



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



TÍTULO DE INFORME:

**EVALUAR Y MEJORAR LOS PROCESOS DE POSVENTA CON BASE EN
ESTANDARES DE LA MARCA SERNISSAN EN LOS TALLERES AUTORIZADOS SA
- SANTA MARTA**

PRESENTADO POR:

YINEIMA ROSA RODELO ARRIETA

CÓDIGO:

2018116139

PRESENTADO A:

MARIA ISABEL FERNANDEZ PINTO

TUTOR DE PRÁCTICAS

DARWIN GARCIA NAVARRO

JEFE INMEDIATO EMPRESA

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE INGENIERÍA

INGENIERÍA INDUSTRIAL

FECHA DE ENTREGA: 05/1/2023

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

AGRADECIMIENTOS.

A Dios:

Desde la vida, la salud y la ganas para levantarme día a día a desempeñar cada función se las debo a un Dios vivo, creo fielmente es su espíritu por eso inicialmente reconozco que todo se lo debo principalmente a él.

A Mi Familia:

Siempre han sido mi mayor fuente de motivación, las primeras personas en creer en mí y apoyarme en cada paso de este gran reto profesional. Siempre me dieron las mejores palabras de aliento y los mejores consejos de responsabilidad, perseverancia y disciplina. Hoy cuando concluyo mi etapa práctica como una meta alcanzada, les dedico este logro y le reafirmo que nada hubiera sido posible sin ustedes.

A Mis Jefes:

Julián Solano y Darwin Manjares (Jefes de servicio), Dicher Rodriguez (Jefe de Taller), Sin ustedes y sus virtudes como ejemplo de liderazgo, su paciencia y constancia en la enseñanza de mis funciones y su confianza en mí al permitirme unir a su equipo en mi etapa de aprendizaje no hubiera sido posible cumplir esta meta, sus consejos fueron siempre útiles para mí y sus buenos aportes profesionales quedarán siempre en mi memoria. Muchas gracias por su voto de confianza y sus palabras de motivación cuando las necesitaba.

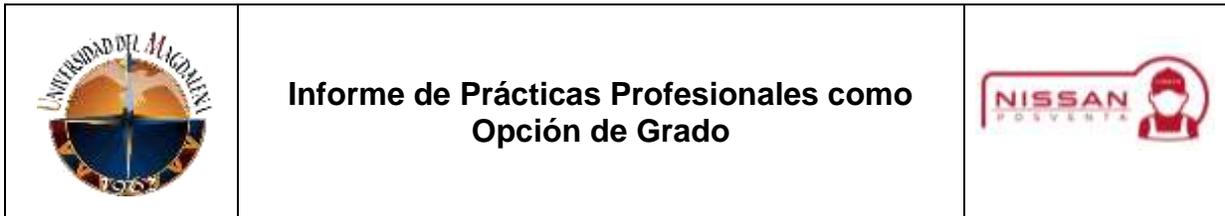
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

A Mis Compañeros:

Mis colegas de viaje, hoy culmina esta aventura llamada práctica universitaria y no puedo pasar por alto cada una de las enseñanzas que me llevo del equipo, gracias por recibirme, integrarme y compartir conmigo sus conocimientos día a día. Fueron parte fundamental en el desarrollo de este proyecto.

A Mi Tutora:

Ingeniera María Isabel Fernández, por su orientación asertiva, sus conocimientos precisos y su guía fundamental para lograr con éxito esta meta. Lo llevaré conmigo en mí transitar profesional. Gracias por su paciencia, su espera, su tiempo, comprensión y respaldo, Dios la siga utilizando como un instrumento para muchos estudiantes más.



Contenido

1.	PRESENTACIÓN	6
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	7
2.1.	Objetivo General:	7
2.2.	Objetivos Específicos:	7
2.3.	Funciones Del Practicante En La Organización:	8
3.	JUSTIFICACIÓN:	9
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	10
4.1.	Información Básica	10
4.2.	Ubicación	10
4.3.	Reseña Histórica	12
4.4.	Número de empleados.....	13
4.5.	Planeación estratégica.....	13
4.6.	Organigrama	14
4.7.	Mapa de procesos.....	15
4.8.	Productos y/o Servicios.....	15
5.	SITUACIÓN ACTUAL	16
5.1.	Los 5 ¿Porqués?	17
5.2.	Diagrama de Causa y efecto	18
5.3.	Diagrama de Ishikawa.....	19
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS.....	20
6.1.	Sistema de Gestión de la Calidad.....	20
6.2.	Análisis de Procesos	21
6.3.	Teoría de las organizaciones	25
6.4.	Gestión de proyectos.....	26
6.5.	Glosario.....	27
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	29
7.1.	Actividades enfocadas al desarrollo del proyecto.....	29
7.2.	Actividades generales propias del día a día del cargo	58
8.	CRONOGRAMA:.....	62
9.	PRESUPUESTO	63

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

10.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURA	64
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	66
12.	ANEXOS.....	68

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

1. PRESENTACIÓN

En el presente documento se dará a conocer el proyecto que tiene como nombre “EVALUAR Y MEJORAR LOS PROCESOS EN POSVENTA CON BASE EN ESTANDARES DE LA MARCA SERNISSAN EN LOS TALLERES AUTORIZADOS SA - SANTA MARTA”, empresa la cual es especializada y licenciada por Nissan Motor Co que ofrece servicios de mantenimientos y reparaciones de vehículos y maquinarias que comercializa la compañía Distribuidora Nissan SA.

Actualmente se puede decir que la sede de Santa Marta ha venido presentando en poco tiempo un incremento muy significativo en su demanda de servicios, a lo que han respondido efectivamente con equipos y mano de obra pero que a su vez se ha evidenciado falta de coordinación y articulación de los subprocesos para seguir manteniendo una estructura organizacional alineada con el cumplimiento de los estándares de calidad que sugiere la marca para el logro eficiente y efectivo de la operación durante el día a día, así como para la satisfacción de los clientes y el crecimiento de la oferta.

Ante dicha problemática se planteó auditar el proceso con el fin de establecer las falencias y plantear un plan de mejora continua con metas realizables que vayan acordes a los estándares de la marca y logren impactar positivamente en indicadores; así mismo, que permitan la fluidez en la operación reconociendo la realidad, aspectos importantes y recursos reales con los que contamos para el cumplimiento del objetivo central el cual es llevar a la operación a ser óptima, brindar una experiencia de calidad a todos los actores del proceso (clientes y trabajadores) buscando constantemente la optimización de los procesos.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Evaluar y mejorar el proceso de Posventa con base en estándares de la marca SERNISSAN proponiendo un programa de mejoras continuas en los Talleres Autorizados SA sede Santa Marta.

2.2. Objetivos Específicos:

- 2.2.1.** Realizar un diagnóstico inicial mediante auditoría interna basada en los estándares de la marca SERNISSAN con el fin de identificar falencias en el sistema.
- 2.2.2.** Identificar oportunidades de mejora en el diagnóstico inicial que permitan cumplir con los estándares de la marca SERNISSAN.
- 2.2.3.** Estructurar un programa de mejoras que genere valor a las gestiones del proceso y permita alinear el plan negocio con los estándares de la marca SERNISSAN para brindar una mayor satisfacción al cliente.
- 2.2.4.** Socializar el programa de mejora con los actores involucrados para garantizar el correcto desarrollo de las actividades planteadas.
- 2.2.5.** Cumplir con los indicadores ISC, OT FACTURADAS, PENETRACIÓN NISSAN NEXT, PERMANENCIA Y OCACUPACIÓN, FACTURACIÓN MANO DE OBRA VS TICKET como muestra de la efectividad del programa.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2.3. Funciones Del Practicante En La Organización:

El practicante desarrolla sus prácticas como Controlista, quien forma parte de la estructura administrativa en el área de postventa. La práctica se lleva a cabo de manera presencial en los horarios de 7:30 am - 6:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am - 1:00 pm desempeñando las siguientes funciones:

- 2.3.1.** Diseña e implementa estándares de procesos.
- 2.3.2.** Implementa y hace seguimiento de estándares de la marca.
- 2.3.3.** Alimenta software de garantías.
- 2.3.4.** Realiza el control y asignaciones de operaciones del taller.
- 2.3.5.** Ingresar vales de mano de obra y cotización en el sistema de gestión.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

3. JUSTIFICACIÓN:

Este proyecto se realiza con base en la identificación previa de una problemática en los Talleres Autorizados SA - Santa Marta como es la falta de coordinación y articulación de los subprocesos que generan atrasos, trastornos, errores en la producción y por consiguiente inconformidades en los clientes que finalmente se traduce en pérdidas económicas. Lo anterior, producto de una operación que desde 2020 ha venido teniendo un incremento significativo de un 80%, la cual fue una cifra que ha superado las expectativas y por ende la capacidad instalada y mano de obra de la sede, por lo que claramente se ha vinculado personal y equipos para dar respuesta efectiva a la demanda; no obstante; es pertinente que así mismo se alinee todos los nuevos actores del proceso con el cumplimiento de los estándares de calidad que sugiere la marca para la lograr un proceso verdaderamente óptimo.

El desarrollo de este proyecto busca aportar bases sólidas fundamentadas en teorías de mejoras continuas como ciclo PHVA, teorías de gestión de la producción como SMED, LAS 5S, JUST IN TIME, ARBOL DE CAUSAS Y EFECTOS, DIAGRAMA DE ISHIKAWA, LOS 5 WH, que ayudan a optimizar tiempos de respuestas, evaluar procesos y mejorar calidad de los procesos continuamente que permitan garantizar al cliente una mejor experiencia y por ende una mayor oportunidad de fidelización traducida en mayor facturación.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

4.1. Información Básica

Talleres Autorizados SA, es una empresa que pertenece a la unidad de propósito del grupo empresarial Vardí, quien a su vez está conformada por empresas como Distribuidora Nissan SA, Inversiones Hacienda Cerezos SA, Agencia Profesional De Seguros Milenio LTDA, Com Automotriz SA, Autovardí SAS, seis empresas en las cuales sus mayores atributos son la Velocidad, Atención, Respaldo, Dedicación e Innovación. En este gran grupo, Talleres Vardí SA es la empresa especializada y licenciada por Nissan Motor Co correspondiente a la línea de negocio de postventa que ofrece servicios de mantenimientos y reparaciones de vehículos y maquinarias que comercializa la compañía.

4.2. Ubicación

4.2.1. Súper Localización

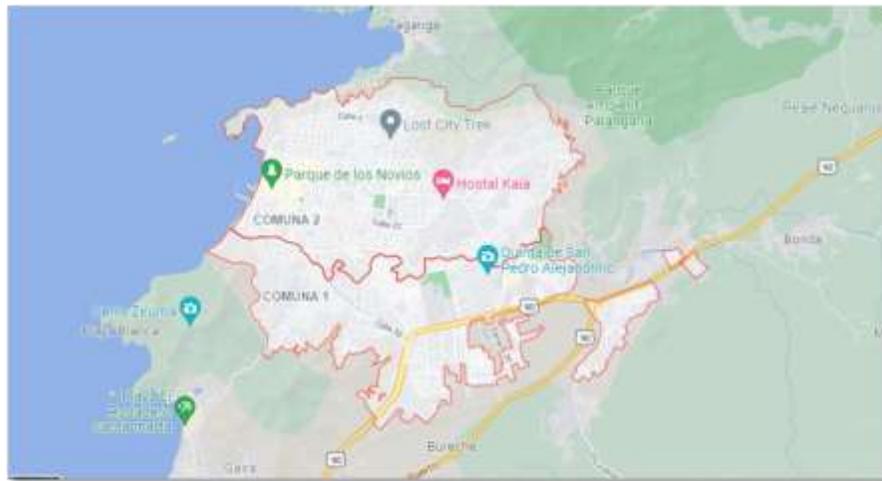
Ilustración 1 Súper ubicación de Talleres Autorizados SA



Fuente: Extraído de la Web – fuente no identificada.

4.2.2. Macro localización: Departamento del Magdalena

Ilustración 2 Macro ubicación de Talleres Autorizados SA



Fuente: Extraído de la Web – fuente no identificada

4.2.3. Micro localización: Avenida Ferrocarril #29 – 126

Ilustración 3 Micro ubicación de Talleres Autorizados SA



Fuente: Extraído de la Web – creación propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4.3. Reseña Histórica

Ilustración 4. Llegada de Nissan a Colombia



Fuente: Inducción corporativa Nissan.

En 1984 surge Talleres autorizados SA departamento creado para brindar servicio de posventa a los clientes que adquieren vehículos Nissan, dicha empresa sería la única especializada y licenciada por Nissan Motor Co para el mantenimiento y reparación de los vehículos de la marca en Colombia. El crecimiento ha sido permanente y actualmente la red posventa cuenta con 54 centros de servicio a nivel nacional y 61 mostradores de repuestos, con presencia en 25 ciudades, entre ellas Santa Marta la cual fue inaugurada en el 2007 en carrera 12 #28a-42 con 8 empleados que prestaban servicio de mecánica fue fundado Talleres Autorizados SA, años posteriormente se inauguró la prestación de servicios de pintura y latonería (servicio de colisión)

A día de hoy cuenta con un equipo altamente calificado de más 30 empleados, entrenados por Fábrica en cada uno de los modelos que comercializa la organización.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Ilustración 5. Inicio de talleres autorizados Nissan.



Fuente: Inducción corporativa Nissan.

4.4. Número de empleados

Talleres Autorizados SA Santa Marta cuenta con 30 empleados que prestan sus servicios en el área de mecánica, colisión y repuestos, así como se muestra en el organigrama (punto 4.6).

