



Title: Estandarización de los procesos de certificación para choferes de la empresa bebidas mundiales S.A de R.L de C.V

Authors: ROBLES-ARIAS, Isela Margarita, SO-FELIX, Stephany, ROSAS-ESTRADA, Kenya Patricia and VALDEZ-GUERRERO, Raquel

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BCIERMMI Control Number: 2021-01

BCIERMMI Classification (2021): 271021-0001

Pages: 16

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street

La Florida, Ecatepec Municipality

Mexico State, 55120 Zipcode

Phone: +52 1 55 6159 2296

Skype: ecorfan-mexico.s.c.

E-mail: contacto@ecorfan.org

Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

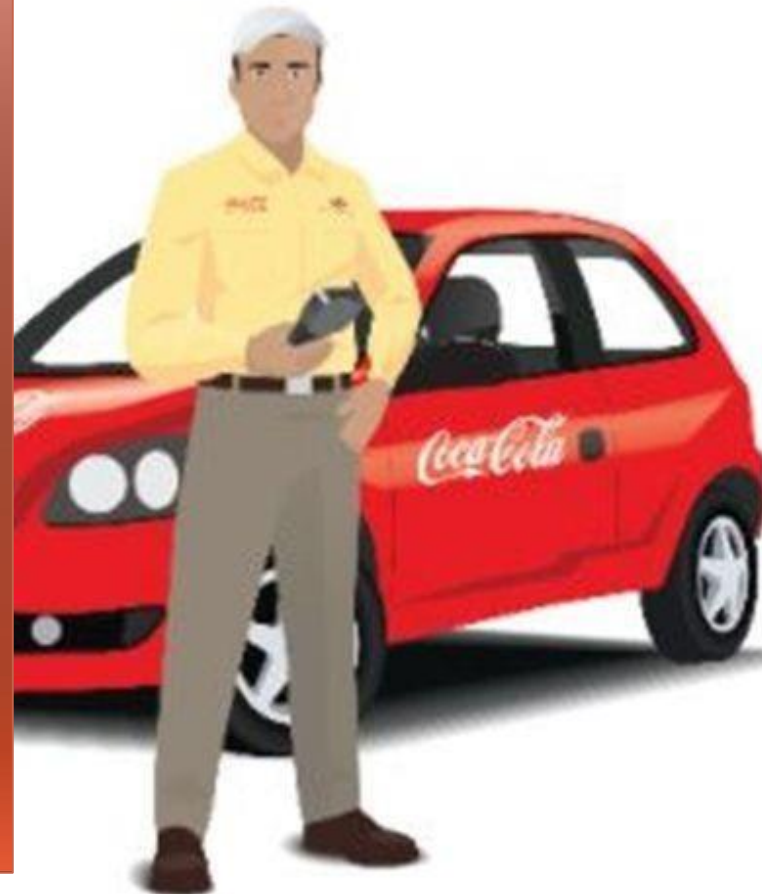
www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

RESUMEN

- El presente trabajo tiene como propósito estandarizar los procesos de certificación de choferes de reparto y administrativo bajo la norma CESVI en Bebidas Mundiales, S. de R.L de C.V. Para dar cumplimiento este objetivo se planteó una investigación mixta con un diseño de la metodología del ciclo PCDA.



