



# Escuela de Comercialización



Mayo 2014

## Escuela de Comercialización

- ✓ Situación actual de la comercialización en Pemex
- ✓ Modelo de la Universidad Pemex
- ✓ Retos de la Universidad Pemex
- ✓ Competencias y Niveles de Dominio
- ✓ Modelo de aprendizaje acelerado 70-20-10
- ✓ Competencias en el punto 6.2 de la Norma ISO 9001:2008
- ✓ Modelo de formación, evaluación y acreditación en la Escuela de Comercialización

# ¿Quién es Pemex?

Petróleos Mexicanos es un organismo descentralizado que opera en forma integrada.



## Pemex Exploración y Producción

- Responsable de la exploración, explotación, transporte y almacenamiento del petróleo.



## Pemex Gas y Petroquímica Básica

- Se encarga del procesamiento, almacenaje, distribución y transporte, tanto del gas natural como de sus líquidos.



## Pemex Refinación

- Responsable de la producción de productos petrolíferos y derivados del petróleo.



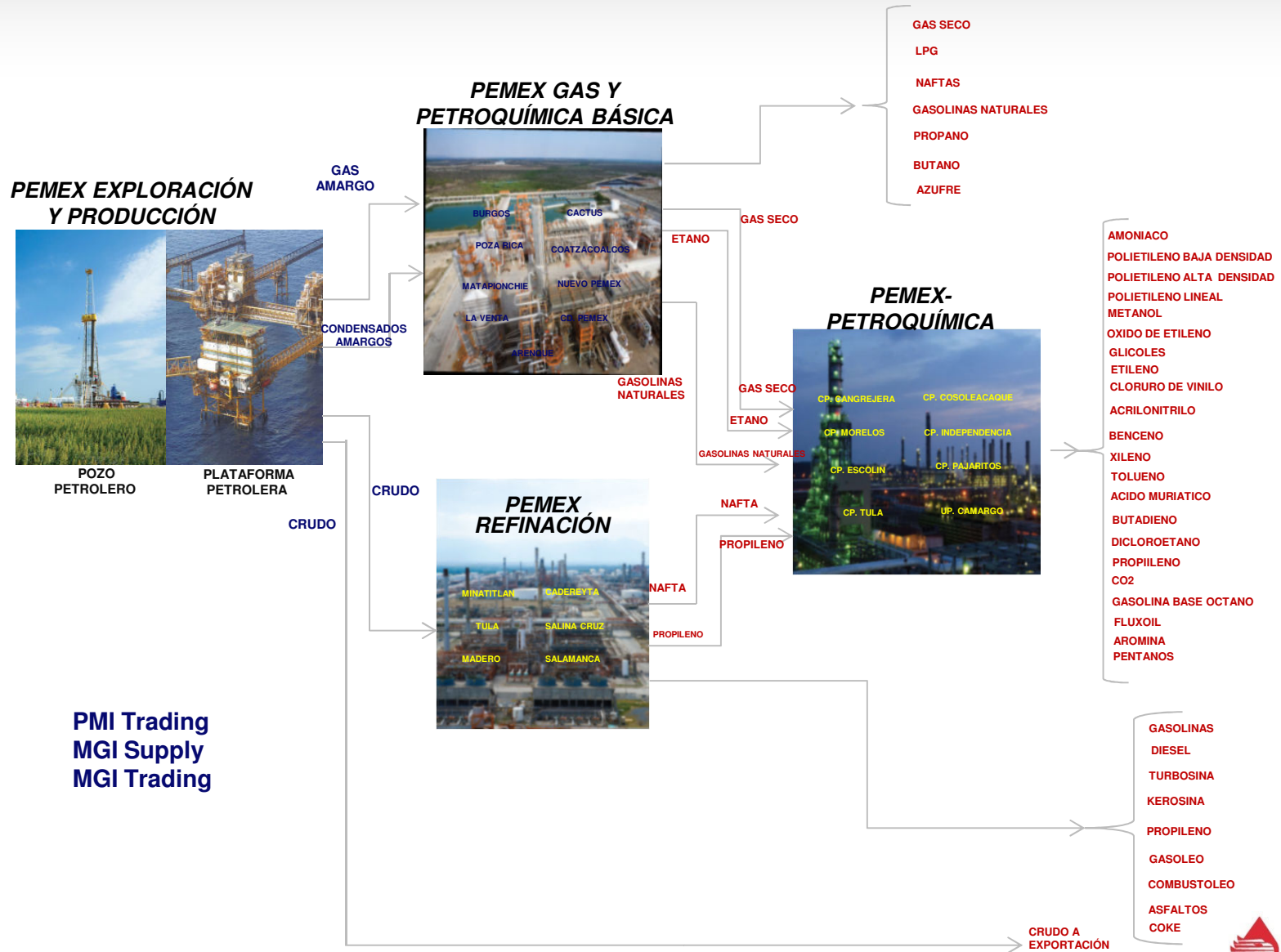
## Pemex Petroquímica

- Se encarga de la elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de materias primas para las industrias químicas y petroquímicas del país.