4.5. Planeación estratégica

4.5.1. Misión

En el grupo Vardí nos apasiona generar soluciones innovadoras de movilidad y productividad que brindan la mejor experiencia del cliente. de la compañía se siente y se vive como propio.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

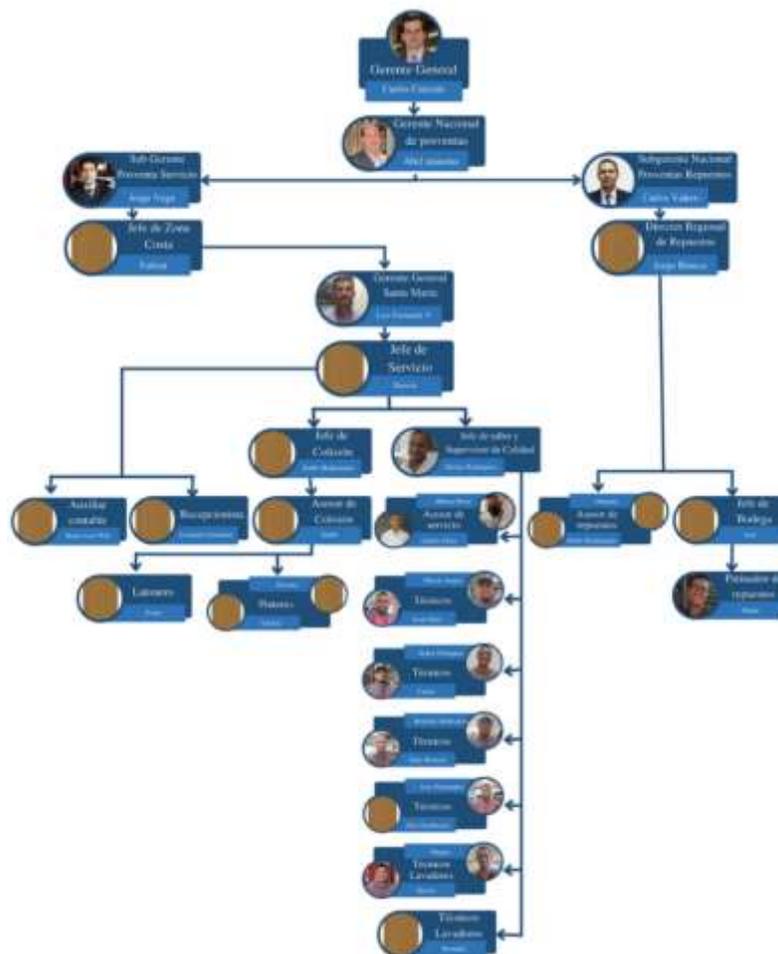


4.5.2. Visión

El grupo Vardí mueve a Colombia, haciendo la vida más fácil y amable con las mejores soluciones; reconocido por la confianza de los clientes, la felicidad de los coequiperos y la prosperidad que crea para el país.

4.6. Organigrama

Ilustración 6. Organigrama



Fuente: Creación propia.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4.7. Mapa de procesos

Anexo 1. Mapa de procesos mecánica

Anexo 2. Mapa de procesos Colisión

4.8. Productos y/o Servicios

- ✚ Mantenimientos periódicos

- ✚ Reparaciones

- ✚ Instalación de accesorios

- ✚ Repuesto de todos los vehículos que comercializa la compañía

- ✚ Accesorios

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

5. SITUACIÓN ACTUAL

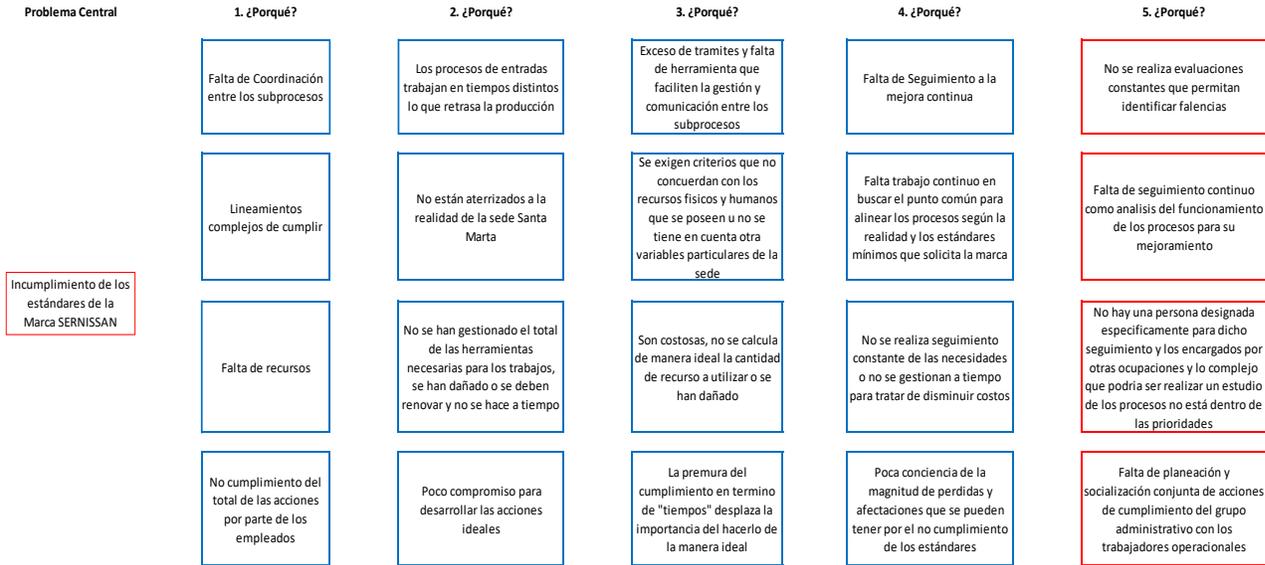
Talleres Autorizados SA por ser una empresa perteneciente a un grupo empresarial tan grande y exitoso como es Vardí, cuenta con muchas guías y estándares de Calidad que son estipulados y evaluados por fábrica, en este caso Nissan Motor Co – Distribuidora Nissan que busca regular y garantizar un servicio rápido y de calidad alineado al deber ser que emite la fábrica para el proceso de diagnóstico y reparación de los vehículos; no obstante, la premura del volumen de vehículos a los que se les presta el servicio, del cumplimiento de tiempos y del presupuesto, en cierto sentido han desplazado el deber ser de los procesos del negocio lo que ha conllevado finalmente a errores o insatisfacciones por parte de los involucrados (clientes y trabajadores).

Actualmente la empresa reconoce las pérdidas en términos de clientes y dinero dado a la problemática y tiene la disposición de hacer los correctivos y preventivos pertinentes para alinear el proceso y establecer rutas de mejoras continuas que permitan seguir creciendo la demanda sin perder la calidad y fluidez de producción del taller, por lo que se requiere evaluar y analizar cada subproceso, gestionar herramientas y rutas que se vuelvan hábitos dentro del día a día.

Esta situación puede ser evaluada y analizada por diferentes técnicas:

5.1. Los 5 ¿Porqués?

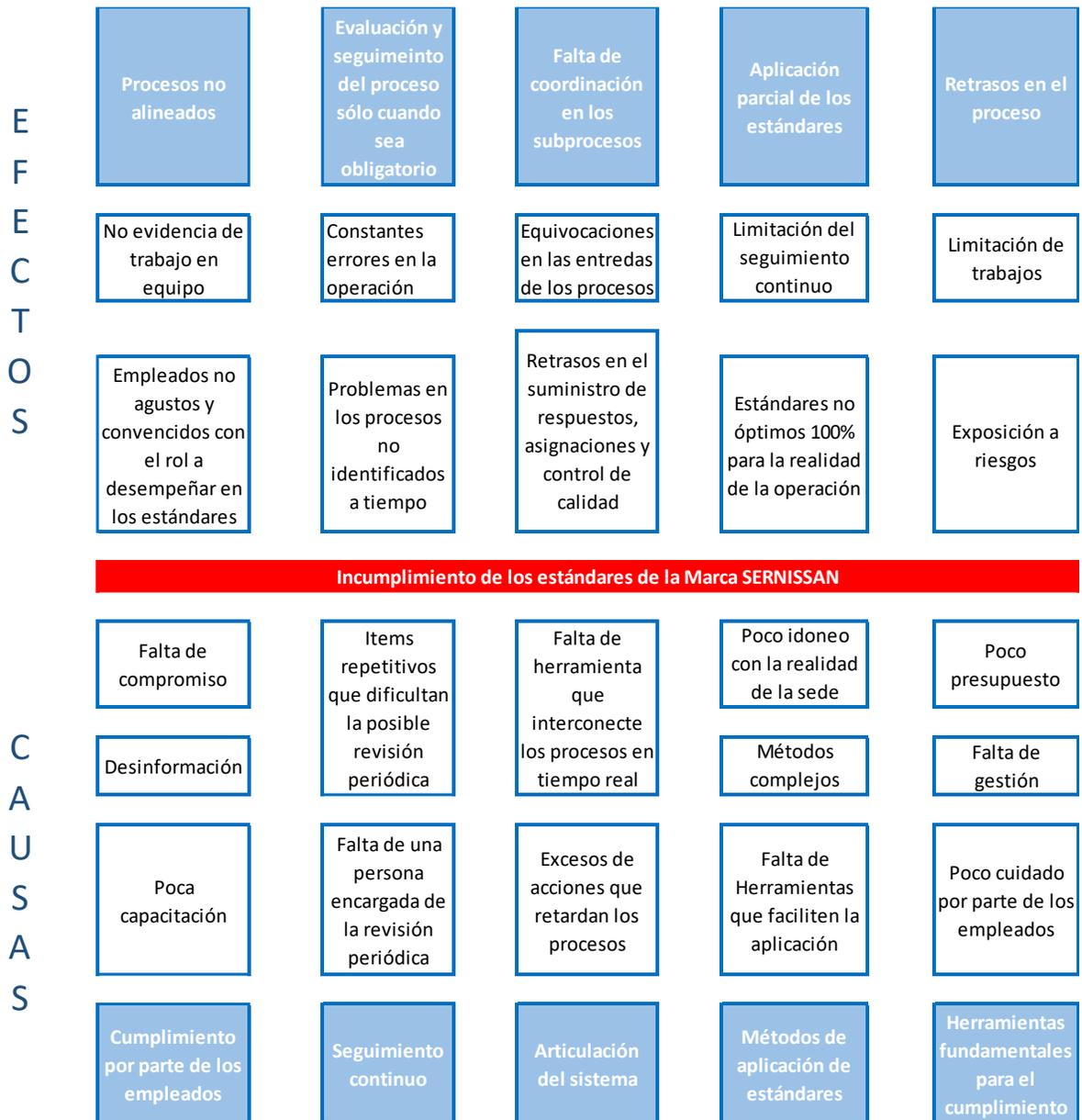
Ilustración 7. Mapa de los 5 porqués problemática de Talleres Autorizados SA



Fuente: Creación propia.

5.2. Diagrama de Causa y efecto

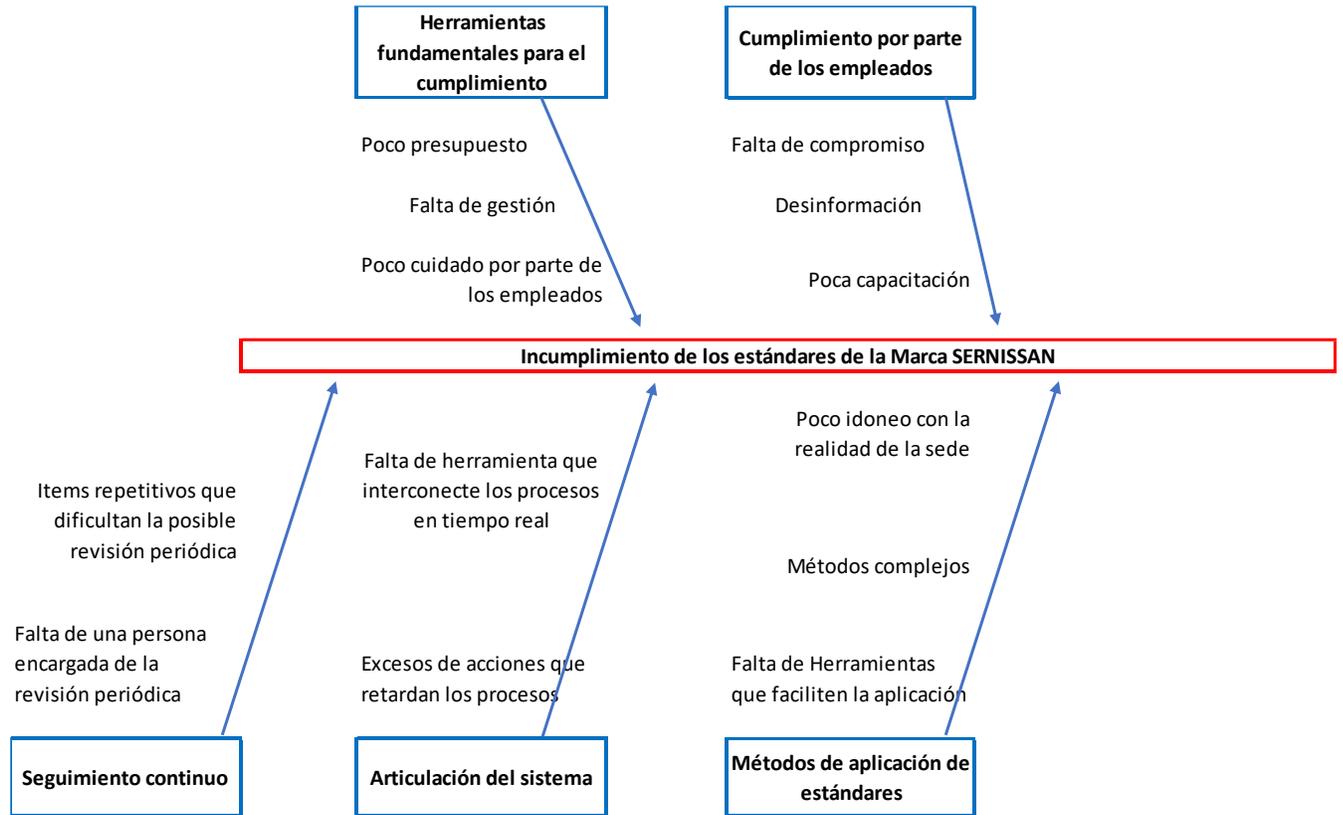
Ilustración 8. Diagrama de causa y efecto problemática de Talleres Autorizados SA



Fuente: Creación propia.

