



# Reclutamiento, Capacitación y Retención de Personal Técnico

EDUARDO SAEZ



# AGENDA

- ◆ Programa de Inducción para Becarios
- ◆ Desarrollo de Carrera para Técnicos de Servicio
- ◆ Programa de Instructor en el Distribuidor



# Programa de Inducción para Becarios



# **CAPACITAR AL PERSONAL TÉCNICO DE LOS DISTRIBUIDORES INTERNATIONAL**

## **ES UN IMPERATIVO QUE DEBE REALIZARSE CONSTANTEMENTE PARA**

- MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO
- AUMENTAR EL CONOCIMIENTO A TODOS LOS NIVELES
- AGILIZAR LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- PROMOVER EL DESARROLLO DEL EQUIPO
- ELIMINAR COSTOS AL NO RECURRIR A EXTERNOS

# **LOS DISTRIBUIDORES AL ESTABLECER ALIANZAS CON ESCUELAS TÉCNICAS REGIONALES PUEDEN CAPTAR TÉCNICOS E INTEGRARLOS AL DISTRIBUIDOR MEDIANTE UNA INDUCCIÓN**

- REALIZANDO PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL DISTRIBUIDOR
- TENIENDO ACCESO A LA BIBLIOTECA DEL VIDEOS DEL LMS
- PARTICIPANDO EN LOS CURSOS WEBINARS DE LA RED INTERNATIONAL
- APRENDIENDO EL USO DE SOFTWARES DE DIAGNÓSTICO EN WEBINARS
- USANDO LICENCIAS DE DIAGNÓSTICO TRAMITADAS SIN COSTO PARA LA ESCUELA
- CAPACITANDO A MAESTROS DE LAS ESCUELAS TÉCNICAS EN EL CEN

# DESPUES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES

## EL DISTRIBUIDOR PODRA DAR ACCESO AL LMS MEDIANTE UN DYY PARA PODER INGRESAR A

PORTAL DE SERVICIO

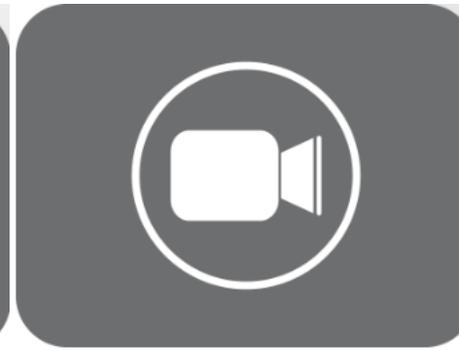
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM

The screenshot shows the 'International Información Maestra de Servicio' portal. It features a navigation menu with 'Inicio', 'Publicaciones', 'Service Reference', 'Reseña', 'Distribuidor', 'Garantía', and 'Asistencia'. Below the menu, there are language selection options: Arabic, English, French, Korean, Portuguese, Russian, and Spanish (selected). The main content area is divided into three columns: 'Tipo de Documento', 'Motor', and 'Grupo principal', each with a list of items.

Tipo de Documento	Motor	Grupo principal
Todos	Todos	ALL
AFC Letter	530E	01 Frame
Aftertreatment	A26	02 Front Axle
Body Builder	Cat C-7	03 Springs
Circuit Diagrams	Cat C-10	04 Brakes
Cylinder Performance Analyzer	Cat C-11	05 Steering
Diagnostic Trouble Codes	Cat C-12	06 Prop. Shaft
Engine Diagnostic Forms	Cat C-13	07 Exhaust
FSC Letter	Cat C-15	08 Electrical
General OBD Description	Cat C-16	09 Front End
Instruction Sheet	Cummins B6.7	10 General
Manual - Engine	Cummins ISB	11 Clutch



Biblioteca de Videos



Cursos Webinars



Exámenes en Línea

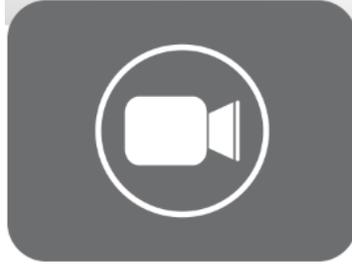
# LMS México

62 Videos  
Disponibles 24/7,  
Youtube



**Biblioteca de Videos**

52 Cursos  
Disponibles  
Navistar y  
Proveedores



**Cursos Webinars**

12 exámenes  
disponibles, 1 por  
especialidad



**Exámenes en Línea**

## CATÁLOGO DEL CURSO: BIBLIOTECA DE VIDEOS

filtrar...

