

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Y SOCIALES (FCAS)**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**GRUPO PLATINO**

**SUSTENTADO POR:**

**ASTRID GISELLE DUBÓN SANCHEZ**

**22141044**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y**

**EMPRENDIMIENTO**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS C.A.**

**OCTUBRE, 2025**

# Índice

Dedicatoria .....	I
Agradecimiento .....	II
Resumen Ejecutivo .....	III
Introducción.....	V
Capítulo 1 .....	VI
1.1 Objetivos.....	VI
1.1.1 Objetivo General.....	VI
1.1.2 Objetivos Específicos.....	VI
1.2 Datos de la Empresa.....	VI
1.2.1 Reseña Histórica .....	VI
1.2.2 Misión .....	VIII
1.2.3 Visión.....	VIII
1.2.4 Valores.....	VIII
1.2.5 Organigrama .....	VIII
1.3 Descriptor de puesto .....	IX
1.4 Descriptor de Departamento .....	XI
1.5 Plan de Trabajo .....	XII
Capítulo II.....	XIV
2.1 Actividades Primarias .....	XIV
2.1.1 Plan Automático de Capacitación para Capital Humano.....	XIV
2.1.1.1 Elaboración de Flujograma propuesto ciclo de capacitación .....	XVI
2.1.2 Digitalización del Proceso de Selección y Evaluación de Subcontratistas .....	XVII
2.1.2.1 Digitalización de la Ficha del Subcontratista.....	XVII
2.1.2.2 Diseño del Flujograma del Proceso de Subcontratistas .....	XIX
2.1.2.3 Formato de Validación de Contratos .....	XX
2.1.2.4 Formulario de Evaluación y Reevaluación de Subcontratistas .....	XXI
2.1.3 Elaboración de Flujogramas del Proceso de Gastos de Viaje, Reembolso y Liquidación Vigente .....	XXII
2.1.4 Análisis de Encuestas de Satisfacción de Clientes de Duracreto .....	XXV
2.1.5 Análisis de Encuestas de Satisfacción de Clientes de William y Molina.....	XXVII
2.1.6 Análisis de Encuestas de Subcontratistas de William y Molina .....	XXIX
2.1.7 Análisis de Encuestas de Proveedores de William y Molina .....	XXX
2.1.8 Análisis del Desempeño de Capital Humano .....	XXXII

2.1.10 Diseño y Aplicación de Encuestas de Satisfacción y Diagnóstico del Departamento de Mejora Continua.....	XXXIV
2.1.1.1 Diseño del Instrumento .....	XXXIV
2.1.1.2 Actualización del Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente .....	XXXV
2.1.1.3 Documentación del Proceso en BPMN .....	XXXV
2.1.1.4 Análisis de Datos y Resultados .....	XXXVI
2.2 Actividades Secundarias .....	XXXVIII
2.2.1 Participación en la Auditoría Externa – William y Molina (11-12 de agosto 2025) .....	XXXVIII
2.2.2 Participación en la Auditoría Externa – Duracreto (13–14 de agosto 2025).....	XXXIX
2.2.3 Cierre de Auditoría y Reuniones con Dirección y Gerencia.....	XL
2.2.4 Participación en el curso “Construyendo equilibrio, cimentando bienestar” .....	XL
Capítulo III .....	XLII
3.1 Análisis FODA .....	XLII
3.2 Implementaciones .....	XLIII
3.2.1 Proyecto de Inducción.....	XLIII
3.2.1.1 Justificación .....	XLIII
3.2.1.2 Descripción de la implementación .....	XLIII
3.2.1.3 Impacto de la implementación.....	LVII
3.2.2 Proyecto EXAC .....	LIX
3.2.2.1 Justificación .....	LIX
3.2.2.2 Descripción de la Implementación .....	LIX
3.2.2.3 Impacto de la implementación.....	LXVII
3.3 Propuesta para la Organización.....	LXIX
3.3.1 Campaña “Cero Hallazgos” .....	LXIX
Capítulo IV .....	LXXV
Conclusión.....	LXXV
Recomendaciones .....	LXXVI
Glosario .....	LXXVII
Referencias Bibliográficas .....	LXXX
Anexos.....	LXXXI

## Índice de Tablas

Tabla 1 Plan de trabajo .....	XII
Tabla 2 Aprendizaje obtenido automatización de procesos.....	XVII
Tabla 3 Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la digitalización del proceso de selección, evaluación y reevaluación de subcontratistas .....	XXII
Tabla 4 Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la elaboración de flujogramas de gastos de viaje, liquidación y reembolso.....	XXV
Tabla 5 Aprendizaje obtenido de metodología de medición de satisfacción .....	XXVII
Tabla 6 Aprendizaje obtenido de metodología de medición de satisfacción .....	XXIX
Tabla 7 Aprendizaje obtenido de consolidación de bases de datos. ....	XXX
Tabla 8 Consolidación de base de datos.....	XXXII
Tabla 9 Aprendizaje obtenido análisis de base de datos.....	XXXIII
Tabla 10 Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la actividad de diseño y aplicación de encuestas de satisfacción.....	XXXVII
Tabla 11 Propuesta de Comité Evaluador .....	LXXI
Tabla 12 Costos .....	LXXIII

## Índice de Imagen

Imagen 1 Unidades de negocios.....	VII
Imagen 2 Organigrama Departamento de Mejora Continua.....	VIII
Imagen 3 Descriptor de puesto.....	X
Imagen 22 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Evaluación de Competencias).....	XV
Imagen 23 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Plan de Capacitación) .....	XV
Imagen 24 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Cierre de brechas).....	XVI
Imagen 25 Flujograma ciclo de capacitación .....	XVII
Imagen 7 Formulario digital de registro de subcontratistas en Jotform.....	XVIII
Imagen 8 Flujograma del proceso de selección de subcontratistas (BPMN).....	XIX
Imagen 9 Formato digital de validación de contratos.....	XX
Imagen 10 Formulario de evaluación y reevaluación de subcontratistas .....	XXII
Imagen 11 Flujograma del proceso de solicitud de gastos de viaje .....	XXIII
Imagen 12 Flujograma del proceso de liquidación de gastos de viaje.....	XXIV
Imagen 13 Flujograma del proceso de reembolso vigente .....	XXIV
Imagen 14 Encuesta de Satisfacción al 2025 DC .....	XXVI
Imagen 15 Tablas Dinámicas Encuesta de Satisfacción 2025 .....	XXVI
Imagen 16 Informe Revisión por la Dirección (Satisfacción al Cliente DC).....	XXVI
Imagen 17 Tabla dinámica Análisis de Satisfacción WYM .....	XXVIII
Imagen 18 Informe Revisión por la Dirección Satisfacción al Cliente WYM.....	XXVIII
Imagen 19 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Sub Contratistas .....	XXX

Imagen 20 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Proveedores Externos .....	XXXI
Imagen 21 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Capital Humano .....	XXXIII
Imagen 4 WMMR-06 Encuesta de Satisfacción Rev.05 .....	XXXV
Imagen 5 Flujograma de Encuesta de Satisfacción al Cliente .....	XXXVI
Imagen 6 Análisis de data formulario de satisfacción al cliente.....	XXXVII
Imagen 26 Lista de Verificación del proceso de Inducción.....	XLIV
Imagen 27 Evaluación del proceso de inducción - Nuevos Colaboradores y Perspectiva Jefe Inmediato .....	XLV
Imagen 28 Presentación de propuesta de proyecto.....	XLVI
Imagen 29 Presentación del Análisis de Encuestas .....	XLVI
Imagen 30 Flujograma proceso de Inducción .....	XLVIII
Imagen 31 Matriz de Inducción del Personal .....	XLVIII
Imagen 32 Formulario Evaluación Periodo de Prueba .....	L
Imagen 33 PDF Evaluación Periodo de Prueba .....	L
Imagen 34 Experiencia Platino - Bienvenida Institucional .....	LII
Imagen 35 Experiencia Platino - Video Tutorial.....	LII
Imagen 36 Experiencia Platino - Video Informativo.....	LIII
Imagen 37 Experiencia Platino - Formulario de Registro .....	LIII
Imagen 38 Experiencia Platino - Evaluación Final .....	LIV
Imagen 39 Experiencia Platino - Certificado .....	LIV
Imagen 40 Experiencia Platino - Plataforma de Inducción .....	LV
Imagen 41 Experiencia Platino - Boletín Informativo.....	LVI
Imagen 42 Encuesta de Satisfacción DC.....	LXI
Imagen 43 Encuesta de Satisfacción DP .....	LXII
Imagen 44 Base de Datos DC .....	LXIII
Imagen 45 Base de Datos TP .....	LXIII
Imagen 46 Base de Datos DP.....	LXIV
Imagen 47 Dashboard DC.....	LXV
Imagen 48 Dashboard TP.....	LXV
Imagen 49 Dashboard DP .....	LXVI

## **Dedicatoria**

Este informe se dedica con gratitud a Dios, fuente de fortaleza y guía en cada paso del camino; a mi familia, por su apoyo incondicional y constante motivación, en especial a mi madre, por su ejemplo, esfuerzo y dedicación, pilares fundamentales para alcanzar esta meta. A todas las personas que han contribuido con su ejemplo y acompañamiento a lo largo de la formación profesional. Su presencia y confianza hicieron posible la culminación de esta etapa académica y personal.

## **Agradecimiento**

A Dios, por su guía y fortaleza en cada etapa de este proceso.

A mi familia, por su amor, apoyo y paciencia incondicional; y en especial a mi madre, por ser mi mayor inspiración y ejemplo de perseverancia.

A las personas que me acompañaron en este camino, brindándome palabras de aliento, amistad y confianza, gracias por formar parte de este logro.

## Resumen Ejecutivo

El presente informe documenta el desarrollo de la práctica profesional realizada en el Departamento de Mejora Continua del Grupo Platino, durante el período comprendido entre abril y septiembre de 2025. El propósito principal de esta experiencia fue aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento para fortalecer los procesos de gestión de calidad, estandarización operativa y mejora continua en el contexto empresarial.

Durante la práctica, se llevaron a cabo múltiples proyectos orientados a la digitalización y automatización de procesos, la optimización del sistema de gestión de calidad y la implementación de herramientas tecnológicas para la toma de decisiones basadas en datos. Entre los proyectos más relevantes destacan “Experiencia Platino”, centrado en la creación de una plataforma digital de inducción corporativa y “EXAC – Experiencia al Cliente”, iniciativa dirigida a estandarizar la medición de la satisfacción del cliente mediante la automatización de indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score), CES (Customer Effort Score) y NPS (Net Promoter Score) en la herramienta digital Jotform.

El proceso de práctica permitió evidenciar la importancia de la gestión de la calidad como un sistema interconectado que busca la satisfacción del cliente, la mejora continua y la eficiencia organizacional. De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, la calidad debe gestionarse mediante un enfoque basado en procesos y en la mejora sistemática de los resultados (International Organization for Standardization [ISO], 2015). En coherencia con lo planteado por Deming (1986), el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) fue aplicado como marco metodológico transversal en el análisis y rediseño de procesos, garantizando la trazabilidad de las acciones. Asimismo, la metodología Six Sigma, propuesta por Pyzdek y Keller (2014), sirvió de sustento técnico para el control de variaciones, la detección de causas raíz y la medición de resultados.

El desarrollo de proyectos en plataformas como Jotform, Google Sheets y Looker Studio permitió integrar la automatización de la información, reducir tiempos de procesamiento y mejorar la trazabilidad documental. Esto coincidió con los planteamientos de Juran (1992), quien subraya que la calidad no solo se mide en términos de cumplimiento técnico, sino también en la capacidad de generar valor y reducir los costos de la no calidad.



En conjunto, la práctica profesional representó una experiencia formativa integral, en la que se consolidaron competencias técnicas, analíticas y de liderazgo aplicadas a la gestión de procesos, documentación y análisis de datos. Los resultados obtenidos evidencian la contribución directa al fortalecimiento de la cultura de calidad dentro del Grupo Platino y a la sostenibilidad del sistema de mejora continua, reafirmando que la innovación y la disciplina operativa son pilares esenciales para la competitividad organizacional.

## Introducción

El presente informe tiene como finalidad documentar el proceso y las actividades realizadas durante la práctica profesional desarrollada en Grupo Platino, específicamente en el Departamento de Mejora Continua, brindando apoyo en el cargo de Coordinador de Procesos, con funciones orientadas a la gestión de calidad. Este período de práctica profesional comprende del 21 de abril al 21 de septiembre de 2025, con una duración total de seis meses. La experiencia ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de Licenciatura en Administración Industrial e Inteligencia de Negocios, al mismo tiempo que se fortalecen habilidades prácticas en análisis de procesos, gestión documental y mejora continua dentro de un entorno empresarial dinámico.

A lo largo de este proceso, se han identificado oportunidades de mejora, particularmente en el ámbito del sistema de gestión de calidad y el proceso de inducción de nuevos colaboradores, lo cual ha dado lugar a propuestas concretas orientadas a generar valor para la organización. El informe no solo evidencia los aprendizajes obtenidos durante este primer tramo de la práctica profesional, sino también los aportes realizados al departamento como parte del compromiso con la excelencia operativa de la empresa.

El documento se encuentra estructurado en cuatro capítulos. El Capítulo I contiene información general sobre Grupo Platino, incluyendo su estructura empresarial, misión, visión y valores institucionales. El Capítulo II detalla las actividades desarrolladas en el área de Mejora Continua, haciendo énfasis en los procesos de calidad y los proyectos asignados. En el Capítulo III se presentan las principales oportunidades de mejora detectadas, junto con las iniciativas propuestas. Finalmente, el Capítulo IV recoge las conclusiones y recomendaciones derivadas de la experiencia profesional, acompañadas de anexos que complementan el contenido con evidencias gráficas y documentales.

## Capítulo 1

### 1.1 Objetivos

#### 1.1.1 *Objetivo General*

Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la carrera de Administración Industrial y Emprendimiento, para que se establezcan, implanten, mantengan y controlen los procesos del sistema de gestión de calidad, con el fin de informar a la alta dirección sobre su desempeño y promover acciones de mejora continua, durante el período de práctica profesional de abril a septiembre de 2025 en el Departamento de Mejora Continua.

#### 1.1.2 *Objetivos Específicos*

- Diseñar y documentar los procesos clave del sistema de gestión de calidad del Grupo Platino, asegurando que cumplan con los estándares establecidos y sean fácilmente comprensibles y aplicables por los colaboradores.
- Identificar hallazgos relevantes en los procesos actuales mediante el análisis de documentación, observaciones de campo y seguimiento de indicadores, con el fin de detectar desviaciones que impacten la eficiencia del sistema.
- Detectar oportunidades de mejora en los procedimientos operativos y de calidad, proponiendo soluciones viables que contribuyan al fortalecimiento del departamento de Mejora Continua y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 1.2 Datos de la Empresa

#### 1.2.1 *Reseña Histórica*

Grupo Platino es un conglomerado empresarial hondureño que cuenta con más de 30 años de experiencia en el desarrollo de proyectos en los sectores de construcción, infraestructura, bienes raíces, educación, transporte, y maquinaria pesada. La empresa fue fundada en el año 1992 por el ingeniero William Hall y el arquitecto Plutarco Molina bajo el nombre “William y Molina”, con el objetivo de ofrecer soluciones de ingeniería en obras viales, movimientos de tierra, sistemas hidráulicos, y redes de agua potable y alcantarillado.

A lo largo del tiempo, el grupo ha evolucionado y diversificado sus áreas de operación. En 1995, incursionó en el desarrollo inmobiliario a través de INVALIDE, con proyectos como Casas Mayas y Ciudad Maya. Posteriormente, en 1998, se estableció la empresa Duracreto, orientada a la fabricación de concreto y prefabricados para la construcción. En el año 2004, el grupo extendió su compromiso social fundando la Escuela Santa María del Valle, en el Valle de Sula.

En 2009, la empresa original cambió su nombre a WM Constructores como parte de un proceso de renovación e identidad de marca. En 2012, Grupo Platino participó en la creación de la primera Alianza Público-Privada (APP) de iniciativa privada en Honduras mediante el proyecto SPS Siglo 21, un hito en la infraestructura urbana de San Pedro Sula. Tres años después, en 2015, se fundó Transporte Platino, especializada en el movimiento de carga pesada. En 2017, se creó Inmobiliaria Platino para ampliar su cobertura en desarrollo habitacional en otras regiones del país, incluyendo Tegucigalpa. Finalmente, en 2018 se fundó Platino Motors, representante exclusivo de la maquinaria SANY, fortaleciendo su presencia en el sector industrial.

Actualmente, Grupo Platino agrupa diversas empresas en sectores estratégicos del desarrollo nacional, consolidándose como uno de los actores más influyentes en el crecimiento económico e infraestructura de Honduras (*Grupo Platino, s. f.*).

Imagen 1 Unidades de negocios



Fuente 1 Elaboración propia

### 1.2.2 Misión

Es un grupo de empresas dedicada al ramo de la construcción, ofreciendo servicios y soluciones de calidad que permiten la plena satisfacción de nuestros clientes a través de la metas y objetivos fijados en base a nuestro sistema de gestión de calidad (*Grupo Platino, s. f.*).

### 1.2.3 Visión

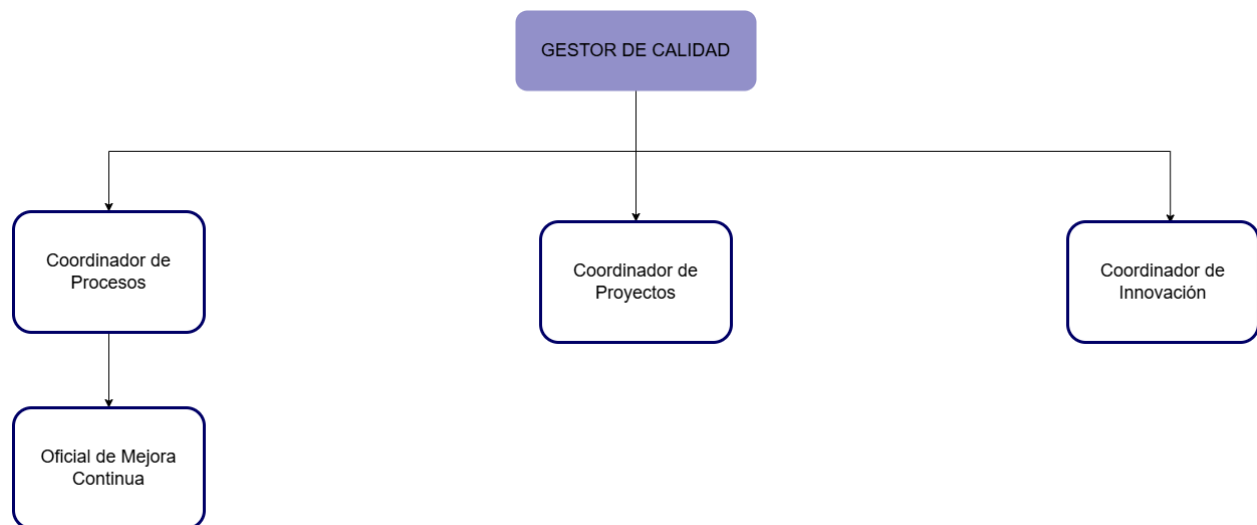
Ser una empresa líder enfocada en brindar los mejores servicios de construcción a nuestros clientes, manteniendo un enfoque fijo en lo valores y principios de la empresa (*Grupo Platino, s. f.*).

### 1.2.4 Valores

El desarrollo de Grupo Platino está basado en la Confianza, Transparencia, Responsabilidad y Disciplina con todo lo que hacemos (*Grupo Platino, s. f.*).

### 1.2.5 Organigrama

Imagen 2 Organigrama Departamento de Mejora Continua



Fuente 2 Carpeta Mejora Continua

### 1.3 Descriptor de puesto



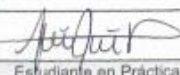
El rol desempeñado en el Departamento de Mejora Continua de Grupo Platino consiste en contribuir a la estandarización, optimización y digitalización de los procesos internos de la organización, apoyando la alineación con la estrategia corporativa y promoviendo la eficiencia operativa. Esta posición combina un enfoque analítico, técnico y de gestión documental, siendo clave para apoyar la mejora continua de los procesos en coordinación con diversas áreas de la empresa.

Como parte de las responsabilidades del puesto, se contribuye activamente en el diseño, documentación y actualización de procesos, flujogramas, procedimientos y manuales, utilizando metodologías que garanticen la accesibilidad, claridad y actualización constante de la información. Asimismo, se participa en la identificación de hallazgos y oportunidades de mejora, apoyando proyectos de optimización operativa.

Entre las principales funciones que se muestran en la figura 3, desarrolladas durante la práctica profesional se encuentran:

- Diseñar y actualizar flujogramas, procedimientos y manuales de procesos.
- Implementar y mejorar metodologías de documentación de procesos.
- Coordinar la gestión documental, asegurando la accesibilidad y actualización de la información.
- Apoyar en la identificación de oportunidades de mejora y hallazgos en los procesos organizacionales.