5.3. Diagrama de Ishikawa

Ilustración 9. Diagrama de Ishikawa problemática de Talleres Autorizados SA

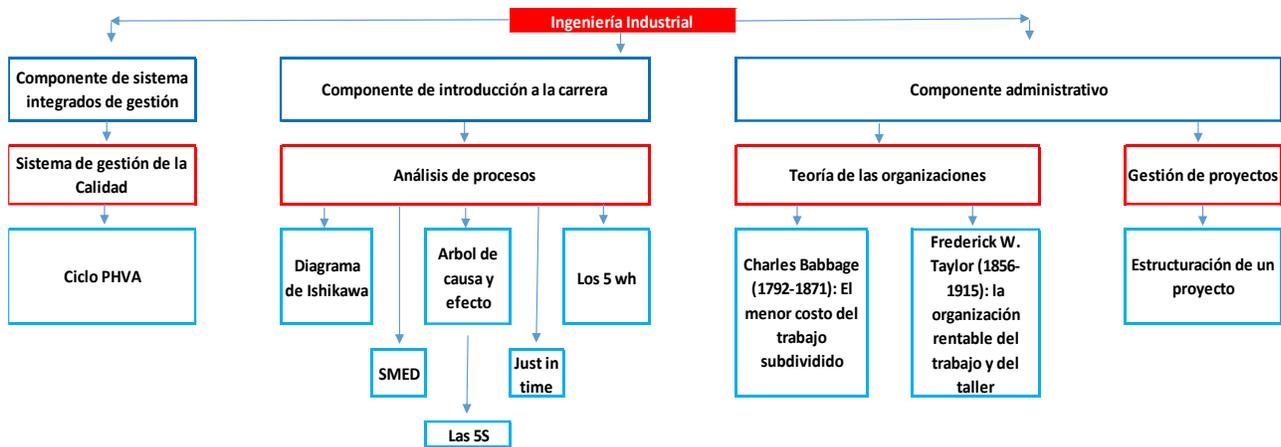


Fuente: Creación propia.

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

El presente proyecto fue fundamentado en los aprendizajes de las teorías, conceptos y herramientas aprendidas durante mi ciclo académico en los siguientes competencias y asignaturas:

Ilustración 10. Mapa conceptual de bases teóricas aplicadas para el desarrollo del proyecto en Talleres Autorizados SA



Fuente: Creación propia

De lo anterior, específicamente consideré lo siguiente:

6.1. Sistema de Gestión de la Calidad

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. *(Gestión de Calidad - Concepto, principios y normas ISO, s. f., 2013)*

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.1.1. Ciclo PHVA: El ciclo PHVA de mejora continua es una estrategia y herramienta de gestión que permite tener en constante evaluación a los sistemas, según la norma ISO 9001 versión 2015 se pueden definir sus etapas de la siguiente forma:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Hacer: implementar lo planificado.

Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar decisiones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

6.2. Análisis de Procesos

El análisis de procesos agrupa diferentes metodologías que describe los pasos que integran un proceso, así mismo; evalúa si el actuar está alineado a los objetivos estratégicos para comprender los resultados. Para este proyecto algunas herramientas y conceptos implementados son los siguientes:

6.2.1. Diagrama de Ishikawa: El diagrama causa efecto, conocido también como espina de pescado, diagrama de pescado, gráfico de causa y efecto o diagrama de Ishikawa, es quizá una de las herramientas de calidad más utilizadas junto a Pareto. Consiste en la representación de las causas en torno a un problema o situación específica. Es

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

específicamente útil en un ambiente de grupo o en situaciones en las que se tienen pocos datos cuantitativos disponibles (*Betancourt, 2022*).

6.2.2. Árbol de causa y efecto: Es una herramienta visual que se utiliza para organizar de forma lógica las posibles causas de un problema o efecto específico, mostrándolas gráficamente de forma cada vez más detallada, sugiriendo relaciones causales entre las distintas hipótesis (*Experience, 2022*).

6.2.3. Los 5 porqués: consiste en examinar cualquier problema y realizar la pregunta: “¿Por qué?” La respuesta al primer “porqué” va a generar otro “porqué”, la respuesta al segundo “porqué” te pedirá otro y así sucesivamente, de ahí el nombre de la estrategia 5 porqués (*Lean, 2021*).

6.2.4. SMED: La hipótesis en que se fundamenta el SMED supone que una reducción de los tiempos de preparación nos permite trabajar con lotes más reducidos, es decir, tiempos de fabricación más cortos, lo cual redundará en una mejora sustancial de tiempos de entrega y de niveles de producto en tránsito (*López, 2021*).

Según la investigación de López la aplicación del método SMED consiste en el desarrollo de cuatro fases:

6.2.4.1. Separar las operaciones internas de las externas: El primer paso consiste en diferenciar los tipos de operaciones, ver el tiempo real de cambio, así como también las mejoras de tiempo una vez se diferencie cuales operaciones se deben tener ya lista para cuando llegue su momento en la cadena de producción y cuales pueden hacerse en marcha y aprovechar el tiempo de preparación.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.2.4.2. *Convertir operaciones internas en externas:* Es claro que esta actividad debe efectuarse siempre y cuando sea posible. Sin embargo, la conversión de actividades internas en externas no se limita de ninguna manera a efectuar actividades de preparación sobre la máquina cuando esta se encuentra operando, puesto que existen un sin número de actividades que constituyen una conversión de actividades internas en externas sin compromisos de seguridad.

6.2.4.3. *Organizar las operaciones externas:* Esta fase se basa en la disposición de todas las herramientas y materiales (matrices, elementos de fijación, etc.) que soportan las operaciones externas. Estos elementos deben estar dispuestos al lado de la máquina tras haberse realizado toda reparación de los componentes que deben entrar.

6.2.4.4. *Reducir el tiempo de las operaciones internas:* Esta fase consiste básicamente en reducir al mínimo los procesos de ajuste.

6.2.5. Just in time: El método Just in Time es un sistema que busca eliminar todas las tareas que impliquen un desperdicio en el proceso de producción. Es decir, desde las compras hasta la distribución. Por lo tanto, uno de los objetivos principales consiste en producir justo lo necesario en el momento necesario. Además de ofrecer un producto o servicio de calidad para el cliente y garantizar su satisfacción con el menor consumo de recursos posible (*Método Just in Time: qué es y para qué sirve, 2021*).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

“solo se debe tener lo que se necesita, cuando se necesita”. Simplificar proceso, monitorear, realizar proceso de autoevaluación cíclico que permita la identificación, tanto de los elementos que no aportan valor como de los factores de mejora continua.

6.2.6. Las 5S: La metodología 5S está fundamentada en cinco principios pensados para facilitar las dinámicas de trabajo, mejorando aspectos como el uso de los espacios de trabajo, la organización, la higiene, las normas y las dinámicas de convivencia dentro de las compañías (*Andrés, 2021*).

Según las investigaciones se basa en el significado de cada una de las cinco S: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke:

6.2.6.1. Seiri: Clasificación. uso eficiente de los recursos y materiales por lo que se es necesario que las empresas hagan una evaluación profunda para saber qué es necesario y qué no.

6.2.6.2. Seiton: Orden adecuado. Se trata de generar o propiciar la armonía dentro de los espacios de trabajo a través de orden en las salas, escritorios, áreas comunes, entre otras zonas de trabajo.

6.2.6.3. Seiso: Limpieza como un valor que depende de todos los involucrados con la organización. Por tanto, cada persona es responsable del cuidado e higiene de los espacios de trabajo en los que se encuentra.

6.2.6.4. Seiketsu: Estandarizar los valores descritos anteriormente. Se trata de normalizar esas conductas hasta convertirlas en hábitos que se vuelvan parte de la filosofía de trabajo de los empleados.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.2.6.5. Shitsuke: Mejora continua. no solo se trata de exigir conductas a los empleados sino también en invertir en capacitaciones, mejoras, equipos y herramientas que faciliten la tarea y vayan de la mano con su esfuerzo por construir una cultura de trabajo distinta a la que, posiblemente, venían manejando.

6.3. Teoría de las organizaciones

La teoría de las organizaciones son diferentes conceptos, teorías, principios, paradigmas e hipótesis que explican desde diferentes perspectivas las relaciones que se crean en las empresas y los factores que hacen que fluya o se estanque el sistema.

6.3.1. Charles Babbage (1792-1871): El menor costo del trabajo subdividido: su argumento se enfoca principalmente en la necesidad de comprar la exacta cantidad y calidad de trabajo necesario para cada tarea precisa que permita una mayor subdivisión del trabajo en pro de ganancia de tiempo, habilidades incrementadas o innovación y ahorro de costos de mano de obra (entre más simple menos costosa) (*OMAR AKTOUF, 1998*)

6.3.2. Frederick W. Taylor (1856-1915): la organización rentable del trabajo y del taller: Según la investigación de Omar Aktouf, 1998 Taylor comparte 4 principios importantes para el dinamismo del trabajo y el punto de encuentro entre los intereses del obrero y el patrón:

6.3.2.1. El primero se explica ampliamente respecto a por qué es inadmisibles que la dirección continúe ignorando lo que realmente hacen los empleados en el ejercicio de su tarea; y, sobre todo, se indigna de que ignore totalmente cómo lo hacen. Por

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

eso, Taylor invita a un estudio científico de mínimo gesto realizado por el obrero, en su mínima tarea.

6.3.2.2. El segundo se trata del principio de selección científica de los empleados, el sólido y famoso "el hombre correcto en el lugar correcto". Tras haber determinado y definido lo que hay que hacer y cómo hacerlo, la dirección tiene aún que escoger qué tipo de trabajo confiar a qué tipo de empleado, estudiando sistemáticamente el carácter, la personalidad y la actividad de cada obrero.

6.3.2.3. El tercer principio conduce también a que la dirección se asegure de que los obreros efectivamente respetan y realizan el trabajo ya establecido para asegurar la calidad y el dinamismo del proceso.

6.3.2.4. El ultimo hace referencia a la responsabilidad del trabajo se dividen de manera casi igual entre los miembros de la dirección y los obreros y que ambos establezcan una cooperación y comunicación efectiva.

6.4. Gestión de proyectos

La gestión de proyectos es el conjunto de metodologías para planificar y dirigir las tareas y recursos de un proyecto (*Portal, 2022*).

6.4.1. Estructuración de un proyecto: Requiere de diferentes fases como lo son:

6.4.1.1. Análisis de viabilidad del proyecto

6.4.1.2. Planeación detallada del trabajo a realizar

6.4.1.3. Ejecución del proyecto

6.4.1.4. Seguimiento y control del trabajo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.4.1.5. Cierre de proyecto

6.5. Glosario

Estos términos fueron suministrados con el fin de facilitar al lector la comprensión del lenguaje técnico utilizado en el proyecto en desarrollo:

- 6.5.1. AppSheet: Plataforma sencilla que se utiliza para crear herramientas como aplicaciones móviles y de navegador a partir de una hoja de cálculo.
- 6.5.2. Nissan Posventa: Unidad de negocio del grupo Vardí que se dedica a ofrecer manteniendo preventivos y servicios de taller para los vehículos Nissan
- 6.5.3. Operación: Actividad relacionada con el área operativa que genera el servicio de posventa, en este caso las actividades del taller.
- 6.5.4. SERNISSAN: Auditoria interna de calidad que emite la fábrica Nissan Motor Co con el fin de valorar diferentes ítems de calidad importantes para la prestación del servicio
- 6.5.5. PGI (Puntos de Gestión e innovación): ítems en los se agrupan diferentes condiciones importantes para cumplir en la auditoria.
- 6.5.6. Flota: Grupo de vehículos pertenecientes a una persona natural o jurídica.
- 6.5.7. Asesores de servicio: Personas encargadas de asesorar a los clientes interesados en adquirir un servicio del taller, así mismo, son un canal de comunicación entre los clientes y los técnicos mecánicos
- 6.5.8. Liquidación: Acción de entrega y pago de factura con los valores del servicio adquirido.
- 6.5.9. Orden de servicio: Constancia del ingreso del vehículo al taller, esta se registra en el sistema y cuenta como evidencia de la razón de ingreso, así mismo, se utiliza para el

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

cálculo de permanencia del vehículo en el taller (Todos los vehículos dentro del taller deben contar con una orden abierta).

6.5.10. ISC (Índice de satisfacción del cliente): Mide la satisfacción del cliente por medio de una encuesta que se le realizan posteriormente a la realización del servicio.

6.5.11. OT facturadas: Indicador que mide el número de Ordenes de servicio que se facturan mensualmente, calcula el número de ingresos y ocupación del taller en el mes.

6.5.12. Penetración Nissan Next: Indicador que mide las visualizaciones que el cliente tienen hacia los trabajos realizados en el taller, demuestra las ventas adicionales cotizadas y aprobadas por el cliente.

6.5.13. Permanencia y Ocupación: Indicador que permite evaluar la productividad del taller, relacionando la ocupación Vs la capacidad nominal.

6.5.14. Facturación Mano de Obra Vs Ticket: Indicador que permite medir los ingresos del taller, así mismo permite mirar el costo promedio por ingreso del taller.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Las Actividades realizadas durante el periodo de la práctica se pueden dividir en actividades propiamente enfocadas al desarrollo del proyecto y actividades generales del día a día del cargo.

7.1. ACTIVIDADES ENFOCADAS AL DESARROLLO DEL PROYECTO

Este proyecto está basado en los ideales de la marca que propone la compañía desde fábrica con el fin de ser una operación eficiente y eficaz sin dejar de lado todos los estándares de calidad que la han posesionado, razón por la que se basa en los ítems de cumplimiento que evalúa SERNISSAN, auditoria que se decide aterrizar a la realidad del Taller Autorizado SA- Santa Marta, sin perder su esencia con el fin de lograr el punto óptimo de la operación.

Los pasos claves para la realización para el cumplimiento de dicho proyecto fueron los siguientes:

7.1.1. DIAGNÓSTICO INICIAL

Con este primer paso se busca tener una percepción para analizar la situación actual de la empresa con relación a cada uno de los subprocesos e ítems que abarcan los lineamientos de la marca SERNISSAN con el fin de emitir una evaluación sólida del estado actual. Esto como punto de partida para la planeación de futuras mejoras.