9511 VOD Diagnostico Electrico Electronico  
 Ver más Seleccionar

9512 VOD Nuevas Cabinas y Diagramas  
 Ver más Seleccionar

9513 VOD Familiarizacion y Diagnostico de HVAC  
 Ver más Seleccionar

9514 VOD Introduccion al uso de DLB  
 Ver más Seleccionar

## CATÁLOGO DEL CURSO: CURSOS WEBINARS

filtrar...

9414 Diagnostico Electrico Electronico  
 Ver menos Incompleto

9414 Diagnostico Electrico Electronico

### Previous Enrollments

- Incompleto 04/14/2022 - Lleno

### Próximas Clases

- **Diagnóstico Eléctrico Electrónico** <https://us06web.zoom.us/j/>  
comienzo: 07/04/22 12:00 PM Central Hora  
End: 07/04/22 02:00 PM Central Hora  
Asientos disponibles: 35  
Mexico - CEN  
Av. Tejocotes S/N,  
Cuautitlán Izcalli, Mexico 54763

### Este Curso Se Le Asignó De La Siguiete Manera:

- Electrónica México

## CATÁLOGO DEL CURSO: EXAMENES EN LINEA

filtrar...

Examen A26 (9394)  
 Ver más Seleccionar

Examen Diagnostico (9398)  
 Ver más Seleccionar

Examen Direccion (9399)  
 Ver más Seleccionar

Examen DT 466 (9404)  
 Ver más Seleccionar

# EXAMENES EN LÍNEA

## Al finalizar los cursos se puede evaluar al becario en cada Especialidad

- EL DISTRIBUIDOR TENDRÍA UN REGISTRO Y EVALUACIÓN DEL BECARIO
- AL CONTRATARSE SE CONTINUARIA CON PRESENCIALES
- SI NO SE CONTRATA SE DARIA DE BAJA EL DYY

<i>Nombre de Curso</i>	<i>Course Code</i>
Examen de electrónica	9395
Examen de HVAC	9396
Examen de Programación	9397
Examen de Diagnóstico	9398
Examen de Dirección	9399
Examen de Frenos	9400
Examen de Suspensión y Ejes	9401
Examen de Transmisiones	9402
Examen de A26	9394
Examen de MWM	9403
Examen de DT 466	9404
Examen de Maxxforce 13	9405



Exámenes en Línea

# LICENCIAS DE DIAGNÓSTICO

## Se pueden tramitar Licencias de Diagnóstico sin costo:

- EL BECARIO PUEDE PRACTICAR EN EL DEALER CON ESTAS LICENCIAS
- LAS PRÁCTICAS SE HARÍAN CON SUPERVISIÓN DEL DEALER
- LAS LICENCIAS EVITARÍAN TOMAR EQUIPOS PRODUCTIVOS PARA PRÁCTICAS



**Software Navistar® Engine  
Diagnostics (NED)**



**Software Diamond Logic®  
Builder (DLB)**



**Software HeRo (Health Report)**



**Software de  
Programación NavKal™**

# Desarrollo de Carrera para Técnicos



# Elementos para una Mayor Retención

- ◆ El desarrollo de técnicos se enfrenta a una mayor competencia debido a:
  - Alta demanda de personal calificado
  - Nuevas generaciones ingresando al mercado laboral
  - Tecnologías y productos con mayores actualizaciones
- ◆ Ofrecer a sus empleados oportunidades de capacitación y desarrollo profesional atraerá y retendrá a los mejores talentos