Imagen 3 Descriptor de puesto

FO-GRA-002			
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b> <b>ESTUDIANTE EN PRÁCTICA PROFESIONAL</b>			
<b>I. DATOS DEL PRACTICANTE</b>			
Nombre completo	Astrid Giselle Dubon Sanchez		
Número de cuenta	22141044	Campus	UNITEC SPS
Carrera	Administración Industrial y Emprendimiento		
Periodos de práctica	X I periodo	II periodo	III periodo IV periodo Año(s)
<b>II. DATOS DE LA EMPRESA Y CARGO</b>			
Nombre de la empresa	William y Molina S.A de CV		
Dirección	Autopista a la lima, entrada principal colonia Sta. Martha, Sector N.E. San Pedro Sula, Honduras C.A		
Ciudad	San Pedro Sula	Teléfono	+504 25458470
Área de práctica	Mejora Continua	Cargo asignado	Coordinador de Procesos
Horario de trabajo	8:00 am - 5:00 pm Lunes a Viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm		
Jefe inmediato	Ing. Ambar Garza		
Cargo del jefe	Gestor de Calidad	Correo del jefe	agarza@grupoplatino.hn
<b>III. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>			
<b>Objetivo General del Puesto</b>			
Garantizar la estandarización, optimización y digitalización de los procesos de la organización, alineándolos con la estrategia corporativa y asegurando la eficiencia operativa. Liderar la documentación, análisis y mejora continua de los procesos en conjunto con las distintas áreas de la empresa			
<b>Objetivos Específicos del Puesto</b>			
Diseño y documentación de procesos			
Identificación de hallazgos y oportunidades de mejora			
<b>Funciones Principales del Puesto</b>			
<b>Función o Responsabilidad a Cargo</b>		<b>Indicador de Evaluación/Medición</b>	
Diseñar y actualizar flujogramas, procedimientos y manuales de procesos		% de Productividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar y mejorar metodologías de documentación de procesos</li> <li>Coordinar la gestión documental asegurando la accesibilidad y actualización de la información.</li> </ul>		Adherencia al proyecto	
<b>IV. OBSERVACIONES</b>			
Anote cualquier aspecto adicional importante sobre el proceso de práctica que considere importante destacar.			
<p>La estudiante ha demostrado una actitud proactiva y gran disposición para aprender, integrándose de manera efectiva al equipo de trabajo. Se le asignaron actividades reales del área de procesos, incluyendo documentación de procedimientos, levantamiento de información y participación en reuniones de mejora continua, lo que le permitió desarrollar habilidades técnicas y blandas esenciales para su formación profesional. Además, el acompañamiento brindado le permitió familiarizarse con herramientas digitales utilizadas en el entorno corporativo.</p>			
<b>V. FIRMAS</b>			
 Jefe Inmediato	 Estudiante en Práctica	09/05/2025 Fecha	

## **1.4 Descriptor de Departamento**

El Departamento de Mejora Continua de Grupo Platino tiene como objetivo principal garantizar la estandarización, optimización y digitalización de los procesos de la organización. Esto se lleva a cabo en alineación con la estrategia corporativa y con el propósito de asegurar la eficiencia operativa. El rol es clave en la documentación, análisis y mejora continua de procesos, trabajando en conjunto con diversas áreas de la empresa para fortalecer la cultura organizacional enfocada en la excelencia operativa.

El Departamento de Mejora Continua está compuesto por tres áreas principales: Gestión de Innovación, Gestión de Proyectos Digitales y Área de Procesos. Esta estructura permite abordar la mejora continua desde diferentes enfoques, integrando soluciones innovadoras, herramientas tecnológicas y metodologías estandarizadas para el análisis y rediseño de procesos internos. El departamento está orientado tanto al trabajo técnico como al análisis organizacional, permitiendo que los procesos estén correctamente documentados, actualizados y adaptados a las necesidades reales del negocio. A través de la identificación de oportunidades de mejora y el diseño de soluciones operativas, se impulsa el desarrollo eficiente y sostenible de la empresa



## 1.5 Plan de Trabajo

La **Tabla 1** presenta la planificación de actividades diseñada para alcanzar los objetivos establecidos durante el período de la práctica profesional.

Tabla 1 Plan de trabajo

NO	FUNCIÓN ASIGNADA	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	CRITERIO DE LOGRO	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE EVALUACIÓN	NIVEL DE PROGRESO	RESULTADOS A LA FECHA DE EVALUACIÓN
1	Elaboración de boletín informativo	Recolección de datos de mejoras del departamento de mejora continua durante marzo	Registro de mejoras del mes de marzo	Archivos de reportes internos, entrevistas	25/04/2025	03/05/2025	03/05/2025	100%	Entregado y validado con gerencia
2	Análisis de encuesta de satisfacción	Organización de datos	Base de datos organizada con resultados tabulados	Data de la encuesta, Google Sheets	02/05/2025	04/05/2025	04/05/2025	100%	Reporte generado con análisis inicial
		Identificar índice de satisfacción, NPS y evaluaciones por eje	Informe con métricas clave de satisfacción	Data de la encuesta, Google Sheets	02/05/2025	04/05/2025	04/05/2025	100%	Métricas extraídas y presentadas
3	Proceso y elaboración de encuestas (Empresa WYM)	Creación de flujograma BPMN del proceso	Flujograma validado con el equipo	Drawio, documentos internos	07/05/2025	08/05/2025	08/05/2025	100%	Diagrama revisado y aprobado
		Realización de encuesta en Google Forms	Encuesta publicada y compartida con clientes	Google Forms, base de datos de clientes	07/05/2025	08/05/2025	08/05/2025	100%	Encuesta enviada
		Ordenamiento y análisis de data	Informe de resultados estadísticos	Google Sheets	08/05/2025	10/05/2025	10/05/2025	100%	Análisis completado
4	Reunión con Recursos Humanos - Adquisición de Talento	Presentación del procedimiento de inducción actual y sus fallas	Acta de reunión con observaciones	Procedimiento registrado, presentaciones previas	06/05/2025	25/05/2025	25/05/2025	100%	Observaciones documentadas
		Observaciones de hallazgos importantes	Listado de brechas del proceso actual	Notas de reunión, revisión documental	06/05/2025	25/05/2025	25/05/2025	100%	Hallazgos identificados
5	Creación de Metodología de Inducción	Análisis de metodología	Borrador de metodología revisado	documentos internos	06/05/2025	07/05/2025	07/05/2025	100%	Entregado a revisión
6	Brainstorming del Proyecto de Inducción	Establecimiento de objetivos del proyecto	Objetivos definidos y documentados	Hallazgos Identificados	07/05/2025	10/05/2025	10/05/2025	100%	Plan inicial consolidado

7	Digitalización del proceso subcontratistas/proveedores	Reunión con gerentes del proceso	Escucha Activa	Material	12/05/2025	12/05/2025	12/05/2025	100%	Requerimientos levantados
		Creación de flujograma BPMN	Diagrama creado y revisado	Herramienta de modelado BPMN	12/05/2025	19/05/2025	19/05/2025	100%	Diagrama digitalizado
		Creación de formulario (Jotform)	Formulario funcional	Acceso a Jotform empresa WYM	12/05/2025	21/05/2025	21/05/2025	100%	Formulario a configuración
8	Ordenamiento Proyecto de Inducción	Crear lista de verificación	Lista verificada y funcional	Procedimiento de inducción documentado	12/05/2025	14/05/2025	14/05/2025	100%	Lista implementada para el diagnóstico
		Investigación de campo con RRHH	Evidencia de entrevistas	Lista verificación	12/05/2025	15/05/2025	15/05/2025	100%	Información clave recolectada
		Creación de encuesta de satisfacción (inducción)	Encuesta funcional	Google Forms	12/05/2025	13/05/2025	13/05/2025	100%	Datos base para diagnóstico
9	Portafolio Renta de Equipo	Elaboración de portafolio de servicios	Portafolio entregado	Contenido técnico	19/05/2025	20/05/2025	20/05/2025	100%	Documento listo para distribución comercial
10	Elaboración de informe del proyecto de inducción	Diagnóstico basado en lista y encuestas	Informe escrito	Lista verificación, encuestas, observaciones	21/05/2025	24/05/2025	24/05/2025	80%	En edición, versión preliminar presentada
11	Elaboración de presentación del proyecto	Objetivos SMART	Incluidos en presentación	Canva	21/05/2025	26/05/2025	26/05/2025	100%	Presentación finalizada
		Contexto actual del proceso	Incluidos en presentación	Diagnostico realizado previamente	21/05/2025	26/05/2025	26/05/2025	100%	Contexto integrado en presentación
		Diagnóstico del proceso	Diapositiva con resultados	Resultados de entrevistas y encuestas	21/05/2025	27/05/2025	27/05/2025	100%	Brechas claramente expuestas
		Análisis de encuestas	Gráficos e interpretación	Herramientas de análisis	21/05/2025	27/05/2025	27/05/2025	100%	Análisis incluido
		Análisis costo-beneficio	Tabla de Análisis	Formato interno de costos	21/05/2025	27/05/2025	27/05/2025	100%	Relación inversiónbeneficio clara
	Actualización del plan de trabajo	Reestructuración según avances y nuevos requerimientos	Plan reestructurado	Feedback de supervisión	22/05/2025	24/05/2025	24/05/2025	60%	En edición, versión actualizada parcialmente
12	Elaboración de boletín instructivo pase de salida	Redacción y revisión del instructivo	Documento publicado	Flujo en Jotform	23/05/2025	23/05/2025	23/05/2025	100%	Instructivo entregado a personal
13	Boletín informativo pase de salida	Diseño y distribución interna	Boletín enviado	Información del flujo de pase de salida	28/05/2025	29/05/2025	29/05/2025	100%	Comunicado compartido a jefatura

## Capítulo II

### 2.1 Actividades Primarias

#### *2.1.1 Plan Automático de Capacitación para Capital Humano*

Durante el desarrollo de la práctica profesional se me asignó el diseño e implementación de un plan de capacitación automatizado para el área de Capital Humano, con el objetivo de dar seguimiento sistemático a las brechas de competencias identificadas en las evaluaciones de desempeño. Previo a esta iniciativa, no existía un formato estandarizado para gestionar el cierre de brechas: la encargada de las capacitaciones en las distintas empresas del grupo, no contaba con un mecanismo formal para dicho seguimiento, mientras que en Duracreto se manejaba un formato propio y aislado. En este sentido, el formato desarrollado buscó también unificar criterios y servir como una herramienta común que permitiera a ambos responsables trabajar bajo la misma estructura, asegurando coherencia y consistencia en todas las empresas del grupo.

Para la construcción de la herramienta se emplearon Google Sheets y Apps Script, lo que permitió registrar de manera individual las brechas detectadas, consolidarlas en reportes temáticos y generar un sistema de actualización automático para el cierre de brechas por persona.

El formato fue socializado con el área de Capital Humano, donde recibió validación y retroalimentación, lo cual enriqueció su diseño final. Actualmente, esta herramienta no solo facilita un seguimiento dinámico y trazable de las brechas formativas, sino que también representa un estándar corporativo que homogeniza la gestión de capacitación entre las distintas empresas del grupo, fortaleciendo la alineación con los objetivos estratégicos y asegurando una mayor efectividad en el desarrollo del talento humano.

Imagen 4 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Evaluación de Competencias)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
EMPRESA	NOMBRE	CARGO	AREA	TIPO DE HABILIDAD	COMPETENCIA	PRIORIDAD			COMPETENCIA	CANT. DE PERSONAS
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Inteligencia Emocional	Media				0
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Capacitación de Autoconocimiento	Media			Bienestar Emocional	4
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Comunicación Asertiva	Media			Gestión de crisis	1
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Liderazgo Positivo	Media			Gestión del Cambio	1
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Gestión y Manejo de Conflictos	Alta			Inteligencia Emocional	18
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Tecnica	Autori 14000	Alta			Manejo Efectivo del Tiempo	9
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Gestión de Estrés	Media			Asertividad	1
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Gestión de Negocios	Baja			Autori 14000	1
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Blanda	Toma de Decisiones	Media			Bienestar Emocional	2
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Gestión de Emociones	Baja			Bienestar Personal	6
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Bienestar Personal	Baja			Capacitación de Actitud Posit	3
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Tecnica	Gestión de Estrés	Alta			Capacitación de Autoconoci	1
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Tecnica	Inteligencia Emocional	Alta			Capacitación de Autoconoci	10
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Tecnica	Liderazgo Positivo	Alta			Capacitación de Líderes de Alto II	1
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Resolución de problemas	Alta			Capacitación de Relaciones Interpe	9
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Trabajo en Equipo	Media			Capacitación en dinamismo y Crei	1
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Comunicación Asertiva	Media			Capacitación en Habilidades Interp	1
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Gestión de Objetivos	Media			Comunicación Asertiva	18
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Tecnica	PMI	Alta			Definición de objetivos y me	7
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Habilidades Directivas	Alta			Desarrollo de habilidades de en	1
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingeniería	Blanda	Planificación y Organización	Alta			Dirección Empresarial	1
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Blanda	Manejo Efectivo del Tiempo	Alta			Empatía	1
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Blanda	Inteligencia Emocional	Media			Escucha Activa	2

Fuente 3 Elaboración propia

Imagen 5 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Plan de Capacitación)

EMPRESA	TIPO DE HABILIDAD	COMPETENCIA	NOMBRE DE LA CAPACITACION	COSTO DE LA CAPACITACION	FECHA PROYECTADA	FECHA FINAL	FECHA REAL FINAL	RESPONSABLE DE BRINDAR CAPACITACIÓN	CANT. DE PERSONAS	PARTICIPANTES	TOTAL DE HRS POR CAPACITACIÓN	ESTADO	EVIDENCIA (Link de Capacitaciones)
Servicios Cooperativos	Blanda	Inteligencia Emocional	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/1/2025	30/5/2025	Udemy	18	Ambar Garza, Samuel Hall, Juan Carlos Escoto, Carol Reyes, Erick Martínez, Gladys Vega, Jose Arturo Caballero, Marco Tulio Andara, Cosme Mejia, Deyli Contreras, Elisa Vaquero, Nelson Rios, Carmen Ramirez, Emilse Erazo, Salma Barahona, Diego España, Javier Rodriguez, Guillermo Hall	3 horas y 57 min	FINALIZADO	<a href="https://rupo.platea.com/course/inteligencia-emocional-trabajo/">https://rupo.platea.com/course/inteligencia-emocional-trabajo/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Capacitación de Autoconocimiento	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/1/2025		Udemy	7	Ambar Garza, Jecan Reyes, Jose Arturo Caballero, Emilse Erazo, Salma Barahona, Diego España, Guillermo Hall	2 horas	EN PROCESO	<a href="https://rupo.platea.com/course/autosestima-y-creatividad-para-ayudar-a-otras-personas-a-crecer-y-avanzar/">https://rupo.platea.com/course/autosestima-y-creatividad-para-ayudar-a-otras-personas-a-crecer-y-avanzar/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Comunicación Asertiva	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/1/2025	18/8/2025	Udemy	16	Ambar Garza, Samuel Hall, Carlos Espinoza, Jecan Reyes, Erick Martínez, Gladys Vega, Jose Arturo Caballero, Marco Tulio Andara, Deyli Contreras, Elisa Vaquero, Carmen Ramirez, Evelyn Corea, Salma Barahona, Diego España, Bryan Espinal, Guillermo Hall	3 horas	FINALIZADO	<a href="https://rupo.platea.com/course/el-arte-de-comunicar/">https://rupo.platea.com/course/el-arte-de-comunicar/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Liderazgo Positivo	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/1/2025	15/10/2025	Udemy	8	Ambar Garza, Samuel Hall, Carlos Espinoza, Jose Arturo Caballero, Marco Tulio Andara, Deyli Contreras, Elisa Vaquero, Diego España	3 horas	FINALIZADO	<a href="https://rupo.platea.com/course/liderazgo-positivo/">https://rupo.platea.com/course/liderazgo-positivo/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Gestión y Manejo de Conflictos	Udemy	L0,00	30/8/2024	12/3/2025			16	Ambar Garza, Carol Reyes, Carlos Espinoza, Jecan Reyes, Erick Martínez, Gladys Vega, Marco Tulio Andara, Cosme Mejia, Elisa Vaquero, Nelson Rios, Carmen Ramirez, Evelyn Corea, Alicia Belisle, Salma Barahona, Bryan Espinal, Javier Rodriguez	2,5	EN PROCESO	<a href="https://rupo.platea.com/course/gestion-de-conflictos-y-negociacion/">https://rupo.platea.com/course/gestion-de-conflictos-y-negociacion/</a>
Servicios Cooperativos	Tecnica	Autori 14000	Udemy						1	Ambar Garza		SIN INICIAR	
Servicios Cooperativos	Blanda	Gestión de Estrés	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/01/2025	18/5/2025		12	Ambar Garza, Samuel Hall, Erick Martínez, Gladys Vega, Marco Tulio Andara, Deyli Contreras, Nelson Rios, Evelyn Corea, Verly Lidardo, Alicia Belisle, Salma Barahona, Bryan Espinal	6 horas	FINALIZADO	<a href="https://rupo.platea.com/course/gestion-de-estres-y-ansiedad/">https://rupo.platea.com/course/gestion-de-estres-y-ansiedad/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Gestión de Negocios	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/01/2025			2	Ambar Garza, Juan Carlos Escoto	2,5	EN PROCESO	<a href="https://rupo.platea.com/course/gestion-de-negocios/">https://rupo.platea.com/course/gestion-de-negocios/</a>
Servicios Cooperativos	Blanda	Toma de Decisiones	Udemy	L0,00	30/8/2024	30/01/2025			5	Ambar Garza, Nelson Rios, Emilse Erazo, Salma Barahona, Bryan Espinal	3	EN PROCESO	<a href="https://rupo.platea.com/course/como-tomar-decisiones/">https://rupo.platea.com/course/como-tomar-decisiones/</a>
										Samuel Hall, Carol Reyes, Carlos Espinoza, Erick Martínez, Deyli Contreras, Gladys Vega, Jose Arturo Caballero, Marco Tulio Andara, Cosme Mejia, Deyli Contreras, Elisa Vaquero, Nelson Rios, Carmen Ramirez, Evelyn Corea, Alicia Belisle, Salma Barahona, Bryan Espinal, Javier Rodriguez, Guillermo Hall			<a href="https://rupo.platea.com/course/">https://rupo.platea.com/course/</a>

Fuente 4 Elaboración propia

Imagen 6 GRHR-17 Programa de capacitación Rev.05(Cierre de brechas)

Empresa	Nombre	Cargo	Departamento	Competencia	Capacitación	Estado
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Inteligencia Emocional	Udemy	3 horas y 57 min
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Capacitación de Autoconocimiento	udemym	2 horas
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Comunicación Aserbiva	udemym	3 horas
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Liderazgo Positivo	udemym	3 horas
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Gestion y Manejo de Conflictos	udemym	2,5
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Autori 14000	udemym	6 horas
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Gestion de Negocios	udemym	2,5
Servicios Cooperativos	Ambar Garza	Coordinador de Procesos	Mejora Continua	Toma de Decisiones	udemym	3
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Gestion de Emociones	udemym	2
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Bienestar Personal	udemym	2
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Gestion de Estrés	udemym	6 horas
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Inteligencia Emocional	udemym	3 horas y 57 min
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Liderazgo Positivo	udemym	3 horas
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Resolucion de problemas	udemym	1,5
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Trabajo en Equipo	udemym	2
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Comunicación Aserbiva	udemym	3 horas
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Gestion de Objetivos	udemym	4
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	PMI	Certificado de PMI	
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Habilidades Directivas	udemym	2
WYM	Samuel Hall	Ingeniero Asistente de Gestión de proyectos	Ingenieria	Planificacion y Organizacion	udemym	4
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Manejo Efectivo del Tiempo	udemym	1
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Inteligencia Emocional	Udemym	3 horas y 57 min
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Liderazgo y Gestion de Equipos	udemym	5
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Pensamiento Critico y Creativo	udemym	5
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Direccion Empresarial	udemym	5
DP	Juan Carlos Escoto	Gerente Admin. Financiero	Gerencia	Gestion de Negocios	udemym	2,5
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Manejo Efectivo del Tiempo	udemym	1
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	PMI	Certificado de PMI	
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Liderazgo y Gestion de Equipos	udemym	5
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Gestion de Emociones	udemym	2
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Inteligencia Emocional	Udemym	3 horas y 57 min
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Gestion estrategicas de Adquisicion de productos	udemym	
DP	Carol Reyes	Gerente de Compras	Gerencia	Gestion de Emociones	udemym	2

Fuente 5 Elaboración propia

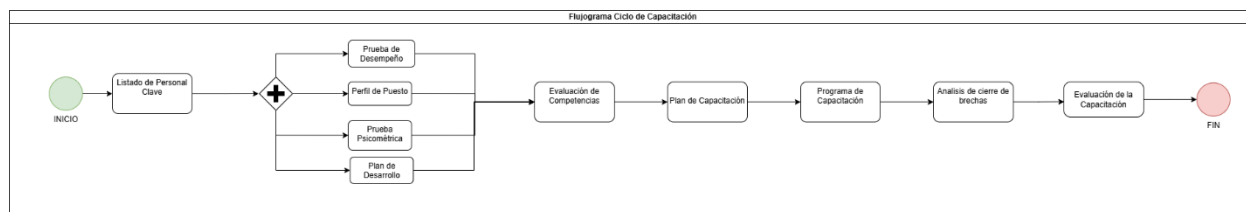
### 2.1.1.1 Elaboración de Flujograma propuesto ciclo de capacitación

Como parte complementaria al diseño del plan de capacitación automatizado, se elaboró un flujograma propuesto del ciclo de capacitación, con el fin de estandarizar las etapas que deben seguirse desde la detección de brechas de competencias, la planificación y ejecución de la capacitación, hasta el seguimiento y evaluación de resultados.