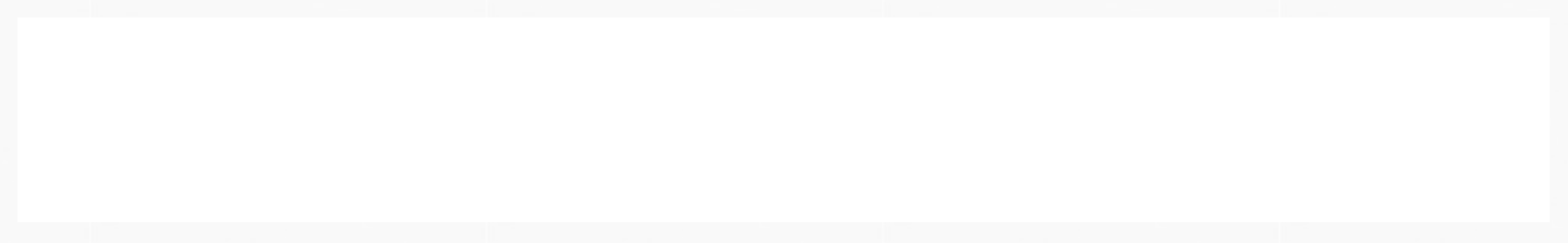


INTRODUCCIÓN

- Es bien conocido que, en el ámbito laboral la seguridad de todo trabajador es primordial para las empresas. Sobre todo en una organización de primer nivel con la magnitud de Bebidas Mundiales S. R.L de C.V . empresa mejor conocida como **The Coca-Cola Company**, dedicada a la elaboración y venta de bebidas a nivel mundial. Esta problemática nace de la necesidad que manifiesta el jefe del área de capacitación de contar con un control de vigencia de licencias de manejo y certificación que avale que los choferes en turno cuenten con su licencia de manejo vigente. La cual avala que estos cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias tras ser capacitados por un organismo certificador para poder descartar cualquier tipo de accidente vial que ponga en riesgo la seguridad e integración de los mismos trabajadores así como de la ciudadanía.

DATO IMPORTANTE

- En los años 2014–2015 se presentó un aumento del 22% de accidentes de tránsito y multas ocasionadas por la falta de seguimiento.

- 
- Por lo cual en este proyecto se pretende estandarizar el proceso de la certificación de choferes, establecer formalmente lineamientos y normas internas, así como un control más eficaz sobre el proceso de certificación a los choferes en la empresa. Este trabajo se realizó en el departamento de Recursos Humanos (RH).

OBJETIVO GENERAL

- Estandarización para los choferes de reparto y administrativos bajo la norma CESVI en Bebidas Mundiales, S. de R.L de C.V.

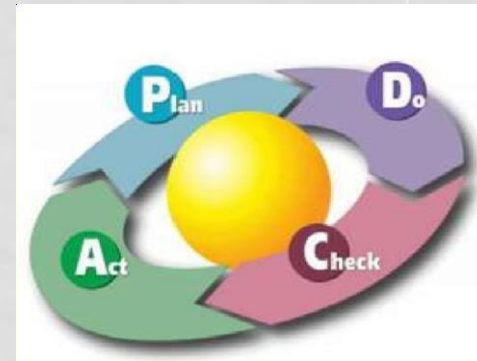


OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Realizar un diagnóstico al área de Capital Humano en la empresa Bebidas Mundiales S. de R.L. de C.V. para conocer la situación actual acerca de las capacitaciones a choferes
- 2. Determinar la cantidad de choferes que están o no certificados y cuentan con licencia de manejo.
- 3. Diseñar un manual de procedimiento que permita llevar un control del proceso de certificación

DESARROLLO DE MODELO

- La rueda o ciclo de Deming es un proceso metodológico que tiene como objetivo aplicar a un proceso cualquiera una acción cíclica formada por cuatro pasos fundamentales
- ***P = PLAN = Planificar a fondo D = DO = Efectuar, realizar, hacer. C = CHECK = Verificar, comprobar.***
- ***A = ACT = Actuar.***