# Porque invertir en el desarrollo

- ◆ Costos de perder un Técnico de alto Rendimiento:
  - Costo de la vacante
  - Costo de Reclutamiento y Entrenamiento
  - Costo de Productividad
- ◆ Los Millennials representan la generación más grande en el lugar de trabajo (1980 y los 90's)
  - Son conocedores de la red, curiosos, independientes y tolerantes.
- ◆ La generación Z es la nueva generación que se incorpora al mercado laboral (1997 y 2012).
  - Buscan programas de capacitación y desarrollo para progresar en su trayectoria profesional



# Eslabones de la cadena de Servicio

Los líderes que entienden la cadena de servicio-beneficio se preocupan por sus empleados y dedican mucho tiempo a su selección, seguimiento y reconocimiento.

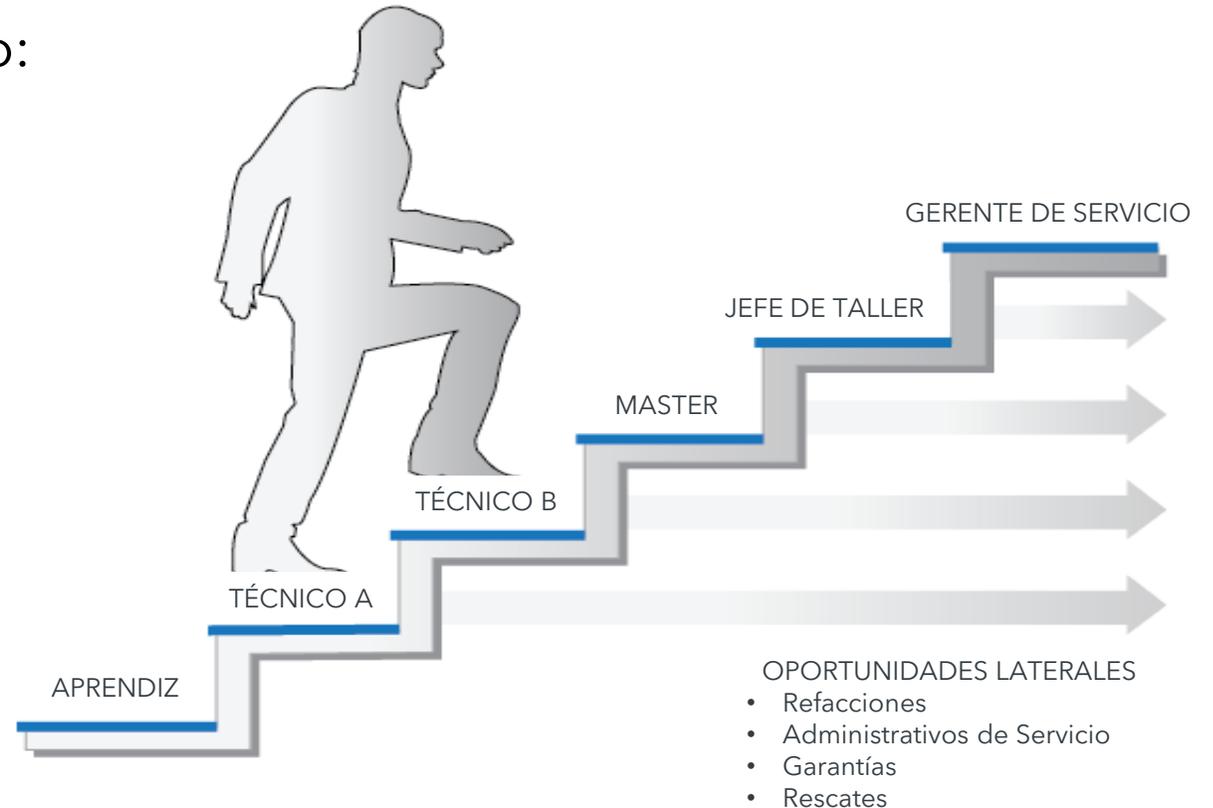


# Trayectoria Profesional

◆ El éxito del desarrollo y retención es un esfuerzo organizativo que incluye el compromiso y la participación de la alta gerencia, los jefes directos, los supervisores y el empleado.