## Corporativo

- Tiene a su cargo la dirección estratégica y la coordinación de las funciones de la empresa.

# ¿Quién es Pemex?



PMI Trading  
MGI Supply  
MGI Trading

# ¿Quién es Pemex?

La estrategia de Petróleos Mexicanos está sustentada por 4 ejes rectores:



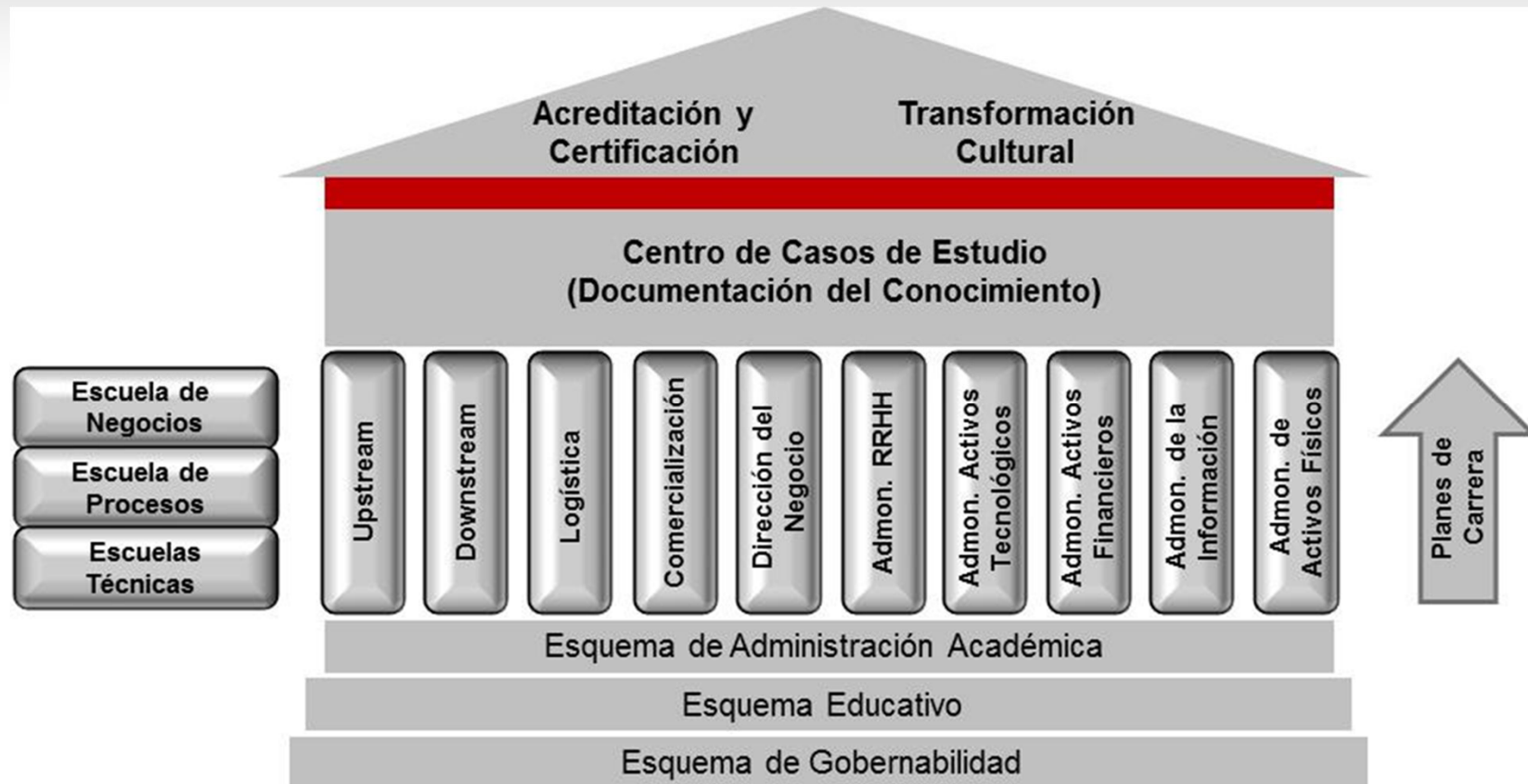
## RECURSOS HUMANOS

- Desarrollar y proveer recursos humanos especializados y mejorar la productividad laboral
- Desarrollar el capital humano
- Transformar la cultura organizacional
- Incrementar la productividad laboral

# Universidad Pemex



# Modelo de la Universidad Pemex



## Universidad Corporativa basada en Competencias

La Universidad PEMEX está concebida para Acreditar y Certificar Competencias Críticas, Documentar Conocimiento y Apoyar la Transformación Cultural.