1) PLANEACIÓN

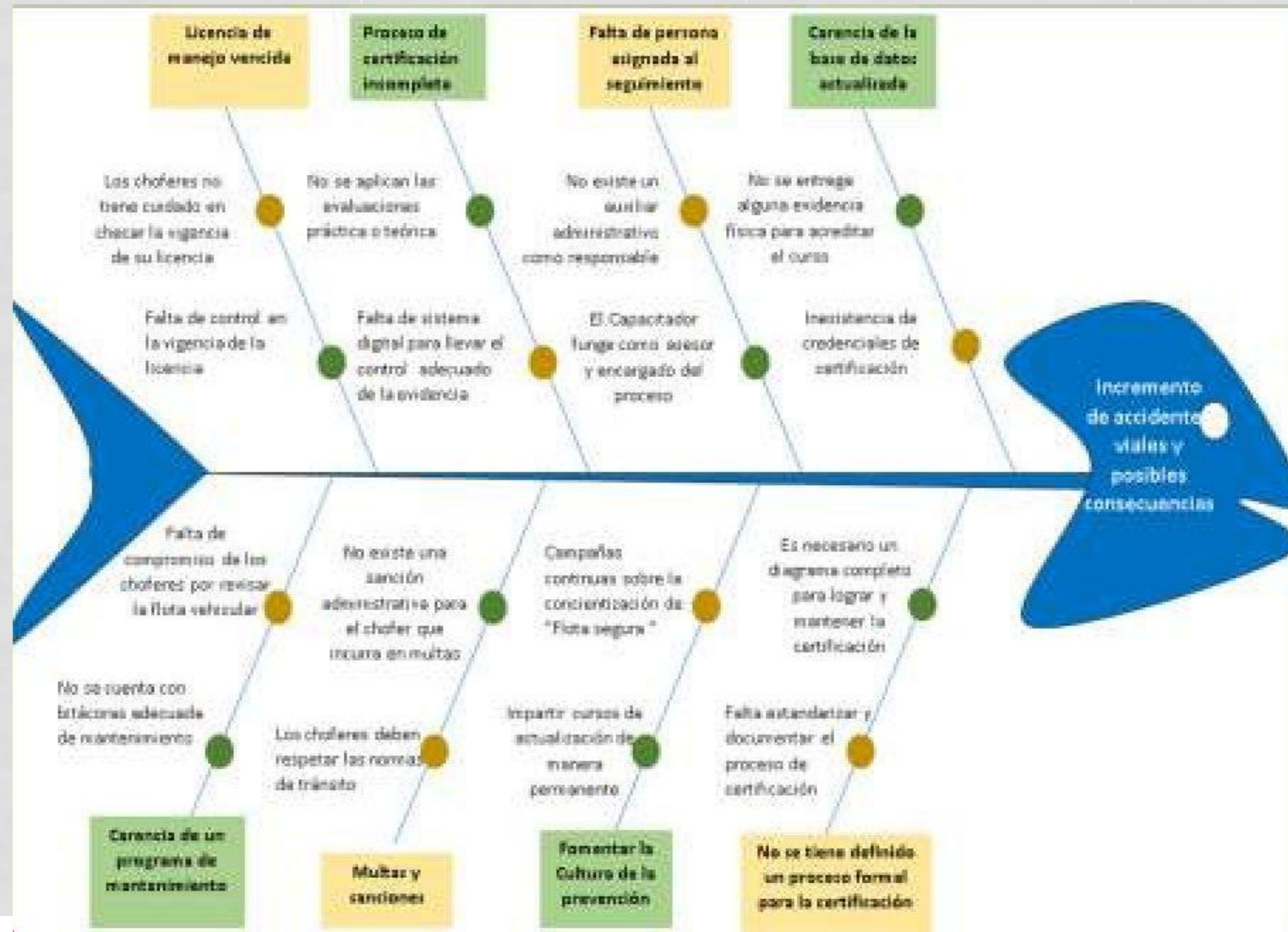
- En el inicio de la planeación se seleccionaron los instrumentos para la obtención de datos, se realizó un cronograma de actividades que ayudó a planear las distintas tareas del proceso de diagnóstico de la empresa en relación con los plazos previstos, así como también llevar un mejor control entre lo planeado y lo logrado.
- Se realizó la investigación de campo para la recolección de datos sobre certificación de los conductores utilizando los siguientes instrumentos.