◆ Políticas formales de empleo y desarrollo:

1. Descripción de puestos
2. Publicación de puestos
3. Proceso de entrevistas y selección
4. Plan de desarrollo
5. Plan de operaciones comerciales
6. Evaluación del desempeño
7. Encuesta de retroalimentación
  - Evaluaciones periódicas
  - Entrevista de salida
8. Proceso de Remuneración



# Responsabilidades del Empleador / Empleado

## Responsabilidades del Gerente

- ✓ Comunicar objetivos y expectativas
- ✓ Ofrecer apoyo (puertas abiertas)
- ✓ Comunicar el valor del empleado
- ✓ Oportunidades de crecimiento
- ✓ Ser transparente
- ✓ Evaluaciones de avance / retro
- ✓ Desarrollo técnico
- ✓ Desarrollo no técnico

## Responsabilidades del Empleado

- ✓ Crear objetivos
  - ✓ Desempeño del trabajo
  - ✓ Marca personal
  - ✓ Comunicar los deseos
  - ✓ Educación continua
- 
- ◆ Los empleados son responsables de su desarrollo profesional
  - ◆ Los gerentes son responsables de dar el entorno necesario para que se desarrollen

# Estrategias de apoyo a la Carrera Profesional

**70 %**

Experiencias en el trabajo, participe en todos los procesos del Distribuidor aprendiendo de todos los protocolos y procesos del Distribuidor

**20 %**

Obtenga retroalimentación y observe a los demás

**10 %**

Capacitación disponible y autoestudio

- El empleado controla el plan de desarrollo
- El gerente:
  - Tiene acceso al plan y ayuda a promoverlo
  - Programa revisiones informales cortas
  - Programa revisiones periódicas al menos cada 6 meses (ascensos / aumentos)
  - Coordina auditorías internas trimestrales para garantizar el buen desempeño
  - Identifica problemas y optimiza la implementación de la capacitación
  - Hace que la capacitación en línea y las clases prácticas sean un requisito
  - Vincula el desarrollo de la carrera a los aumentos de salario en un plan escrito

# Creación de un Plan de Desarrollo

- ◆ Céntrese en las fortalezas o necesidades de desarrollo
  - Se basan en fortalezas que llevan a las oportunidades
  - Identifican y promueven oportunidades esenciales para el desempeño
  - Deficiencias identificadas y tratadas como retos
  - Las personas sobresalen y rinden mejor según las fortalezas
- ◆ Título del plan
- ◆ Descripción: Breve descripción del plan
  - Intereses profesionales
- ◆ Objetivo: enfoque general para el aprendizaje y el desarrollo
- ◆ Acción: Específica, Medible, Accionable, Relevante y Temporal
  - Actualice el avance:
    - Revise cada 6 meses.
    - Haga una revisión cada 90 días con los técnicos más jóvenes



# Preparación de un técnico nuevo

- ◆ El desarrollo y la retención comienzan desde el primer día una vez que el técnico es contratado.

**Día 1**  
Bienvenida al nuevo talento



Presentar al técnico al equipo y áreas clave. Los empleados nuevos desean ser bienvenidos y sentirse parte del equipo. Proporcione su uniforme con logos, hagalo sentirse orgulloso de ser parte de la empresa

**Semana 1**  
Crear un Sentido de Pertenencia



Permita al técnico pasar una semana en la oficina para que entienda todos los procesos de servicio. Esto le permitirá comprender la foto completa y la cultura del Distribuidor

**30 días**  
Compromiso y Emoción



Mantenga las revisiones semanales: ¿Que esta bien?, ¿Que requiere atención? ¿Preguntas? Continúe con el programa de mentor. Asesore el progreso del técnico. Establezca metas semanales

