dedicaba una gran parte del tiempo a solucionar problemas relacionados con el funcionamiento del sistema. Y que era indispensable para la empresa resolver esto. (Ver Gráfica 1)

Objetivos o metas a alcanzar:

- Resolver de forma más eficiente tanto para los usuarios como para la empresa los problemas que surjan durante la utilización del sistema.
- Reducir notablemente los tiempos dedicados a la solución de problemas.
- Brindarle al cliente una herramienta de apoyo para que realice sus tareas relacionadas con el sistema correctamente.
- Proporcionar un método de familiarización de los usuarios con el sistema mientras aprenden a utilizarlo.
- Otorgar un valor agregado al sistema.



Gráfica 1. En la gráfica se muestra el porcentaje de tiempo que se dedica a las diferentes tares en el área de supervisión del software.

El porcentaje correspondiente a cada tarea es:

63% Otras Tareas
34% Resolver Dudas
03% Capacitaciones

b) Capacitaciones

En cuanto a las capitaciones estas exigían que el personal dedicara más tiempo para esta actividad debido a que por lo general las capacitaciones se realizan en las empresas que lo solicitan.

Generando gastos monetarios para la empresa y un gasto de tiempo significativamente mayor para los trabajadores encargados de esta tarea.

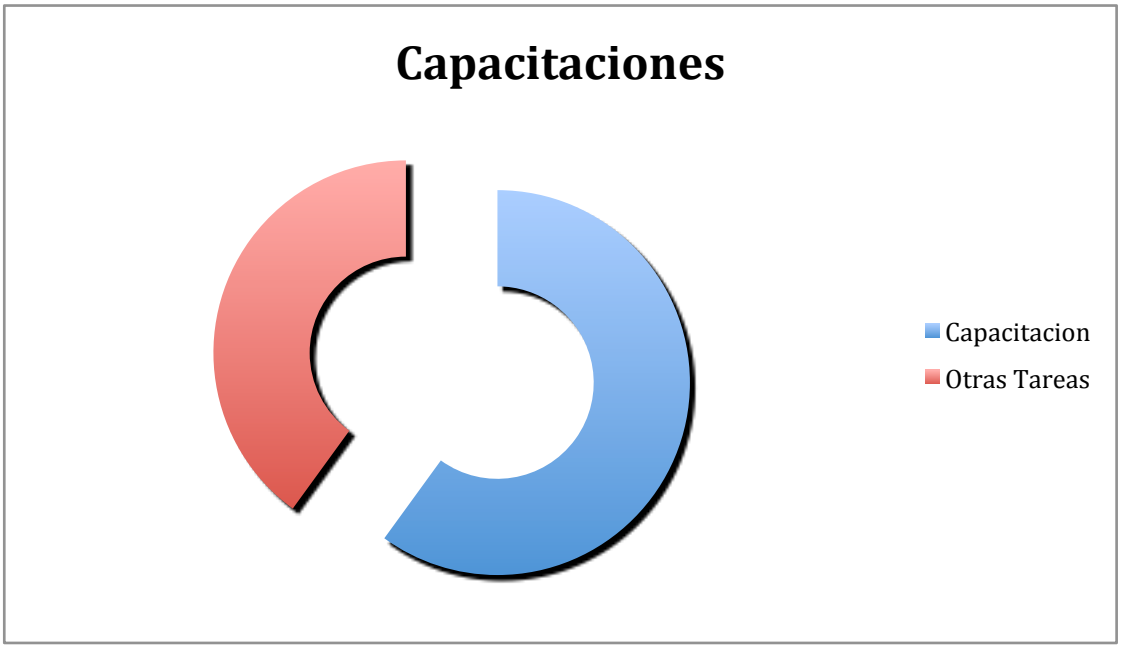
Las capacitaciones en ciertos momentos son indispensables para la empresa como por ejemplo cuando un nuevo cliente se une. A pesar de que los nuevos usuarios reciben la capacitación les es imposible aprender todas las posibilidades que el sistema le brinda y no solo eso sino que también no son capaces de retener toda la información que se les da y podrían surgir dudas futuras.

Se realizaban un promedio de dos capacitaciones mensuales, habiendo meses en los que fueron necesarias más, por cambios administrativos en las empresas de los clientes y por solicitudes de las empresas para continuar capacitando al personal. (Ver Gráfica 2)

A pesar de que las capacitaciones no se repiten con tanta frecuencia como las llamadas telefónicas o correos electrónicos, estas resultan en un mayor gasto de tiempo, ocupando la mitad de la jornada laboral sin mencionar los costos monetarios.

Objetivos o metas a alcanzar:

- Reducir el tiempo dedicado a las capacitaciones realizadas mediante visitas a sucursales.
- Reducción de los costos inherentes a la realización de capacitaciones.
- Permitir a los usuarios ya capacitados resolver sus dudas si estas surgieran después.
- Permitir que las empresas realicen sus propias capacitaciones utilizando como guía o base el manual.



Gráfica 2. La gráfica muestra el porcentaje de la jornada laboral que se dedica a esta tarea cuando se realizan capacitaciones.

El porcentaje correspondiente es:

60% Capacitaciones
40% Otras Tareas

c) Pro actividad de parte de los usuarios

Se detectó gracias a correos electrónicos, llamadas telefónicas y participación durante alguna junta con la empresa el interés que algunos usuarios mostraban por aprender e informarse más acerca de las ventajas que el sistema traía a las empresas donde laboraban.

Este interés fue muy bien tomado no solo por las empresas sino también por Logic Supervisión y el sistema Ventum ya que este también abarca el área de Recursos Humanos y sabe lo importante que es para las empresas tener un personal motivado y que se pueda desarrollar profesionalmente.

Todos estos antecedentes generaron la necesidad de implementar una solución para resolver los problemas antes mencionados y al mismo tiempo añadir un valor adicional al software.

Objetivos o metas a alcanzar:

- Permitir a los usuarios profundizar en conocimientos en cuanto a la utilización del sistema.

Actualmente el manual esta implementado y los resultados arrojados de la implementación de esta estrategia se presentan a continuación.

d) Mejora en la calidad de servicio

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área.