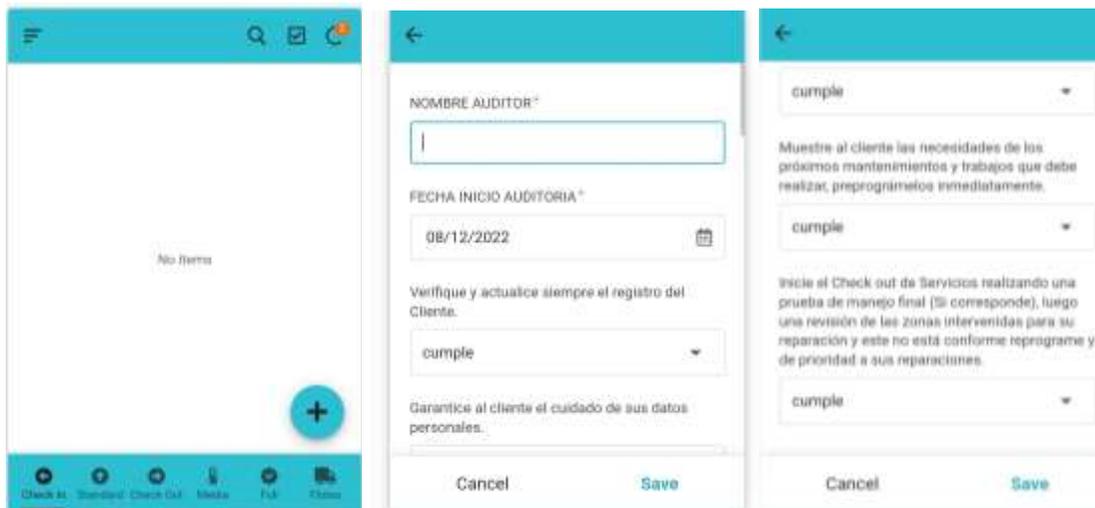
Para la realización de dicho diagnostico se creó una aplicación en AppSheet que permite desde nuestro teléfono celular, recolectar datos y evidencias, agrupándolos y posteriormente emitiendo porcentaje de cumplimientos que nos indican el estado actual de cada PGI (Puntos de Gestión e innovación). Cabe resaltar que la auditoría es aplicada por la persona quien presenta este proyecto

y para llegar a las diferentes conclusiones que se socializarán en los siguientes puntos fueron tomados en cuenta y evaluados todos los actores del proceso desde diferentes perspectivas.

La auditoría fue clasificada según la temporalidad que se deberían aplicar y evaluar cada ítem en la operación:

A continuación, se relacionan imágenes de la herramienta y la diligencia de la mismas:

Ilustración 11. Interfaz de aplicación para recolección de datos



Fuente: Creación propia

- 7.1.1.1.** Auditoría standard (día a día): Esta a su vez se puede dividir en 2 grupos: el primero contiene items importante a revisar diariamente para el normal funcionamiento de la operación y el segundo fueron clasificados los ítems a evaluar en la recepción y entrega del servicio (Nota: para esta se sugiere recolectar cierta cantidad de datos del flujo diario de ingresos para emitir una conclusión del cumplimiento):

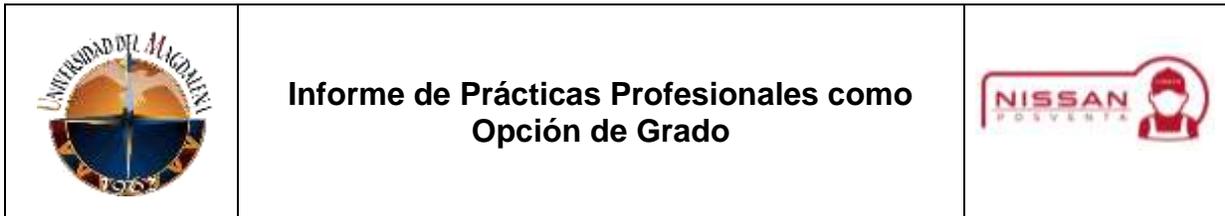


Ilustración 12. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoria standard (diaria)



Fuente: Creación propia

Ilustración 13. Panel de recolección de dato auditoria diaria



Fuente: Creación propia

Ilustración 14. Tabla resumen de auditoria diaria

No.	Descripción de hallazgos	Categoría	Gravedad	Evidencias	Observaciones
1	Algunos vehículos que están los empleados utilizan los espacios de estacionamiento reservados para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.
2	Algunos vehículos que están estacionados en el espacio de estacionamiento reservado para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.
3	Algunos vehículos que están estacionados en el espacio de estacionamiento reservado para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.

No.	Descripción de hallazgos	Categoría	Gravedad	Evidencias	Observaciones
4	Algunos vehículos que están estacionados en el espacio de estacionamiento reservado para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.
5	Algunos vehículos que están estacionados en el espacio de estacionamiento reservado para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.
6	Algunos vehículos que están estacionados en el espacio de estacionamiento reservado para el personal de la planta y no se encuentran en su lugar.	uso de espacio	Intermedias		Se recomienda que se realice un control de los espacios reservados para el personal de la planta y se asegure que los vehículos estén en su lugar.

Fuente: Creación propia

7.1.1.1.1. Check in: En esta sesión se encuentran preguntas que nos permiten identificar las oportunidades de mejora con relación a la recepción de los vehículos.

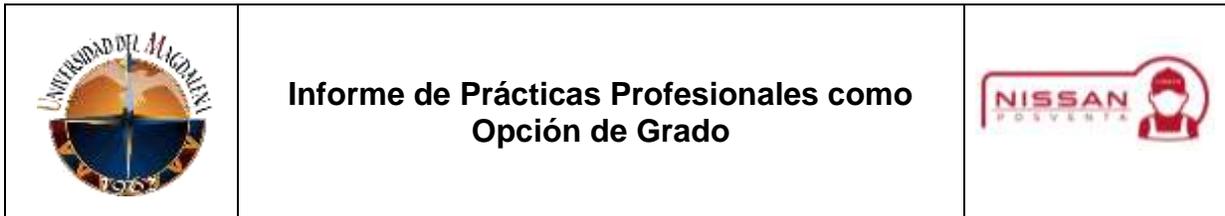
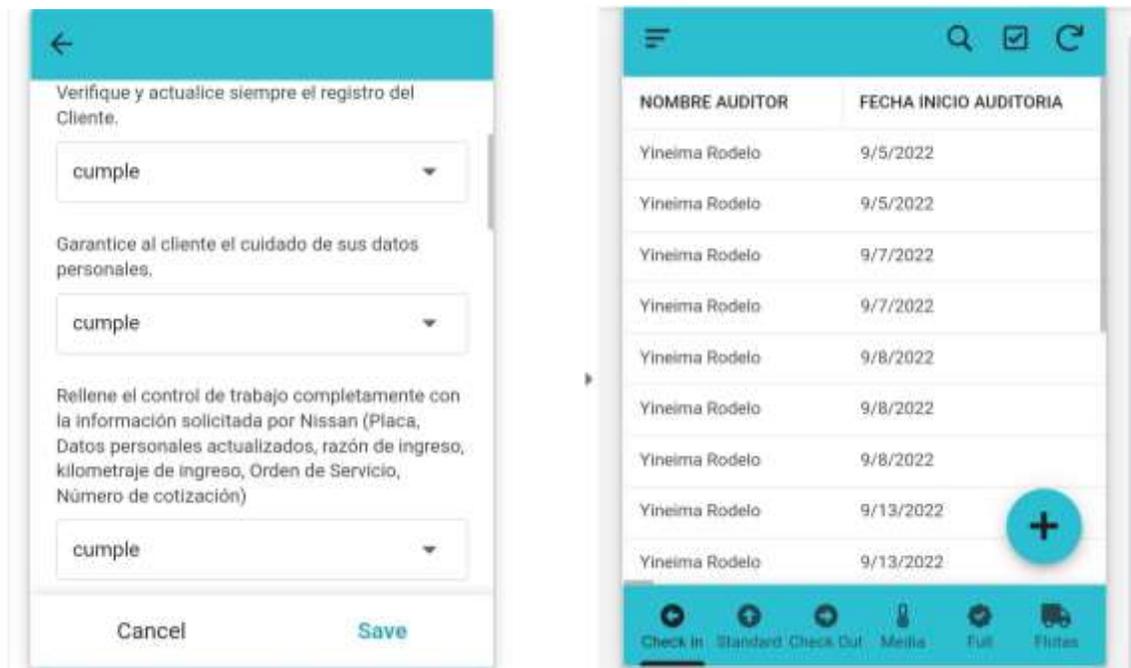


Ilustración 15. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoria check in



Fuente: Creación propia

Ilustración 16. Panel de recolección de dato auditoria check in



Fuente: Creación propia

Ilustración 17. Tabla resumen de auditoria check in

#	Criterio a evaluar	Evidencia	Indicador	Gráfico	Observaciones
1	Realiza apegar estrictamente las normativas y procedimientos de la industria (GSA, calidad, medio ambiente)	Actos de trabajo	Transparencia		Se cumple con la ley y los procedimientos de la industria.
2	Realiza los planes de trabajo de acuerdo a la actividad. Responde al momento, según sea el requerimiento (10 minutos disponibles para cada cliente)	Actos de trabajo	Calidad		Se atiende con rapidez.
3	Realiza y hace el check in de clientes por el sistema de gestión de clientes, verificando la correcta de los datos de los clientes, la correcta de los datos de los clientes y la correcta de los datos de los clientes.	Actos de trabajo	Calidad		Se cumple con la ley y los procedimientos de la industria.
4	Trabaja según estándares de excelencia.	Actos de trabajo	Calidad		Trabaja según estándares de excelencia.

AUD DIARIA
AUD INTERMEDIA
AUD FULL
AUD FLOTAS
Auditoria Diaria
Auditoria intermedia
Auditoria Mensual
Auditoria Flotas
Res

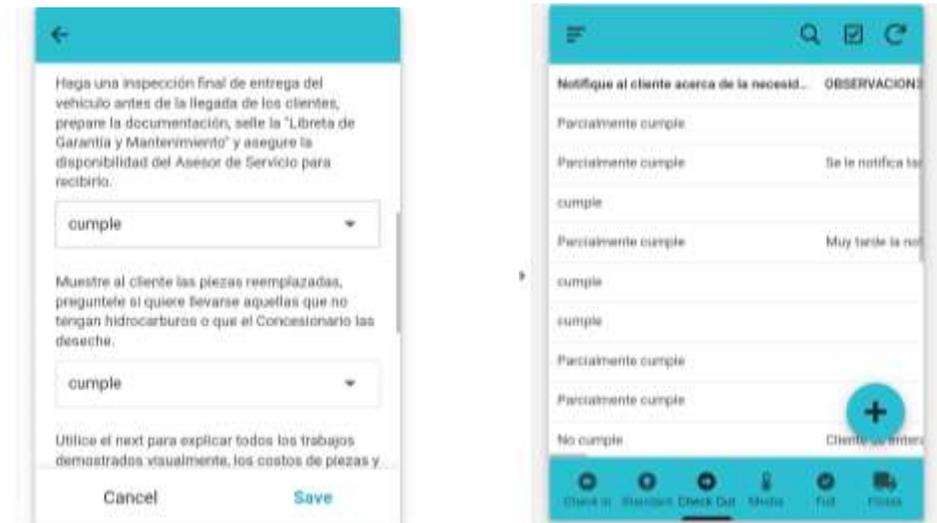
#	Criterio a evaluar	Evidencia	Indicador	Gráfico	Observaciones
5	Colabora proactivamente con los clientes, asesorando y brindando apoyo.	Actos de trabajo	Calidad		Trabaja con estándares de excelencia.
6	Realiza el mantenimiento de los equipos de trabajo de acuerdo a la actividad (mantenimiento preventivo, limpieza, seguridad, etc.)	Actos de trabajo	Transparencia		Se cumple con la ley y los procedimientos de la industria.
7	Trabaja de acuerdo a los estándares de la industria y los procedimientos de la industria.	Actos de trabajo	Calidad		Trabaja de acuerdo a los estándares de la industria.
8	Trabaja de acuerdo a los estándares de la industria y los procedimientos de la industria.	Actos de trabajo	Calidad		Trabaja de acuerdo a los estándares de la industria.

AUD DIARIA
AUD INTERMEDIA
AUD FULL
AUD FLOTAS
Auditoria Diaria
Auditoria intermedia
Auditoria Mensual
Auditoria Flotas
Resultados

Fuente: Creación propia

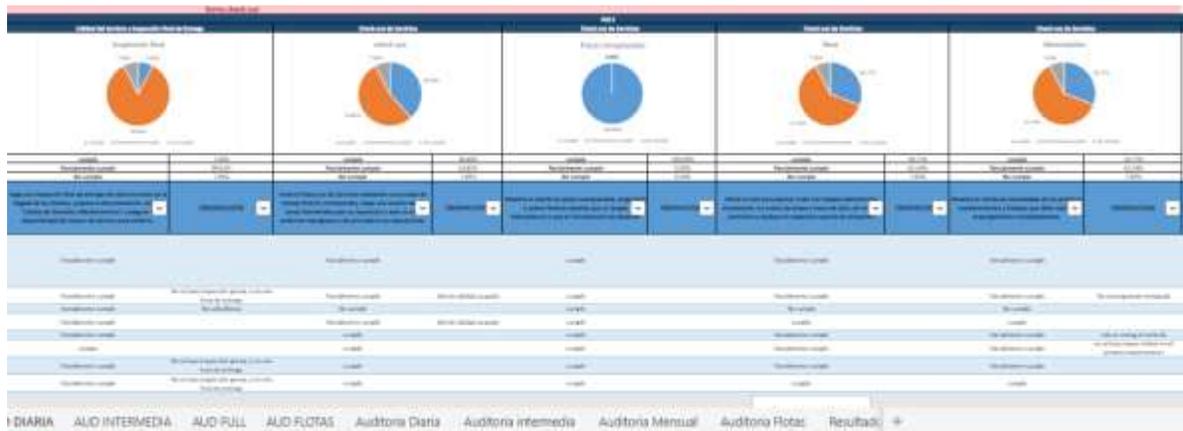
7.1.1.1.2. Check out: En esta sesión se encuentran preguntas que nos permiten identificar oportunidades de mejora con relación a la entrega de los vehículos.