**60-90 días**  
Inspiración y Perspectiva



Mantenga las revisiones semanales / quincenales como sea apropiado. Continúe el entrenamiento y Desarrollo. Si el técnico puede trabajar sin supervisión, determine incremento de pago, tareas

**6 a 12 meses**  
Compromiso y Lealtad



Terminación del Entrenamiento, Certificación y Exámenes completos. Una revisión debe incluir aspectos positivos y negativos (áreas de oportunidad)

**Cada Año**  
Celebra logros de tus empleados



Realice una revisión anual con los mismo criterio. Entregue reconocimientos de aniversario de servicio. Realice una reunión anual de Formación de equipos de trabajo para premiar y reconocer a los empleados

# Programa Mentor - Estudiante

Método más reconocidos para apoyar y desarrollar a un nuevo técnico

Fomenta el profesionalismo y la confianza de los nuevos candidatos, da satisfacción al mentor y refuerza su sentido de valor

El mentor suele ser un técnico con mucha experiencia y es experto

El estudiante debe ser un técnico sin experiencia que esté dispuesto a adquirir conocimientos, capacidades y técnicas.

El mentor debe contribuir en la fijación de metas y proceso de evaluación

# Implementación Programa Mentor

## Describa sus objetivos

- ✓ ¿Qué tipo de enseñanza se adapta mejor a su Distribuidor?
- ✓ ¿Por qué sus empleados necesitan mentores?
- ✓ ¿Qué espera obtener de esto?

## Cree una estructura

- ✓ Cree un comité con personal directivo
- ✓ Defina el trabajo en parejas
- ✓ Determine la duración
- ✓ Defina la trayectoria de avance
- ✓ Cree material de capacitación
- ✓ Elija la métrica para medir resultados
- ✓ Defina un plan de recompensas

## Funcionamiento y evaluación

- ✓ Comunique el programa a todo el distribuidor
- ✓ Revisión del progreso 1 vez al mes
- ✓ Juntas trimestrales para informar del avance
- ✓ Evalúe el éxito del programa cualitativo y cuantitativo

# Selección y Remuneración de un Mentor

## Selección de un Mentor

- ✓ Técnico Master
- ✓ Actitud de Cooperación
- ✓ Paciencia para Enseñar
- ✓ Capacidad de Comunicación
- ✓ Reconocimiento del Equipo

- ◆ Celebre a sus mentores y estudiantes cuando completen el programa. Es un gran logro y merecen ser celebrados

## Remuneración del Mentor

- ✓ Limitar enseñanza 1 hora por mentor
- ✓ Tener 1 estudiante a la vez
- ✓ Pago extra por hora:
  - ✓ \$x por cada hora de enseñanza
  - ✓ \$x por cada hora que el estudiante genera
- ✓ Vincule los incentivos a la productividad del estudiante

# Reconocimiento monetario a los técnicos

- ◆ El reconocimiento monetario puede incluir:
  - Aumentos de salario
  - Tiempo libre extra remunerado
  - Horarios flexibles
  - Bonificaciones
  - Comidas gratuitas
  - Tarjetas de regalo
  - Oportunidades de desarrollo profesional