La calidad en el servicio al cliente dentro de la empresa es un tema importante, ya que siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir el software y recibir servicio que se prestan, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual la empresa se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Objetivos o metas a alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente.
- Reducir al máximo o eliminar tiempos de espera para la solución de problemas.
- Reducir los tiempos de respuesta en cuanto a asesorías o resolver dudas del sistema.
- Permanecer en contacto con el cliente.

El servicio al cliente ha venido tomando importancia acorde al aumento de clientes, ya que mientras más exista, sea la calidad de servicio con los clientes, estos tiene mayor oportunidad de hablar bien del sistema y permanecer como cliente, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes.

Actualmente el manual esta implementado y los resultados arrojados de la implementación de esta estrategia se presentan a continuación.

3.5 Resultados

Los resultados obtenidos por la implantación de “Manual de Usuario del Sistema Ventum” fueron satisfactorios ya que los objetivos planteados fueron cumplidos generando mejorías tanto para la empresa como para los clientes y los usuarios del sistema.

- ✓ Se redujo el flujo de llamadas telefónicas significativamente, ahora se recibe entre una y dos llamadas al día, sin embargo hay días donde no se reciben llamadas solicitando ayuda para realizar una operación en el software. (consultar Gráfica 3)

- ✓ Las capacitaciones continúan siendo necesarias para los nuevos clientes y usuarios pero por un periodo de dos meses no fueron solicitadas por parte de los clientes. (consultar Gráfica 4)

- ✓ La pro actividad de algunos usuarios con respecto a enriquecer sus conocimientos del funcionamiento del sistema no pudieron ser medidos. Pero en reuniones se comenta que se está fomentando entre los trabajadores de las diferentes empresas de los clientes la participación de ellos y su interés en involucrarse en el desarrollo de las actividades de la empresa.

- ✓ En cuanto a la calidad del servicio se refiere, esta no puede ser medida de forma cuantitativa por lo tanto se utilizó de referencia la retroalimentación de los clientes mediante comunicados, correo electrónico y llamadas telefónicas para manifestar su entera satisfacción y aceptación positiva de este manual de usuario.

Junto con los resultados anteriormente mencionados también se pronostica que el manual traiga consigo otras ventajas:

- ➢ Servirá como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las tareas que se realizan con el software.

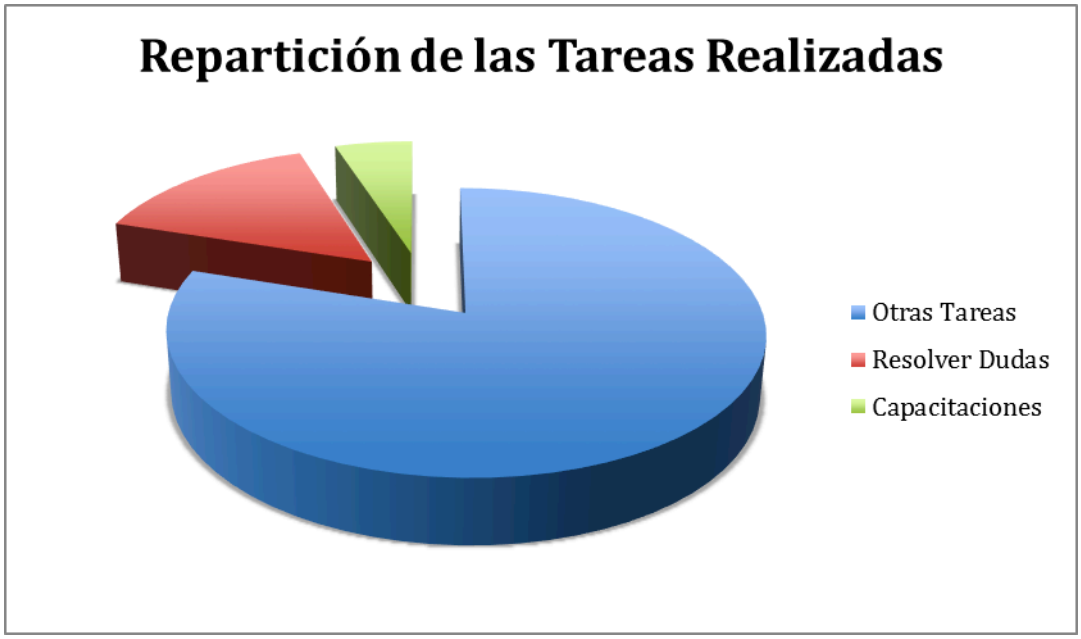
- ➢ Ayudará a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y brinda una visión más clara de lo que la empresa busca obtener.

- ➢ Permitir el ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.

- ➢ Propiciar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

- Identificar los procedimientos vitales, es decir, los procedimientos que agregan valor a las empresas.

Después de la implementación del Manual de Usuario podemos afirmar que se logró un cambio favorable tanto para Logic Supervisión, S.A. de C.V. como para los clientes y sus empresas, se espera que con este manual cada usuario del sistema pueda realizar las actividades que en su puesto desempeña de forma más rápida y sabiendo resolver por sí mismo sus dudas y a su vez esto conlleve a que las actividades de las empresas se realicen en menor tiempo y con un mayor conocimiento de lo que se está haciendo y de la forma en que se hace mejorando notablemente la productividad y eficacia de la misma.