INSTRUMENTO	OBJETIVO	DISEÑO Y Aplicacion
Observación directa	Obtener registros, información histórica.	Se diseño un lista de verificación (check list) la existencia o falta de evidencia
Entrevista jefe del departamento	Identificar el proceso de certificación y choferes activos con que cuenta la empresa	Tecnica estructurada 12 items
Encuesta a choferes	Verificar la participación y compromiso de los choferes en el cumplimiento de las normas y procesos referidos en la certificación	Se diseño un cuestionario con 12 ítems, utilizando la escala de Likert a través de 5 opciones. <se aplico al total de la población 177 choferes activos

ANÁLISIS FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• La mayor parte de la plantilla laboral de choferes se encuentra certificada hasta el momento• La choferes reconocen la importancia de tener licencia y certificación vigente• Los choferes cuentan con conocimientos bases para manejar adecuadamente las unidades de transporte• La empresa capacita con los temas adecuados a sus choferes• Se trabaja una cultura de "FLOTA SEGURA" que promueve el manejo preventivo y seguridad de los colaboradores• La empresa ejerce una política de flota con lineamientos que debe de aplicar los choferes repartidores	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacitar y certificar a personal administrativo, promotores y Jefes de departamentos con el fin de tener cubierto el total de los colaboradores que conducen un vehículo oficial• Incentivar a los colaboradores a seguir desempeñando correctamente sus labores a través de recompensas• Renovar el material de apoyo y evaluación de la capacitación con actualizaciones cada determinado período• Detallar el proceso establecido para capacitar a nuevos choferes colaboradores• Mejorar el sistema de control para mantener la certificación de los choferes
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Los conductores no cuentan con una credencial que avale su certificación e indique su fecha de vencimiento• Existen casos de choferes que no han concluido el proceso de certificación• No existe una persona responsable para llevar el seguimiento de las certificaciones con respecto a las fechas de vencimiento	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• De continuar con la plantilla laboral no certificada en su totalidad se incrementa la tasa de riesgos y accidentes de trabajo• Pérdida, destrucción o robo de mercancía debido a accidentes viales• Ser acreedor de multas y sanciones por no tener licencia vigente• Deterioro de la flota vehicular por falta de mantenimiento preventivo por parte de los choferes

CAUSA Y EFECTO



RESULTADOS

- Se presentan herramientas que en el caso de ser implementadas ayudaran a resolver la problemática del proceso de certificación de los choferes de Bebidas Mundiales S. de R.L. de C.V.
- Las herramientas son:

1. Manual del procedimiento de certificación para choferes.

**Manual del procedimiento de
certificación de choferes Bebidas
Mundiales S. de R.L. de C.V.**



Versión 1.0
La Paz B.C.S, a 16 de diciembre del 2020

RESULTADOS

- 2. La credencialización de choferes de ruta La Paz y Agua planta La Paz como herramienta de mejora para la prevención del uso de vehículos oficiales sin la certificación de los choferes y llevar una continuidad de vigencia de licencia de manejo y certificación.

The image displays two screenshots of official documents. The top screenshot is a license card from AIICACONTINENTAL, featuring the Coca-Cola logo. It includes the following information: **LICENCIA**, **Nombre: Obed Galindo Bavines**, **Función: Ayudante venta agua**, **Sillo: Planta La Paz**, a photo of the individual, ID number **#116274**, **Fecha de expedición: 04/01/2018**, **Fecha de vencimiento: 03/01/2021**, and **N.º 00001**. The bottom screenshot is a **CERTIFICACIÓN DE CONDUCTORES** for **Obed Galindo Bavines**. It is signed by **Marco Antonio Gómez Almaraz** (Certificador) and **Mario Alberto Sánchez Yáñez** (Jefe de capital Humano). It includes a table for vehicle types and license types, and dates: **Fecha de expedición: 20/10/2020** and **Fecha de vencimiento: 20/10/2023**.