Este flujograma busca proporcionar una guía visual clara para el área de Capital Humano, permitiendo identificar los responsables en cada etapa, los puntos de control y los documentos de evidencia requeridos. Además, sirve como base para la integración del formato automatizado en Google Sheets, garantizando que ambas herramientas estén alineadas bajo un mismo proceso estructurado.

Derivado de estos cambios y con el fin de mantener la coherencia documental, se actualizó el procedimiento de capacitación GRHP-04 Procedimiento de Capacitación Rev. 6, incorporando las nuevas directrices del ciclo de capacitación y alineando la gestión de las capacitaciones con los lineamientos de mejora continua del Grupo Platino.

Imagen 7 Flujoograma ciclo de capacitación



Fuente 6 Elaboración propia

**TABLA 2**

Tabla 2 Aprendizaje obtenido automatización de procesos

APRENDIZAJE OBTENIDO
Uso de Google Apps Script para automatización de procesos. Integración de registros de brechas con seguimiento dinámico.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Fortalecer conocimientos en bases de datos relacionales para planes más robustos. Aprender a implementar soluciones similares en plataformas ERP.

**2.1.2 Digitalización del Proceso de Selección y Evaluación de Subcontratistas**


Durante el desarrollo de la práctica profesional en el área de Mejora Continua, se identificó que el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de subcontratistas en la empresa William y Molina presentaba importantes limitaciones debido al uso de formatos físicos, lo cual generaba retrasos operativos de hasta un día completo en la validación y formalización de nuevos proveedores. Esta situación representaba un riesgo para la programación de obras, la gestión de contratos y el cumplimiento de plazos.

Con el objetivo de estandarizar, agilizar y digitalizar este proceso, se diseñaron e implementaron cuatro herramientas clave, las cuales fueron presentadas a la alta dirección durante la Revisión por la Dirección y posteriormente aprobadas para su implementación institucional.

**2.1.2.1 Digitalización de la Ficha del Subcontratista**

Se creó un formulario digital en Jotform, donde los subcontratistas pueden registrar su información general, datos de contacto, referencias, documentación legal y técnica, así como los servicios ofrecidos. Este formulario permite:

- Captura inmediata de datos.
- Verificación automatizada de campos requeridos.
- Almacenamiento estructurado en la nube.



Tipo de contribuyente

Escritura

Modalidad de cobro

Tipo de Servicio que ofrece

Años de experiencia en el servicio

Proporcione el nombre de 2 referencias laborales

	Nombre/Empresa	Teléfono	Tipo de Relación	Antigüedad
1				
2				

Si posee equipo, especifique el tipo de maquinaria que posee:

Firma del contratista

**FICHA DE SELECCIÓN DE CONTRATISTA**  
GERP-77 Rev. 02 Fecha 6/3/2025

---

**DATOS DEL SOLICITANTE**

---

Nombre del Proyecto

Nombre del solicitante  
   
Nombre Apellido

---

**DATOS DEL CONTRATISTA**

---

Tipo de entidad

Nombre del Contratista

N° de RTN

Dirección  
  
Dirección de la calle

Imagen 8 Formulario digital de registro de subcontratistas en Jotform

### 2.1.2.2 Diseño del Flujograma del Proceso de Subcontratistas

Se elaboró un **flujograma en notación BPMN** para representar visualmente las fases del proceso:

- Recepción de ficha digital.
- Revisión por el área de Cumplimiento.
- Validación Legal y Contable.
- Aprobación por parte de Operaciones.
- Firma del contrato y alta en el sistema.

Este diagrama facilitó la comprensión del proceso a todas las partes involucradas, ayudando a estandarizar las responsabilidades.

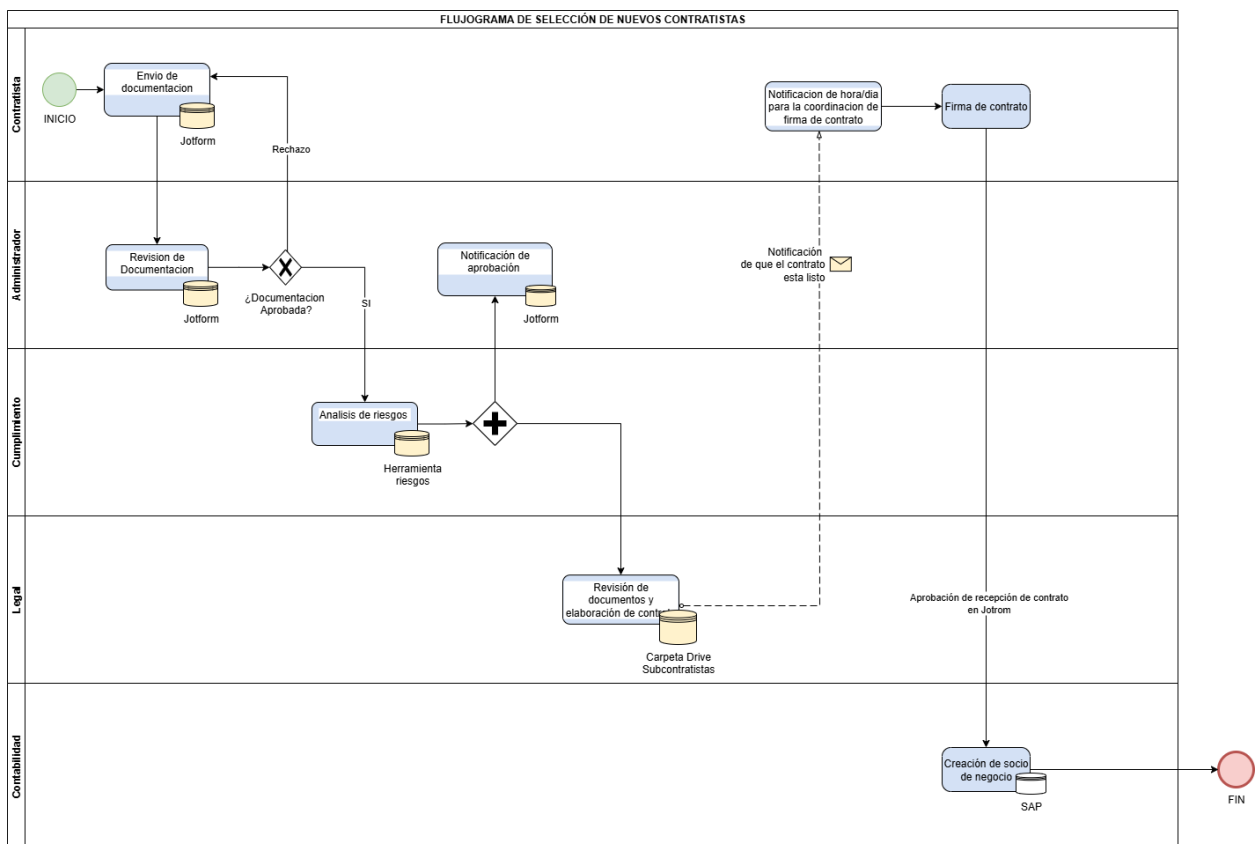


Imagen 9 Flujograma del proceso de selección de subcontratistas (BPMN)



### 2.1.2.3 Formato de Validación de Contratos

Se creó un formulario específico para validar los contratos con subcontratistas antes de su firma.

Este formato incluye:

- Información del contrato (proyecto, tipo, número).
- Áreas responsables de revisión.
- Observaciones por cada departamento.
- Adjuntos y estatus del contrato (Aprobado/Rechazado/En Revisión).

Este formulario fue clave para asegurar el control documental y reducir errores durante el proceso de contratación.

**Grupo Platino**

**Formato de validación de contratos**

Fecha:

Fecha

Solicitante del contrato:

Nombre del Contrato:

Tipo de contrato:

Proyecto Asociado:

Empresa Contratada

Abogado Redactor:

Contrato:  
  
 Arrastre y suelte archivos aquí

Suba el archivo en PDF

**Objeto, validación y certificación.**

Las áreas involucradas certifican y dejan constancia que el presente contrato ha sido revisado con el objetivo de garantizar:

- La correcta definición del objeto contractual.
- El contenido del contrato ha sido revisado de manera integral.
- El contrato cumple con todos los requisitos técnicos, legales, financieros y administrativos aplicables.
- No existen observaciones pendientes que impidan su formalización.
- Se autoriza su firma y ejecución bajo los términos acordados.

**Enviar**

Imagen 10 Formato digital de validación de contratos

### 2.1.2.4 Formulario de Evaluación y Reevaluación de Subcontratistas

Finalmente, se diseñó un formulario para la evaluación periódica de los subcontratistas activos, con criterios como:

- Cumplimiento de plazos.
- Calidad del trabajo.
- Seguridad industrial.
- Comunicación y colaboración.

Este instrumento fue presentado durante la Revisión por la Dirección a todos los gerentes de la empresa William y Molina, estableciendo un nuevo estándar para la evaluación continua de proveedores. Su implementación formalizó una política de mejora del desempeño de contratistas.

**EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MANO DE OBRA**  
Código: GEPR-79 Edición: 2 Fecha: 17/07/2025

---

Correlativo  
0016

Fecha \*  
18-07-2025

Nombre del Proyecto \*

Nombre del Sub-Contratista \*

Correo del Sub-Contratista: \*

ejemplo@ejemplo.com

**CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO**

1. Puntualidad en la Entregas de obra proyectada ( periodo a evaluar ) \*

	Mas de "3" días de Demora	1-2 días de Demora	"0" días de Demora
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ASPECTOS ORGANIZACIONALES**

2. El contratista cuida la salud y seguridad ocupacional de su entorno (EPP, uso de basureros, higiene , etc) \*

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple	Observaciones
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. El contratista vela por los lineamientos de la organización en cuanto al cuidado y 0 desperdicios de los materiales de la empresa \*

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**EXCLUSIVO PARA EVALUACION POR PARTE DE CONTROL DE CALIDAD**

---

**Metodología de trabajo**

---

9. Conocimiento y apertura para capacitaciones con normativas vigentes

	Mas de 5 Reprocesos	2- 4 Reprocesos	1 Reproceso
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Calidad de Obra ( Conocimiento especializado en el método de construcción)

	Mas de 5 Reprocesos	2- 4 Reprocesos	1 Reproceso
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Cumplimiento de procedimientos constructivos sugeridos.

	Mas de 5 Reprocesos	2- 4 Reprocesos	1 Reproceso
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Dimensiones del trabajo ejecutado están dentro de las tolerancias establecidas

	Mas de 5 Reprocesos	2- 4 Reprocesos	1 Reproceso
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Niveles Topográficos, posicionamiento y tolerancias de plomo establecidas del plan de aseguramiento y control de calidad

	Mas de 5 Reprocesos	2- 4 Reprocesos	1 Reproceso	Observaciones de los reprocesos (Control de calidad)
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Cantidad de reprocesos

Cantidad de No conformidades

10. Calidad de Obra (Acabados finos)

	Nivel bajo en calidad de acabados	Nivel medio en calidad de acabados	Nivel alto en calidad de acabados	Observaciones de los acabados
Escala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Imagen 11 Formulario de evaluación y reevaluación de subcontratistas

### TABLA 3

Tabla 3 Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la digitalización del proceso de selección, evaluación y reevaluación de subcontratistas

APRENDIZAJE OBTENIDO
Digitalización de formularios con Jotform. Creación de flujos de validación interdepartamental. Diseño de procesos estructurados para evaluación y selección de proveedores. Presentación de propuestas ante la alta dirección.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL
Mejorar en la redacción técnica de indicadores de evaluación. Fortalecer la gestión del cambio para implementar nuevas herramientas.

#### ***2.1.3 Elaboración de Flujogramas del Proceso de Gastos de Viaje, Reembolso y Liquidación Vigente***

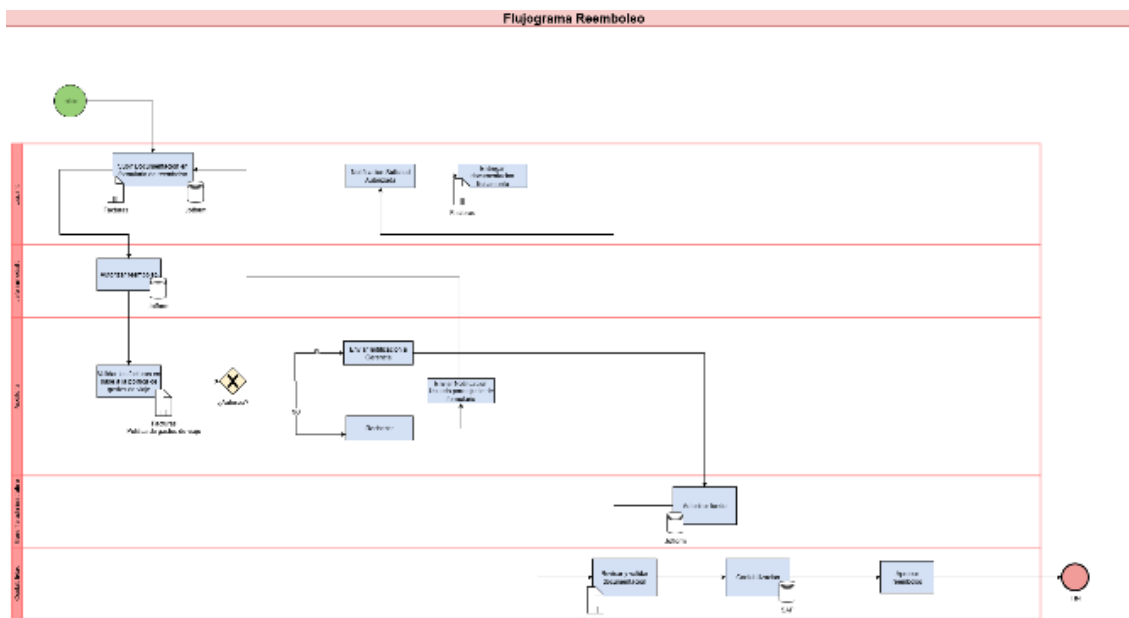
Como parte de las funciones asignadas en el Departamento de Mejora Continua, se llevó a cabo la elaboración y actualización de los flujogramas correspondientes a los procesos de solicitud de gastos de viaje, reembolso y liquidación vigente. Este proyecto respondió a una necesidad del área administrativa de la constructora William y Molina, empresa perteneciente al Grupo Platino, con finalidad de representar gráficamente cada etapa del proceso, los responsables involucrados y los puntos de decisión, con el objetivo de mejorar la claridad operativa y fortalecer el cumplimiento de los lineamientos internos de la empresa.

La elaboración de estos flujogramas se desarrolló utilizando la herramienta Draw.io, la cual permitió construir diagramas bajo la metodología BPMN (Business Process Model and Notation), garantizando así una estandarización visual adecuada. Los diagramas fueron revisados y validados por los distintos actores involucrados en los procesos, incluyendo usuarios operativos, el área de contabilidad, auditoría y gerencia administrativa.

Posteriormente, los flujogramas fueron presentados al Gerente de Operaciones de la empresa constructora William y Molina, quien aprobó su contenido para ser incorporado dentro del sistema de gestión de calidad. Esta actividad facilitó el alineamiento de los procedimientos documentados con las prácticas reales de la organización, promoviendo una gestión más eficiente, coherente y transparente.

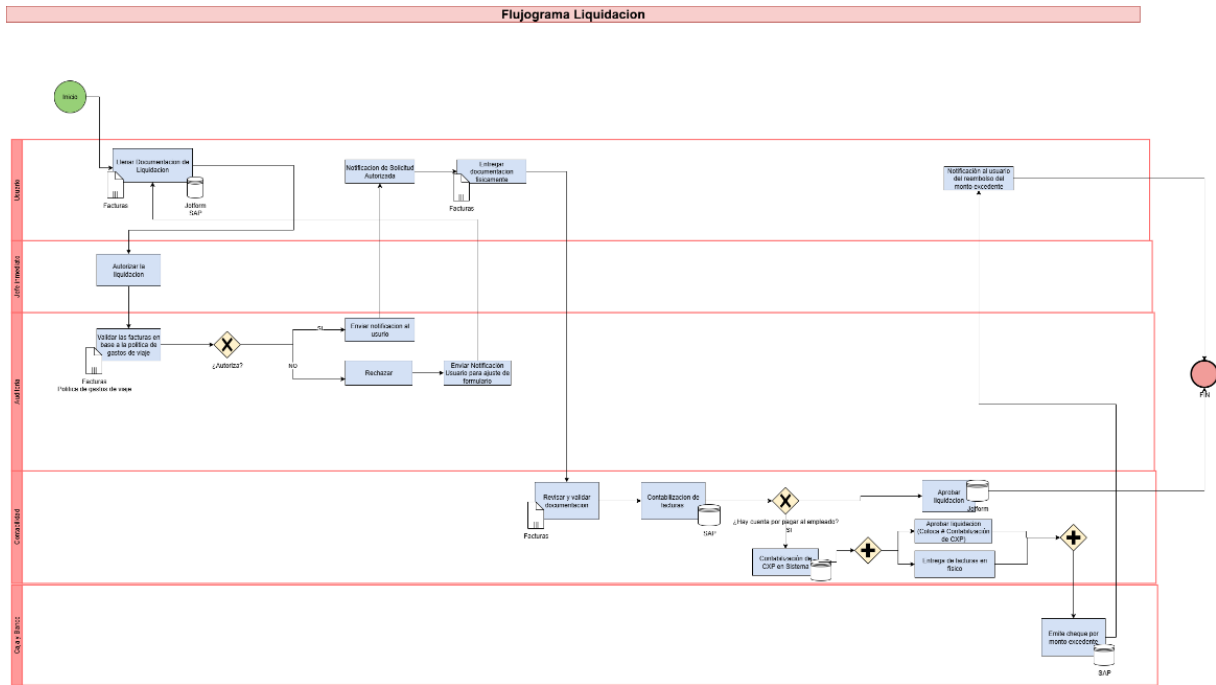
Estos diagramas se integran como parte de la documentación de procesos vigente de la empresa, contribuyendo directamente a la mejora continua del desempeño organizacional y a la reducción de errores administrativos en la gestión de viáticos.

Imagen 12 Flujograma del proceso de solicitud de gastos de viaje



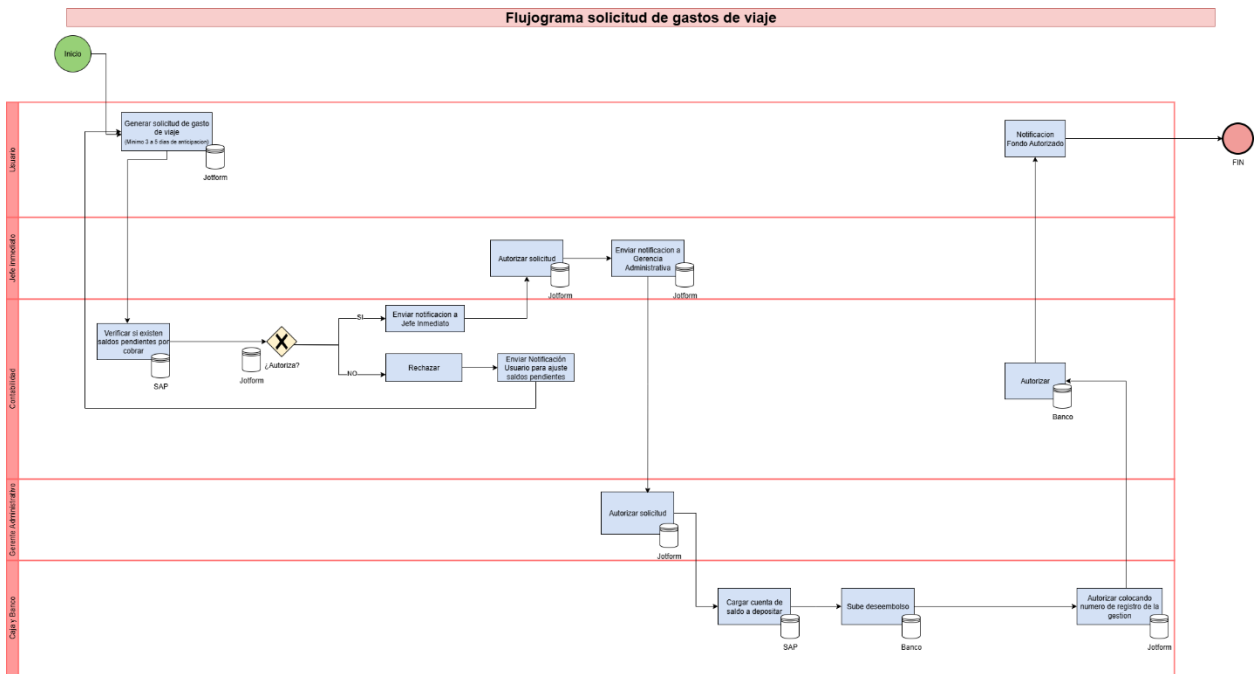
Fuente 7 Elaboración propia (2025).