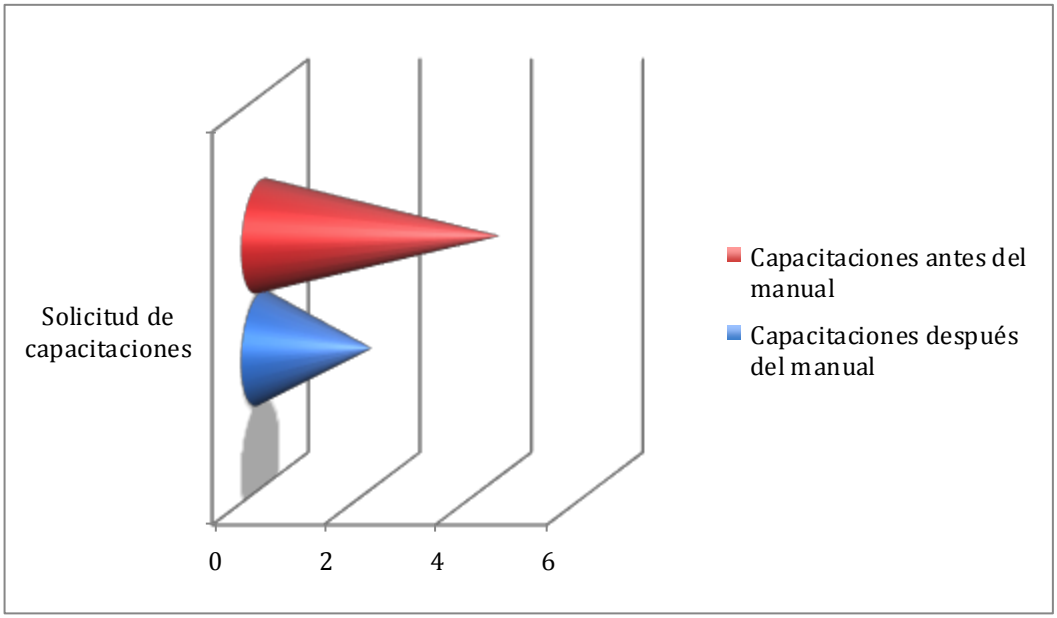


Gráfica 3. En la gráfica se muestra el porcentaje de tiempo que se dedica a las diferentes tares en el área de supervisión del software después de implementar el manual de usuario.

El porcentaje correspondiente a cada tarea es:

82% Otras Tareas
15% Resolver Dudas
03% Capacitaciones

Se observa un decremento en el tiempo utilizado para resolver las dudas provenientes de los usuarios del sistema y con esto se está optimizando el tiempo de los consultores para realizar otro tipo de actividades que agregarían más valor a la empresa.



Gráfica 4. En la gráfica se muestra la frecuencia de solicitudes de capacitación antes y después de implementar el manual de usuario.

Frecuencia de solicitud de capacitaciones:

3 Solicitudes de capacitación antes del manual
1 Solicitudes de capacitación después del manual

Se observa una disminución en la frecuencia de solicitudes de capacitación por parte del cliente, la muestra se tomó por un periodo de un mes antes y después de la implementación del manual.

Cabe mencionar que no se tomaron en cuenta las capacitaciones que se imparten a los nuevos clientes.

3.6 Propuesta de Mejora

Una vez elaborado e implementado el manual de usuario del sistema, la empresa requiere también la elaboración de indicadores de gestión que apoyen el monitoreo, cumplimiento de los objetivos y resultados obtenidos.

Por lo anterior: En la actualidad se está en el desarrollo de un cuestionario que tiene la finalidad de medir los resultados que no pueden ser medidos cuantitativamente y fueron arrojados al implantar esta herramienta.

Aunado a lo anterior se propone implementar un método de documentación con el objetivo de contar con documentos que demuestren los pasos que se siguieron para conseguir los resultados y estos puedan ser replicados o aplicados para la implementación de nuevos proyectos de mejora.

A través del desarrollo del manual se encontró con dificultades y amenazas que ponían en riesgo la realización del proyecto por lo que se propuso para una

siguiente implementación de mejora realizar en paralelo a la construcción una bitácora de desarrollo donde se documente los riesgos y como fueron prevenidos, solucionados o contenidos, con el objetivo de prevenir futuras dificultades que se podrían presentar.

Planificar, controlar tiempos y actividades resulto de suma importancia durante el proyecto por lo que se propuso seguir un plan proyectado realizado mediante un software especializado en realizar esta actividad, con lo que se lograría consultar los avances del proyecto en tiempo real y poder medir el desempeño del o los realizadores.

Capítulo 4

4.1 Sugerencia Semanal como estrategia para mantener un seguimiento de los clientes

Más que proveedores de un servicio la empresa busca ser socios de nuestros clientes, desarrollando una relación de confianza y aportando valor agregado; esta es una política que se maneja la empresa buscando siempre ser innovadores y pensando primero en el cliente y sus necesidades.

Objetivo

Diseño e implementación de un herramienta para darle seguimiento a los clientes por medio de indicadores de las empresas, evaluar estos indicadores y generando estrategias en base a estos; con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y darle un valor agregado al software.

Tipos de empresas

La empresa está dirigida a un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios a grandes cantidades de clientes, algunas de las cuales cuentan con una gran cantidad de sucursales.

Empresas especializadas en la venta de productos que va desde pinturas, ferretería, ropa, mascotas hasta alimentos.

La empresa y en especial el Sistema Ventum se encarga de darle un seguimiento a todas las actividades y operaciones que se realizan en cada una de las sucursales con las que cuentan los clientes.

4.2 Sugerencia Semanal

Estado inicial del proyecto

El software desarrollado por la empresa abarca la mayoría de las operaciones que se manejan en las empresas con las que trabaja, cada una de estas operaciones tiene su importancia y genera un impacto ya sea positivo o negativo dentro de las empresas.

Durante las actividades que se realizan día a día en las empresas se le va perdiendo importancia a ciertos módulos pertenecientes a distintas operaciones que realizan las empresas debido a la falta de información y de conocimiento de cuál es su importancia dentro de la empresa, lo cual da como resultado una disminución de la utilización de estos módulos; generando con todo esto una gran área de oportunidad dentro de las empresas.

Las empresas con las que se trabaja se encuentran en un continuo desarrollo, buscan una continua mejora y tener una mejor posición en el mercado por lo tanto enfoca su atención en sus ventas y las ganancias que estas les generan olvidando ciertas áreas de la empresa que si son mejoradas podrían impactar de forma positiva a la empresa.

A raíz de la obtención de información para la realización de Manual de Usuario del sistema se encontró cuáles eran los módulos menos utilizados o los menos comprendidos por los usuarios.

Análisis-Propuesta

La sugerencia semanal que es el nombre que se le otorgo a la estrategia que se implanto para darle un seguimiento a los clientes y promover un desarrollo integral de estos al igual que permitir un contacto frecuente con el cliente y potenciar la utilización del Sistema Ventum.