Los Programas de Incentivos mejoran el desempeño individual en un 22%



22%

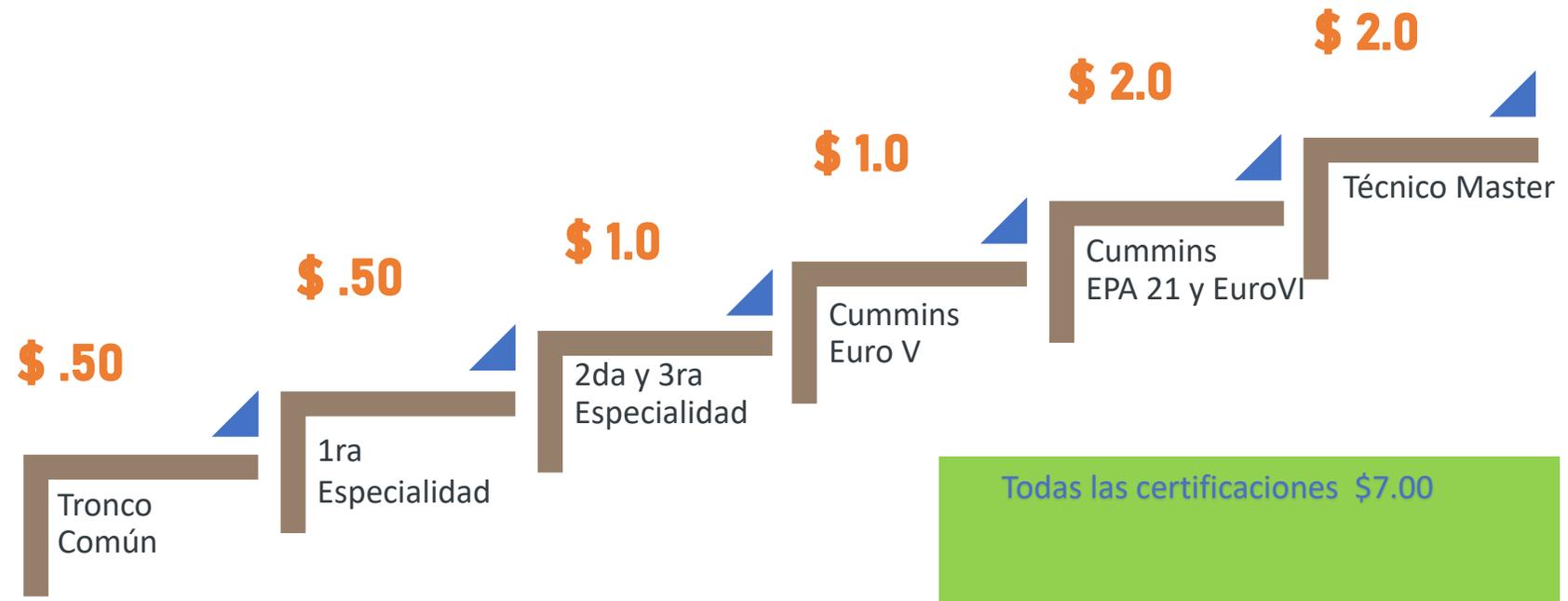
Más de 1/3 de las ventas son producto de los programas de incentivos



# Factores para aumentos salariales

- ◆ Ganancia Bruta
- ◆ Eficiencia
- ◆ Certificaciones
- ◆ Desempeño
- ◆ Trabajo en equipo
- ◆ Asistencia

N.º de Id. del empleado	Nombre del empleado	Horas facturadas	Horas efectivas	Eficiencia
2345	Juan Perez	56.12	47.3	118.65 %
1267	Luis Flores	21.4	21.74	98.44 %
2389	Jorge Gomez	28.3	40.27	70.28 %
Eficiencia del equipo		105.82	109.31	96.80 %



# Plan de pago eficaz

- ◆ No existe una fórmula única para saber cuál es el mejor plan de pago para su taller, y hay innumerables estrategias híbridas que se pueden utilizar
- ◆ Salario base: Registra la carga fiscal,
  - Equilibrar la menor carga fiscal con los mayores beneficios de un ingreso variable por resultados para el técnico
- ◆ Los planes de bonificación se pueden dividir en dos categorías:
  - Por tipo: individual o por equipo
  - Por frecuencia: corto plazo (semanal/quincenal) o largo plazo (mensual/trimestral/anual)
- ◆ Ejemplo: Pago del técnico según la eficiencia mensual:
  - 85-90 %: \$100
  - 90-95 %: \$200
  - 95-100 %: \$200 + \$1.00 por hora facturada
  - 100-115 %: \$200 + \$2.00 por hora facturada
  - 115-120 %: \$500 + \$2.00 por hora facturada