Ilustración 18. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoria check out



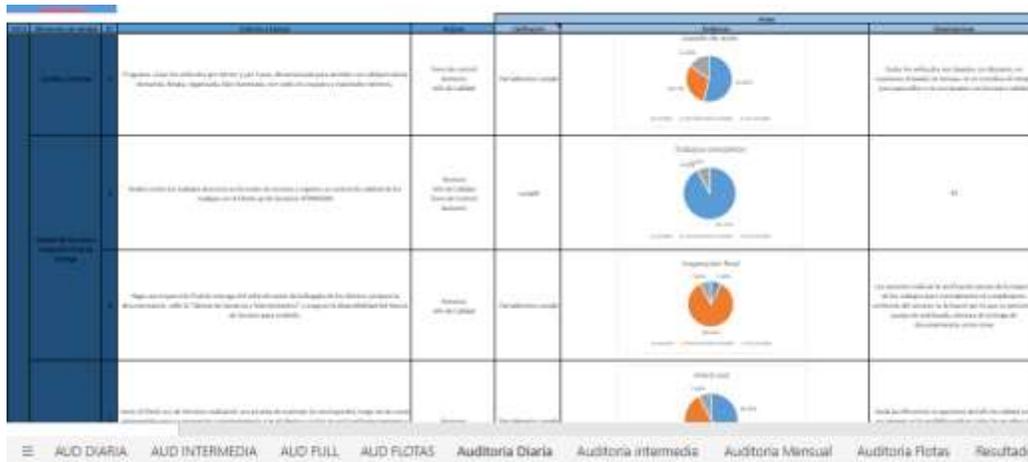
Fuente: Creación propia

Ilustración 19. Panel de recolección de dato auditoria check out



Fuente: Creación propia

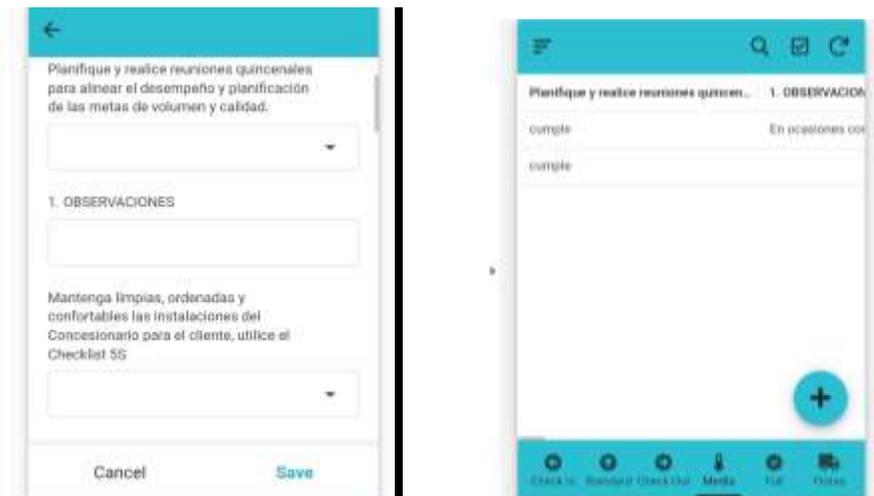
Ilustración 20. Tabla resumen de auditoria check out



Fuente: Creación propia

7.1.1.2. Auditoría Intermedia (entre 8 y 15 días): En esta sesión se propone que se hagan mejoras continuas y paulatinas, ítems importantes para asegurar la calidad por lo que se requieren revisar periódicamente.

Ilustración 21. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoria medium (intermedia)



Fuente: Creación propia

Ilustración 22. Panel de recolección de dato auditoria intermedia

Criterios Auditoria	HONDA INICIO AUDITORIA	PGI 1		Ambiente de Trabajo y SI		Preparación para recibir el Cliente de Povería		PGI 3	
		Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	3. OBSERVACIONES	Mantenga limpios, ordenados y confortables las instalaciones del Comedor para el cliente, utilice el Checklist SI	3. OBSERVACIONES	Verifique en el sistema la necesidad de campaña de fiscal vigentes de todos los vehículos de Povería, tenga piezas disponibles para reparar inmediatamente.	3. OBSERVACIONES	3. OBSERVACIONES	
Fecha Inicio:	5/5/2021	Cumple	En ocasiones como se realizan muchos temas pero no se concluyen lo suficiente algunas rutas importantes para el logro de objetivos	No cumple	Verlos puestos de trabajo están desorganizados y genera mala visión	Cumple	Por diferentes medios de comunicación se le continúa a los clientes pendientes por aplicación de campañas preventivas o correctivas su volver le acercarse al taller	Cumple	Se cuenta con personal capacitado para mantener las instalaciones limpias para los clientes
Fecha Fin:	12/15/2021	Cumple		Parcialmente cumple		Cumple		Cumple	

Fuente: Creación propia

Ilustración 23. Tabla resumen de auditoria intermedia

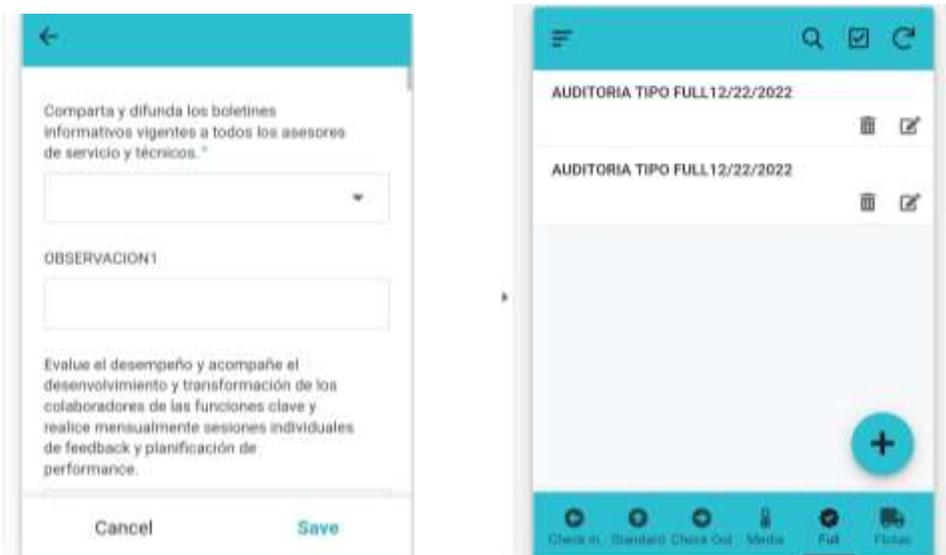
PGI	Momento de Verdad	N°	Criterios a Evaluar	Actores	Calificación	Evidencia	Observaciones
PGI 1	Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	2	Planifique y realice reuniones trimestrales para alinear el desempeño y planificación de las metas de volumen y calidad.	Jefe de Servicio	Cumple		En ocasiones como se ven salían muchos temas pero no se concluyen lo suficiente algunas rutas importantes para el logro de objetivos.
	Ambiente de Trabajo y SI	3	Mantenga limpios, ordenados y confortables las instalaciones del Comedor para el cliente, utilice el Checklist SI	Jefe de Taller	No cumple		Verlos puestos de trabajo están desorganizados y genera mala visión
PGI 3	Preparación para recibir al Cliente de Povería	14	Verifique en el sistema la necesidad de campaña de fiscal vigentes de todos los vehículos de Povería, tenga piezas disponibles para reparar inmediatamente.	Jefe de Calidad	Cumple		Por diferentes medios de comunicación se le continúa a los clientes pendientes por aplicación de campañas preventivas o correctivas su deber de acercarse al taller
	Sala de Espera	15	Tenga una sala de espera limpia y cómoda para uso exclusivo del cliente, con aire limpio y en perfectas condiciones, televisión, wi-fi, café y agua, con los sanitarios en buenas condiciones.	Personal de Servicios Generales	Cumple		Se cuenta con personal capacitado para mantener las instalaciones limpias para los clientes

ID	Descripción de ítem	%	Criterios de Evaluación	Evidencia	Evidencia	Observaciones
7.1.1.3	Auditoría Full	100	Se debe realizar una y general por persona de manera individual en un tiempo máximo de 1 hora.	Auditoría		Se debe tener en cuenta la evidencia documental y la evidencia de campo.
7.1.1.3	Evaluación de la Práctica Profesional	75	Se debe presentar la evidencia de la evidencia documental y de campo, con un máximo de 1 hora y 15 minutos para la evidencia documental.	Evidencia	Evidencia documental y de campo.	Se debe tener en cuenta la evidencia documental y la evidencia de campo.
7.1.1.3	Evaluación de la Práctica Profesional	50	Se debe presentar la evidencia de la evidencia documental y de campo, con un máximo de 1 hora y 15 minutos para la evidencia documental.	Evidencia	Evidencia documental y de campo.	Se debe tener en cuenta la evidencia documental y la evidencia de campo.
7.1.1.3	Evaluación de la Práctica Profesional	25	Se debe presentar la evidencia de la evidencia documental y de campo, con un máximo de 1 hora y 15 minutos para la evidencia documental.	Evidencia	Evidencia documental y de campo.	Se debe tener en cuenta la evidencia documental y la evidencia de campo.
7.1.1.3	Evaluación de la Práctica Profesional	0	Se debe presentar la evidencia de la evidencia documental y de campo, con un máximo de 1 hora y 15 minutos para la evidencia documental.	Evidencia	Evidencia documental y de campo.	Se debe tener en cuenta la evidencia documental y la evidencia de campo.

Fuente: Creación propia

7.1.1.3. Auditoría Full (Mes a mes): Finalmente los ítems mes a mes son aspectos que requieren un poco más de planeación y tiempo para su cumplimiento por lo que se podrían evaluar y elaborar mejoras mes a mes.

Ilustración 24. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoría full (mensual)



Fuente: Creación propia

Ilustración 25. Panel de recolección de dato auditoria mensual

NOMBRE AUDITOR	FECHA ÚLTIMA AUDITORIA	Integración, Entrenamiento y Desarrollo	Gestión de Rendimiento y Retroalimentación		Presentación Personal		Ambiente de Trabajo y SS		
		Comparte y difunde los boletines informativos vigentes a todos los asesores de servicio y técnicos.	OBSERVACIONES	Evalúa el desempeño y acompaña el desenvolvimiento y transformación de los colaboradores de las funciones clave y realice mensualmente sesiones individuales de feedback y planificación de performance.	OBSERVACIONES	Asegure que los empleados utilicen una identificación personal, uniformes limpios y mantengan una excelente presentación personal según las políticas de Nissan.	OBSERVACIONES	Utilice un programa de manejo de residuos peligrosos y deposición final de piezas (incluidas las de garantía) de acuerdo a las legislación local y políticas de Nissan.	OBSERVACIONES
Yvieska Rodón	9/5/2022	Cumple	En la reunión de GPS se comparten boletines vigentes aplicar.	No cumple	No se realizan reuniones individuales correspondientes.	Cumple	Todas las personas se les es suministrados uniformes y carnet de identificación.	Parcialmente cumple	No se tiene en cuenta los tiempos pertinentes para la evacuación de residuos por lo que en ocasiones se ve colapsado los almacenamientos, así mismo se requiere mayor orden en los repuestos a destruir por garantía.
Yvieska Rodón	11/18/2022	Cumple		Parcialmente cumple		Cumple		Parcialmente cumple	

Fuente: Creación propia

Ilustración 26. Tabla resumen de auditoria mensual

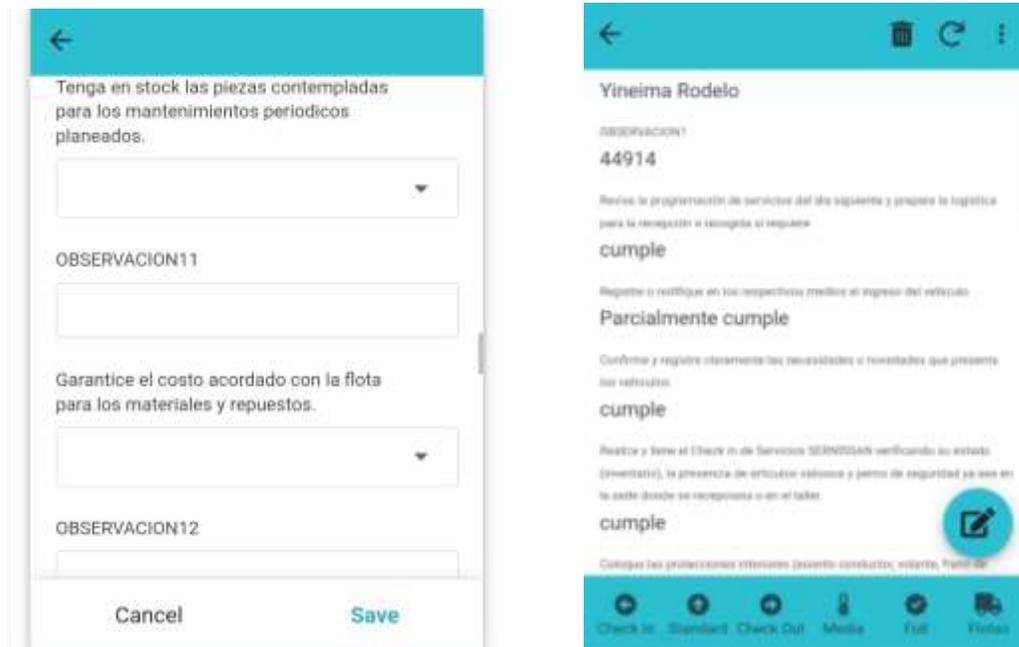
Auditoría Mensual				Antes			
PIB'S	Momentos de Verdad	N°	Criterios a Evaluar	Actores	Calificación	Evidencia	Observaciones
	Integración, Entrenamiento y Desarrollo	4	Comparte y difunde los boletines informativos vigentes a todos los asesores de servicio y técnicos.	Jefe de Taller Jefe de Servicio	Cumple		En la reunión de GPS se comparten boletines vigentes aplicar.
	Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	5	Evalúa el desempeño y acompaña el desenvolvimiento y transformación de los colaboradores de las funciones clave y realice mensualmente sesiones individuales de feedback y planificación de performance.	Jefe de Servicio Jefe de Taller	No cumple	N/A	No se realizan reuniones individuales correspondientes.
	Presentación Personal	6	Asegure que los empleados utilicen una identificación personal, uniformes limpios y mantengan una excelente presentación personal según las políticas de Nissan.	Jefe de Taller Jefe de Servicio	Cumple		Todas las personas se les es suministrados uniformes y carnet de identificación.
	Ambiente de Trabajo y SS	7	Utilice un programa de manejo de residuos peligrosos y deposición final de piezas (incluidas las de garantía) de acuerdo a las legislación local y políticas de Nissan.	Jefe de servicio	Parcialmente cumple		No se tiene en cuenta los tiempos pertinentes para la evacuación de residuos por lo que en ocasiones se ve colapsado los almacenamientos, así mismo se requiere mayor orden en los repuestos a destruir por garantía.
							Algunos empleados no poseen

Prácticas Profesionales	Administración de Flotas y Asesoría Logística	19	Realizar los reportes de acuerdo a las características de rotación, demanda y peso, exponiendo una planilla con todo código de parte, del historial de seguros un inventario eficiente y ordenado.	jefe de logística	cumplir		Zonas demarcadas y ubicadas por frecuencia de rotación así como por tamaño.
	Logística de Flotas	20	Ofrecer una cobertura exhaustiva e detallada de seguimiento para pedidos especiales de partes según origen de pedido, garantizando la disponibilidad y rotación.	jefe de logística	cumplir		Se tienen cubiertas las pzas diferentes tipo de pedidos y referencias.
	Logística de Flotas	21	Analizar y evaluar los puntos involucrados por generar un control de calidad detallado alineado según la política de Nissan.	jefe de calidad	cumplir		Todos los reportes están debidamente identificados.
	Logística de Flotas	22	Llevar a cabo actividades de servicio del consumidor efectivamente para mantenimiento e reparaciones de vehículos Nissan, tanto que el artículo sea los accesorios.	jefe de servicio	No cumplir		En la estrategia de venta se contempló la promoción del servicio a Punto así como también generar artículos multimedia (acoustic).