Actualmente se trabaja con poco más de 800 sucursales por lo tanto es difícil mantener un contacto directo con cada uno de los usuarios ya sean directivos, supervisores, gerentes, etc. Pero es importante mantener un contacto con los clientes y es indispensable:

- No descuidar el servicio
- Ofrecer siempre cosas nuevas
- Analizar las necesidades de los clientes
- Fomenta la participación del cliente
- Ofrece un servicio de características únicas
- Desarrollar una buena relación
- Un seguimiento de los nuevos clientes

Con base en estas necesidades se implanto la estrategia “Sugerencia Semanal”

4.3 Descripción de la Sugerencia Semanal

Esta estrategia es trasmitida a cada uno de los usuarios del sistema de las distintas empresas por medio de correo electrónico en el cual se encuentra contenida la información a continuación presentada.

La sugerencia semanal se realiza entre los dos primeros días de la semana, esta incluye un boletín (ver figura III) y un archivo en formato PDF (ver figura IV) que contiene información, ejemplos, ventajas, recomendaciones, la importancia y relevancia que tienen en la empresa cada uno de los temas o herramientas que se abarcan.

Figura 5. Muestra de boletín incluido en cada sugerencia semanal.

Ventum
Eficaz Supervisión

Sugerencia Semanal

Ventum Supervisión, Tel. (55) 2614-9666, www.ventumsupervision.com

5 de Agosto del 2014 *#11/2014*

Usuario de Ventum

- Guia de Solución de Problemas.

Esta guia le mostrará sugerencias para la solución de algunos problemas que pudieran generarse o se tenga precedente durante la realización de las actividades de su empresa; Se encuentra dividida en diferentes tipos de problema que podrían surgir en las diferentes áreas de la empresa; Se presenta mediante mapas mentales para que su comprensión sea rápida y concisa; La guia podrá ser consultada cuando lo requiera, podrá añadir, editar y eliminar elementos contenidos en esta.

Para consultar la Guia de Solución de Problemas:

a) Ingrese a **Ventum.**

b) Diríjase al menú de botones de **Acceso Rápido.**

c) A continuación seleccione el botón **Guia de Solución de Problemas**.

Abrirá una ventana donde encontrará la guia y toda la información que podrá consultar:

TELÉFONO (+55) 2614-9666 FAX (+55) 2614-9666 WEB www.ventumsupervision.com

Figura 6. Muestra del manual incluido en cada sugerencia semanal.

Los temas y herramientas que se abarcaron mediante esta estrategia por mencionar algunos son:

- To-Do´s por Supervisor
  A la hora de organizar el trabajo, la lista de tareas o lista to-do es una de las primeras herramientas que normalmente se utilizan en las empresas. Es este documento se presentó la importancia de darle un seguimiento a las actividades que son generadas por gerentes y supervisores de la empresa.

- To-Do´s por Sucursal
  Organizar las tereas por orden de prioridad resulta de suma importancia para las empresas ya que permitirá enfocarse en resolver las tareas que tienen mayor impacto en las operaciones de las sucursales. En este documento se resaltó la importancia de la organización de las tareas por

prioridad y las ventajas que podría brindar en la organización de la empresa.

- Análisis FODA
  Cada sucursal con las que cuenta las distintas empresas se enfrentan a distintas situaciones y cuentas con distintas áreas de oportunidad por esto es de suma importancia analizar las situaciones en las que se encuentran. En esta entrega se presentó la forma de cómo podrían realizar el análisis FODA correspondiente a cada sucursal y como por medio del FODA se puede analizar la situacion y con ayuda de esta generar estrategias para la mejora continua.

- Checklist
  Para facilitar la supervisión de un gran número de sucursales con las que cuentan los clientes, sin descuidar ningún área, una lista de revisión o Checklist es indispensable. En esta entrega se presentó la importancia que tiene la lista de revisión dentro de la actividad de supervisión al igual que los objetivos, ventajas y funcionamiento de esta.

- Dar de alta Checklist
  En esta entrega se realizó una propuesta de cómo realizar Checklist apropiados que cumplan con el objetivo establecido para cada área a supervisar y como hacerlos más intuitivos, de fácil comprensión y redacción.

- Como cargar un empleado
  En las empresas con las que trabajamos se enfrentan a cambios continuos de personal por eso es importante tener un registro del personal entrante y saliente de la empresa. Esta entrega abarco desde como cargar la información personal de los nuevos empleados hasta estrategias de seguimiento del desarrollo laboral de los empleados y la importancia de cuidar el capital humanos con el que cuentan.

- Reporte de Evaluación de Desempeño
  La entrega se enfocó en la importancia que tiene este reporte para las empresas ya que en él se encuentran todos los parámetros (ventas, presupuestos, crecimiento, objetivos cumplidos, etc.) que ayudar a determinar el estado actual y a donde se dirigen las empresas, dado que este reporte es de gran importancia se explicó a grandes rasgos cada parámetro que incluye este reporte.

- Como cambiar contraseña encargado de tienda
  Las contraseñas del encargado de tienda cumple para diferentes funciones, entre ellas está la finalización de tareas pendientes, realización de seguimiento a tereas sin concluir y revisión de tareas, por eso es importante que solo los encargados de estas actividades cuenten con la contraseña. En esta entrega se recomienda la actualización continua de la contraseña al igual que recomendaciones para la asignación de esta.

- Entrevista de Salida
  Con la finalidad de mantener al capital humano que labora en las distintas empresas se realiza un cuestionario de salida cunado un trabajador sale de la empresa, el cual genera la información necesaria para analizar aspectos como la motivación laboral, necesidades y motivo por el cual salen de la empresa. Este envió trata de forma superficial todos los temas entes mencionados.

- Guía Solución de Problemas
  Para enfrentar los problemas con los que se podrían enfrentar las sucursales el sistema cuenta con una guía de solución de problemas. En esta entrega se analizaron situación simuladas por las que podrían pasar las sucursales y por medio de la guía de solución de problemas como se podrían generar estrategias para solucionarlas.

- Reporte de Evaluación de Sucursales
  En esta entrega se presentó la importancia de analizar la situación en la que se encuentran las sucursales, toda la información que brinda el reporte y su correcta interpretación ya que el sistema cuenta con una forma de medir el desempeño de las sucursales.

- Tablero de control operativo
  Dado que esta herramienta es esencial para dar a conocer el diagnóstico en el que se encuentran las sucursales y la empresa en general, se realizó una descripción y explicación de cada uno de los indicadores con los que cuenta el reporte generado por el tablero.