# Retos de la Universidad Pemex

La Reforma Energética imprime foco y velocidad a la Universidad

## Retos de Negocio

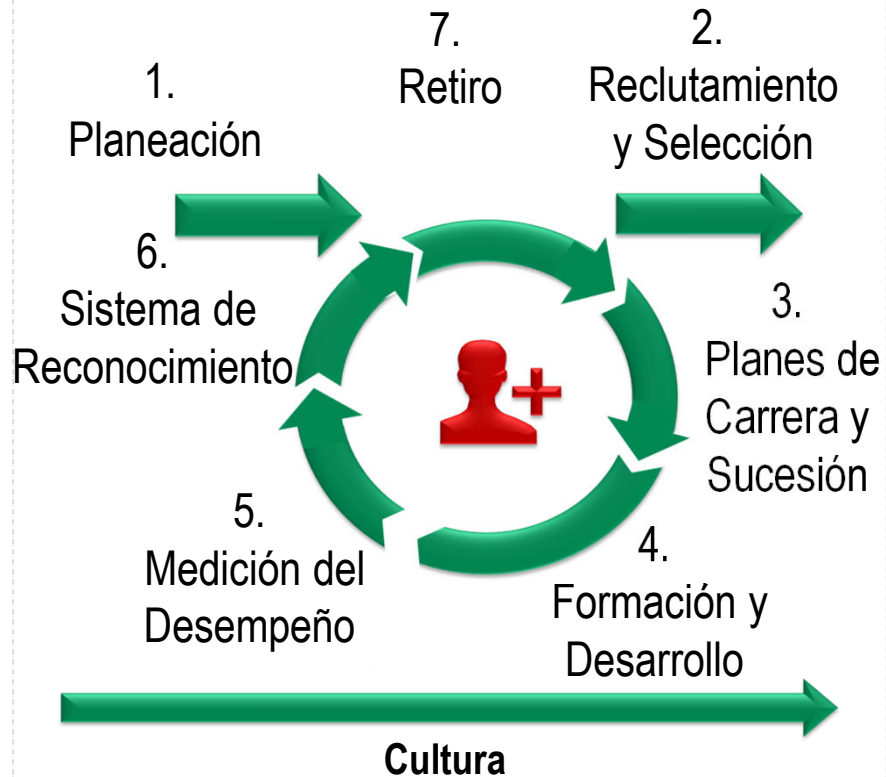
Empresa Productiva del Estado

Mercado Abierto en el Sector

Transformación Cultural

Nuevas Tecnologías

## Gestión de Talento



## Mandatos para Universidad PEMEX

Motor de la Transformación Cultural

Impulsor de la Marca PEMEX

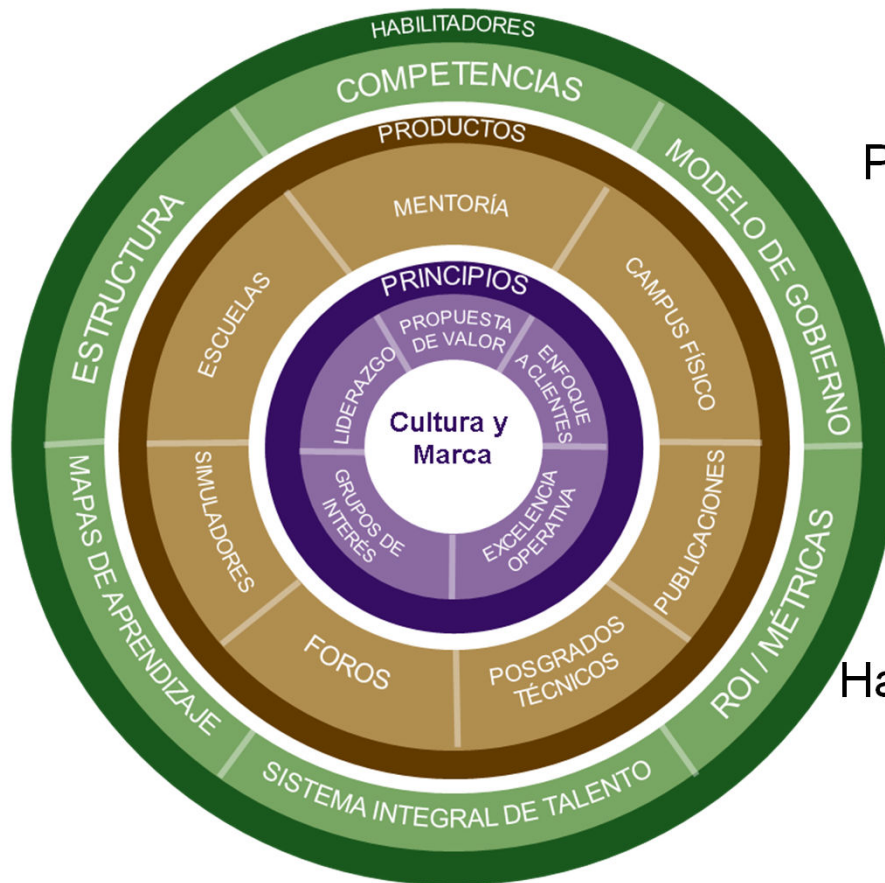
Propuesta de valor para el empleado

Atracción, desarrollo y retención del talento

Innovación y transferencia de conocimiento

# Retos: Transformación Cultural

Para PEMEX, la Universidad Corporativa es el corazón de la Transformación Cultural de la organización y una pieza fundamental para promover a PEMEX en un mercado abierto.



## Principios

Enfoque al cliente,  
Excelencia Operativa,  
Liderazgo y Propuesta de Valor

## Productos

Escuelas  
Campus físico  
Modelo de formación 70-20-10

## Habilitadores

Competencias, Mapas de Aprendizaje  
Sistema Integral de Talento  
Esquema de Gobierno

# Competencias

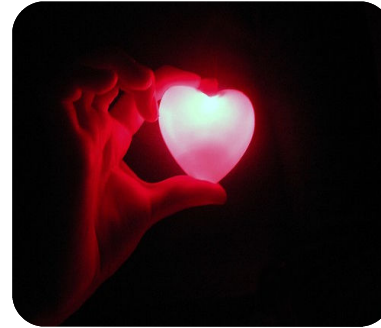
¿Que es una Competencia?



Saber  
Saber



Saber  
Hacer



Saber  
Ser



Saber  
Convivir

Conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, cuya aplicación en el trabajo se traduce en comportamientos de desempeño superior, las cuales contribuyen al logro de los objetivos clave del negocio, (Universidad PEMEX)

# Niveles de dominio

## NIVEL 1

### APRENDIZ

Información y reconocimiento (técnico)

- Reconoce conocimientos, conceptos o ideas.