Fuente: Creación propia

7.1.1.4. Auditoría de flotas: En la auditoría emitida por la fábrica no se contempla la evaluación al cliente de flota el cual es un segmento de pymes que tienen un grupo considerable de vehículos y que previamente tienen acuerdos con la administración para la revisión preventiva de los mismos, significando para la sede de Santa Marta un alto porcentaje de sus ingresos, en ese orden de ideas, basada en todo el proceso del servicio a prestarles considero importante crear una sección que permita evaluar y plantear mejoras continuas para este tipo de cliente.

Ilustración 27. Visualización de Interfaz de aplicación para recolección de datos auditoria de flotas



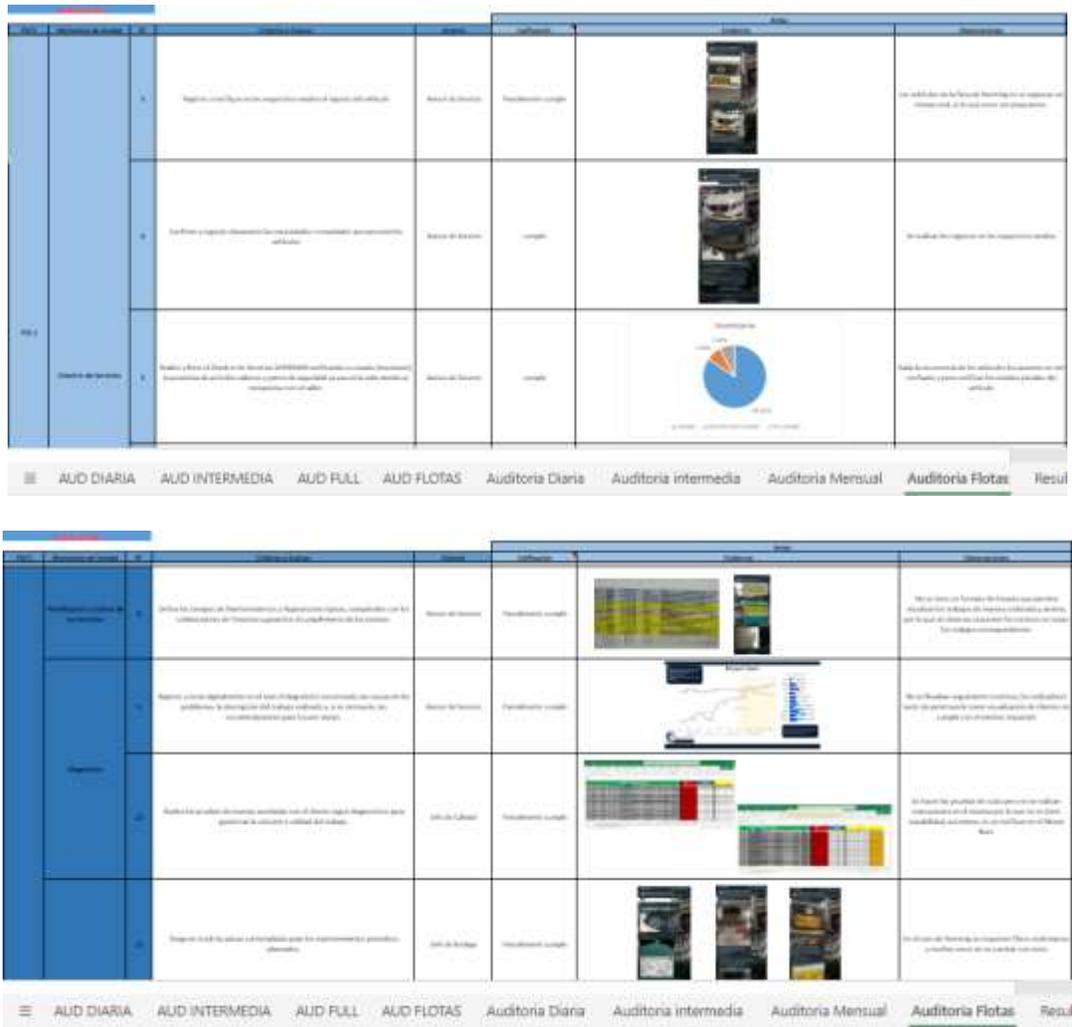
Fuente: Creación propia

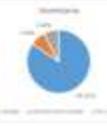
Ilustración 28. Panel de recolección de dato auditoria de flotas

NOMBRE AUDITOR	ID AUDITOR	Paso 1		Paso 2		Paso 3		Paso 4		Paso 5	
		Preparación de la flota y revisión	OBSERVACION	Preparación para recibir al Cliente de Servicio	OBSERVACION	Check in de Servicio	OBSERVACION	Check in de Servicio	OBSERVACION	Check in de Servicio	OBSERVACION
Yineima Rodelo	44914	Cumplir con el estado de la flota y la preparación de repuestos de la flota a servicio	OBSERVACION	Revisar la programación de servicios del día siguiente y preparar la logística para la recepción y entrega al cliente	OBSERVACION	Registrar y notificar en los respectivos medios el ingreso del vehículo	OBSERVACION	Confirmar y registrar claramente las necesidades o novedades que presente los vehículos	OBSERVACION	Realizar y hacer el Check in de Servicio SERVIDOR verificando su estado (Inventariar), la presencia de artículos relativos y punto de seguridad ya sea en la sede donde se recepciona o en el taller	OBSERVACION
Yineima Rodelo	44914	Cumple		Parcialmente cumple		Cumple		Cumple		Cumple	

Fuente: Creación propia

Ilustración 29. Tabla resumen de auditoria de flotas



Item	Descripción de hallazgo	Criterio	Conformidad	Evidencia	Observaciones
AUD 1 Estado de permisos	1. Registrar los permisos de circulación de acuerdo a la ley.	Estado de licencia	Conformidad completa		Se realizó el trámite de renovación de la licencia de circulación de acuerdo a la ley.
	2. Tener el seguro obligatorio de acuerdo a la ley.	Estado de licencia	Completó		Se realizó el pago del seguro obligatorio de acuerdo a la ley.
	3. Mantener el estado de conservación de acuerdo a la ley.	Estado de licencia	Completó		Se realizó el mantenimiento de los vehículos de acuerdo a la ley.
AUD 2 Gestión de personal	4. Contar con un listado de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.	Estado de licencia	Conformidad completa		Se realizó un listado de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.
	5. Mantener un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.	Estado de licencia	Conformidad completa		Se realizó un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.
	6. Mantener un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.	Estado de licencia	Conformidad completa		Se realizó un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.
	7. Mantener un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.	Estado de licencia	Conformidad completa		Se realizó un registro de personal que permita identificar los datos de contacto de cada uno de los conductores.

Fuente: Creación propia

7.1.1.5. Socialización de diagnóstico inicial y plan de mejoras

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación de la auditoría se realiza un análisis y se estructura un plan de mejoras para el cumplimiento total de los indicadores, así mismo; se requiere una socialización previa con los involucrados en el proceso y responsables de la aplicación de las

mejoras para su aprobación. Cabe resaltar que, dado los hallazgos paulatinos, normalmente se emitían comunicados por los grupos vía whatsapp sobre mejoras implementar, cambios de estrategias y demás, posteriormente se realizan reuniones mensuales lideradas por los jefes de servicio para socialización de las mismas:

A continuación, se relaciona los resultados obtenidos y las evidencias de la respectiva socialización del plan sugerido aplicar:

Ilustración 30. Resultados iniciales de Auditoria de cliente natura

Resultados Iniciales de Auditoria			
Cumplimiento General	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
69.72%	36	38	9

		Cumplimiento PGI
PGI 1 - Gestión de Personas y Cultura	9.74%	68.18%
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	11.61%	81.25%
PGI 3 - Gestión de Atención	9.82%	68.75%
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	8.16%	57.14%
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	9.09%	63.64%
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	12.86%	90.00%
PGI 7 - Gestión de Performance	8.44%	59.09%



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



PGI 1 - Gestión de Personas y Cultura	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Integración, Entrenamiento y Desarrollo	1			9.09%
Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	1		1	9.09%
Presentación Personal	1			9.09%
Ambiente de Trabajo y 5S		1	1	4.55%
Materiales, Sistemas y Equipamientos	2	2		27.27%
Compromiso y Cultura Kaizen	1			9.09%

PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Flujo de conexiones		1		6.25%
Programación Activa y Receptiva	1	1		18.75%
Horario de atención	2	1		31.25%
Acciones de Relacionamiento	2			25.00%

PGI 3 - Gestión de Atención	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Preparación para Recibir al Cliente de Posventa	1	1	2	9.38%
Check-in de Servicios	6	4		50.00%
Sala de Espera	1			6.25%
Zonas demarcadas		1		3.13%

PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Planificación y Control de los Servicios	2	3		16.67%
Movimiento y Estacionamiento			1	0.00%
Diagnóstico		2		4.76%
Disponibilidad de Piezas y Accesorios Originales	1	4		14.29%
Solicitud de Piezas	3		1	14.29%
Ejecución de los Servicios		2	1	4.76%
Servicios Adicionales		1		2.38%

PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Lavado y Limpieza		1		4.55%
Check-out de Ventas	1	1		13.64%
Calidad del Servicio e Inspección Final de Entrega				0.00%
Check-out de Servicios	2	4		36.36%
Entrega de Repuestos y Accesorios por Mostrador		2		9.09%

PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Acompañamiento Post-Entrega (APE) y Post-Servicio (APS)	2	1		50.00%
Proceso de Recuperación del Cliente (PRC)	2			40.00%

PGI 7 - Gestión de Performance	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Performance de los Indicadores de Personas y Cultura	1	1		13.64%
Performance de los Indicadores de Gestión de Clientes y Canales	1	1		13.64%
Performance de los Indicadores de Atención			1	0.00%
Performance de los Indicadores de la Gestión de Servicios y Ventas	1	1	1	13.64%
Performance de los Indicadores de Preparación y Entrega		1		4.55%
Performance de los Indicadores de Satisfacción	1	1		13.64%

Fuente: Creación propia

Ilustración 31. Resultados iniciales de Auditoria de cliente de flotas

Resultados de Auditoria				
Cumplimiento General				
74.3%				
	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	
	8	9	3	
				Cumplimiento PGI
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	20.00%			100%
PGI 3 - Gestión de Atención	13.33%			66.67%
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	11.00%			55%
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	10.00%			50%
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	20.00%			100%
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	puntaje
Programación Activa y Receptiva	1			100%
PGI 3 - Gestión de Atención	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Preparación para Recibir al Cliente de Posventa			1	0.00%
Check-in de Servicios	3	2		66.67%

PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Planificación y Control de los Servicios		1		5.00%
Diagnóstico		2		10.00%
Disponibilidad de Piezas y Accesorios Originales		2		10.00%
Solicitud de Piezas		1	1	5.00%
Ejecución de los Servicios		1		5.00%
Servicios Adicionales	2			20.00%

PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Check-out de Ventas	1		1	50.00%

PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Acompañamiento Post-Entrega (APE) y Post-Servicio (APS)	1			100.00%

Fuente: Creación propia

Ilustración 32. Evidencias de socializaciones





Fuente: Creación propia

7.1.1.6.APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Ilustración 33. evidencia del plan de plan de mejoras Diario

Auditoría Diaria		Detalle			
PKI	Elementos de Verdad	Criterios a Evaluar	Proceso de mejora	Evidencia de la mejora	Cumplido
PKI	Materiales, Sistemas y Equipamientos	1. Acompañar y asegurar que todos los empleados utilicen los Equipos de Protección Individual apropiados y trabajen en un plan de transición de ocurrencia de accidentes.	Gestión de Gafas de protección		Parcialmente cumple
PKI	Flujo de conexiones	1. Atender todos los llamados telefónicos fuera del horario de manera cordial y registre en el sistema la información del cliente antes de transferir el llamado.	Se cumple con una persona que recibe rápidamente en la recepción de llamadas	N/A	Parcialmente cumple
		2. Programar las citas en la medida en que se dispone la información necesaria para garantizar la preparación previa del servicio	Capacitar a las personas involucradas en el proceso según los estándares establecidos para la recepción de citas		Parcialmente cumple
	Programación Activa y Recepción	3. Programar las citas a distintos horarios para lograr una mejor recepción	N/A		cumple