- Gráfica y reporte de ventas
  Esta entrega abrió una ventana para la realización de varios envíos ya que de esta derivan una serie de indicadores y análisis que se pueden utilizar para generar estrategias para la mejora de los resultados que obtienen cada sucursal; se utilizó información verídica de las ventas obtenida de una sucursal seleccionada al azar para explicar la gráfica que se obtiene con la información y su interpretación.

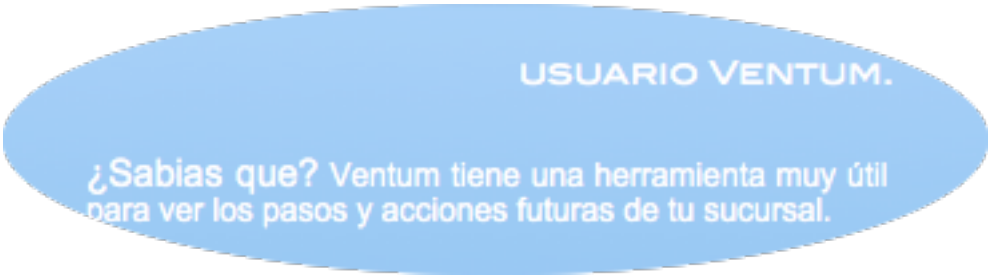
- Matriz de tendencias
  En este envió se presentaron una serie de estrategias que se podrían seguir dependiendo la situación por las que podrían pasar las empresas y sus sucursales, para esto se explicó las posibles situaciones con las que se podrían encontrar y junto con un ejemplo práctico se aplicaron algunos ejemplos de estrategias.

Boletín

En el cual se encuentra (ver figura 5).

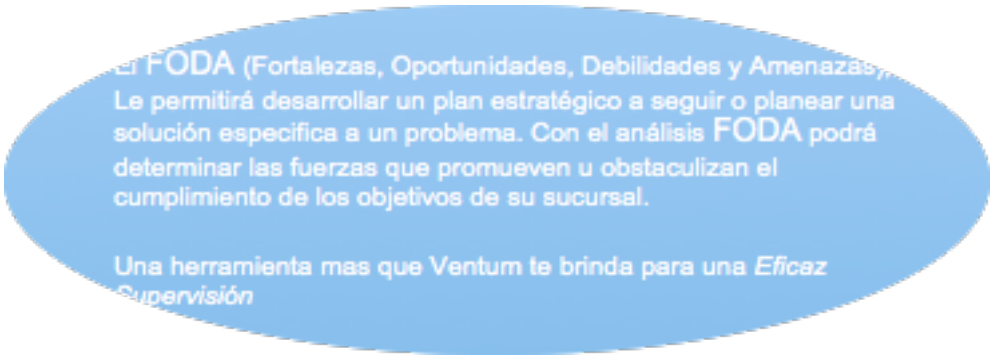
- Un lenguaje, redacción acorde a quien va dirigido y trato cordial.

  Hacer sentir a los usuarios importantes, que se piensa en ellos, se les toma en cuanta y se sientan parte esencial de la empresa.



- Información relevante de la herramienta o modulo que se promueve.

  Pensando en resaltar la importancia que tiene dentro de la empresa o alguna mejora que pudiera generar.



- Información esencial de la empresa.

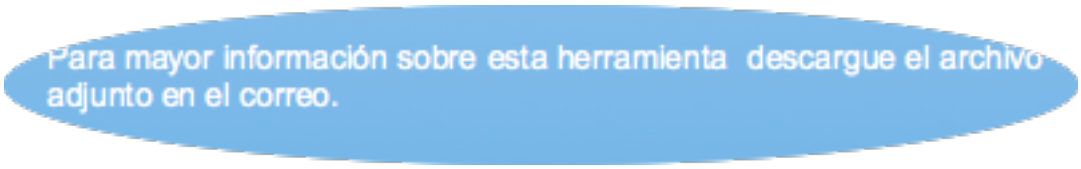
  Para mantener el contacto con el cliente, el cliente pueda fácilmente comunicarse con nosotros y sepa que cuenta con varias formas de comunicarse con la empresa.

- Un número de registro.

  Para mantener un registro de todos los envíos realizados y el contenido de estos, facilitando su documentación.

- Y una invitación a revisar el desarrollo del tema o herramienta que se está presentando.

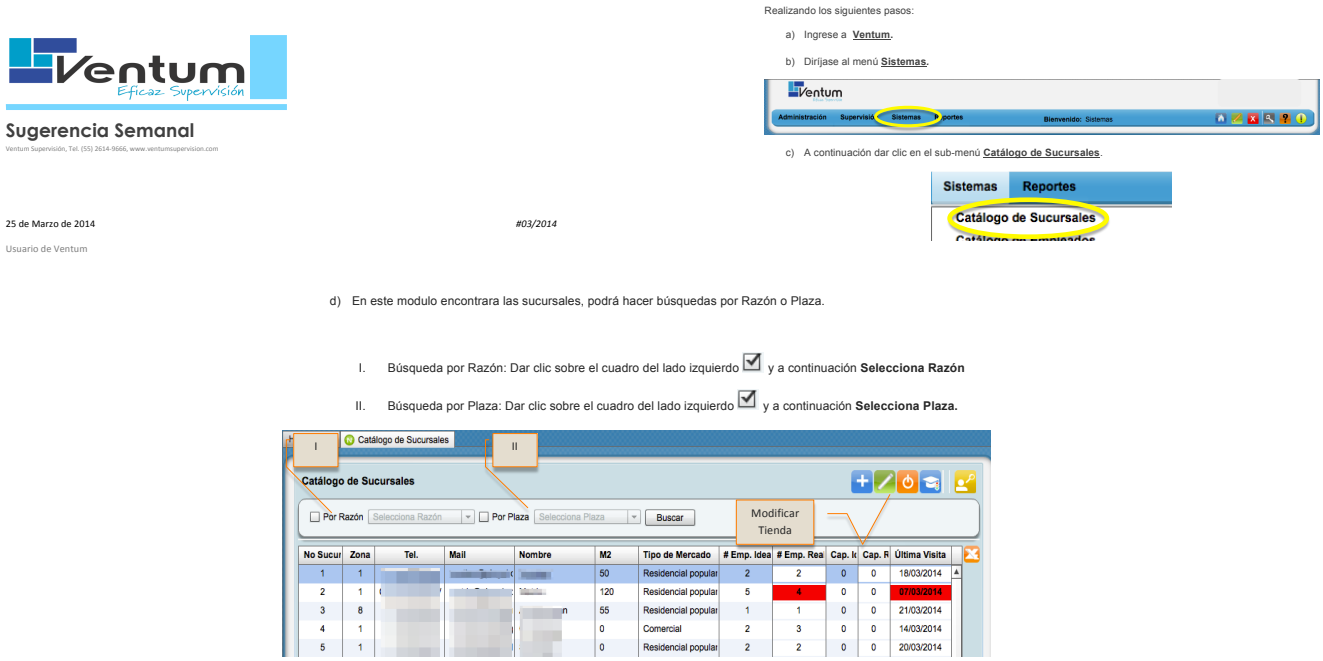
  Para poder informar a los usuarios más a detalle y presentar ejemplos, ventajas, la importancia y relevancia que tienen en la empresa cada uno de los temas o herramientas que se abarcan.