Imagen 13 Flujoograma del proceso de liquidación de gastos de viaje



Fuente 8 Elaboración propia (2025).

Imagen 14 Flujoograma del proceso de reembolso vigente



Fuente 9 Elaboración propia (2025).

**TABLA 4**

Tabla 4 *Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la elaboración de flujogramas de gastos de viaje, liquidación y reembolso*

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso de diagramación BPMN para representar procesos financieros. Comprensión integral del flujo administrativo de gastos de viaje y su conexión con áreas como contabilidad, SAP y auditoría.
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Profundizar en el uso de SAP y aprender a configurar procesos directamente en sistemas ERP

### ***2.1.4 Análisis de Encuestas de Satisfacción de Clientes de Duracreto***

Durante el desarrollo de la práctica profesional se asignó el desarrollo del análisis de las encuestas de satisfacción de clientes de Duracreto, con el objetivo de consolidar los resultados de las encuestas mensuales y evaluar los indicadores clave de desempeño. La actividad incluyó la unificación de bases de datos en Google Sheets y el análisis por medio de tablas dinámicas, calculando el NPS (96.03%) y el CSAT (81.35%).

Los resultados del análisis evidenciaron fortalezas sobresalientes en aspectos como producto y calidad (97.3%), atención al cliente (96.1%) y experiencia comercial (96%), lo cual confirma el posicionamiento positivo de la empresa en estos rubros. Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad críticas, especialmente en logística y entregas (73.9%) y en la gestión de reclamos (61.2%), las cuales requieren atención prioritaria para optimizar la experiencia del cliente en su totalidad.

Este trabajo fue documentado en el informe para la Revisión por la Dirección de Duracreto y expuesto en una reunión con los gerentes de la empresa, sirviendo como insumo estratégico para la toma de decisiones y como base para el diseño de planes de mejora orientados a fortalecer la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la organización.

Imagen 15 Encuesta de Satisfacción al 2025 DC

AÑO	Periodo	Nombre/ Razon social	Pregunta	Categoría	Evaluación	Puntaje	Máximo puntaje	% Por Pregunta	Sumatoria Puntaje	Sumatoria Proyectada	
2025	6/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	1. ¿No podrá indicar algún es su Asesor de ventas?	Atención al Cliente	Oficiner/ Diana Baldermann						
2025	7/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	2. ¿En la escala del 1 al 7, considere que le ha sido fácil contactar a su asesor de ventas?	Atención al Cliente		7	5	100%			
2025	8/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	3. ¿Cómo calificaría la atención y asesoramiento de su asesor de ventas durante su interacción (sus procesos de atención, soluciones o productos adicionales)?	Atención al Cliente	Muy satisfactorio		5	100%			
2025	9/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	4. ¿El asesor de ventas le explicó su propuesta de compra correctamente?	Atención al Cliente	No aplica		5	100%			
2025	10/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	5. En la escala del 1 al 10. Basados en su experiencia de Compra, ¿cómo calificaría el nivel de servicio que recibió de nuestro asesor comercial?	Experiencia Com...		10	5	100%			
2025	11/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	6. ¿Le gustaría agregar algún comentario en relación a su pregunta anterior?	Experiencia Com...							
2025	12/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	7. Seleccione el producto que le adquirió.	Producto y Calidad	Bloques	0	0				
2025	13/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	8. ¿Cómo calificaría la calidad del material que compró?	Producto y Calidad	Buono	4	5	80%			
2025	14/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	9. ¿Cómo calificaría el tiempo de entrega de nuestros materiales?	Logística y Entrega	En Tiempo	4	5	80%			
2025	15/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	10. Si su respuesta fue "fuera de tiempo", ¿Cuánto tiempo tardó que llegue por recibir su material?	Logística y Entrega							
2025	16/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	11. ¿Ha presentado algún reclamo a DUMACRE (O)?	Gestión de Recla...	SI	0	5	0%			
2025	17/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	12. ¿Ha quedado conforme con la resolución brindada?	Gestión de Recla...	NO	0	5	0%			
2025	18/2/2025 10:26:00	FERRETERIA Y VAREDADES SHALON	14. ¿Le gustaría agregar algún comentario en relación a su pregunta anterior?	Gestión de Recla...	El bloque de 4 tiene mucha rebaba, este molesto ya no lo más. Otra cosa tengo que estar llamando y pidiéndolo para que me confirmen pagara porque se tardan demasiado como es posible que se tarden dos horas en entregar una...						

Fuente 10 Elaboración propia (2025)

Imagen 16 Tablas Dinámicas Encuesta de Satisfacción 2025

A	B	C	D
Pregunta	COUNTA de Puntaje	SUM de Máximo puntaje	
12. ¿Ha quedado conforme con la resolución brindada?	12	60	20.00%
13. En la escala del 1 al 10. Basados en su experiencia de Compra (¿Cómo calificaría el nivel de servicio que ha recibido de nuestro equipo	143	715	20.00%
8. En la escala del 1 al 10. Basados en su experiencia de Compra, ¿cómo calificaría el nivel de servicio que ha recibido de nuestro equipo	147	735	20.00%
8. ¿Cómo calificaría la calidad del material que compró ?	152	760	20.00%
9. ¿Cómo calificaría el tiempo de entrega de nuestros materiales?	108	540	20.00%
<b>Suma total</b>	<b>562</b>	<b>2810</b>	<b>20.00%</b>
Categoría	SUM de Puntaje	SUM de Máximo puntaje	
Gestión de Reclamos	60	225	26.67%
Experiencia Comercial Global	749	780	96.03%
Producto y Calidad	759	780	97.31%
Logística y Entregas	1153	1560	73.91%
<b>Suma total</b>	<b>2721</b>	<b>3345</b>	<b>81.35%</b>
Categoría	SUM de Puntaje	SUM de Máximo puntaje	
Logística y Entregas	1153	1560	73.91%
Atención al Cliente	2249	2340	96.12%
Experiencia Comercial Global	749	780	96.03%
Gestión de Reclamos	615	1005	61.19%
Producto y Calidad	759	780	97.31%
<b>Suma total</b>	<b>6626</b>	<b>8466</b>	<b>86.46%</b>

Fuente 11 Elaboración propia

Imagen 17 Informe Revisión por la Dirección (Satisfacción al Cliente DC)

## SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### 96.03%

**NPS**

Índice de recomendación neta  
El índice de recomendación neta (NPS) alcanzó un valor del **96.03%**, reflejando una alta probabilidad de que los clientes recomienden los productos y servicios de la empresa.

### 81.35%

**CSAT**

Índice general de satisfacción del cliente  
Durante el periodo evaluado, se obtuvo un índice general de satisfacción del cliente (CSAT) del **81.35%**.

#### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR EJE DE EVALUACIÓN

**96.1%**

Atención al cliente

**73.9%**

Experiencia y Entregas

**96%**

Experiencia Comercial Global

**61.2%**

Gestión de Reclamos

**97.3%**

Producto y Calidad

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción en las áreas de Producto y Calidad (97.3%), Atención al Cliente (96.1%) y experiencia Comercial Global (96%), evidenciando fortalezas claras en la gestión comercial y la calidad del servicio. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en logística y Entregas (73.9%) y especialmente en Gestión de Reclamos (61.2%), lo que sugiere la necesidad de optimizar los procesos postventa y de seguimiento al cliente.

**TABLA 5**

*Tabla 5 Aprendizaje obtenido de metodología de medición de satisfacción*

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso avanzado de Google Sheets para consolidación de bases de datos. Aplicación de metodologías de medición de satisfacción (CSAT, NPS, CES)
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer conocimientos en visualización con Power BI para reportes más dinámicos. Ampliar competencias en análisis estadístico multivariable.

### ***2.1.5 Análisis de Encuestas de Satisfacción de Clientes de William y Molina***

Como parte de las responsabilidades asignadas durante la práctica, se ejecutó el análisis de las encuestas de satisfacción de William y Molina, con el propósito de medir la percepción de los clientes en relación con la calidad de los proyectos y servicios. Para este fin, se utilizó la herramienta de tablas dinámicas en Google Sheets, consolidando los resultados en un informe estratégico.

Los indicadores reflejaron un NPS de 80% y un CSAT de 81.09%, mostrando una percepción favorable. El desglose de resultados evidenció diferencias por gerencia (Ing. Osorto 91.4%, Ing. Toro 91%, Ing. Mayorga 51%) y por proyecto (La Cumbre, Puerto Cortés y Los Cármenes con índices superiores al 90%). En los ejes de evaluación destacaron la atención al cliente (83.3%), la seguridad (81%) y el cumplimiento (74%), mientras que el menor resultado correspondió a logística (70%).

Este análisis se presentó en la Revisión por la Dirección de William y Molina, en reunión con los gerentes de la empresa, aportando información crítica para definir acciones de mejora.



Imagen 18 Tabla dinámica Análisis de Satisfacción WYM

Categoría	SUM de Puntaje	SUM de Máximo	
Atención al cliente	125	150	83.33%
Calidad de ejecución de obra	110	125	88.00%
Comunicación	21	25	84.00%
Cumplimiento contractual	35	50	70.00%
Logística	39	50	78.00%
NPS	20	25	80.00%
Seguridad	56	75	74.67%
Soporte técnico y administrativo	40	50	80.00%
<b>Suma total</b>	<b>446</b>	<b>550</b>	<b>81.09%</b>

Nombre del Proyecto	SUM de Puntaje	SUM de Máximo	
Gracias - La Campa	85	105	80.95%
Reconstrucción de Puente No. 1 (Viejo, Tangente) y Rehabilitación de Puente No.2 (Nuevo Curvo) sobre la Laguna de Alvarado	95	105	90.48%
Residencial Santa Elena	88	105	83.81%
Solucion de Acceso por debajo de puentes BERMEJO, hacia LOS CARMENES	104	105	99.05%
Torres platino	54	105	51.43%
<b>Suma total</b>	<b>426</b>	<b>525</b>	<b>81.14%</b>

Fuente 12 Elaboración propia (2025)

Imagen 19 Informe Revisión por la Dirección Satisfacción al Cliente WYM



Fuente 13 Elaboración propia (2025)

**TABLA 6**

*Tabla 6 Aprendizaje obtenido de metodología de medición de satisfacción*

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso avanzado de Google Sheets para consolidación de bases de datos. Aplicación de metodologías de medición de satisfacción (CSAT, NPS, CES)
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer conocimientos en visualización con Power BI para reportes más dinámicos. Ampliar competencias en análisis estadístico multivariable.

### ***2.1.6 Análisis de Encuestas de Subcontratistas de William y Molina***

Durante el desarrollo de la práctica profesional se asignó el análisis de las encuestas de desempeño de subcontratistas de William y Molina, con el objetivo de evaluar criterios como cumplimiento, calidad y seguridad en los diferentes proyectos. El procesamiento se realizó mediante la consolidación de bases en Google Sheets y el uso de tablas dinámicas para obtener resultados globales y segmentados.

El análisis reflejó un CSAT global de 85.79%, con la mayoría de proyectos superando el 90%. No obstante, el proyecto Torres Platino obtuvo un 83%, identificándose como un área de mejora prioritaria.

Este trabajo se integró en el informe de la Revisión por la Dirección de William y Molina y fue presentado en reunión con la gerencia, contribuyendo a fortalecer la gestión de contratistas y al cierre de no conformidades de auditorías previas.

Imagen 20 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Sub Contratistas



Fuente 14 Elaboración propia

**TABLA 7**

Tabla 7 Aprendizaje obtenido de consolidación de bases de datos.

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso avanzado de Google Sheets para consolidación de bases de datos. Aplicación de metodologías de medición de satisfacción (CSAT)
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer conocimientos en visualización con Power BI para reportes más dinámicos. Ampliar competencias en análisis estadístico multivariable.

**2.1.7 Análisis de Encuestas de Proveedores de William y Molina**

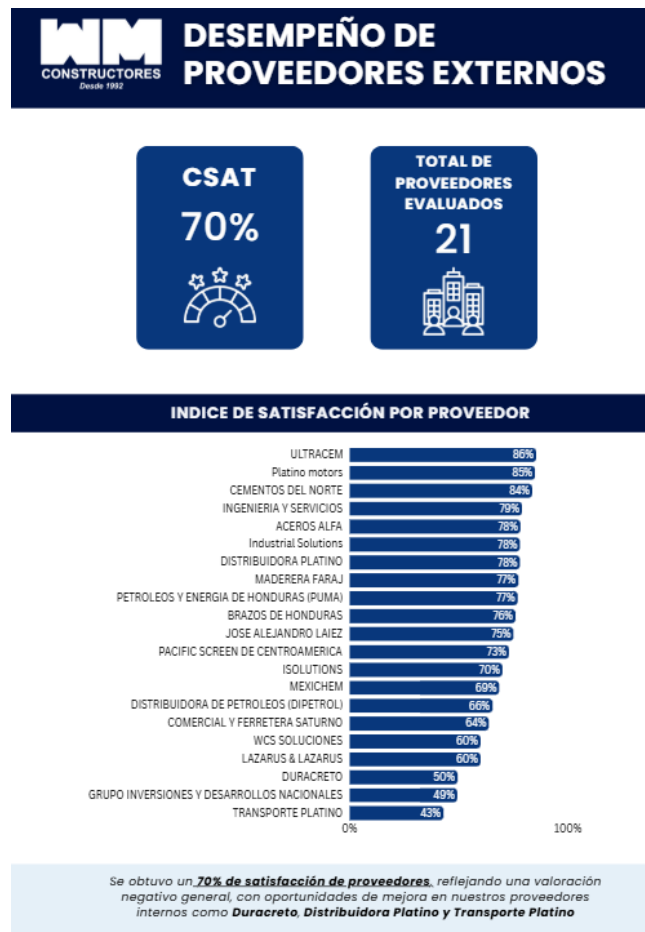
Con el propósito de contribuir a la Revisión por la Dirección, se realizó el análisis de las encuestas de proveedores de William y Molina, con el fin de evaluar la calidad de insumos,

tiempos de entrega y servicio brindado. La información fue procesada en Google Sheets, utilizando tablas dinámicas para consolidar resultados y generar comparativos por proveedor.

El análisis mostró un CSAT global de 70% sobre un total de 21 proveedores evaluados. Entre los mejores se destacaron Ultracem (89%) y Platimotors (89%), mientras que Transportes Platino (43%) se ubicó en la posición más baja.

Este informe formó parte de la Revisión por la Dirección de William y Molina y fue presentado en reunión con los gerentes, sirviendo como insumo clave para las decisiones de Compras y Almacén respecto a los proveedores estratégicos.

Imagen 21 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Proveedores Externos



Fuente 15 Elaboración propia

**TABLA 8***Tabla 8 Consolidación de base de datos*

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso avanzado de Google Sheets para consolidación de bases de datos. Aplicación de metodologías de medición de satisfacción (CSAT)
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer conocimientos en visualización con Power BI para reportes más dinámicos. Ampliar competencias en análisis estadístico multivariable.

### ***2.1.8 Análisis del Desempeño de Capital Humano***

Durante el desarrollo de la práctica profesional se asignó el análisis de las encuestas de clima laboral y evaluaciones de desempeño aplicadas en William y Molina y en Duracreto, con el objetivo de identificar fortalezas y brechas en la gestión de talento humano.

En William y Molina los resultados reflejaron rotación de personal (91.7%), desempeño (77.4%), clima laboral (55%) y adquisición de talento (89%), lo que evidenció oportunidades de mejora en la gestión del clima organizacional. En contraste, en Duracreto se identificaron resultados más positivos, con rotación (82.6%), desempeño administrativo (87.1%), desempeño operativo (93.2%), clima laboral (93.2%) y adquisición de talento (89.5%).

Este análisis se incluyó en los informes de Revisión por la Dirección de ambas empresas y fue presentado en reuniones con los gerentes, aportando información clave para la definición de planes de Capital Humano.

Imagen 22 Informe Revisión por la Dirección Desempeño de Capital Humano

## DESEMPEÑO CAPITAL HUMANO

Las evaluaciones de desempeño del personal se llevan a cabo mediante la metodología 360, la cual ofrece una visión integral y completa de la percepción del evaluado. Esta metodología permite recopilar feedback no solo del jefe directo, sino también de compañeros de trabajo, clientes y la autoevaluación del propio empleado



### INDICADORES DE GESTIÓN CAPITAL HUMANO



### TENDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN WM



Fuente 16 Elaboración propia

## TABLA 9

Tabla 9 Aprendizaje obtenido análisis de base de datos

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Uso avanzado de Google Sheets para consolidación de bases de datos. Aplicación de metodologías de medición de satisfacción (CSAT, NPS, CES)
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer conocimientos en visualización con Power BI para reportes más dinámicos. Ampliar competencias en análisis estadístico multivariable.

### ***2.1.10 Diseño y Aplicación de Encuestas de Satisfacción y Diagnóstico del Departamento de Mejora Continua***

Con el objetivo de evaluar la percepción de las distintas empresas del Grupo Platino respecto a los servicios ofrecidos por el Departamento de Mejora Continua, se diseñaron y aplicaron encuestas de satisfacción utilizando la herramienta Google Forms. Esta actividad buscó generar información útil para la mejora del sistema de gestión de calidad y fortalecer el enfoque en el cliente, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015).

El proceso se llevó a cabo durante los meses de abril a mayo de 2025 y contempló las siguientes etapas:

#### ***2.1.1.1 Diseño del Instrumento***

Se elaboró un cuestionario digital estructurado en Google Forms con preguntas orientadas a medir:

- Nivel de satisfacción general con el área.
- Tiempo de respuesta y calidad del servicio.
- Percepción del profesionalismo del personal.
- Áreas de oportunidad en los procesos.

Este formulario fue validado internamente y distribuido a todas las empresas del grupo.

Imagen 23 WMMR-06 Encuesta de Satisfacción Rev.05



### **2.1.1.2 Actualización del Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente**

Como parte de la mejora del sistema documental, se realizó la actualización del procedimiento WMMP-02: Medición de la Satisfacción del Cliente, incorporando:

- Nuevas metodologías de recolección de datos.
- Criterios de análisis más específicos.
- Inclusión del análisis digital automatizado.

El procedimiento fue revisado por el área de calidad antes de su publicación en el sistema.

### **2.1.1.3 Documentación del Proceso en BPMN**

Se elaboró un flujograma BPMN (Business Process Model and Notation) del proceso de medición de satisfacción del cliente, en el cual se representaron las fases de diseño, envío, recolección, análisis y retroalimentación. Esta herramienta permitió estandarizar visualmente el flujo de trabajo, facilitando su comprensión por parte de todas las áreas involucradas.



