

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

EMPRESA:

NISSAN LIBRAMIENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

**DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIA QUE PERMITA LA
OPTIMIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO
DEL ÁREA DE FINANCIAMIENTOS DE LA EMPRESA NISSAN
LIBRAMIENTO.**

PRESENTA:

EDY OSVALDO GONZÁLEZ TACÍAS

ASESOR INTERNO:

DR. MELQUICEDED DOMINGUEZ HOLÁN

ASESOR EXTERNO:

LIC. ARICEL HERNÁNDEZ CABALLERO

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, MÉXICO; A 14 DE DICIEMBRE DE 2018

Contenido

JUSTIFICACION	3
OBJETIVO GENERAL	4
Objetivos específicos	4
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZANDOLOS	5
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	6
Recopilación de información	6
Investigación documental.....	6
Investigación de campo	6
Diagnóstico sobre el actual proceso de Financiamientos	6
Formulación de manual de procedimientos del área de Financiamientos.....	7
RESULTADOS, PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS, MAQUETAS, PROGRAMAS, ENTRE OTROS	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	10
COMPETENCIAS PROFESIONALES	10
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES.....	11

INFORME TÉCNICO

JUSTIFICACION

En el Manual de Procedimientos del área de Financiamientos de Nissan Libramiento en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, para la estandarización y optimización del proceso, se planteó una propuesta de documentación y mejora para administrar los procesos del área, debido a la falta de la documentación de los procesos llevados a cabo en dicha área, lo cual generaba retrasos y/o incumplimiento de los procedimientos que se llevan a cabo en el área. En Financiamientos surgió la necesidad de administrar los procesos y verificar si se llevaban a cabo tal y cómo están documentados en el panorama general de actividades de la empresa, con el fin de proponer una solución.

El objetivo de esta investigación es administrar los procesos del área de Financiamientos de la empresa automotriz para mejorar su desempeño.

Los pasos que se utilizaron fueron los siguientes: se determinaron los procesos principales de la empresa, después se conoció la interacción de los procesos, se conocieron los procesos bajo estudio que es Ventas por Autofinanciamiento, se hizo un análisis de los procesos para poder identificar los problemas y se planteó la solución del problema.

OBJETIVO GENERAL

El manual de procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como objetivo principal el proveer elementos que estandaricen y optimicen el procedimiento documentado en el área de financiamientos de la empresa Nissan Libramiento, para la mejora continua.

Objetivos específicos

- Describir los procesos sustantivos del área de Financiamientos especificando los procedimientos que lo conforman.
- Extraer de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que se deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos.

PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZANDOLOS

La administración de procesos es una metodología que permite identificar y mejorar los procesos, así como también la información entre las diversas actividades y funciones que lo integran buscando alcanzar la alineación óptima entre sus actividades con el fin de satisfacer de manera eficiente y eficaz los requerimientos del cliente.

La empresa cuenta con cinco procesos principales que son: Ventas, Ventas por autofinanciamiento, Servicios, Refacciones, Carrocería y Pintura, los cuales son de suma importancia para la empresa debido a que busca la mejora continua en sus procesos, el proyecto se enfocará solo en el proceso de Ventas por Autofinanciamiento, debido a que últimamente se ha detectado incumplimiento y retrasos en la realización de los procesos de cada uno, lo que ocasiona un nivel bajo en el desempeño de los mismos, así como también el desempeño operacional, y finalmente la insatisfacción del cliente. Con todo lo anterior, se plantea lo siguiente: Existe la necesidad de administrar el proceso de Ventas por Autofinanciamiento de la empresa para mejorar su desempeño.

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Recopilación de información

Para la realización de esta fase, fue necesario contar con técnicas de investigación que permitan recopilar un conjunto de información para obtener el conocimiento acerca de los procesos principales, la estructura organizacional existente, los procesos de Ventas por Autofinanciamiento y las necesidades.

Investigación documental

El empleo de esta técnica permitió captar la situación que existe en el departamento, pudiendo observar las deficiencias, necesidades y áreas de oportunidades para poder trabajar, esto a través del análisis de documentos sobre el proceso general y ruta del cliente para adquisición de un vehículo por autofinanciamiento, entre otras cosas.

Investigación de campo

El empleo de esta técnica permite conocer las actividades diarias en el área de Financiamientos, conociendo a fondo la logística, los procesos necesarios, así como la documentación correspondiente de cada cliente para el otorgamiento de un financiamiento para que estas puedan realizarse satisfactoriamente.

Diagnóstico sobre el actual proceso de Financiamientos

El diagnóstico administrativo del proceso de Ventas por Autofinanciamiento en un análisis sistemático que tiene como propósito fundamental conocer sus etapas, con la finalidad de detectar las necesidades de cambio y proponer alternativas viables de solución enfocadas al mejoramiento del proceso para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con el fin de convertir el proceso en una ventaja competitiva en el contexto empresarial.