Contenido informativo y guía

En el cual se encuentra al igual que en el manual temático y boletín (ver figura 5).

- Un lenguaje y redacción acorde a quien va dirigido
- Número de registro
- Procesos para ingresar a ese modulo y descripción básica del funcionamiento



- Introducción acerca del tema o herramienta.

  Para resaltar de forma clara y resumida la importancia o ventaja de la herramienta o tema, llamar la atención de los usuarios para que se interesen en el contenido sugerido.

Usuario de Ventum

- ¿Qué es el FODA?

La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). FODA es una herramienta de análisis que esta aplicada a su sucursal, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Realizando los siguientes pasos:

- Ejemplo practico

Para facilitar la comprensión y enfatizar la importancia del tema desarrollado se realiza un ejemplo práctico con alguna situación o estado por el que esté pasando una sucursal o empresa.

FODA: Podrá realizar el análisis FODA correspondiente a su sucursal llenando los recuadros con la información necesaria.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la sucursal, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la sucursal.

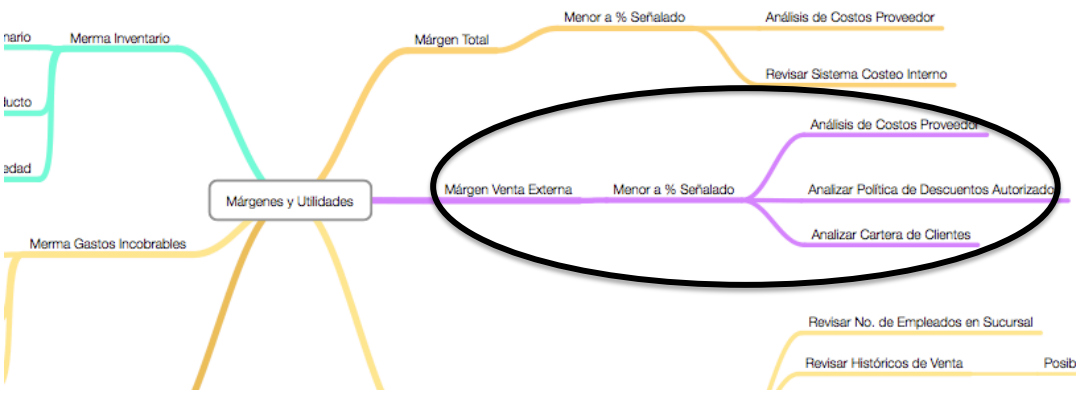
Ejemplo:

Fortalezas:	Personal capacitado y con experiencia. Excelente ubicación de la sucursal.
Oportunidades	Ventas por internet. Ventas a mayoreo.
Debilidades:	Falta de estacionamiento. Poco espacio para mostrar el producto.
Amenazas:	Nuevos competidores. Alta competencia.

<u>Ejemplo practico para la utilización de la Guia de Solución de Problemas.</u>

Mediante Ventum se determina que el margen de la venta externa en una sucursal esta por debajo del porcentaje de venta esperado, este se viene repitiendo desde unas semanas atrás. Se piensa analizar el problema para tomar medidas para solucionarlo.

Se puede entender que este problema pertenece a el área de **Márgenes y Utilidades;** Utilizando la *Guia de Solución de Problemas y* descargando la guia para la familia del problema.



- Recomendaciones, sugerencias y comentarios adicionales.

  Para producir un impacto positivo en los clientes de que continuamente se piensa en satisfacer sus necesidades y nos interesa el desarrollo de su empresa al igual que enfatizar las ventajas que el sistema y la empresa les brinda.

Usuario de Ventum

Ahora en términos de la administración de la sucursal en general, FODA nos permite pasar del análisis de los ambientes interno y externo de la empresa hacia la formulación y selección de estrategias a seguir en el mercado para cumplir los objetivos de la sucursal o resolver algún problema.

- ✓ **Ventum Recomienda:**

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica* teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica. Esto es aconsejable dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

**La frecuencia de estos análisis de actualización dependerá del tipo de objeto de estudio del cual se trate y en que contexto lo estamos analizando. Es recomendable periodos de uno a dos meses.*

4.4 Indicadores

Teniendo como objetivos una mejora continua, implementación de nuevos contenidos, innovación constante, un contacto frecuente con los clientes, mantener satisfechos a los clientes actuales se encontró en esta estrategia una forma de satisfacer o cumplir una gran parte de los objetivos.

Una forma de potenciar la utilización del sistema y hacerlo esencial en las actividades de las empresas que lo utilizan al igual que darle un valor agregado a este resulta ser igualmente alcanzado por esta estrategia actualmente implementada.

Un aspecto importante para la empresa es poder encontrar una forma directa de medir el desarrollo que están teniendo las empresas con las que se trabaja y la importancia o parte que el sistema tiene en este crecimiento y lograr esto de una forma en que se evite los intermediarios que podrían desviar o sesgar estas mediciones, se optó por tomar esta estrategia como medio de recolección de indicadores para la medición y posterior análisis, cuyos indicadores se emiten a continuación.