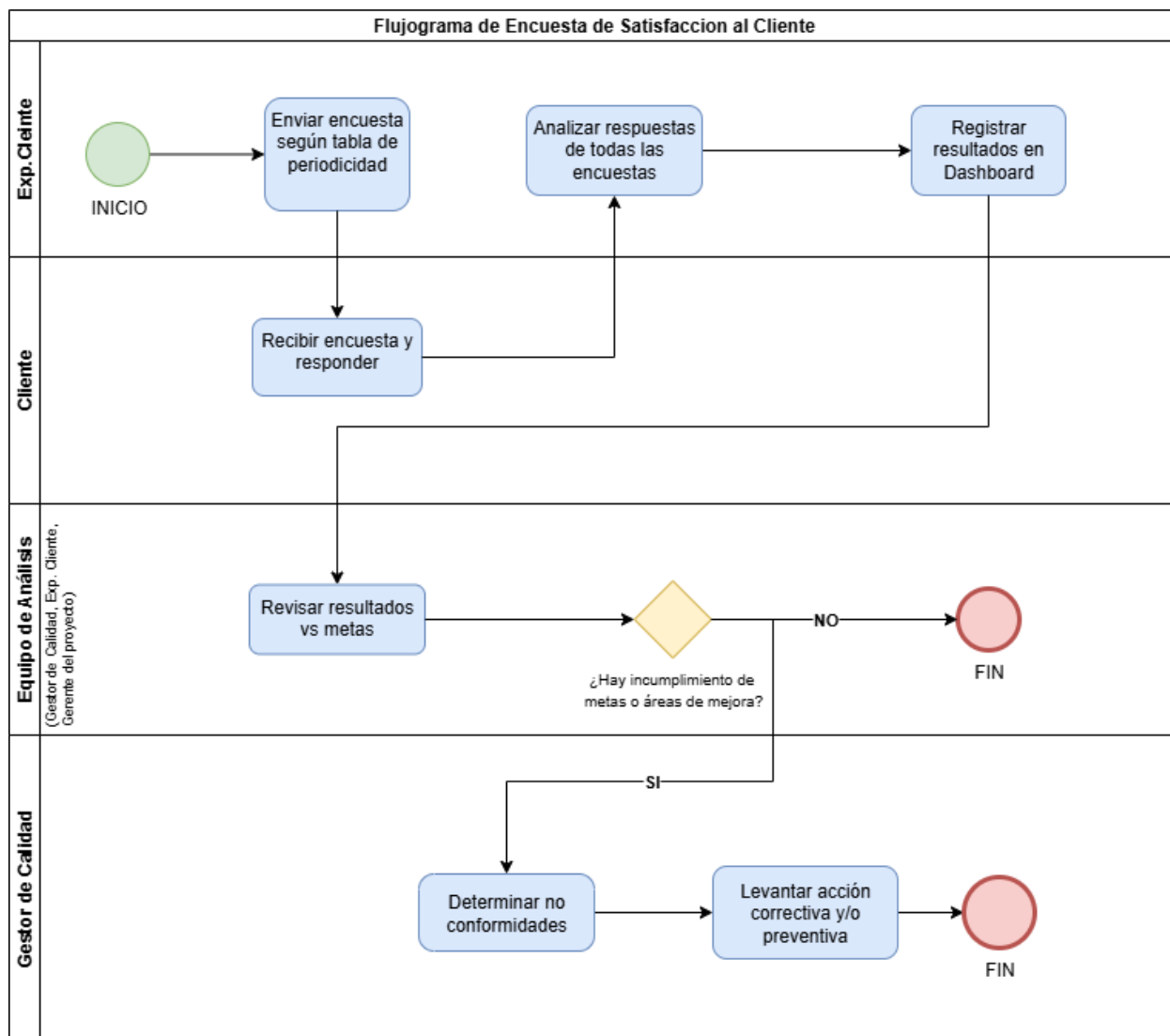


Imagen 24 Flujograma de Encuesta de Satisfacción al Cliente

#### 2.1.1.4 Análisis de Datos y Resultados

La información recolectada fue consolidada en una base de datos en Google Sheets, donde se aplicaron técnicas básicas de análisis de datos, tales como:

- Porcentajes de respuesta por área.
- Niveles de satisfacción segmentados por mejora implementada.

A partir de este análisis, se identificaron oportunidades de mejora y se propusieron acciones correctivas y preventivas específicas.

Formulario Encuesta de Satisfacción al 2023 ☆ 📁 🌐

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% \$ % -0.00 123 Predet... - 10 + B I 🔍 A 🗑️ 📄 🗨️ 📅

A1 | 📅 AÑO

	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Periodo	Nombre del Proyecto	Pregunta	Categoría	Evaluación	Puntaje	Máximo puntaje	% Por Pregunta
140	1/3/2024	Terravista Plaza II	Trato personal del responsable de la obra	Atención al cliente	Excelente	5	5	100%
141	1/3/2024	Terravista Plaza II	Se dio un adecuado soporte técnico y administrativo de la oficina central.	Soporte técnico y administrativo	Excelente	5	5	100%
142	1/3/2024	Terravista Plaza II	Rapidez para atender sus requerimientos y reclamos.	Atención al cliente	Muy bueno	4	5	80%
143	1/3/2024	Terravista Plaza II	Claridad de información sobre estimaciones de la obra.	Soporte técnico y administrativo	Muy bueno	4	5	80%
144	1/3/2024	Terravista Plaza II	La comunicación respecto a problemas, soluciones o cualquier punto importante en la ejecución de la obra es la adecuada.	Comunicación	Excelente	5	5	100%
145	1/3/2024	Terravista Plaza II	La toma de decisiones en campo fueron inmediatas y favorables para la ejecución del proyecto.	Atención al cliente	Muy bueno	4	5	80%
146	1/3/2024	Terravista Plaza II	La calidad de los materiales utilizados en la obra cumplió lo especificado	Calidad de ejecución de obra	Excelente	5	5	100%
147	1/3/2024	Terravista Plaza II	El suministro de materiales fue en tiempo y forma	Logística	Excelente	5	5	100%
148	1/3/2024	Terravista Plaza II	La mano de obra que se empleó para la ejecución del proyecto es la adecuada	Calidad de ejecución de obra	Muy bueno	4	5	80%
149	1/3/2024	Terravista Plaza II	Las actividades se efectuaron de acuerdo a las especificaciones solicitadas.	Calidad de ejecución de obra	Excelente	5	5	100%
150	1/3/2024	Terravista Plaza II	Se cuenta con controles de calidad para inspección de actividades	Calidad de ejecución de obra	Bueno	3	5	60%

Imagen 25 Análisis de data formulario de satisfacción al cliente

Los hallazgos fueron comunicados al equipo de Mejora Continua y a las jefaturas de las empresas evaluadas, generando espacios de diálogo y retroalimentación. Estas reuniones permitieron alinear acciones estratégicas enfocadas en el fortalecimiento del servicio.

## TABLA 10

Tabla 10 Aprendizaje obtenido y áreas de oportunidad profesional en la actividad de diseño y aplicación de encuestas de satisfacción

<b>APRENDIZAJE OBTENIDO</b>
Manejo de Google Forms y Google Sheets para crear encuestas y bases de datos automatizadas. Redacción de procedimientos institucionales y elaboración de flujogramas BPMN.
<b>ÁREAS DE OPORTUNIDAD PROFESIONAL</b>
Fortalecer habilidades en análisis estadístico avanzado y visualización de datos con herramientas como Power BI.

## 2.2 Actividades Secundarias

### 2.2.1 Participación en la Auditoría Externa – William y Molina (11-12 de agosto 2025)

Como parte de la práctica profesional, se participó como oyente y apoyo documental en la auditoría externa realizada por la firma Incotec a la constructora William y Molina. La jornada inició con la reunión de apertura a las 8:00 a.m., en la cual se presentaron los objetivos y el cronograma de evaluación. Durante el proceso, se observó la revisión de distintas áreas clave, especialmente aquellas relacionadas con Mejora Continua, Tecnología de la Información (IT) y Compras.

- **Mejora Continua / IT:**

Se observó la revisión del plan de auditorías internas, la frecuencia de ejecución y la evidencia de la matriz de control de cambios. Se brindó apoyo en la búsqueda y presentación de documentos requeridos por los auditores, tales como el plan de auditorías internas y la lista maestra de documentos (*GMMR-17 Listado Maestro de Documento Rev.03*). Asimismo, colaboró en la verificación de evidencias en Jotform sobre la gestión de acciones correctivas. Entre las observaciones más relevantes se destacó la necesidad de fortalecer el análisis de causa raíz en los reportes de no conformidades.

- **Compras:**

Se solicitó la ficha de proceso, la matriz de riesgos y los procedimientos *GCSP-01* y *GCSR-12* de proveedores. Se apoyó en la localización de documentos dentro del sistema y en la presentación de evidencias en Google Sheets sobre el análisis de precios. El auditor señaló la importancia de incluir a los proveedores condicionados en un plan de acción y de fortalecer los criterios de aceptación y rechazo.

- **Almacén:**

Se acompañó al jefe de proceso en la entrega de documentos solicitados, tales como los indicadores de inventario mensual y anual. El auditor observó deficiencias en los informes de confiabilidad, ausencia de ajustes de inventario y limitaciones en la base de datos utilizada.

- **Capital Humano:**

Se participó como oyente en las discusiones sobre clima laboral, rotación y adquisición de talento. El auditor recomendó integrar los indicadores de gestión humana con los objetivos estratégicos de la empresa, reforzando la comprensión sobre la importancia de la gestión de personas dentro del sistema de calidad.

### ***2.2.2 Participación en la Auditoría Externa – Duracreto (13–14 de agosto 2025)***

En la empresa **Duracreto**, la auditoría externa abarcó varias áreas estratégicas: Producción, Planta de Bloques, Calidad, Almacén, Maquinaria y Equipo, IT y Mejora Continua.

- **Producción:**

Se presentó la matriz de riesgos, la programación de producción (DPCR-08), y se discutieron riesgos críticos como la entrega de concreto en condiciones adversas. Asimismo, se revisaron los tiempos de carga de mixers (12–15 minutos) y las mezclas más utilizadas. Ver **Anexo 1**, donde se muestra evidencia fotográfica de la visita realizada a la planta de producción durante la auditoría externa.

- **Planta de Bloques:**

Se revisó la producción diaria (30,000 bloques), gestión de desperdicios (2,102 unidades), y propuestas de reutilización de materiales. Se discutieron las resistencias exigidas por norma (600 psi) frente a la capacidad real de la planta (1,200–1,400 psi). Ver **Anexo 2**, donde se muestra evidencia de la visita realizada a la planta de bloques durante la auditoría externa.

- **Calidad:**

Se validó el aseguramiento de calidad en plantas, pruebas de resistencia, planificación de cilindros y control de materia prima (ejemplo ASTM C127). Se identificó que el indicador de cumplimiento de agregado fino estaba en 18%, con una meta de 90%.

- **Almacén:**

Se solicitó la ficha de proceso, indicadores de inventario mensual y la toma de inventario anual. El auditor observó ausencia de informes de confiabilidad mensual y debilidad en los ajustes de inventario.

- **Maquinaria y Equipo:**

Se revisó la cartilla de operación de montacargas, el control de mantenimiento preventivo y el indicador de alarmas de reversa. Se señaló la dependencia de William y Molina como proveedor en algunos mantenimientos.

- **Mejora Continua:**

Se presentaron los registros de no conformidades y acciones correctivas. El auditor observó que no siempre se documentaban las causas raíz y que era necesario fortalecer el análisis de datos junto a Producción.

### **Resultados y hallazgos relevantes:**

- Se levantaron 2 hallazgos para Mejora Continua (falta de causa raíz en NC y error en uso del logo oficial de Icontec).
- Se recomendó renovar el sistema de gestión y alinear misión, visión y objetivos estratégicos.
- Se observó la necesidad de crear un indicador de desempeño para proveedores y consolidar los riesgos de comercialización.

### ***2.2.3 Cierre de Auditoría y Reuniones con Dirección y Gerencia***

Finalmente, se participó en las sesiones de cierre de auditoría en ambas empresas, donde se discutieron hallazgos, observaciones y recomendaciones de mejora. En Duracreto, se destacó como fortaleza el crecimiento de las plantas y la comercialización de productos, mientras que en William y Molina se reconoció la digitalización de procesos como un avance.

### ***2.2.4 Participación en el curso “Construyendo equilibrio, cimentando bienestar”***

Durante los meses de julio y agosto de 2025, se participó en el curso presencial denominado “Construyendo equilibrio, cimentando bienestar”, impartido por estudiantes de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) y dirigido al personal de Duracreto S.A. de C.V.

El propósito del curso fue promover el bienestar emocional, la motivación y la salud mental en el entorno laboral, fortaleciendo el equilibrio entre la vida personal y profesional. Se abordaron

temas relacionados con la gestión del estrés, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el autocuidado emocional.

La participación en este programa contribuyó a fortalecer competencias blandas esenciales para la gestión de procesos, tales como la empatía, la colaboración y la resiliencia. Asimismo, permitió reflexionar sobre la importancia del clima organizacional y su impacto en la productividad, el liderazgo y la mejora continua dentro del sistema de gestión de la empresa. Ver **Anexo 5**, donde se presenta el certificado de participación obtenido al culminar el curso “Construyendo equilibrio, cimentando bienestar”.

## Capítulo III

### 3.1 Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo con conocimiento sólido en normas ISO 9001:2015 y experiencia en auditorías internas y externas.</li> <li>• Capacidad técnica en digitalización de procesos (formularios, dashboards, automatizaciones).</li> <li>• Documentación de procesos con flujogramas BPMN claros y actualizados.</li> <li>• Adaptabilidad del personal a distintos proyectos.</li> <li>• Reconocimiento como soporte transversal en toda la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar herramientas de análisis más avanzadas para complementar los dashboards ya creados.</li> <li>• Ampliar el rol del departamento en la gestión estratégica (alineación de misión, visión, objetivos e indicadores con políticas de calidad).</li> <li>• Expandir las buenas prácticas de Mejora Continua a otras empresas del corporativo, estandarizando metodologías.</li> <li>• Aprovechar la experiencia en auditorías externas para convertirse en referente de soporte y capacitación interna para los demás departamentos.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de funciones concentrada en pocas personas clave del área.</li> <li>• Falta de una planificación interna estructurada de auditorías y seguimientos (frecuencias no formalizadas).</li> <li>• Limitada capacidad de generar informes de análisis estadístico avanzado (dependencia de herramientas básicas como Sheets).</li> <li>• Comunicación interna a veces reactiva más que preventiva, lo que retrasa el seguimiento a ciertos hallazgos.</li> <li>• Resistencia al cambio dentro del mismo departamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de personal o falta de relevo dentro del área que genere dependencia excesiva de perfiles clave.</li> <li>• Resistencia de algunos departamentos a implementar las recomendaciones y nuevos procedimientos.</li> <li>• Hallazgos recurrentes en auditorías externas, que afecten la percepción del desempeño del área.</li> <li>• Exceso de tareas operativas urgentes que limiten el tiempo para proyectos estratégicos. Falta de alineación total entre los objetivos del área y los objetivos estratégicos corporativos, generando posibles fricciones.</li> </ul>

## 3.2 Implementaciones

### 3.2.1 Proyecto de Inducción

#### 3.2.1.1 Justificación

Durante el desarrollo de la práctica profesional se identificó que el proceso de inducción de nuevos colaboradores en el Grupo Platino presentaba debilidades en cuanto a estandarización, trazabilidad y accesibilidad de la información. El procedimiento se ejecutaba de manera presencial, con materiales dispersos entre diferentes áreas, lo cual dificultaba garantizar que todos los colaboradores recibieran la misma formación inicial. Asimismo, del procedimiento de inducción vigente documentado (GRHP-02 Procedimiento de Inducción), se verificó que de las 14 actividades establecidas oficialmente, solo tres se estaban ejecutando en orden y forma, lo que evidenció una baja cobertura y la necesidad de rediseñar el proceso para asegurar su cumplimiento integral.

Asimismo, el proceso demandaba una inversión significativa de tiempo del personal de Capital Humano y no contaba con registros digitales centralizados que permitieran dar seguimiento efectivo a la participación de cada nuevo colaborador. Ante este contexto, se propuso el diseño e implementación de una Plataforma Digital de Inducción que contribuyera a optimizar tiempos, estandarizar contenidos y asegurar la trazabilidad de la información.

#### 3.2.1.2 Descripción de la implementación

##### Fase 1: Diagnóstico Inicial

Como punto de partida del proyecto se realizó un diagnóstico inicial con el objetivo de identificar el estado actual del proceso de inducción dentro del Grupo Platino y las principales debilidades percibidas por los nuevos colaboradores. Esta fase fue clave para establecer una línea base y diseñar las mejoras necesarias en el nuevo modelo digital.

Las actividades que conformaron esta fase fueron:

- **Elaboración del plan de trabajo:** se diseñó un plan estructurado en clickup que definió objetivos, alcance, responsables, metodología y cronograma del proyecto *Experiencia Platino*. Este documento sirvió como guía para asegurar que todas las fases estuvieran alineadas con la estrategia organizacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad.



- Creación del checklist:** inicialmente se elaboró un checklist con base en el procedimiento vigente de inducción, en el cual se documentaron los pasos y contenidos establecidos oficialmente. Este instrumento permitió verificar de manera práctica qué actividades se cumplían y cuáles no, y fue utilizado como guía para formular preguntas específicas durante el levantamiento de información con el personal de Recursos Humanos.

Imagen 26 Lista de Verificación del proceso de Inducción

LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN						Lic.Victoria	
Nº	Tarea / Proceso	Pregunta de Verificación	¿Quién se es responsable?	Documento de Referencia/ por que medio	¿ Cumple	Observaciones	Comentarios
						% Cumplimiento de Actividades: 10% Total de Actividades: 14 Listo: 3	
1	Solicitud del Programa de Inducción	¿Se considera útil que el programa de inducción debería ir anexo con la solicitud de empleo? ¿Qué día se están haciendo las contrataciones? ¿Fue solicitado el programa de inducción al jefe inmediato antes del ingreso del colaborador?	Especialista y analista de adquisición de talento Jefe inmediato	Jofom Correo/Whatsapp, Jofom pero no todos cumplen y lo hacen impreso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sería ideal que se envíen ambos documentos para ahorrar tiempo. Sería mucho por necesidades o urgencias. Se recomienda ingreso al cumplimiento de planilla para optimizar procesos. Se como muestra a AGENTE DE ADQUISICIÓN EN MANUJURAR y ANALISTA DE DEMANDA hubo retrasos en la entrega su programa de inducción.	Una cosa el recibir y otro seleccionar <b>No hay fechas establecidas</b> Durante no han tenido sus programas.
2	Presentación institucional	¿Existe un video institucional actualizado y se presenta en cada inducción? ¿Se explican claramente la misión, visión y valores de la empresa?	Marketing		<input type="checkbox"/>	El video solo habla de las empresas. Queda pendiente a actualizar. No se está realizando adecuadamente.	Sería efectivo solamente que al no tener una fecha clara o específica al momento de controlar. No se veía tan efectivo. Se explica detalladamente y se da explicación del organigrama y donde está dentro de esta.
3	Políticas y normativas	¿Se revisaron las políticas de calidad, reglamento interno, horarios y código de vestimenta?	Especialista y analista de talento humano	Físico / Duracabo, Manual de procesos disciplinarios, Manual de inducción, Código de vestimenta y manual de políticas.	<input type="checkbox"/>	se entrega formato impreso	se da una explicación detallada con apoyo de los manuales de duracabo
4	Firma de documentos internos	¿Firmo el colaborador el contrato y los documentos requeridos?	Especialista y analista de talento humano	Físico	<input checked="" type="checkbox"/>	Depende del seguro. Se manda afiliación, evaluación de inducción.	Entre el primer y segundo día dependiendo de la tardanza del seguro
5	Trámites administrativos	¿Se realiza la afiliación a HSS/RUP y apertura de cuenta sin retrasos?	Analista de talento humano	Físico	<input type="checkbox"/>	Independiente de la tardanza del seguro, han habido casos de retrasos que de van a la 1 y regresan a la 4 dependiendo de que tan lento es el seguro.	No cuentan con problemas de retrasos 2 a 3 veces al mes. En semana alta de 6 a 7
6	Entrega de documentación y Materiales	¿Se entrega el programa de inducción al colaborador antes de ingresar a su día? ¿Se entrega el carnet o medio de identificación en el primer día de labores?	especialista, apoyo con recepcionista Apoyo con recepcionista	Físico	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Hay retrasos y reprogramaciones. No hay retrasos pero han habido casos de retraso por falta de material. (Rara vez se presenta este problema)	una vez se finaliza el proceso, no se da apoyo Han habido retrasos y falta de programar.
7	Coordinación con áreas	¿RRHH coordina adecuadamente con los jefes de área y da seguimiento al cumplimiento?	Jefe inmediato		<input type="checkbox"/>	Cambio de procedimiento de inducción, se asigna mejor pero no se está cumpliendo este requerimiento por parte de los jefes, se socializa el procedimiento y no todo mundo asiste.	el jefe debería ser responsable de darle seguimiento al nuevo colaborador para inducciones asignar fechas específicas para inducciones
8	Recepción y presentación	¿Se realizó un recorrido por las instalaciones y presentación formal del equipo de trabajo?	Especialista, apoyo con recepcionista	Presencial	<input type="checkbox"/>	Actualmente no da tiempo para hacerlo como es debido	Recomendación: pasar responsabilidad del jefe Presentar al nuevo colaborador, se elabora la responsabilidad a área.