Se fundamenta en que día con día, el mundo y todos los elementos que lo conforman se encuentran en constante cambio, dicho cambio se relaciona en su mayoría, por no decir que en su totalidad a la calidad. La calidad en cuanto a productos y/o servicios de excelencia para así obtener lo que llama satisfacción del cliente. Uno de los instrumentos para lograr satisfacción del cliente, productos de excelencia y buenos servicios es aplicar la Administración de Procesos.

Formulación de manual de procedimientos del área de Financiamientos

Como resultado de la investigación documental y aplicada en la residencia se tiene como producto el manual de procedimientos del área de Financiamientos para la estandarización y optimización del proceso, el cual establece los lineamientos necesarios para el desarrollo del proceso.

RESULTADOS, PLANOS, GRÁFICAS, PROTOTIPOS, MAQUETAS, PROGRAMAS, ENTRE OTROS

De acuerdo al análisis que se llevó a cabo en el área de Financiamientos de Nissan Libramiento con la finalidad de detectar posibles deficiencias en el sistema o algún área de oportunidad para mejora del mismo, se pudo observar el incumplimiento y retrasos en los procesos del área como consecuencia de no contar con el procedimiento documentado para el cumplimiento de las actividades correspondientes del área de Financiamientos.

Es por esto que se formula como resultado de la investigación documental así como de la aplicada un manual que permita la optimización y desarrollo del procedimiento documentado del área de financiamientos de la empresa.

El manual estipula los lineamientos y proporciona los pasos a seguir para realizar todo el proceso, dando como resultado final el “Diseño y desarrollo de estrategia que permita la optimización y desarrollo del procedimiento documentado del área de financiamientos de la empresa Nissan Libramiento”.

El cual fue diseñado en función de los requerimientos actuales del mercado automotriz mexicano, enfocado en la descripción del proceso de ventas por autofinanciamiento e indicadores del mismo.

La aplicación de las actividades plasmadas en este documento, podrá mejorar las prácticas y pulir las habilidades del F&I y auxiliar del F&I, así como los puestos que intervienen durante todo el proceso.

Practicar constantemente transformará el proceso en un hábito obteniendo excelentes resultados y otorgando la satisfacción total del cliente.

Se espera que este manual se convierta en una herramienta fundamental para la operación y sea un factor determinante en el logro de objetivos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo de este proyecto se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Por otra parte, se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura es diseñada para cubrir sus necesidades.

Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.

La empresa Nissan Libramiento tiene un gran potencial de crecimiento y lo está teniendo, esto debido a los cambios en la distribución de sus áreas para mejora de tiempos y movimientos en el proceso general de ventas.

Se le recomienda a la empresa tome en consideración el seguimiento estricto del manual de procedimientos y lo proporcione a todos los miembros del área correspondiente para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes. Es importante también que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de mejoras o cambios que puedan ocurrir en la organización.

La clara ejecución de las responsabilidades además generaría una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para ello.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

En la realización de la residencia en el área de Financiamientos de la empresa Nissan Libramiento en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, me desarrollé en el área de Financiamientos, permitiendo generar el Manual de Procedimientos del Área de Financiamientos para la estandarización y optimización del proceso.

En el desarrollo de mis actividades diarias desarrolle las siguientes competencias:

- ❖ Conocimientos en solicitudes de crédito ante la financiera NRFM.
- ❖ Conocimiento y manejo del intranet de la empresa como Intelesis.
- ❖ Manejo del software corporativo Intelesis en el cual se realizan los documentos correspondientes para las Ventas por Autofinanciamiento, tales como las facturas, notas de cargo, notas de crédito, excepciones, entre otros.
- ❖ Seguimiento en el proceso de Ventas por Autofinanciamiento.
- ❖ Conocimientos en el análisis del Score y perfil del solicitante para el otorgamiento de un crédito ante la financiera.
- ❖ Revisión de expedientes de los solicitantes de un crédito.
- ❖ Control de las Ventas por Autofinanciamiento por mes y APV.
- ❖ Revisión de las solicitudes requisitadas por el APV a petición del cliente y documentación del cliente

COMPETENCIAS PROFESIONALES

1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas.
2. Diseñar e innovar estructuras administrativas y de procesos.
3. Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos.
4. Detectar oportunidades de mejora.
5. Utilizar las nuevas tecnologías de información.
6. Aplicar métodos de investigación.
7. Gestionar la cadena de suministros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Félix Orduño, J. (2013). *ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE VENTAS Y REFACCIONES EN UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE LA REGIÓN*. Ciudad Obregon, Sonora.
- Gómez, G. (12 de Diciembre de 2001). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Harrigton, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- M.C. (2012). *Blogspot.com*. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/importancia-de-los-manuales.html>
- Moguel Pimienta, H. (13 de Junio de Junio 2013). *ELABORACIÓN DEL MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL FIESTA AMERICANA MÉRIDA*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.
- Nissan. (2018). *Nissan Sales & Service Way*. México.
- Nissan. (s.f.). *www.nissan.com.mx/*. Obtenido de <https://www.nissan.com.mx/corporativo/#nosotros>
- tesis.uson.mx. (s.f.). *tesis.uson.mx*. Recuperado el Agosto de 2018, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>
- UNAM. (s.f.). *ingenieria.unam.mx*. Recuperado el Agosto de 2018, de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>