- Es capaz de realizar procedimientos sencillos, pero no necesariamente comprende cómo se hacen.

## NIVEL 2

### BÁSICO

Análisis y comprensión (operativo)

- Comprende e identifica los detalles y componentes de la información y distingue lo que es importante.
- Analiza la información y la clasifica en categorías.

## NIVEL 3

### INTERMEDIO

Utilización, reflexión y evaluación (táctico)

- Detecta errores y construye nuevos principios basados en el conocimiento y la práctica.
- Evalúa y emite diagnósticos y recomendaciones en situaciones

## NIVEL 4

### AVANZADO

Integración, actuación e implementación (gerencial)

- Diagnostica problemas, anticipa su impacto y brinda alternativas de solución.
- Se adelanta y visualiza problemas, investiga, plantea y evalúa.

## NIVEL 5

### ESPECIALIZADO

Generación e innovación (estratégico)

- Produce y comparte conocimiento.
- Tiene una actitud ante el trabajo basada en una visión global del negocio y en la autoconciencia de lo que se realiza para ser capaz de innovar.

Conocimientos, habilidades y actitudes

# Modelo de Formación de la Universidad Pemex



## Teoría

- Cursos, Podcasts, Diplomados, Casos de Estudio, Congresos, Talleres, etc.

## Acercamiento a Expertos

- Tutores en CT, Coaching, Asesorías de Expertos, Difusión de Casos de Éxito

## Formación en el Trabajo

- Aprender haciendo, Asignación de proyectos, Estancias en CT para compartir mejores prácticas

Aprendizaje Acelerado

# Competencia de acuerdo a ISO 9001

## 6.2 Recursos Humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la **educación, formación, habilidades y experiencia** apropiadas.