Fuente 17 Elaboración propia

- Informe de diagnóstico:** a partir del checklist se trabajó durante tres días junto al Departamento de Recursos Humanos, realizando entrevistas con el personal encargado de coordinar la inducción de nuevos colaboradores. Este proceso permitió identificar directamente las brechas y dificultades que enfrentaba el equipo de RRHH al ejecutar el procedimiento.
  - Subactividad – Análisis de encuestas:** se aplicaron cuestionarios específicos tanto a los nuevos colaboradores como a sus jefes inmediatos, con el fin de conocer cómo percibían el proceso y cuáles eran las principales deficiencias en la transferencia de información y acompañamiento inicial. Los hallazgos mostraron que una parte importante de los colaboradores se sentía “perdida” en sus primeras

semanas, debido a la dispersión de la información y a la ausencia de un canal único de consulta.

Imagen 27 Evaluación del proceso de inducción - Nuevos Colaboradores y Perspectiva Jefe Inmediato

### Evaluación del Proceso de Inducción – Nuevos Colaboradores

Esta encuesta busca conocer tu experiencia real durante el proceso de inducción en tu primera semana y o mes dentro de la empresa. Tus respuestas serán valiosas para mejorar el proceso y asegurar que todos los nuevos ingresos tengan una integración exitosa.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

1. ¿Le brindaron una bienvenida formal el primer día? \*

Muy de acuerdo

De acuerdo

### Evaluación del Proceso de Inducción – Perspectiva de Jefes Inmediatos

El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción de los jefes inmediatos sobre el proceso de inducción actual. Su retroalimentación será clave para mejorar la experiencia de integración de los nuevos ingresos y fortalecer su incorporación al equipo.

1. ¿Usted como jefe de área entregó en tiempo y forma el programa de inducción de su nuevo ingreso (5 días de anticipación)?

Sí

No

Fuente 18Elaboración propia

- Presentación del plan de trabajo a Capital Humano: se realizó una sesión formal de socialización con el área de Capital Humano, en la cual se presentó el plan de trabajo y se discutió si el departamento se involucraría activamente en la mejora del proceso. En dicha reunión se obtuvo el visto bueno preliminar y se identificó la necesidad de actualizar el procedimiento de inducción vigente, ya que la capacidad operativa de RRHH no correspondía con lo estipulado en el documento.

Durante esta sesión también se plantearon propuestas de mejora como:

- La creación de una plataforma digital o página web donde los nuevos colaboradores pudieran acceder directamente a su programa de inducción.
- El establecimiento de una carpeta en Google Drive compartida entre Recursos Humanos y jefaturas, para asegurar que los programas de inducción se mantuvieran actualizados y accesibles.



Imagen 28 Presentación de propuesta de proyecto

- Análisis de encuestas a nuevos colaboradores: se aplicaron encuestas de retroalimentación a los colaboradores que habían ingresado recientemente, con el fin de profundizar en las áreas donde encontraban mayor dificultad (procesos administrativos, uso de uniformes, normativas internas, cultura organizacional). Se realizó un análisis por medio de tablas dinámicas para poder sacar el resultado de satisfacción.



Imagen 29 Presentación del Análisis de Encuestas

De este diagnóstico se concluyó que, según el procedimiento documentado (GRHP- Procedimiento de Inducción rev 07), el proceso de inducción solo estaba cumpliendo un 19% de sus actividades (3 de 14 en total). Esta baja cobertura se debía principalmente a la sobrecarga del equipo de reclutamiento del corporativo, conformado únicamente por dos personas responsables de atender las 14 empresas del Grupo Platino. Esta condición limitaba la capacidad de ejecución y seguimiento del proceso.

En contraste, Duracreto contaba con un responsable exclusivo de Recursos Humanos, quien no solo manejaba reclutamiento, sino también las demás funciones del área, lo que permitía un proceso más organizado y consistente al tratarse de una sola empresa.

## **Fase 2: Diseño del nuevo modelo digital – Mapa Platino**

Tras la culminación del diagnóstico inicial, se procedió con la segunda fase del proyecto denominada “Mapa Platino”, cuyo objetivo fue diseñar de manera gráfica el nuevo flujo del programa de inducción propuesto.

En esta fase se elaboró un flujograma propuesto, donde se planteó las etapas y actividades que permitirían fortalecer la estandarización, trazabilidad y cobertura del procedimiento. El diseño se realizó bajo la metodología BPMN (Business Process Model and Notation), lo que facilitó la representación clara de responsabilidades, tiempos y secuencia lógica de cada paso del proceso.

El flujograma propuesto funcionó como una guía estructural del nuevo modelo “Experiencia Platino”, mostrando la transición desde un proceso limitado y centralizado hacia un esquema más amplio, digital y colaborativo. Este insumo fue fundamental para validar la propuesta de mejora con Capital Humano antes de iniciar la etapa de implementación.

La entrega de un mapa visual del programa de inducción que permitió contrastar de forma clara las deficiencias del modelo anterior frente al valor agregado del nuevo diseño, sirviendo como base para la posterior construcción de la plataforma digital.

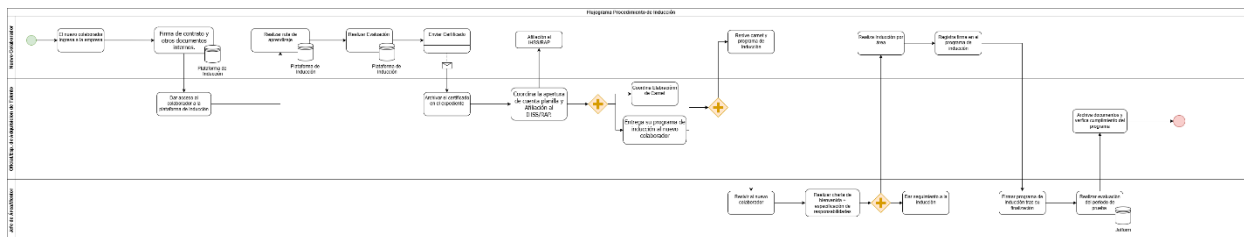


Imagen 30 Flujograma proceso de Inducción

### Fase 3: Clave de Rol

La tercera fase del proyecto, denominada “Clave de Rol”, tuvo como objetivo diseñar y documentar los programas de inducción específicos por puesto y por empresa, asegurando que cada colaborador recibiera una formación inicial adaptada a sus funciones y responsabilidades.

### Entrevistas para la construcción de programas de inducción

Como punto de partida, se elaboró una matriz de inducción por puestos, en la que se listaron los departamentos, cada uno de sus cargos y los temas aplicables o no al proceso de inducción. Esta matriz se utilizó como guía para realizar entrevistas rápidas (5 a 10 minutos) con los responsables de cada área.

	Nº	JEFE DE AREA	Proceso	Puesto	Tipo de Inducción	SGC	RRHH	IT	Compras	Almacén	Mantenimiento
34	33	ing. verly	INGENIERIA	Inspector SSHOMA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
35	34	Ing. Blanca Villamil	GESTION AMBIENTAL	Inspector de Seguridad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
36	35	Ing. Jensei Gonzales	HIGIENE Y SEGURIDAD	Inspector de Campo de Señalización, Seguridad e Higiene Ocupacional		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
37	36	Ing. Blanca Villamil	GESTION AMBIENTAL	Inspector Ambiental		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
38	37	ing. verly	INGENIERIA	Encargado Señalización Vial		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
39	38	ing. verly	INGENIERIA	Auditor de Calidad de Estructuras		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
40	39	ing. verly	INGENIERIA	Gestor de Planos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	40	ing. verly	INGENIERIA	Especialista Gestor de Planos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	41	ing. verly	INGENIERIA	Asistente Gestor de Planos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	42	Ing. Evelyn Corea	COSTOS	Asistente Control de Costos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
44	43	ing. verly	INGENIERIA	Capataz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	44	ing. verly	INGENIERIA	Capataz de Terracería		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	45	ing. verly	INGENIERIA	Chequeador de Obra		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	46	ing. verly	INGENIERIA	Ayudante		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	47	ing. verly	INGENIERIA	Peón		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	48	ing. verly	INGENIERIA	Operador de Equipo Pesado - Excavadora		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	49	ing. verly	INGENIERIA	Operador de Equipo Pesado - Retroexcavadora		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	50	ing. verly	INGENIERIA	Operador de Equipo Pesado - Motoniveladora		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	51	ing. verly	INGENIERIA	Operador de Equipo Pesado - Cargadora		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	52	ing. verly	INGENIERIA	Operador de Equipo Pesado - Tractor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Imagen 31 Matriz de Inducción del Personal

Las entrevistas se enfocaron en dos empresas:

- **William & Molina (W&M):** se entrevistaron los departamentos de Precalificaciones, Gestión de Adquisición, Gestión Ambiental, Gestión de Costos, Gerencia Financiera, Ejecución de Proyectos, Estimaciones, Caja y Banco, Maquinaria y Equipo, Compras, Higiene y Seguridad, Legal, Seguros, Almacén y Contabilidad.
- **Distribuidora Platino (DP):** se entrevistaron los departamentos de Ejecución de Proyectos, Maquinaria y Equipo, Caja y Banco, Comercial, Compras, Contabilidad, Finanzas, Legal y Almacén.

Durante las entrevistas se validaba, puesto por puesto, qué temas eran aplicables al proceso de inducción, si se asignaría un mentor o si el jefe inmediato tomaría un rol en el acompañamiento.

### **Redacción de programas de inducción**

Con la información recopilada, se procedió a redactar los programas de inducción específicos por puesto y empresa. Estos programas detallaron los contenidos mínimos, responsables y actividades que debía cumplir cada colaborador al momento de incorporarse.

### **Organización de programas en carpetas digitales**

Posteriormente, todos los programas de inducción fueron organizados en carpetas en Google Drive, dando acceso al Especialista de Adquisición de Talento. Esto aseguró que la información estuviera disponible, actualizada y accesible para ser utilizada en cada ingreso de personal.

### **Digitalización de evaluaciones de período de prueba**

Como valor agregado, se desarrolló la digitalización de las evaluaciones de período de prueba. Anteriormente este proceso se realizaba en Google Sheets, lo que generaba confusión debido a múltiples versiones y falta de control. La nueva versión se implementó en JotForm, permitiendo:

- Que el jefe de área llenara directamente la evaluación digital.
- La generación automática de un PDF configurado con los resultados.
- El envío inmediato al responsable de Capital Humano, indicando si el colaborador aprobaba o no el período de prueba.

- La integración de este PDF al expediente digital del empleado, asegurando trazabilidad y centralización.

La fase permitió contar con programas de inducción específicos por puesto y empresa, centralizados en una carpeta digital, y un proceso mejorado para la evaluación de período de prueba, digital, automático y trazable. Esto fortaleció la estandarización del proceso y mejoró la gestión documental de Capital Humano.

Imagen 32 Formulario Evaluación Periodo de Prueba

## RESULTADO DE EVALUACIÓN

### RESULTADO POR EJE DE EVALUACIÓN

	PUNTAJE
--	---------

### RESULTADO POR EJE DE EVALUACIÓN

	PUNTAJE
DESEMPEÑO EN LA FUNCION	68%
COMPETENCIAS	70%
CULTURA ORGANIZACIONAL	72%

Total Evaluacion: 70%

Firma Jefe Inmediato

El colaborador será considerado **aprobado** si obtiene una calificación igual o superior al 70%. En caso de obtener una calificación menor al 70%, se considerará como **reprobado** en la evaluación de su periodo de prueba.

Imagen 33 PDF Evaluación Periodo de Prueba

#### **Fase 4: Bienvenida Digital**

La cuarta fase del proyecto, denominada “Bienvenida Digital”, consistió en la construcción de la plataforma web *Experiencia Platino*, cuyo propósito fue centralizar todos los contenidos del programa de inducción en un formato accesible, dinámico y estandarizado para los colaboradores de nuevo ingreso.

##### **Definición de la estructura (MVP):**

En primer lugar, se diseñó la estructura de la página bajo un esquema de Producto Mínimo Viable (MVP), que permitiera organizar los contenidos esenciales de manera clara. Este diseño sirvió como base para la posterior carga de materiales y recursos, garantizando que la plataforma respondiera a los objetivos del diagnóstico y al plan de trabajo previamente aprobado.

##### **Recolección y organización de materiales:**

Se recopilaron políticas, reglamentos, memorándums y recursos multimedia que debían formar parte de la plataforma. La investigación incluyó la selección de la herramienta tecnológica, definiéndose finalmente Google Sites como el entorno de publicación por su integración con Google Workspace.

##### **Construcción de la página:**

La fase de construcción incluyó la carga de recursos multimedia y documentales, segmentados en secciones para personal administrativo y personal operativo. Entre los contenidos principales se integraron:

- Políticas de gastos de viaje, caja chica y vestimenta.
- Memorándums y reglamentos internos.
- Videos institucionales y tutoriales.



Se produjeron tres videos principales:

1. **Bienvenida institucional:** mensaje de introducción, misión y visión de la empresa.

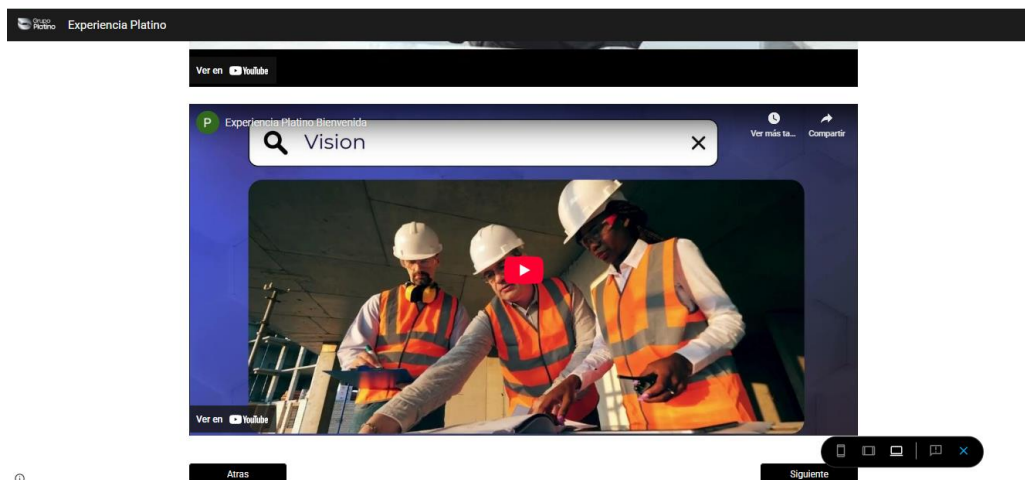


Imagen 34 Experiencia Platino - Bienvenida Institucional

2. **Tutorial JotForm:** explicación sobre el uso de la aplicación de formularios digitales (solicitudes de permiso, caja chica, gastos de viaje, tickets de IT, entre otros).



Imagen 35 Experiencia Platino - Video Tutorial

3. **Historia del Grupo Platino:** dirigido al personal administrativo, explicando el origen y evolución de las 14 empresas del grupo, así como su interrelación y rol estratégico.



Imagen 36 Experiencia Platino - Video Informativo

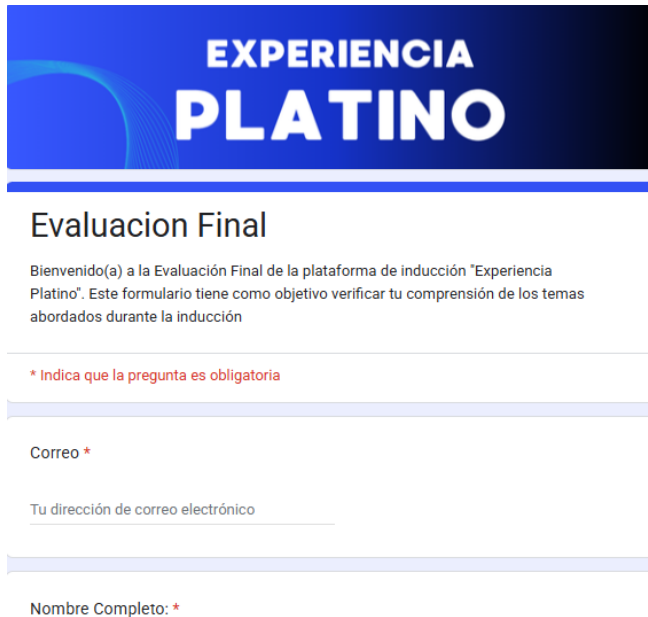
### Herramientas de evaluación y seguimiento:

Para dar trazabilidad al proceso, se integraron en la plataforma formularios de registro y evaluación:

- **Registro de ingreso:** cada colaborador debía registrarse en el sitio mediante un Google Form enlazado.

Imagen 37 Experiencia Platino - Formulario de Registro

- **Evaluación final:** cuestionario digital que debía completarse tras revisar los contenidos de la inducción.



**EXPERIENCIA PLATINO**

### Evaluación Final

Bienvenido(a) a la Evaluación Final de la plataforma de inducción "Experiencia Platino". Este formulario tiene como objetivo verificar tu comprensión de los temas abordados durante la inducción

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

Nombre Completo: \*

Imagen 38 Experiencia Platino - Evaluación Final

- **Certificación automática:** se configuró un sistema en el que, al aprobar la evaluación, el colaborador recibía un certificado digital en su correo, copia que también era enviada al especialista de Adquisición de Talento. Dicho certificado servía como validación formal de haber completado la inducción.



Imagen 39 Experiencia Platino - Certificado

## Socialización con Recursos Humanos:

Finalmente, la plataforma fue presentada al área de Capital Humano, quienes tuvieron la oportunidad de realizar pruebas, retroalimentar el diseño y sugerir ajustes para adecuar la herramienta a sus necesidades operativas. Esta retroalimentación permitió validar oficialmente la fase y preparar la plataforma para su implementación.

La fase concluyó con la construcción y validación de la plataforma digital de inducción Experiencia Platino, que unificó recursos, estandarizó el proceso y dotó al Grupo Platino de una herramienta innovadora, trazable y accesible para todos los nuevos colaboradores.



Aquí encontrarás información específica sobre cada una de las empresas que conforman Grupo Platino. Selecciona la empresa a la que perteneces para conocer:

- Mapa de procesos.
- Políticas o manuales.
- Organigrama.



William y Molina



Duracreto



Distribuidora Platino

©

Imagen 40 Experiencia Platino - Plataforma de Inducción

## Fase 5: Procedimiento 360

La quinta fase, denominada “Procedimiento 360”, tuvo como objetivo formalizar la mejora mediante la actualización documental y su validación con el área de Capital Humano.

### Revisión y actualización del procedimiento de inducción:

Se revisó el procedimiento vigente de inducción y se realizaron los ajustes necesarios para incluir las nuevas herramientas implementadas: la plataforma digital (*Experiencia Platino*), los programas de inducción por puesto y la digitalización de evaluaciones de período de prueba. De esta manera, el procedimiento quedó alineado a la práctica actual y garantizó que los cambios no quedaran únicamente en ejecución, sino que también se consolidaran en la documentación oficial del sistema de gestión de calidad.

### Socialización de la mejora:

Con el fin de garantizar la apropiación del nuevo modelo, se elaboró un boletín formativo sobre Experiencia Platino, el cual fue enviado por correo electrónico al área de Recursos Humanos. Este boletín explicó los principales cambios, beneficios y el impacto esperado en la experiencia de los nuevos colaboradores. Paralelamente, en el mismo envío se integró una encuesta de satisfacción dirigida a los encargados de Recursos Humanos, con el propósito de conocer su opinión sobre la nueva herramienta. Los resultados reflejaron una valoración positiva y un alto nivel de aceptación hacia la iniciativa.



Imagen 41 Experiencia Platino - Boletín Informativo

**Monitoreo y seguimiento:**

Posterior a la implementación, se estableció un sistema de seguimiento continuo, mediante el cual se han revisado periódicamente posibles incidencias en la plataforma. Durante este proceso únicamente se identificó la necesidad de actualizar la evaluación final, ya que su nivel de dificultad resultaba muy bajo. En respuesta, el cuestionario fue reformulado para garantizar que los colaboradores comprendieran mejor la cultura organizacional, los procesos internos y las políticas clave de la empresa.

La fase permitió consolidar formalmente el nuevo proceso de inducción dentro del sistema documental, asegurar la apropiación por parte de Capital Humano y establecer un mecanismo de seguimiento que garantiza la sostenibilidad de la mejora a largo plazo.

**3.2.1.3 Impacto de la implementación**

La implementación del proyecto **Experiencia Platino** representó un cambio significativo en la forma en que el Grupo Platino gestiona la inducción de sus colaboradores de nuevo ingreso. El impacto de esta mejora se evidenció en tres dimensiones principales:

**1. Eficiencia operativa**

- Se redujo el tiempo invertido por el equipo de Capital Humano en sesiones presenciales, gracias a la digitalización de materiales y la creación de una plataforma accesible desde cualquier dispositivo.
- La automatización de procesos, como las evaluaciones de período de prueba mediante JotForm y la emisión automática de certificados, eliminó reprocesos y permitió un seguimiento más ágil.
- La carga de trabajo del área de reclutamiento se alivió parcialmente al contar con un sistema más estructurado y auto-gestionable por los colaboradores y jefaturas.