Indicadores

a) Medir el desempeño del servicio

Si un servicio satisface al cliente, esté se verá inclinado a continuar con los servicios que se le prestan; si el cliente ha quedado insatisfecho con un servicio se verá inclinado a no volver a comprar los servicios e inclusive a transmitir la mala atención percibida a otros clientes potenciales.

b) Capacitación para la utilización del software en módulos sub utilizados

Existen módulos que son menos utilizados que otros, esto es debido a factores como el desconocimiento del funcionamiento, falta de información o una desatención de parte de los encargados de las áreas a las que está dirigida, pero cada módulo beneficia y genera información esencial para el desarrollo de la empresa.

c) Oportunidades de mejoras para las sucursales dentro de las empresas

Todas las empresas buscan una mejora continua por eso es importante crear una ventana para facilitar la localización de estas oportunidades y no dejarlas pasar; la mejora de procesos es esencial para los negocios en un clima de competencia y la rivalidad del mercado. Ayudar a la identificación de los procesos en las empresas que pueden ser mejorados y otorgando un entendimiento de los procesos que realizan; esto ayudará a las empresas a crecer y expandirse.

d) Identificar áreas de oportunidad o problemas

Un aspecto importante para las empresas es encontrar las áreas de oportunidad con las que cuenta, donde puedan desarrollar estrategias para impulsar su desarrollo y ser más competitivas en el mercado; implementar estrategias para aprovechar las áreas de oportunidad o resolver los problemas presentes en la empresa es una prioridad.

Ejemplos de Indicadores que se descargan del sistema

Algunos de los indicadores con los que se trabajaron y son pertenecientes a las empresas y sus sucursales fueron:

- Reportes de las actividades de supervisión y seguimientos que se le dan a cada una de las tareas asignadas
- Número de sucursales, tipo de mercado al que están dirigidas las sucursales al igual que su ubicación, número de empleados y las capacitaciones que estos reciben
- Lista de comprobación de la normatividades que se debería tener en las sucursales
- Tablero de control operativo que está conformado por las ventas, clasificación dependiendo las ventas, crecimientos anuales y el esperado
- Resultados de ventas, presupuestos de ventas y la comparación entre estos
- Tendencias de ventas por sucursal y su comparación con el promedio general de la empresa
- Reporte de evaluación de sucursales en cuando al desempeño en la solución de tareas generadas por supervisores y gerentes; entre otros

4.5 Estado actual del proyecto

Realizar una revisión y análisis de los indicadores resulta una tarea complicada debido a los proyectos actuales de la empresa y la continua utilización de este proyecto implementada hasta el día de hoy con éxito.

En la actualidad se han realizado 17 entregas semanales y se continúa recolectando los datos que permitan una medición y análisis de los indicadores establecidos para esta estrategia implementada.

Se pretende identificar si está sirviendo y está teniendo un impacto o simplemente no genera una diferencia en las actividades de las sucursales y en las empresas en general.

Se lleva a cabo un registro histórico de las entregas que se realizan y generar algún tipo de ciclicidad para continuar con esta estrategia.

Está funcionando en el área de mercadotecnia con la relación ganar-ganar y un compromiso con las empresas.

4.6 Propuestas de mejora

El diseño del plan de mejora representa una de las principales aspiración y objetivos. Sin embargo, se fundamenta y cobra importancia en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los miembros del departamento.

La fase de planeación, diseño de objetivos y la fase de autoevaluación han sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta de mejora.

Objetivos del Plan de Mejora

Nuestros objetivos están orientados a satisfacer las necesidades específicas de cada una de las empresas con las que trabajamos y generar contenidos de información para cada una de las sucursales con las que cuentan nuestros clientes; la mejora continua de la calidad del servicio prestado e impulsar una cultura de calidad.

Este propósito general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Incorporar a los miembros del departamento como principales protagonistas en la mejora de la calidad del servicio.
2. Establecer criterios de calidad de la información y servicio homogéneos a partir de las propuestas de los miembros del departamento.
3. Responder a las exigencias actuales de nuestros clientes en cuanto a calidad e innovación.
4. Incentivar la mejora de la actividad de los usuarios del sistema.
5. Favorecer el desarrollo de las empresas de los clientes.

6. Contribuir a la motivación y satisfacción del personal que labora en las empresas con las que trabajamos, propiciar la participación de todos los miembros tomando en cuenta la participación en la toma de decisiones y en las actividades de mejora de cada empresa.

Justificación del plan de mejora

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización. Un plan de mejora debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos.

Aunque los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la calidad de servicio, su relevancia radica en que sirven para sustentar la implantación de acciones de mejora.

En nuestro caso particular, la fase de planeación y la fase de autoevaluación, señaladas anteriormente, representan un aspecto importante porque nos conducen al diseño de un plan de mejora continua de la calidad. Un plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad.

En la actualidad las empresas que brindan servicios deben mantener mecanismos permanentes para asegurar la calidad del servicio. Cada día es mayor la competencia del mercado y es indispensable que las empresas se desarrollen rápidamente para responder a los cambios, innovaciones y necesidades crecientes.

En este sentido, un plan de mejora se justifica para que la empresa, particularmente los encargados de la supervisión y mejora del sistema, sean responsables de impulsar y desarrollar políticas de calidad y mecanismos de mejora continua.

Plan de mejora

- ✓ Realizar envíos semanales dirigidos en específico a cada sucursal con las que cuentan las empresas

- ✓ Involucrarse más en los aspectos administrativos y en las operaciones en las empresas de los clientes

- ✓ Enriquecimiento en cuanto al contenido de información de los envíos semanales.

- ✓ Proponer estrategias de mejora a las empresas por medio de los análisis obtenidos mediante los indicadores que arroga el sistema

- ✓ Mantener un contacto más directo y continuo con los clientes para conocer sus necesidades y poder trabajar en satisfacer estas.

- ✓ Actualización continua del Manual de Usuario y Manual Temático; ya que existe una mejora continua del sistema.

- ✓ Facilitar y mejorar la forma en que los usuarios adquieren el conocimiento necesario para la utilización del sistema y su contenido.