## Otras formas de valorar a los técnicos

Muro de reconocimiento de los empleados / empleado del mes

Saludos en las redes sociales

Eventos de reconocimiento a los técnicos

Ofrecer día libre al empleado durante el día de su cumpleaños

Premio por los años de servicio

Programa de asistencia para botas de trabajo / herramientas

# Programa de Instructor en el Distribuidor



# Objetivo

## HABILITAR UNA SALA EN EL DISTRIBUIDOR

- ✓ Impartición de Cursos
  - ✓ Presenciales
  - ✓ Webinars (proyector y acceso a internet)
- ✓ Enfocada a Clientes y Distribuidores

## HABILITAR UN INSTRUCTOR EN EL CEN

- ✓ Personal del área de Servicio del Dealer
- ✓ Capacitado en el CEN
- ✓ Impartición de Cursos:
  - ✓ Operación para Clientes
  - ✓ Técnicos Básicos para personal del Dealer
  - ✓ Técnicos Introdutorios para Becarios

## IMAGEN ESTANDARIZADA

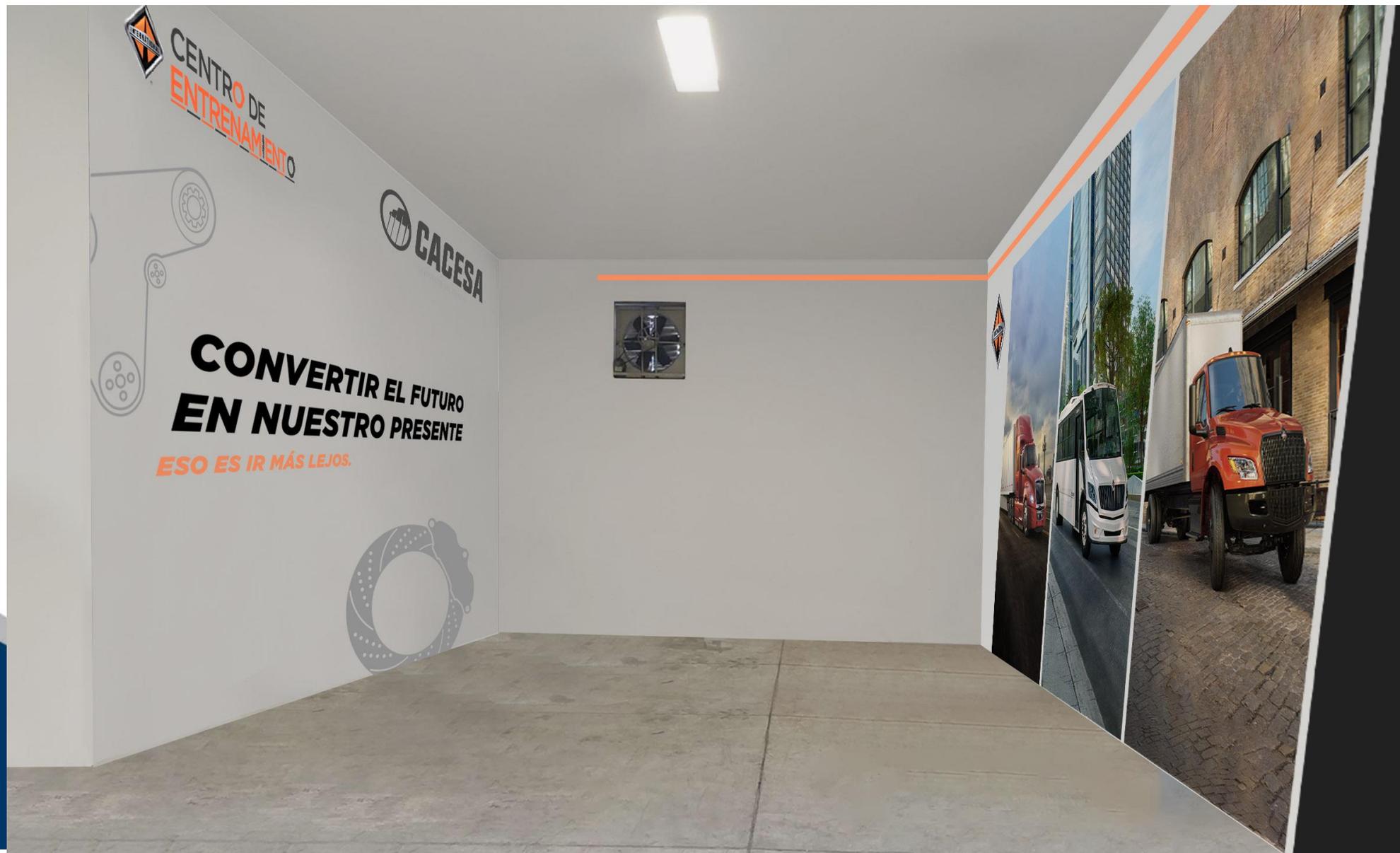
- ✓ Salas de Capacitación
- ✓ Uniformes de Instructores
- ✓ Presentaciones
- ✓ Diplomas