**2. Estandarización y trazabilidad**

- El proceso de inducción pasó de cubrir solo un 19% de lo estipulado en el procedimiento a una cobertura integral, incorporando programas específicos por puesto y empresa.

- La información se centralizó en un solo espacio digital (*Experiencia Platino*), con acceso garantizado para Capital Humano y jefaturas mediante carpetas en Google Drive y la plataforma web.
- Se generó trazabilidad documental gracias a los registros de ingreso, evaluaciones y certificados, fortaleciendo la evidencia requerida para auditorías internas y externas bajo ISO 9001:2015.

### **3. Experiencia del colaborador y clima organizacional**

- Los nuevos ingresos cuentan ahora con un **proceso estandarizado y más claro**, que facilita su integración en las primeras semanas de trabajo.
- La incorporación de videos institucionales y materiales segmentados para personal administrativo y operativo ayudó a reducir la confusión respecto a la estructura de las 14 empresas del grupo.
- Los colaboradores percibieron una inducción más ordenada, moderna y accesible, lo cual incrementó la satisfacción y reforzó el sentido de pertenencia desde el inicio.

### **4. Impacto estratégico**

- El proyecto fortaleció la imagen del Departamento de Mejora Continua como un área estratégica, capaz de liderar proyectos transversales de alto impacto.
- La alineación de la plataforma con los objetivos corporativos de digitalización y estandarización contribuyó directamente al cumplimiento de hallazgos previos en auditorías externas y a la prevención de no conformidades futuras.
- Se creó un modelo escalable que puede replicarse en otras iniciativas de integración y capacitación dentro del Grupo Platino.

En conclusión, la implementación del proyecto Experiencia Platino permitió transformar un proceso fragmentado y con baja cobertura en un modelo integral, digital y trazable de inducción, aportando valor a la organización tanto en términos operativos como estratégicos, y consolidando la cultura de mejora continua dentro del Grupo Platino. Durante la socialización de la plataforma, el área de Recursos Humanos manifestó comentarios positivos sobre la

herramienta, destacando su facilidad de uso, accesibilidad y la manera en que centraliza la información esencial para el proceso de inducción.

### ***3.2.2 Proyecto EXAC***

#### ***3.2.2.1 Justificación***

El Proyecto EXAC (Experiencia al Cliente) surgió como una iniciativa de mejora derivada de las dificultades detectadas durante el análisis de resultados de satisfacción del cliente en Duracreto, en el marco de la Revisión por la Dirección. Durante dicho proceso, se evidenció que la empresa manejaba múltiples formularios independientes en Google Forms, uno por cada mes, lo que generaba acumulación de bases de datos y retrasos significativos en el análisis de la información.

Esta situación ocasionaba duplicidad de registros, dispersión de datos y la necesidad de consolidar manualmente los resultados, dificultando la obtención de indicadores de desempeño confiables y oportunos. Ante esta problemática, se propuso desarrollar un sistema unificado de encuestas mediante la plataforma Jotform, una herramienta que la empresa ya utilizaba internamente y que permitía automatizar tanto la recopilación como el cálculo de indicadores de satisfacción.

El propósito principal de la propuesta fue optimizar el proceso de medición de la experiencia del cliente, reduciendo tiempos de procesamiento, minimizando errores manuales y facilitando el acceso a información consolidada en tiempo real. Además, el proyecto buscó estandarizar la metodología de evaluación del cliente en todas las empresas del Grupo Platino —Duracreto, Transportes Platino y Distribuidora Platino— bajo un mismo enfoque de gestión de calidad y mejora continua.

#### ***3.2.2.2 Descripción de la Implementación***

##### **Fase 1: Diagnóstico inicial**

Como punto de partida del proyecto se realizó un diagnóstico inicial con el objetivo de identificar el estado actual del proceso de medición de la satisfacción del cliente dentro del Grupo Platino y las principales causas que afectaban la eficiencia en el análisis de resultados.

Durante esta fase se constató que, en el caso de Duracreto, la recolección de datos de satisfacción se efectuaba mediante formularios mensuales en Google Forms, lo que generaba una acumulación de bases de datos independientes y dificultaba la consolidación de resultados. Esta



situación provocaba retrasos significativos en los informes presentados durante la Revisión por la Dirección, además de inconsistencias y duplicidades en la información.

Las actividades que conformaron esta fase fueron:

- Revisión del sistema vigente de encuestas: se analizaron los formatos y estructuras utilizados en Google Forms, identificando debilidades como la dispersión de archivos, ausencia de consolidación automática y falta de trazabilidad en los resultados históricos.
- Análisis de impacto en la gestión: se documentaron los tiempos de retraso en la preparación de los informes y se estableció una línea base que reflejó la necesidad de modernizar el proceso de recopilación y análisis de datos.
- Identificación de oportunidades de mejora: a partir del diagnóstico, se propuso el diseño de una herramienta única, digital y automatizada que centralizara la información, redujera los tiempos de procesamiento y garantizara resultados consistentes.

De este diagnóstico surgió la propuesta del Proyecto EXAC (Experiencia al Cliente), cuyo propósito sería transformar el proceso de medición de satisfacción mediante la digitalización y estandarización de encuestas a través de la plataforma Jotform, una herramienta ya utilizada por las empresas del grupo.

## **Fase 2: Diseño del modelo de encuesta y estructura de indicadores**

Una vez validada la propuesta, se procedió al diseño técnico del sistema de medición, estableciendo los parámetros de configuración, las preguntas clave y los indicadores que serían calculados automáticamente dentro de la plataforma.

Las principales actividades realizadas fueron:

- Definición de objetivos e indicadores: se seleccionaron tres indicadores principales para el modelo:
  - CSAT (Customer Satisfaction Score): satisfacción general del cliente.
  - CES (Customer Effort Score): facilidad percibida en la atención o servicio.

- NPS (Net Promoter Score): probabilidad de recomendación.  
Estos indicadores se integraron en el diseño de las encuestas mediante fórmulas automáticas que calcularon los resultados en tiempo real.
- Diseño de encuestas por empresa:
  - Para Duracreto, se elaboró un formulario enfocado en medir puntualidad, atención y calidad del producto.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**  
**DURACRETO**

Apreciable cliente, para DURACRETO su opinión es muy importante, es por esta razón que solicitamos de su gentil apoyo llenando esta breve encuesta de Satisfacción. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

MES \*

Fecha \*

Nombre/Razón Social \*

Respondió la llamada \*

Número de teléfono \*

¿En la escala del 1 al 7, considere que le ha sido fácil contactar a su asesor de ventas?  
1 siendo 1 Muy Difícil y 7 Muy Fácil \*

¿Cómo calificaría la cortésia y profesionalismo de su asesor de ventas durante su atención (sin proyectivo al ofrecer soluciones o productos adicionales)? \*

¿El asesor de ventas ha visitado su proyecto? \*

En la escala del 1 al 7 Basados en su experiencia de Compra ¿Cómo calificaría el nivel de servicio que ha recibido de nuestro equipo comercial? \*

Seleccione el producto que ha adquirido: \*

¿Cómo calificaría la calidad del material que compró? \*

Imagen 42 Encuesta de Satisfacción DC

- Para Transportes Platino, se estructuró una encuesta dirigida a evaluar la eficiencia de los servicios de transporte, cumplimiento de tiempos y trato del personal operativo.
- Para Distribuidora Platino, se diseñó una encuesta unificada que permitió seleccionar el departamento a evaluar (Comercial, Ferretería, Postventa o Repuestos). Según la opción elegida, el formulario desplegaba automáticamente las preguntas correspondientes, utilizando condiciones lógicas configuradas en Jotform.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** **Platino Motors**

Apreciable cliente, para PLATINO MOTORS-SANY su opinión es muy importante, es por esta razón que solicitamos de su gentil apoyo llenando esta breve encuesta de Satisfacción. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Mes de Compra  
 Seleccione

Fecha  
 DD-MM-AAAA

Nombre Completo:  
 \_\_\_\_\_

Atendió la llamada y/o desea participar en la encuesta ?  
 Sí  
 No quise participar en la encuesta  
 No respondí la llamada

Departamento que lo atendió:  
 Seleccione

*Imagen 43 Encuesta de Satisfacción DP*

- Validación del contenido: se llevaron a cabo reuniones con los equipos de atención al cliente de cada empresa, donde se definieron los aspectos a evaluar, las preguntas por incluir y los indicadores que cada departamento deseaba visualizar en los dashboards.

El resultado de esta fase fue la creación de un modelo de encuesta integral, flexible y automatizado, diseñado para medir la experiencia del cliente con base en indicadores estandarizados y adaptables por área.

### **Fase 3: Desarrollo técnico y vinculación con bases de datos**

En esta fase se implementó la configuración técnica y automatización del sistema de recolección de datos, garantizando la trazabilidad y la integridad de la información.

Las actividades desarrolladas fueron:

- Integración con Google Sheets: cada formulario fue vinculado con una base de datos dinámica en Google Sheets, lo que permitió centralizar las respuestas y mantener la información actualizada en tiempo real.

Encuesta de Satisfacción DC

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% | \$ % .0\_ .00 123 | Predet... | - 10 + | B I A

MES	FECHA	NOMBRE/RAZON SOCIAL	RESPONDIO LA LLAMADA	SUCURSAL	ASESOR DE VENTA	CSAT	CES	TIEMPO DE ENTREGA	RECLAMOS	CSAT DESPACHOS	NPS
	1/8/2025	ARDO JAVIER REYES ROSA	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	MARTINEZ, SOCIEDAD DE	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	ANDRO HUGO TREJO LÓPEZ	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	68%	100%	100%	0%	50%	0%
	1/8/2025	MARLIN ESCOBAR ALEMAN	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	97%	100%	100%	0%	100%	100%
	1/8/2025	INSORCIO HOSPITAL TOC	Si	La ceiba	Allan Ramos	100%	100%	100%	0%	100%	100%
	1/8/2025	ESIA DE DIOS EN HONDURAS	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	EDWIN RENE RODRIGUEZ	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	QUITECTOS ASOCIADOS S	Si	La ceiba	cina La Ceiba/ Vi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	JAR MANUEL RAMOS PADI	Si	Tegucigalpa	ice Marsseth Me	94.59%	100%	100%	100%	100%	0%
	1/8/2025	NNIS OMAR AGUILAR ZEL	Si	Tegucigalpa	Roberto Haughton	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	MER LEONEL LOPEZ COEL	Si	Tegucigalpa	Carlos Martinez	81.08%	71.43%	0%	100%	100%	100%
	1/8/2025	Y YESSSENIA SANCHEZ ZEF	Si	Tegucigalpa	Carlos Martinez	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	Y ERIBERTO MEJIA GUTIE	Si	Tegucigalpa	Carlos Martinez	100%	100%	0%	0%	90%	0%
	1/8/2025	INSTRUCCIONES S DE RL	Si	Tegucigalpa	ice Marsseth Me	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1/8/2025	N JONATHAN RODAS CAS	Si	Tegucigalpa	ice Marsseth Me	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Form responses Base de Datos

Imagen 44 Base de Datos DC

Encuesta de Satisfacción TP

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% | \$ % .0\_ .00 123 | Predet... | - 10 + | B I A

MES	FECHA	EMPRESA INTERNA	EMPRESA EXTERNA	PROYECTO	CSAT	CALIDAD/PRECIO	TIEMPO DE RESPUESTA	NPS	COMENTARIOS
Enero	9/8/2025	AA		textbox_sample6	58.00%	96.67%	83.33%	100%	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean mollis ultricies int
Julio	9/2/2025	WM		textbox_sample6	100.00%	100%	100%	100%	

Imagen 45 Base de Datos TP

- Estructuración de las bases de datos: se organizaron por empresa y, en el caso de Distribuidora Platino, por departamento, para facilitar los análisis comparativos y el seguimiento individual.

MES DE COMPRA	FECHA	NOMBRE COMPLETO	ATENDIO LA LLAMADA	DEPARTAMENTO	Quien es el asesor de ventas que le atendió?	¿Considera que le ha sido fácil contactar a su asesor de venta?	Si su respuesta fue no, ¿por qué?	¿Cómo calificaría la profesionalismo de su asesor de ventas durante la interacción?
Enero	1/9/2025	Prueba F1	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Satisfecho
Enero	1/9/2025	Prueba F2	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	6		Muy Satisfecho
Marzo	6/5/2025	Prueba F3	respondio la llam	Ferretería	Kenneth Romero	6		Muy Satisfecho
Mayo	10/9/2025	Prueba F4	respondio la llam	Ferretería	Jeizon Navarrete	6		Satisfecho
Agosto	6/10/2025	ALEX CABRERA	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho
Septiembre	6/10/2025	ALEX CABRERC	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho
Agosto	6/10/2025	REPUESTO TOI	Si	Ferretería	Kenneth Romero	7		Muy Satisfecho
Septiembre	6/10/2025	REPUESTO TOI	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho
Agosto	6/10/2025	RAICES CONT	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho
Septiembre	6/10/2025	RAICES CONT	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho
Agosto	6/10/2025	OQUERA GASP	Si	Ferretería	Jeizon Navarrete	7		Muy Satisfecho

Imagen 46 Base de Datos DP

- Verificación de fórmulas automáticas: se configuraron los campos de cálculo en Jotform para que el sistema procesara automáticamente los valores de CSAT, CES y NPS al finalizar cada encuesta.
- Pruebas de validación: se ejecutaron pruebas piloto en cada empresa, comprobando la correcta transmisión de datos hacia las hojas de cálculo y la precisión de los resultados generados.

Esta fase permitió establecer la infraestructura base del sistema, asegurando la conexión entre los formularios, las bases de datos y las herramientas de visualización posteriores.

#### Fase 4: Construcción de dashboards en Looker Studio

Posteriormente, se diseñaron dashboards interactivos en Looker Studio con el propósito de presentar los resultados de manera visual, dinámica y actualizable.

Las principales actividades incluyeron:

- Creación de dashboards por empresa: se desarrolló un tablero individual para Duracreto, Transportes Platino y Distribuidora Platino, cada uno con indicadores clave, gráficos de tendencia y comparativas mensuales.



Imagen 47 Dashboard DC

Este dashboard muestra una visión integral de la satisfacción del cliente relacionada con la atención y servicio brindado. Se enfoca en indicadores operativos y de experiencia del cliente para evaluar la percepción de los usuarios en distintos puntos de contacto.

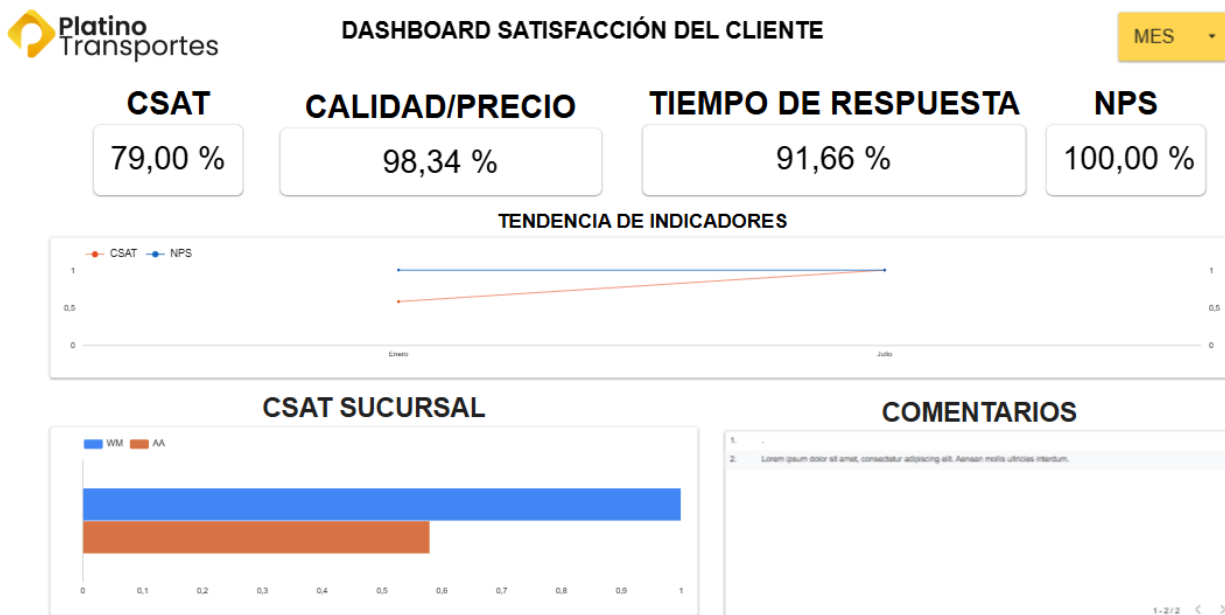


Imagen 48 Dashboard TP

Este dashboard evalúa la percepción de clientes en servicios de transporte, enfocándose en calidad de servicio, tiempos de respuesta y satisfacción global.

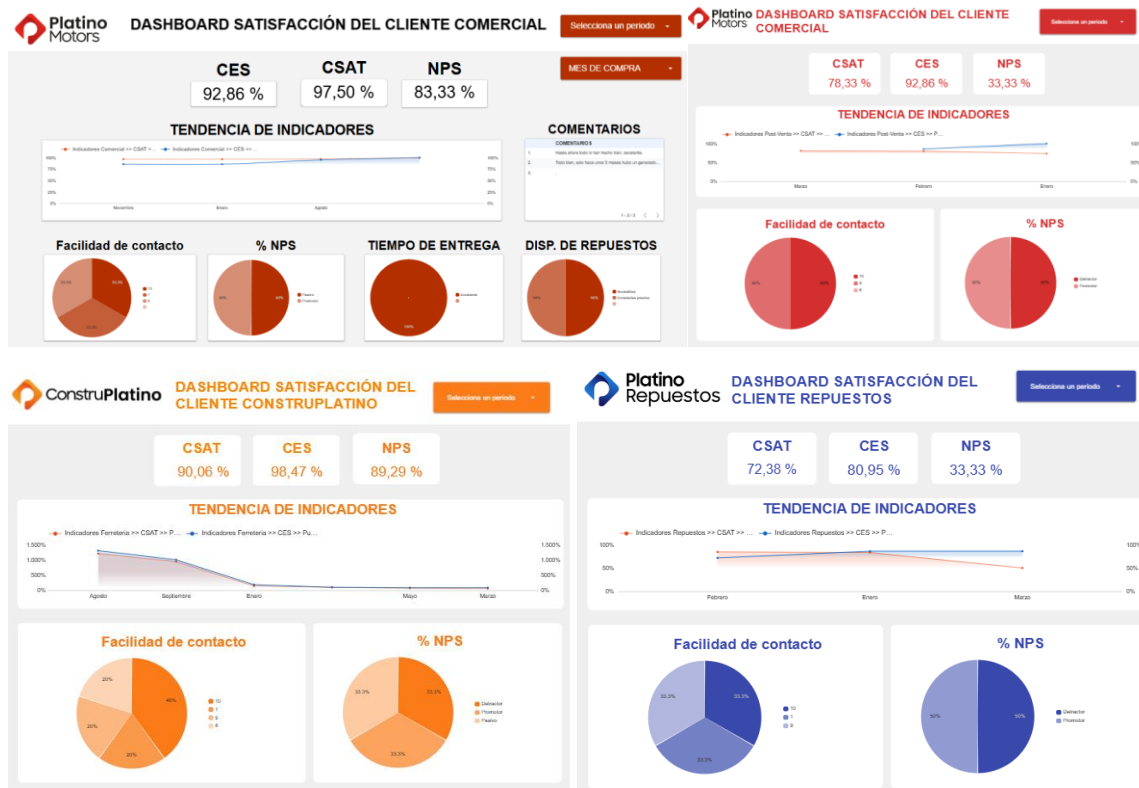


Imagen 49 Dashboard DP

- Diseño visual y jerarquización de información: se aplicó una estructura uniforme que permitió visualizar los resultados generales, el desempeño por pregunta, y los valores consolidados de CSAT, CES y NPS.
- Automatización de actualización: los dashboards se conectaron directamente a las bases de datos de Google Sheets, de modo que los resultados se actualizarán de forma automática al registrarse nuevas respuestas.
- Pruebas y revisión con los departamentos: se realizaron sesiones con cada área para validar la correcta interpretación de los resultados y asegurar que la información visualizada correspondiera con las expectativas de los usuarios.

Esta fase culminó con la entrega de dashboards funcionales y estandarizados, que facilitaron la lectura y el análisis de resultados en tiempo real.

### Fase 5: Socialización y puesta en marcha

Finalmente, se realizó la socialización del Proyecto EXAC con los departamentos de Experiencia al Cliente y Mejora Continua, presentando las encuestas, bases de datos y dashboards desarrollados.