TIPO DE TRANSPORTE AUTORIZADO	TIPO DE LICENCIA
CAMIÓN <input type="checkbox"/>	AUTOMOVILÍSTICA <input type="checkbox"/>
AUTOMÓVIL <input type="checkbox"/>	CHOFER <input checked="" type="checkbox"/>
PICK UP <input type="checkbox"/>	
DOBLE RODADO <input type="checkbox"/>	

RESULTADOS

- 3. Software para controlar y dar seguimiento al proceso de la certificación
- Se diseñó un software en el sistema de Microsoft Office en el programa de Excel en donde se registraron y se filtraron todos los choferes que están certificados y/o recertificados, contiene nombre completo del chofer, numero de control, puesto, sitio, área de trabajo, área de personal datos de la licencia, vigencia de licencia, tipo de vehículo que puede conducir, días que le faltan para detectar su vencimiento.

Estado	Tipo de licencia	Estatus	Puesto	Sitio	Área de personal	Nº perm.	Número de personal	Sexo	Edad	Fecha de nacimiento	Grupos de personal	Días de licencia	Área de personal
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8000	COTA CALIFICACION	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8001	XAREZ TORRES JOSE AURELIO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8002	MARCELO JIMENEZ JOSE GARCALUPE	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8003	MARTINEZ VENCENZA MARCO ANTONIO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8004	DOMINGUEZ SACCA VICTOR MANUEL	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8005	PEREZ SANCHEZ JOSE FELICIANO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8006	ACEVEDO PEREZ ANNE IMEL	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8007	LUZURIAGA GERALDO MARTIN HERMINIO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8008	LOPEZ GARCIA ANSEL GABRIEL	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8009	FLORES SODDI ALEJANDRO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8010	OBEDA URENDA JUAN ALBERTO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8011	MARTINEZ CARLOS VICTOR GERHARD	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8012	SILVA LUCAS OSCAR IRAN	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8013	SALAS HERNANDEZ CARLOS ALONSO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8014	VANCOVICH ANDRÉS JOSÉ	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8015	MONTAÑO SANCHEZ EDUARDO GUADALUPE	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8016	YELCHAMAC JOSÉ MARCEL	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8017	RODRIGUEZ FELIX HECTOR RAMON	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8018	RODRIGUEZ FELIX HECTOR RAMON	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8019	OBEDA URENDA JUAN ALBERTO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8020	SANTANA RUBEN CARLOS	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8021	SANTANA RUBEN CARLOS	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8022	CONTRERAS SALAS ROBERTO RAMON	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8023	SANCHEZ REYES DAVID ANTONIO	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8024	GARCIA REYES DAVID	M	30	1970-01-01	1	1	1
NO	Agudales	NO	Fogón Paolino	PlataLaPa	PlataLaPa	8025	FLORES MARTINEZ JOSE MARINO	M	30	1970-01-01	1	1	1

RESULTADOS

4) Campaña de programa donde se le dé importancia para fortalecer el programa de la flota segura.

- «CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN DEL MANEJO DE LA FLOTA SEGURA»

Objetivo: Concientizar a los colaboradores del responsable manejo de los vehículos oficiales.



CONCLUSIONES

Estas herramientas están diseñadas basándose en información obtenida del diagnóstico, de la empresa Como resultado de este trabajo se logró el diseño de herramientas como formatos, diagramas, manual de procedimientos, entre otras necesarias para lograr la certificación y vigencia de choferes con la finalidad de que en el caso de que sea implementado en la empresa se logran los siguientes beneficios.

Para la empresa.

1. Ratificar el compromiso de la alta Dirección de la empresa con el proceso de la certificación de sus choferes.
2. Fortalecer la imagen corporativa de la empresa.

Trabajadores.

1. Se pretende que los choferes conozcan y apliquen de manera formal sus responsabilidades para lograr un desempeño eficiente en su trabajo.



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/booklets)