- ✓ Continuar facilitando las tereas de supervisión de las sucursales de nuestros clientes y continuar enriqueciendo el sistema.

- ✓ Seguimiento continuo de las operaciones de las empresas con las que se labora.

Conclusiones

Los objetivos que se cumplieron y las consecuencias que se generaron a raíz de la implementación de las estrategias antes mencionadas en este trabajo y que fueron fácilmente observables se mencionan a continuación:

- Propicio una ejecución correcta de las labores encomendadas al personal que labora en las sucursales de las empresas y la uniformidad en el trabajo de los supervisores.
- Permitir el ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos en la ejecución de capacitaciones, evitando la repetición de instrucciones.
- Reducción considerable a la entrada de problemas generados por la utilización del sistema
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las actividades que le son encomendadas a las distintas áreas de las empresas.

Propiciar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con los que cuenta la empresa.

Identificar los procedimientos vitales, es decir, los procedimientos que agregan valor a la empresa para documentarlos y mejorarlos.

La investigación y los procedimientos que se realizaron con base a los conocimientos adquiridos durante la formación académica de un Ingeniero Industrial me permitieron analizar, evaluar las situaciones actuales de las empresas logrando así identificar las problemáticas existentes, y de acuerdo con estas diseñar las estrategias necesarias, las cuales permitirán generar mejoras y solucionar los problemas a los que la empresa se enfrentaba.

Las propuestas de mejoras que se presentaron, son el resultado de un continuo análisis y la aplicación de los conocimientos que adquirí a lo largo de mi desarrollo profesional, estas se presentaron al personal involucrado en la toma de decisiones de la empresa; se espera que estas propuestas sean aplicadas ya que ayudan al fortalecimiento de la empresa y deben de tomarse en cuenta ya que muchas de ellas tienen un fuerte valor o significado que puede representar una solución o respuesta a las necesidades de los clientes.

Referente a los resultados del trabajo es importante mencionar la forma en que estas se aplicaron ya que no nada más es planear, diseñar e implementar, sino que también el material o recursos a utilizar, la forma en que se trabajara, el ambiente laboral y la disposiciones son importantes y necesarias, al igual que enfrentarse a las dificultades que se presentan durante la realización de los trabajos en una empresa. Este trabajo realizado beneficia a ambas partes ya que la empresa obtiene los beneficios adquiridos al solucionar los problemas con los que se enfrenta generando una mejor posición en el mercado y seguridad con los clientes; y en la parte personal pleno desarrollo y enriquecimiento de los conocimientos adquiridos al igual que una generación

de experiencia profesional que me permitirá enfrentarme a los problemas que podrían presentarse durante mi vida profesional.

Cabe mencionar que en este trabajo se presentaron algunos de los proyectos en los que participe y la contribución que tuve; para que estos proyectos implementados pudieran desarrollarse de la mejor manera, fue indispensable la aplicación de la mayoría de conocimientos que se adquieren durante la carrera, solo por mencionar algunas de las materias que resultaron de vital importancia fueron: Computación para Ingenieros, Ingeniería Industrial y Productividad, Probabilidad y Estadística, Contabilidad Financiera y Costos, Estudio del Trabajo, Sistemas de Planeación, Planeación y Control de la Producción, Diseño de Sistemas Productivos, Sistemas de Calidad, Desarrollo de Habilidades Directivas, por último y no menos importante las materias del área de humanidades, que formaron parte importante.

Es importante resaltar que existió la necesidad de utilizar otros conocimientos obtenidos, los cuales no son mencionados, pero fueron parte importante y sin estos no sería posible obtener los resultados presentados.

Este trabajo fue una parte muy importante en mi formación como Ingeniero Industrial y sirve de base para seguir mi desarrollo profesional, ya que no solo se aplican conocimientos adquiridos durante la carrera, también se experimentan y conoces problemas y retos a los que se enfrenta cada día un Ingeniero: experiencias de trabajar en un equipo multidisciplinario, enfrentar conflictos laborales e incluso enfrentarse a tomar decisiones que pueden influir en gran medida el rumbo de la empresa donde se labora.

A lo largo del presente trabajo se logró demostrarse cómo los Ingenieros Industriales formados en esta institución egresan preparados y listos para enfrentar la vida laboral y demuestran como un Ingeniero con esta formación puede influir en gran medida en las operaciones de una empresa e indispensable para el desarrollo de la misma.

Se observó la versatilidad que tiene esta ingeniería ya que permite participar en diferentes áreas e integrarse fácil mente en diferentes actividades.

Para finalizar quisiera externar mi agradecimiento a esta institución la Universidad Nacional Autónoma de México y en especial a la Facultad de Ingeniería, a la que estoy muy orgulloso de pertenecer ya que me otorgo las herramientas necesarias para lograr mis objetivos y convertirme en una persona productiva que, contribuye en algo a la sociedad.

Bibliografía

Concamin. (2014). Síntesis Informativa. 2014, de concamin Sitio web: http://www.concamin.mx

ACKOF, Russell . (2000). Un concepto de planeación de empresa. México, D.F.: Limusa.

Ponjuán,G.. (2004). Gestión de la Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. México, D.F.: Ediciones Nuevo Paradigma.

Zacarías Torres, Helí Torres. (2013). Administración de proyectos. México: PATRIA.

John S. Oakland, Leslie J Porter. (2009). Administración por calidad total. México: PATRIA.

James A., R. Edward, Daniel R. (2009). Administración. Mexico: PEARSON.

Total Quality Management, de J.S. Oakland, 2ª. Edición, Butterworth-Heinemann, 1993

Graham, Kellog: Preparación del manual de oficina. nº 36 España, ES: Editorial Reverté.

WOODMAN, L. Information Management in Large Organizations. En: Cronin, B. Information Management: from strategies to action. London: ASLIB, 1985.

Judy E. Scott. (21 Dec 2006). Post-Implementation Usability of Erp Training Manuals: The User's Perspective. University of Colorado at Denver. 2014.

Viviana Fernández Marcial. (2004). Gestión del conocimiento versus gestión de la información. 2014, De Universidad San Pablo–CEU (Madrid), España. Base de datos.

AJA QUIROGA, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. 1, 10, 1. 2014, De Acimed [en línea]. Base de datos.