Durante esta fase se efectuaron las siguientes acciones:

- Sesiones de demostración: se explicó el funcionamiento general del sistema, desde la recopilación de datos hasta la visualización final en los tableros.
- Capacitación al personal: se brindó orientación al equipo encargado de aplicar las encuestas y de realizar el seguimiento de resultados en Looker Studio.
- Retroalimentación de los usuarios: se recopilaban comentarios sobre la usabilidad y claridad de los indicadores, los cuales sirvieron para realizar ajustes menores antes de la implementación definitiva.

Con la puesta en marcha del sistema, las empresas del grupo contaron con una herramienta integral para la medición automatizada de la experiencia del cliente, permitiendo obtener información precisa, consolidada y accesible para la toma de decisiones estratégicas.

### ***3.2.2.3 Impacto de la implementación***

La implementación del Proyecto EXAC generó un impacto notable en la gestión de la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa de las empresas del Grupo Platino, particularmente en Duracreto, Transportes Platino y Distribuidora Platino. Este proyecto permitió pasar de un sistema fragmentado y manual a un modelo digital, automatizado y visualmente accesible que fortaleció la toma de decisiones basadas en datos.

Uno de los principales logros fue la estandarización y modernización del proceso de medición de satisfacción, ya que antes cada empresa manejaba sus encuestas de manera independiente mediante formularios mensuales en Google Forms, lo que provocaba dispersión de información, duplicidad de registros y demoras en el análisis. Con la creación de un sistema único en Jotform, se consolidó la información de todas las encuestas bajo una estructura uniforme, permitiendo una recopilación centralizada y trazable. Esta estandarización aseguró que los indicadores CSAT, CES y NPS se calcularan de forma coherente y comparable, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos de mejora continua y gestión de calidad establecidos por la organización.



Asimismo, la automatización del proceso redujo de forma significativa los tiempos de análisis. Antes de la implementación, consolidar los resultados y generar reportes requería varios días de trabajo manual; con el nuevo sistema, los datos se procesan automáticamente en tiempo real, integrándose directamente con bases de datos en Google Sheets y visualizándose en los tableros de control desarrollados en Looker Studio. Esto permitió que los reportes de satisfacción fueran presentados con mayor oportunidad durante la Revisión por la Dirección y en las reuniones de desempeño, fortaleciendo la capacidad de respuesta de los departamentos ante posibles desviaciones.

El uso de dashboards interactivos representó otro avance sustancial, al transformar la información estadística en gráficos dinámicos, comparativos y de fácil interpretación, accesibles tanto para la dirección como para los jefes de área. Estos tableros ofrecieron una visión integral de la experiencia del cliente por empresa, por periodo y por indicador, facilitando el seguimiento de tendencias, la detección de oportunidades de mejora y la evaluación del impacto de las acciones correctivas implementadas.

La consolidación del sistema en una única plataforma también mejoró la trazabilidad y confiabilidad de los datos, eliminando el riesgo de pérdida o duplicidad de registros y garantizando la integridad de la información. Cada respuesta quedó vinculada con su fuente y fecha de registro, lo que fortaleció la evidencia documental disponible para auditorías internas y externas, alineándose con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

En conjunto, la implementación del proyecto consolidó un proceso sostenible, eficiente y tecnológicamente avanzado para la medición de la experiencia del cliente, aportando valor tanto operativo como estratégico al Grupo Platino y marcando un precedente en la transformación digital de sus procesos de calidad y mejora continua.

### **3.3 Propuesta para la Organización**

#### **3.3.1 Campaña “Cero Hallazgos”**

##### **Justificación**

La organización se enfrenta a diversos retos relacionados con la recurrencia de hallazgos en auditorías internas y externas, así como con reprocesos que generan costos adicionales y afectan la eficiencia operativa. En este sentido, la Campaña Cero Hallazgos se plantea como una iniciativa estratégica destinada a fortalecer la cultura de cumplimiento, reducir riesgos asociados a no conformidades y consolidar un sistema de gestión más robusto en William & Molina y Duracreto. La propuesta pretende no solamente preparar a la organización para auditorías externas, sino también instaurar una dinámica preventiva y sostenida de mejora continua, alineada con los principios de calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015.

##### **Sustento teórico**

La propuesta se fundamenta en el marco de ISO 9001:2015 y en metodologías clásicas de la calidad. ISO 9001 exige planificar y ejecutar auditorías internas periódicas para verificar la conformidad del sistema y orientar acciones de mejora (International Organization for Standardization, 2015). El ciclo PHVA de Deming establece la lógica para estabilizar procesos y aprender de cada iteración (Deming, 1986), mientras que la aproximación DMAIC (Definir-Medir-Analizar-Mejorar-Controlar) estructura la resolución de problemas desde su causa raíz hasta el control de la solución (Pyzdek & Keller, 2014). Juran subraya el impacto directo de la calidad en los costos —la “no calidad” siempre termina pagándose— y la necesidad de integrar la calidad a la estrategia (Juran, 1992). Finalmente, el enfoque de “cero defectos” de Crosby inspira la ambición cultural de esta campaña: no castigar, sino prevenir, reconocer y hacer de la excelencia un hábito organizacional (Crosby, 1979). En línea con tu propio avance, el uso de medición sistemática y trazabilidad documental es coherente con ISO 9001:2015 y ha sido ya integrado en proyectos previos del área.

## **Descripción de la propuesta**

“Cero Hallazgos” es un programa corporativo, coordinado por Mejora Continua, que articula auditoría por procesos, análisis de causa raíz, planes de acción y reconocimiento al desempeño.

### **Objetivos Generales:**

- Consolidar una cultura de cumplimiento para mejorar la disciplina operativa y reducir pérdidas.
- Fomentar la excelencia mediante reconocimiento al desempeño y mejora continua.
- Disminuir costos operativos corrigiendo desviaciones y optimizando procesos.

### **Objetivos Específicos:**

- Incrementar en 30% el cumplimiento de procesos y corregir al menos 10 brechas por unidad con acciones sostenibles antes de diciembre 2025.
- Lograr 80% de participación activa en la campaña con mejoras verificables e incentivar liderazgo a través de propuestas alineadas a eficiencia o ahorro.
- Reducir en 15% los costos por reprocesos y reclamos, implementando mejoras desde la primera auditoría y monitoreando el retorno mensual por área.

## **Metodología DMAIC**

Metodológicamente, el programa adopta DMAIC. En la fase Definir, se clarifican metas, alcance y criterios de auditoría, y se socializa el propósito de consolidar una cultura de cumplimiento. En Medir, cada unidad es auditada con revisión de evidencias para fijar la línea base de desempeño. En Analizar, se investigan causas raíz y se priorizan procesos críticos y brechas con mayor impacto. En Mejorar, las unidades ejecutan soluciones concretas y documentadas para cerrar brechas y aumentar eficiencia. En Controlar, se re-audita, se evalúa la sostenibilidad de las mejoras y se premian los logros sobresalientes con base en metas SMART y reducción de costos. Este circuito no es esporádico: se concibe como un ciclo continuo, con rondas sucesivas y un calendario que incluye aprobación, socialización, auditorías piloto, validaciones, premiación y periodos trimestrales de implementación.

## Propuesta de Comité Evaluador

Para asegurar equidad y enfoque en resultados, la evaluación por proceso pondera dimensiones que abarcan cumplimiento documental, evidencia disponible, uso de KPIs, mejora implementada y proactividad del equipo. Un proceso obtiene la distinción de “Proceso Cero Hallazgos” al superar el 90 % del total ponderado. La gobernanza recae en un Comité Evaluador con representación de Mejora Continua, Auditoría, Capital Humano y Gerencia: su rol combina validación técnica, revisión actitudinal, voto final y coordinación de auditorías. La campaña incluye un esquema de reconocimiento (certificados, menciones internas, recompensas simbólicas y presencia en un ranking de cumplimiento) que cristaliza la motivación y hace visible el mérito.

ROL	ACTIVIDAD
Líder de Mejora Continua	Coordinador del comité y ejecución del plan de auditorías
Representante del área de Auditoría	Validación del cumplimiento operativo y normativo
Representante de Capital Humano	Validación actitudinal
Representante de Gerencia	Voto Final

*Tabla 11 Propuesta de Comité Evaluador*

El sentido práctico de la propuesta es doble, por un lado, instaurar disciplina operativa con criterios claros y medición periódica; por otro, reconocer públicamente a los equipos que sostienen resultados, para que el estándar se expanda por influencia positiva. En términos de implementación, el programa aprovecha las herramientas que ya funcionan en el ecosistema del grupo (formularios digitales, hojas de consolidación, dashboards de seguimiento), de modo que el esfuerzo se concentre en la ejecución, en la mejora y en el aprendizaje, y no en “levantar” nueva infraestructura desde cero. Los beneficios tangibles esperados, reducción de reprocesos, menos errores que generan gastos ocultos, mayor respeto por los procesos, se complementan con beneficios intangibles: motivación, disciplina y mayor sentido de pertenencia por la visibilidad del trabajo bien hecho.

**Criterios de Evaluación por proceso**

- Cumplimiento de procedimientos (40%).
- Evidencias disponibles (15%).
- Uso y cumplimiento de KPIs (15%).
- Mejora implementada (15%).
- Comportamiento proactivo del equipo (15%).

Un proceso será considerado “Cero Hallazgos” al alcanzar un cumplimiento  $\geq 90\%$  en la ponderación de los criterios.

**Reconocimientos propuestos:**

- Certificado “Proceso Cero Hallazgos”.
- Mención en boletín/canales internos.
- Reconocimientos simbólicos (desayunos corporativos, gift cards, kits).
- Estrella en mural o ranking de cumplimiento.

**Impacto de la propuesta****Beneficios tangibles:**

- Reducción de reprocesos administrativos.
- Disminución de errores que generan gastos ocultos.
- Mayor respeto y uso de los procesos definidos.

**Beneficios intangibles:**

- Motivación y sentido de pertenencia en el personal.
- Cultura de disciplina y mejora continua.
- Visibilidad y reconocimiento de procesos bien gestionados.

**Impacto esperado en indicadores:**

- Lograr 80% de participación en la campaña.
- Reducir en 15% los costos por reprocesos y reclamos antes de diciembre 2025.
- Incrementar en 30% el cumplimiento de procesos y corregir al menos 10 brechas por unidad antes de diciembre 2025.

**Costos de la propuesta**

Para la implementación de la campaña Cero Hallazgos se contemplan únicamente los costos relacionados con la socialización de la iniciativa y los premios y reconocimientos destinados a los procesos con mejor desempeño. El objetivo es garantizar, por un lado, la adecuada difusión de la campaña dentro de la organización y, por otro, la motivación del personal a través de incentivos simbólicos y materiales.

<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Aprox.</b>
Material de socialización	Elaboración de afiches, banners digitales, boletines informativos y presentaciones institucionales para dar a conocer la campaña en todas las áreas de la organización.	Lp 20,000
Reconocimientos e incentivos	Premiación a los procesos que obtengan $\geq 90\%$ de cumplimiento en auditorías internas, consistente en placas de reconocimiento, certificados y kits motivacionales.	Lp 30.000
<b>Total Estimado</b>		<b>Lp 50,000</b>

*Tabla 12 Costos*

**Impacto Esperado**

La implementación de la campaña Cero Hallazgos generará un cambio cultural en la organización, orientado hacia la prevención, la disciplina operativa y la excelencia. Se espera una reducción significativa de hallazgos en auditorías externas, lo que a su vez disminuirá costos derivados de reprocesos y no conformidades.

Además, la campaña permitirá fortalecer la motivación y compromiso del personal, al incorporar reconocimientos y retroalimentación continua. Finalmente, el uso de herramientas digitales contribuirá a una mayor trazabilidad y eficiencia, consolidando la mejora continua como parte esencial del quehacer organizacional.

## **Capítulo IV**

### **Conclusión**

La práctica profesional desarrollada en el Departamento de Mejora Continua de Grupo Platino representó una experiencia integral que permitió aplicar conocimientos teóricos en un entorno empresarial real, contribuyendo activamente a la mejora de los procesos organizacionales.

El desarrollo de proyectos como Experiencia Platino y EXAC demostró la relevancia de la digitalización y automatización de herramientas en la gestión de la calidad, facilitando la toma de decisiones basada en datos. Asimismo, la participación en auditorías externas, la ejecución de diagnósticos y la interacción con diversas áreas fortalecieron competencias analíticas, técnicas y de liderazgo.

En términos generales, la práctica permitió evidenciar que la mejora continua no depende únicamente de la implementación de herramientas tecnológicas, sino también de la cultura organizacional y del compromiso de las personas. De igual manera, la experiencia contribuyó al desarrollo profesional, consolidando una visión estratégica orientada a la eficiencia, la innovación y la calidad.



## **Recomendaciones**

### **A la empresa:**

Se recomienda continuar fortaleciendo la cultura de mejora continua mediante el uso de herramientas digitales integradas, promoviendo la sostenibilidad de los proyectos implementados. Asimismo, se sugiere mantener la actualización de los indicadores de satisfacción y de desempeño en Looker Studio, garantizando su uso como insumo permanente en la toma de decisiones. Finalmente, se propone ampliar el alcance del Proyecto EXAC a otras empresas del grupo y evaluar periódicamente la eficacia de la Campaña Cero Hallazgos como parte del sistema de gestión de calidad.

### **A la universidad:**

Se recomienda fomentar una mayor vinculación entre los proyectos de práctica profesional y los programas de innovación empresarial, fortaleciendo la integración de metodologías ágiles, herramientas de análisis de datos y gestión de calidad. Incluir asignaturas optativas orientadas al uso de software de automatización, análisis estadístico y visualización (como Looker Studio, Power BI o Google Apps Script) podría aumentar la preparación de los estudiantes para entornos laborales actuales.

### **A los estudiantes:**

Se aconseja aprovechar la práctica profesional como una oportunidad para aplicar y demostrar competencias adquiridas durante la carrera, manteniendo una actitud proactiva y de aprendizaje continuo. Es recomendable documentar cada actividad desarrollada y promover propuestas de mejora que aporten valor a la organización. Asimismo, se sugiere fortalecer habilidades técnicas en herramientas digitales, gestión de proyectos y análisis de datos, ya que estas son altamente valoradas en el entorno empresarial actual.

## Glosario

**Acción correctiva:** Medida implementada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable, con el propósito de prevenir su recurrencia (ISO, 2015).

**Análisis de causa raíz:** Metodología utilizada para identificar las causas fundamentales de un problema o desviación en un proceso, comúnmente aplicada en la gestión de calidad para asegurar mejoras sostenibles.

**Apps Script:** Lenguaje de programación basado en JavaScript que permite automatizar procesos dentro del entorno de Google Workspace, como hojas de cálculo, formularios y correos electrónicos.

**Auditoría externa:** Evaluación independiente realizada por un organismo certificador o empresa especializada, con el fin de determinar la conformidad del sistema de gestión con una norma o estándar específico.

**BPMN (Business Process Model and Notation):** Lenguaje estandarizado de modelado de procesos de negocio que utiliza diagramas para representar visualmente flujos, actividades y responsabilidades dentro de una organización.

**Capital humano:** Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades que poseen las personas dentro de una organización, considerados como un activo fundamental para el logro de los objetivos institucionales.

**CSAT (Customer Satisfaction Score):** Indicador de satisfacción del cliente que mide la percepción general sobre un producto o servicio, expresado usualmente en porcentaje.

**CES (Customer Effort Score):** Indicador que evalúa el esfuerzo que realiza el cliente para resolver una solicitud o completar un proceso de atención; mientras menor sea el esfuerzo, mayor es la satisfacción.

**Cultura organizacional:** Sistema de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos dentro de una empresa que influyen en la manera en que las personas trabajan y se relacionan.

**Dashboard:** Panel visual que integra y presenta información clave mediante gráficos, tablas y métricas, permitiendo el análisis y monitoreo de indicadores en tiempo real.

**DMAIC:** Metodología estructurada utilizada en Six Sigma para la mejora continua de procesos. Sus fases son: *Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar* (Pyzdek & Keller, 2014).

**Experiencia al Cliente (EXAC):** Proyecto desarrollado para estandarizar y automatizar las encuestas de satisfacción del cliente en Grupo Platino mediante la plataforma Jotform y la integración con dashboards en Looker Studio.

**Experiencia Platino:** Plataforma digital creada para optimizar el proceso de inducción de nuevos colaboradores en el Grupo Platino, integrando materiales formativos, videos, evaluaciones y certificaciones automáticas.

**Flujograma:** Representación gráfica de un proceso que muestra la secuencia lógica de las actividades, los responsables y los puntos de decisión.

**Google Sheets:** Herramienta de hojas de cálculo en la nube que permite el procesamiento de datos, integración con otras aplicaciones y automatización de tareas mediante Apps Script.

**Indicador de gestión:** Medida cuantitativa que permite evaluar el desempeño de un proceso o actividad en relación con un objetivo establecido.

**ISO 9001:2015:** Norma internacional que establece los requisitos para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en la satisfacción del cliente, el enfoque por procesos y la mejora continua (ISO, 2015).

**Jotform:** Plataforma digital para la creación de formularios y flujos automatizados que facilitan la recopilación de información, la gestión de evidencias y la generación de reportes automáticos.

**Kaizen:** Enfoque japonés de mejora continua que promueve pequeños cambios constantes en los procesos, involucrando a todos los niveles de la organización (Imai, 1986).

**Looker Studio:** Herramienta de visualización de datos de Google que permite crear reportes interactivos y dashboards conectados a múltiples fuentes de información.

**Mejora continua:** Proceso sistemático de optimización constante de productos, servicios o procesos, basado en la retroalimentación, la innovación y el análisis de resultados (Deming, 1986).

**NPS (Net Promoter Score):** Indicador de lealtad del cliente que mide la disposición a recomendar una empresa o servicio, clasificando las respuestas en promotores, pasivos y detractores.

**PHVA:** Ciclo de mejora continua desarrollado por Deming (1986), utilizado como marco de referencia para la planificación y control de procesos.

**Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados o productos, añadiendo valor al sistema organizacional.

**Proyecto Cero Hallazgos:** Iniciativa de Grupo Platino orientada a promover la cultura de cumplimiento, reducir los hallazgos en auditorías y reconocer a los departamentos que mantienen un desempeño sobresaliente.

**Revisión por la Dirección:** Evaluación periódica que realiza la alta dirección para analizar el desempeño del sistema de gestión de calidad, los resultados de auditorías y la eficacia de las acciones de mejora.

**Six Sigma:** Metodología de mejora de procesos enfocada en la reducción de la variabilidad y la eliminación de defectos mediante análisis estadístico y toma de decisiones basada en datos (Pyzdek & Keller, 2014).

## Referencias Bibliográficas

- Grupo Platino. (s. f.). *Nuestra historia*. <https://www.grupoplatino.hn/es/about-us/timeline>
- Grupo Platino. (s. f.). *WMMP-02: Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente*. Documento interno no publicado.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos* [PDF]. Recuperado de [https://d3g4v0cf6ioz32.cloudfront.net/tbc/BibliotecaGrupos/c1bd0c12\\_ec41\\_48cf\\_8d2d\\_e962830d2f7e.pdf](https://d3g4v0cf6ioz32.cloudfront.net/tbc/BibliotecaGrupos/c1bd0c12_ec41_48cf_8d2d_e962830d2f7e.pdf)
- Grupo Platino. (s. f.). *Procedimiento de selección y evaluación de subcontratistas*. Documento interno no publicado.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. ISO.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. Free Press.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2014). *The Six Sigma Handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems—Requirements*. ISO.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2014). *The Six Sigma handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.

## Anexos

### Anexo 1

*Anexo 1 Auditoria Planta de Concreto*



### Anexo 2

*Anexo 2 Auditoria Planta de Bloques*



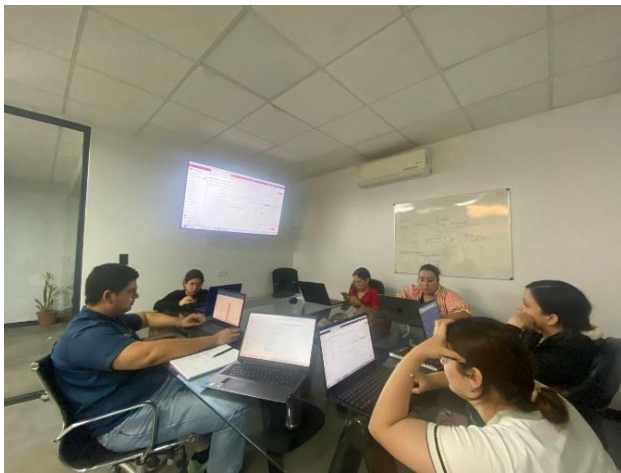
### Anexo 3

*Anexo 3 Auditoria Almacén WYM*



### Anexo 4

*Anexo 4 Cierre Semanal Mejora Continua*



## Anexo 5

Anexo 5 Diploma "Construyendo equilibrio, cimentando bienestar"