**CENTRO DE**  
**ENTRENAMIENTO**



# VINILES DE SALA DE CAPACITACIÓN



# ARTES PARA LA SALA

- ◆ Estandarizar las salas de capacitación con productos principales
- ◆ Colocar el logo de Centro de Entrenamiento junto con el del distribuidor
- ◆ Agencia de MKT puede generar los artes al tamaño de la sala para que se pueda vinilar con un proveedor



**CENTRO DE**  
**ENTRENAMIENTO**



# UNIFORMES PARA INSTRUCTOR

- ◆ Camisas para identificar al instructor del dealer certificado por el Centro de Entrenamiento Navistar para dar cursos presenciales a Clientes y técnicos del grupo

**CENTRO DE  
ENTRENAMIENTO**  
*International*



# DIPLOMAS PROPORCIONADOS POR EL CEN



**OTORGA EL PRESENTE DIPLOMA A:**

**JULIO ADRIÁN LÓPEZ MORA**

POR SU PARTICIPACIÓN EN EL  
**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**  
OPERACIÓN LT

**ATENTAMENTE:**

**EDUARDO DELGADO**  
DIRECTOR DE ÁREA UPTIME

**EDUARDO SÁEZ**  
GERENTE DE CAPACITACIÓN

**NAVISTAR®**

**NAVISTAR®**  
FINANCIAL

**FLEETRITE®**

UPTIME ES



- ◆ Se pueden imprimir un tiraje grande de diplomas y mandarlo al dealer para que solo se imprima el nombre del participante y el curso

# PRESENTACIONES CON EL MISMO TEMPLATE

## PROCESO DEL ASESOR DE SERVICIO

UPTIME



CENTRO DE  
ENTRENAMIENTO  
**NAVISTAR**<sup>®</sup>

 **FLEETRITE** FUERZA QUE TE  
HACE AVANZAR

INTERNATIONAL<sup>®</sup>



- ◆ TTT en el CEN y se facilitarían las presentaciones con la misma imagen

 **SERVICIO  
POSTVENTA**

# PLAN DE CERTIFICACIONES

## ◆ FASE 1: CURSOS DE OPERACIÓN



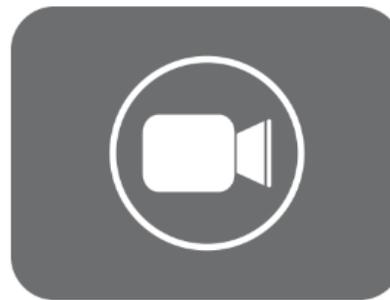
## ◆ FASE 2: CURSOS PRESENCIALES TRONCO COMUN



Electrónica México



HVAC México



Programación México



Diagnóstico México

# Gracias



# JUNTA NACIONAL DE SERVICIO **2022**