Auditoría de procesos	1	Verificación de procesos de calidad de servicio prestados.	Se realizaron actividades de verificación que abarcan desde la recepción del cliente hasta el momento de la entrega del producto, se verificó el cumplimiento de los estándares de calidad.	N/A		Cumplido
	2	Comunicación al cliente mediante correo del Estado y lista de atención.	Se realizó actividades de verificación que abarcan desde la recepción del cliente hasta el momento de la entrega del producto, se verificó el cumplimiento de los estándares de calidad.	N/A		Cumplido
Preparación para recibir al Cliente de Flota	3	Identificar el momento de las actividades de los clientes y personal de ventas.	Se realizaron actividades de verificación que abarcan desde la recepción del cliente hasta el momento de la entrega del producto, se verificó el cumplimiento de los estándares de calidad.	N/A		No cumple
	4	Realizar la preparación de servicios de los vehículos y personal que están a la espera.	Se realizaron actividades de verificación que abarcan desde la recepción del cliente hasta el momento de la entrega del producto, se verificó el cumplimiento de los estándares de calidad.	N/A		Cumplido

Fuente: Creación propia

Ilustración 34. evidencia del plan de plan de mejoras intermedias

Auditoría Intermedia			Desarrollo			
PDI	Momento de Verdad	N°	Criterios a Evaluar	Presencia de mejoras	Evidencia de la mejora	Calificación
PDI 1	Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	2	Verificar y realizar reuniones quincenales para alinear el desempeño y planificación de las metas de volumen y calidad.	Se realizaron reuniones quincenales (one) que permiten escuchar de manera individual las inquietudes y propuestas de los diferentes actores de los procesos.		Cumplido
	Ambiente de Trabajo y SS	3	Mantenimiento limpio, ordenado y confortable las instalaciones del Concesionario para el cliente, utilizar el Checklist SS	Jornadas de Aseo periódicas y seguimiento más frecuente de acción de las SS por el formato correspondiente		Parcialmente cumple
PDI 3	Preparación para recibir al Cliente de Flota	14	Verificar en el sistema la responsabilidad de campaña de Recall vigentes de todos los vehículos de Polvería, tenga piezas disponibles para reparar inmediatamente.	N/A		Cumplido
	Sala de Espera	15	Tenga una sala de espera limpia y cómoda para sus exclusivos clientes, con sofás limpios y en perfectas condiciones, televisión, Wi-Fi, café y agua, con los sanitarios en buenas condiciones.	N/A		Cumplido

	Zonas demarcadas	10	Tenga todas las zonas y áreas de postventa demarcadas para brindarle mayor orientación al cliente.	<p>quiere demarcaciones como: sala de trabajo para reclamar piezas, zona de personal lavado, colador, baños, y sin actualizar algunos marcadores</p>		Parcialmente cumple
PGI 9	Disponibilidad de Piezas y Accesorios Originales	10	Realice controles de inventarios de repuestos parciales y totales, lleve un registro de los mismos y revise la totalidad de las piezas.	Se va periodicamente según evento las actas de inventarios	N/A	Parcialmente cumple
PGI 7	Entrega de Repuestos y Accesorios por Ubicación	10	Acompañe la entrega de los Repuestos y Accesorios, garantice que las piezas fueran recibidas en la fecha y hora programada, confirme la satisfacción del cliente y ejecute acciones inmediatas con aquellos que no están totalmente satisfechos.	Realización de control de trabajo que permite tener un dictio y registros de los repuestos vendidos por vehículos		cumple
		23	Cuente con los requerimientos mínimos de materiales y repuestos para sufragar la demanda pretendida	Se controla el trabajo que les a hacer análisis de suspedos y darne a la posible demanda		cumple
PGI 6	Acompañamiento Post-Entrega (APE) y Post-Servicio (APS)	2	Realice llamadas de acompañamiento a todos los clientes 48 horas después de la entrega para conocer el nivel de satisfacción, registre en el sistema toda la información.	N/A	N/A	cumple
			Observe si el cliente tiene discrepancias y está insatisfecho durante la llamada			

Fuente: Creación propia

Ilustración 35. evidencia del plan de plan de mejoras mensuales

Auditoría Mensual			Después			
PGI'S	Momentos de Verdad	N°	Criterios a Evaluar	Propuesta de mejora	Evidencia de la mejora	Calificación
	Integración, Entrenamiento y Desarrollo	4	Comparta y difunda los boletines informativos vigentes a todos los asesores de servicio y técnicos.	N/A		cumple
	Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	5	Evalúe el desempeño y acompañe el desenvolvimiento y transformación de los colaboradores de las funciones clave y realice mensualmente sesiones individuales de feedback y planificación de performance.	Planear según oportunidades de mejoras identificadas, reuniones uno a uno con los colaboradores		Parcialmente cumple
	Presentación Personal	6	Asegure que los empleados utilicen una identificación personal, uniformes limpios y mantengan una excelente presentación personal según las políticas de Nissan.	N/A		cumple
	Ambiente de Trabajo y SS	7	Utilice un programa de manejo de residuos peligrosos y deposición final de piezas (incluidas las de garantía) de acuerdo a la legislación local y políticas de Nissan.	Realizar verificación de factores que no permiten cumplir con el requerimiento y darle solución ya sea en cuanto al cambio de cronograma de recepción de desechos a proveerlos si este presenta retrasos.		Parcialmente cumple

PGI 4	Solicitud de Piezas	19	Utilice una estantería exclusiva o métodos de seguimiento para pedidos especiales de piezas según origen de pedido, garantizando la disponibilidad y rotación.	N/A		cumple
		20	Almacene y etiquete las piezas reemplazadas por garantía en una estantería exclusiva identificada según la política de Nissan.	Se recomienda mayor orden en la ubicación	 	cumple
	Ejecución de los Servicios	21	Utilice las instalaciones de servicio del Concesionario exclusivamente para mantenimiento o reparaciones de vehículos Nissan, salvo que el vehículo sea un usado adquirido.	N/A	 	No cumple
PGI 6	Proceso de Recuperación del Cliente (PRC)	4	Acompañe y divulgue los resultados de la encuesta de CSI y CSI a los colaboradores; asegure el tratamiento de los clientes insatisfechos y trabaje en acciones inmediatas y preventivas para alcanzar la satisfacción total (Nota 10)	N/A	 	cumple

Fuente: Creación propia

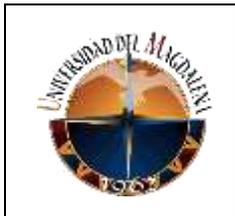
Ilustración 36. evidencia del plan de plan de mejoras para flotas

Auditoria Flotas		Evidencia				
PGI 2	Momentos de Verdad	Nº	Criterios a Evaluar	Proceso de mejora	Evidencia de la mejora	Calificación
PGI 2	Programación activa y receptiva	1	Planifique y realice reuniones para alinear la demanda de la flota y la efectividad de respuesta en el servicio a clientes	N/A	N/A	cumple
PGI 3	Preparación para recibir al Cliente de Flota	2	Revisa la programación de servicios del día siguiente y prepara la logística para la recepción o entrega de vehículos	Alinear con la programación de la flota y la efectividad de los mantenimientos y reparaciones en el pre-picking		Parcialmente cumple
		3	Registra o certifique en los respectivos medios el ingreso del vehículo	Registrar los vehículos de renting en tiempo real		cumple
		4	Confirme y registre claramente las necesidades o novedades que presenta los vehículos	N/A		cumple
						Inventario

Ilustración 37. Resultados finales de Auditoría de cliente de natural

Resultados de Auditoría					
Cumplimiento General		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	
89.7%		16	3	1	
					Cumplimiento PGI
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	20.00%				100%
PGI 3 - Gestión de Atención	16.67%				83.33%
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	18.00%				90%
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	15.00%				75%
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	20.00%				100%
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Programación Activa y Receptiva		1			100%
PGI 3 - Gestión de Atención		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Preparación para Recibir al Cliente de Posventa			1		8.33%
Check-in de Servicios		4	1		75.00%
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Planificación y Control de los Servicios		1			10.00%
Diagnóstico		2			20.00%
Disponibilidad de Piezas y Accesorios Originales		2			20.00%
Solicitud de Piezas		1		1	10.00%
Ejecución de los Servicios		1			10.00%
Servicios Adicionales		2			20.00%
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Check-out de Ventas		1	1		75.00%
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total		cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Acompañamiento Post-Entrega (APE) y Post-Servicio (APS)		1			100.00%

Fuente: Creación propia



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Ilustración 38. Resultados finales de Auditoria de cliente de flotas

Resultados Finales de Auditoria			
Cumplimiento General			
85.98%	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
	60	19	4
		Cumplimiento PGI	
PGI 1 - Gestión de Personas y Cultura	11.04%	77.27%	
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	12.50%	87.50%	
PGI 3 - Gestión de Atención	11.61%	81.25%	
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	11.22%	78.37%	
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	12.99%	90.91%	
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	14.29%	100.00%	
PGI 7 - Gestión de Performance	12.34%	86.36%	
PGI 1 - Gestión de Personas y Cultura	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Integración, Entrenamiento y Desarrollo	1		
Gestión de Rendimiento y Retroalimentación	1	1	
Presentación Personal	1		
Ambiente de Trabajo y SS		2	
Materiales, Sistemas y Equipamientos	2	2	
Compromiso y Cultura Kalzen	1		
			Puntaje
			9.09%
			13.64%
			9.09%
			9.09%
			27.27%
			9.09%
PGI 2 - Gestión de Clientes y Canales	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Flujo de conexiones			1
Programación Activa y Receptiva	1	1	
Horario de atención	3		
Acciones de Relacionamento	2		
			Puntaje
			6.25%
			18.75%
			37.50%
			25.00%
PGI 3 - Gestión de Atención	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Preparación para Recibir al Cliente de Posventa	2		2
Check-in de Servicios	9	1	
Sala de Espera	1		
Zonas demarcadas		1	
			Puntaje
			12.50%
			59.38%
			6.25%
			3.13%
PGI 4 - Gestión de Servicios y Ventas	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Planificación y Control de los Servicios	5		
Movimiento y Estacionamiento			1
Diagnóstico	2		
Disponibilidad de Piezas y Accesorios Originales	2	3	
Solicitud de Piezas	3	1	
Ejecución de los Servicios	2		1
Servicios Adicionales		1	
			Puntaje
			23.81%
			0.00%
			9.52%
			16.67%
			16.67%
			9.52%
			2.38%
PGI 5 - Gestión de Preparación y Entrega	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Lavado y Limpieza	1		
Check-out de Ventas			
Calidad del Servicio e Inspección Final de Entrega	2		
Check-out de Servicios	4	2	
Entrega de Repuestos y Accesorios por Mostrador	2		
			Puntaje
			9.09%
			0.00%
			18.18%
			45.45%
			18.18%
PGI 6 - Gestión de Satisfacción Total	cumple	Parcialmente cumple	No cumple
Acompañamiento Post-Entrega (APE) y Post-Servicio (APS)	3		
Proceso de Recuperación del Cliente (PRC)	2		
			Puntaje
			60.00%
			40.00%

PGI 7 - Gestión de Performance	cumple	Parcialmente cumple	No cumple	Puntaje
Performance de los Indicadores de Personas y Cultura	1	1		13.64%
Performance de los Indicadores de Gestión de Clientes y Canales	1	1		13.64%
Performance de los Indicadores de Atención	1			9.09%
Performance de los Indicadores de la Gestión de Servicios y Ventas	2	1		22.73%
Performance de los Indicadores de Preparación y Entrega	1			9.09%
Performance de los Indicadores de Satisfacción	2			18.18%

Fuente: Creación propia

Indicadores: Cabe mencionar que los significados de cada uno de estos se encuentran definidos en los ítems 6.5 del marco teórico (glosario).

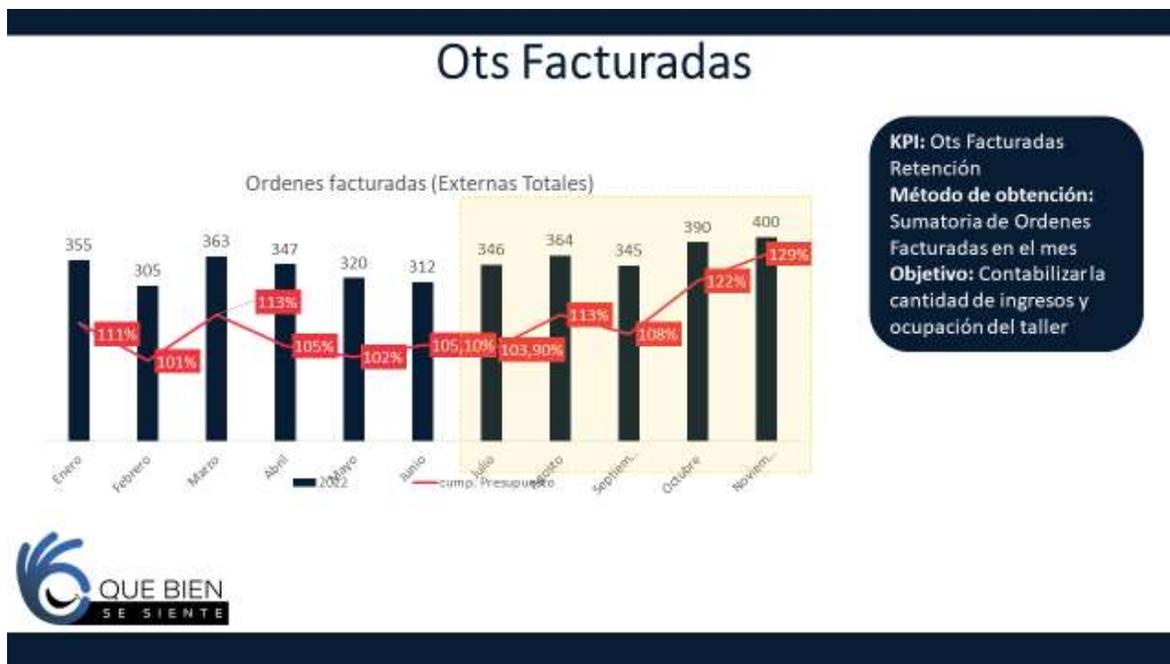
Ilustración 39. Resultados mes a mes indicador de satisfacción al cliente



Fuente: Creación propia

Se puede evidenciar una notoria mejora en el aumento porcentual de la satisfacción del cliente producto de la mejora de la calidad de los procesos, la disminución de los tiempos de entregas y el mejoramiento en el seguimiento de los trabajos durante la estadía de los vehículos en el taller.

Ilustración 40. Resultados mes a mes indicador de ordenes facturadas



Fuente: Creación propia

Se puede concluir para dicho indicador que el número promedio de ordenes facturadas aumentó mes a mes e inclusive los dos últimos meses se facturaron un número de ordenes no antes registrados en el taller, así mismo, podemos observar que consigo aumentó el cumplimiento de presupuesto lo que es muy positivo para la operación.

Ilustración 41. Resultados mes a mes indicador de aplicativo Nissan Next



Fuente: Creación propia

Se percibe incremento en el uso de la herramienta lo que indica mayor visualización por parte de los clientes, así como mayores aprobaciones de presupuestos cotizados, lo anterior indica que puede ser una posible causa de la satisfacción del cliente dado que suministra más seguridad de los trabajos realizados y mayor seguimiento de los mismos a los clientes.

Ilustración 42. Resultados mes a mes indicador de productividad



Fuente: Creación propia

Se puede observar una ocupación de bahías de trabajos mayores a la capacidad nominal lo que indica una mayor agilidad en los trabajos técnicos, así mismo, se observa que la permanencia de órdenes de servicio disminuye en la mayoría de los meses del último semestre, por ende, se podría concluir que se logró una mayor fluidez del taller.

Ilustración 43. Resultados mes a mes indicador Facturación Mano de obra Vs Ticket



Fuente: Creación propia

Como se puede observar, el indicador de facturación de ticket promedio ha mantenido la tendencia en los meses del semestre, así como se logró para el mes de agosto el mayor registro de lo transcurrido del año con un monto \$394.004 de ticket promedio, por consecuencia se obtiene una mayor facturación.

7.2. Actividades generales propias del día a día del cargo

En esta sección serán descritas y adjuntadas las respectivas evidencias de las actividades que desempeñaba día a día en el cargo asignado:

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.2.1. Seguimiento de flujo del taller

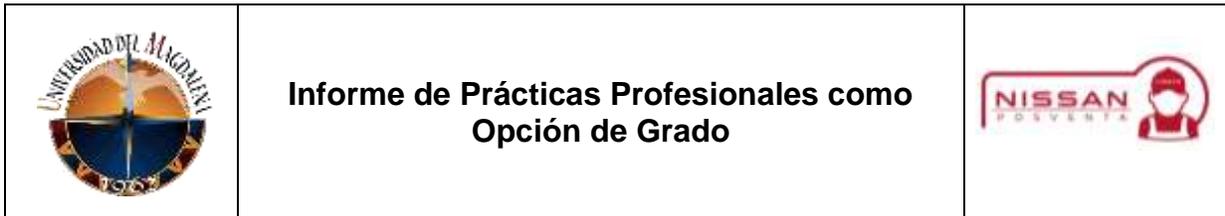
En el taller el ingreso promedio es de 18 vehículos diarios, los cuales pasan por los subprocesos descritos en el diagrama de flujo anexado anteriormente en el inciso 4.7 por lo que se requiere la verificación de conformidad en cada trabajo y que los tiempos se cumplan según lo acordado con el cliente para darle fluidez al taller; en pro de esto, una de las funciones trascendentales era gestionar que cada tiempo de respuesta fuera el menor posible pero que el cumplimiento de funciones fuera a cabalidad asegurando la calidad de los trabajos.

7.2.2. Seguimientos de órdenes de trabajos

Las ordenes de trabajos son el registro en el sistema del ingreso y cobro de trabajos realizados a un vehículo, los tiempos de permanencias de éstas son tenido en cuenta para diferentes indicadores (menor tiempo en cerrar una orden, mayor eficiencia en el taller); así mismo, esta no es cerrada hasta no ser liquidada por lo que es importante realizar el seguimiento solicitando información a los asesores de servicio sobre el estado de la misma y las razones del pendiente de liquidación con el fin de gestionar con quien corresponda para su liquidación, asegurando la mayor productividad y fluidez de la operación.

7.2.3. Seguimiento de repuestos pendientes

La operación cuello de botella de la operación se encuentra en el área de repuestos dado que normalmente es el proceso más demorado o con más inconvenientes para cumplirse en el ciclo de un vehículo, ya sea por faltantes en bodega, demora en respuesta al descargue y entregas, equivocaciones de referencias, problemas en la solicitud de los mismos, entre otros. Por lo anterior, y con el fin de garantizar la fluidez del taller, diariamente se verificaba qué pedidos pendientes se recepcionaban que hubieran sido solicitados por vehículos del taller o clientes en espera de arreglos



posteriores para proceder a gestionar su entrega y la terminación de los compromisos con los clientes en menor tiempo posible.

7.2.4. Cotizaciones

El proceso de cotizar es una función muy administrativa que finalmente es basada en otorgar valores de mano de obra y solicitar cotización de repuestos por sistema, arrojando un formato formal, entregándosela a los asesores de servicio para ser dirigida al cliente incentivando compras de nuevos trabajos y satisfacción por suministro de diagnósticos en el menor tiempo posible.

7.2.5. Preliquidaciones

El proceso de preliquidar también es una función administrativa diaria que consiste en cargar la mano de obra correspondiente a cada técnico según los trabajos realizados y verificación de justos cobros, para posterior entrega de ticket de pago al cliente y liquidación de los servicios.

7.2.6. Coordinación de ingresos de flotas

Como ya mencionado las flotas son cuadrillas de vehículos de empresas que sostienen contratos u acuerdos con el taller para el mantenimiento o arreglos de sus vehículos, ellos cuentan con beneficios, tiempos de respuestas especiales y procesos adicionales de reportes por cumplir, por lo que se requiere una persona que esté coordinando el debido cumplimiento de procesos.

7.2.7. Coordinación de subprocesos

Más que los procesos a manera general se cumplan, con el cargo de torre de control también se busca buscar mejoras en cada subproceso para lograr el objetivo general del taller, por lo que dentro de las funciones asignadas estaba observar y proponer mejoras a cada área.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.2.8. Asignación de trabajos mecánicos

Esta función consistía en asignar a los 7 técnicos mecánicos su horario diario acorde al requerimiento del servicio y al perfil que cada uno desempeñaba en el taller de tal forma que se tuviera un equilibrio justo de horas para el cumplimiento de su meta personal, así como que se cumplieran los plazos de entrega acordados con los clientes.

8. CRONOGRAMA:

Diagrama de Gantt para la programación y planeación de tareas.

FASES	ACTIVIDAD	SEMANAS																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
FASE I. CAPACITACIONES	Presentación con el equipo local e inducción																								
	Capacitaciones nacionales virtuales (Temas Generales)																								
	Reconocimiento de los procesos de la operación																								
	Formación de cursos virtuales (Generalidades de la empresa)																								
	Capaciones Nacionales (Temas específicos)																								
FASE II. PLANEACIÓN DE AUDITORIA	Reconocimiento de flujo de los procesos																								
	Estudio de documentación de la empresa																								
	Preparación de documentos de auditoría																								
	Socialización y evaluación de la auditoria aplicar con los directivos																								
FASE III. APLICACIÓN DE AUDITORIA	Auditoría standard (Check in – check out)																								
	Auditoría Intermedia																								
	Auditoría Full																								
FASE IV. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS Y PLANEACIÓN DE APLICACIÓN DE MEJORAS	Socialización de resultados																								
	Planeación de aplicación de mejoras																								
FASE V. APLICACIONES Y SEGUIMIENTO DE MEJORAS CONTINUAS	Aplicación de mejoras continuas según los hallazgos paulatinos																								
	Seguimiento de mejoras continuas según los indicadores																								

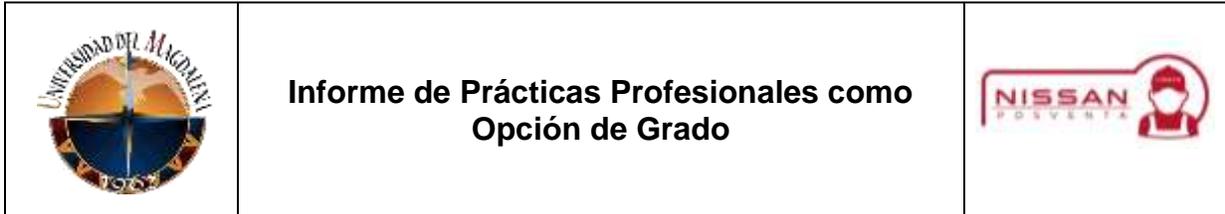
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

9. PRESUPUESTO

La ejecución del proyecto implicó ciertos gastos asociados con las mejoras de la operación:

Rubro	Unidad	Cantidad	V.Unitario	V.Total
Personal				
Practicante de Ing. Industrial	Horas	144	4.084	588.096
Master Kaizen	Horas	10	8.168	81.680
Elementos				
Protectores de guardafangos para automóviles	Unidad	4	121.380	485.520
Protectores de guardafangos para camionetas	Unidad	4	130.900	523.600
Recolectores de Basura	Unidad	6	12.000	72.000
Tablero	Unidad	1	300.000	300.000
Marcadores Borrables	Unidad	3	1.200	3.600
Logística y Materiales				
Internet	Horas	144	50	7.200
Total Costos				2.031.696

Fuente: Creación propia



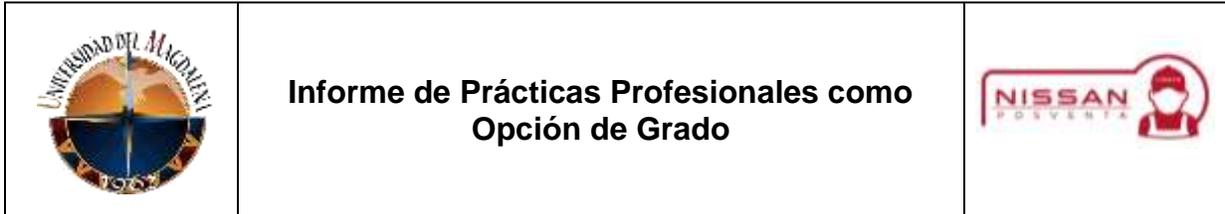
10. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURA

La auditoría realizada permitió inicialmente identificar las falencias que presentaba la operación con respecto a los estándares exigidos por la marca, así mismo, se logra visualizar el contexto de la sede y trabajar en alinear el deber ser de la operación propuesto por la fábrica teniendo presente la realidad del taller sin dejar de lado lo fundamental como son la calidad y productividad reflejado en utilidades.

En primera instancia, se puede concluir que la mayoría de las problemáticas radica en la baja frecuencia con que se realiza el seguimiento continuo en la sede y que se refleja en la falta de coordinación y articulación de los subprocesos; lo anterior, producto del prevalecer la agilidad ante la calidad no considerando que es un modelo logístico lineal y requiere que cada una de las dependencias actúe en el menor tiempo posible, pero garantizando respuestas completas que disminuyan la probabilidad de reprocesos o cuellos de botellas en la operación.

Por otra parte, dado el tamaño de la operación, las propuestas de mejoras fueron aplicadas de manera paulatina según la verificación del diagnóstico inicial, teniendo en cuenta todos los subprocesos y validando de manera inmediata su impacto con el fin de generar el menor trauma posible en la operación.

Así mismo, comparando los resultados iniciales de la auditoría realizada con un puntaje del 69.72% de cumplimiento con respecto a la auditoría realizada una vez aplicada las mejoras propuestas en el presente proyecto con un puntaje de 85.98% de cumplimiento, se puede concluir que los resultados emitidos en el diagnóstico final reflejan mejoras en pro de garantizar la calidad, seguridad, bienestar del proceso y agilidad, disminuyendo con ello las diferentes fallas de la



operación que ocasionan inconformidades en los clientes (internos y externos) lo que finalmente se traduce en mayores ganancias económicas respaldadas por todo un equipo que cooperaron desde su papel en las diferentes variaciones que se realizaron en los subprocesos, lo anterior validado por los indicadores que emite el equipo nacional de la empresa (ver ítems 7.1.1.7).

Finalmente, Se espera haber logrado los objetivos planteados y generado un impacto positivo con el proyecto que sienta precedente de la necesidad e importancia de la mejora continua periódica para el logro de la eficiencia y eficacia de la operación, de igual forma, se espera haber estimulado la implementación de herramientas que faciliten dicha gestión con las modificaciones necesarias según el contexto y nuevos lineamientos que emita fábrica.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

11. BIBLIOGRAFÍA

Gestión de Calidad - Concepto, principios y normas ISO. (s. f.). Concepto.

<https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Internacional Organization for Standardization: Enfoque a procesos (cuarta actualización). (2015).

ICONTEC

Internacional.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Betancourt, D. (2022, 23 agosto). Diagrama de Ishikawa PASO a PASO + ejemplos prácticos.

Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>

Experience, W. C. (2022, 23 febrero). Qué es un Diagrama de Causa y Efecto cuál es su utilidad.

WOW! CX. <https://www.wowcx.com/que-es-un-diagrama-de-causa-y-efecto/>

Lean, P. (2021, 13 mayo). 5 Porqués, Análisis de la causa raíz de los problemas. Progressa Lean.

<https://www.progressalean.com/5-porques-analisis-de-la-causa-raiz-de-los-problemas/>

López, B. S. (2021, 13 agosto). ¿Qué es SMED en producción? Ingeniería Industrial Online.

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/produccion/que-es-smed-en-produccion/>

Método Just in Time: qué es y para qué sirve. (2021, 23 marzo). Escuela de Postgrado Industrial.

<https://postgradoindustrial.com/metodo-just-in-time-que-es-y-para-que-sirve/>

Andrés, Á. (2021, 1 diciembre). ¿Qué es la metodología 5S? Blog de Recursos Humanos de Bizneo

HR: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/que-es-la-metodologia-5s/>

	<p>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

AKTOUF, O. (1998). LA ADMINISTRACION ENTRE TRADICION Y RENOVACION.

Portal, T. (2022, 1 septiembre). Gestión de proyectos: fases, metodologías y sistemas para dominarla. TIC Portal. <https://www.ticportal.es/glosario-tic/gestion-proyectos>

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

12. ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	Mapa de procesos Mecánica
2	Mapa de Procesos Colisión
3	Panel de resultados auditoria Talleres Autorizados Nissan
4	Diapositivas de indicadores (Plan trasformación)
5	Propuesta de control de trabajo
6	Evidencia de auditorías