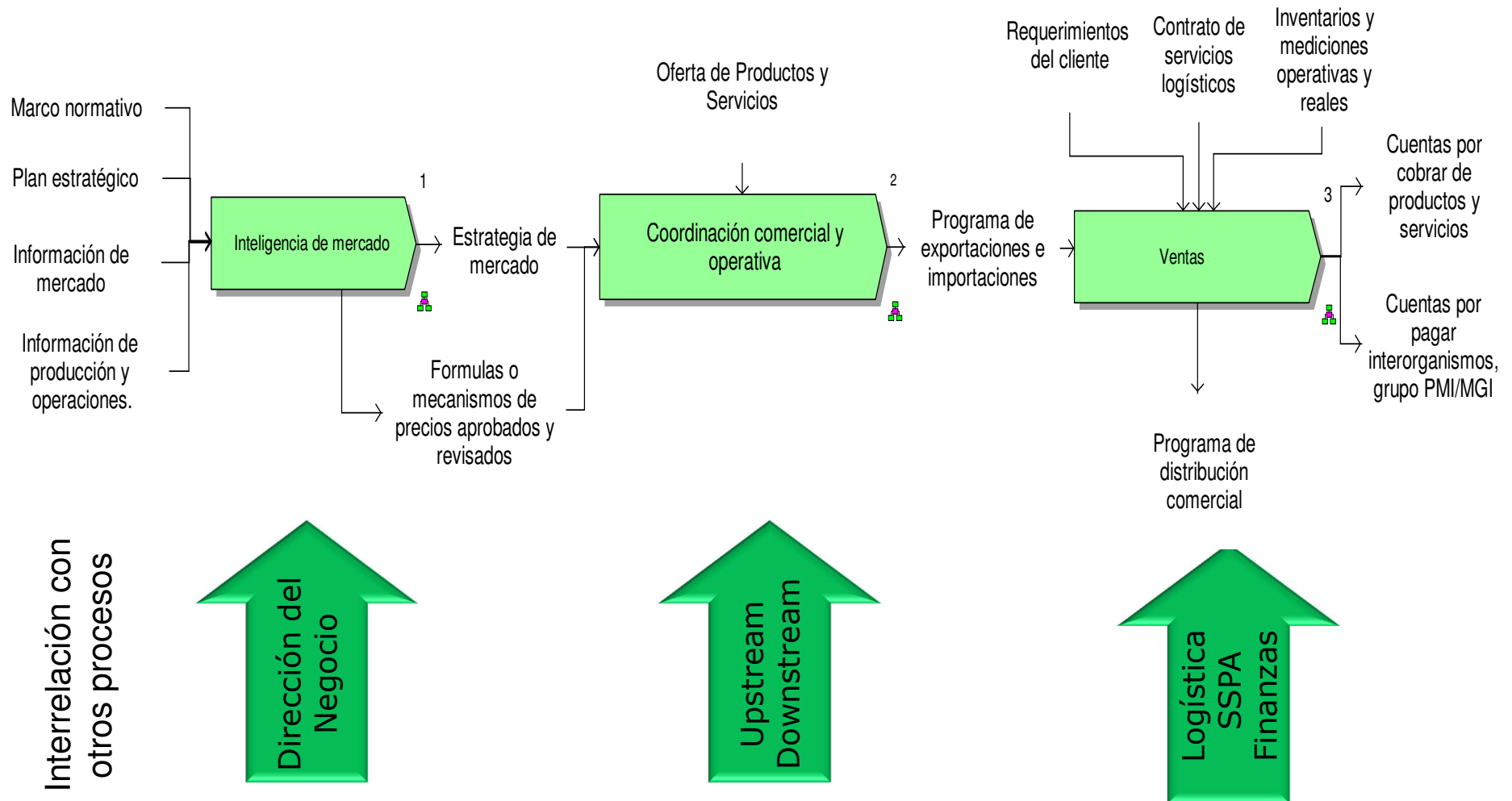
### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

# Proceso de Comercialización

## PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN HOMOLOGADO



# Situación Actual

## Situación actual

- Áreas de comercialización de los Organismos operando con diferencias en procesos, ventajas competitivas y oportunidades.
- Falta retener/compartir experiencias y mejores prácticas.

## Situación deseada

- Implantación del Proceso comercial homologado (*to be*).
- Enfrentar nuevos retos comerciales.
- Formación del personal de Comercialización con una visión integrada y homogénea de todo el negocio.
- Documentación de experiencias y aprendizaje innovador.
- Identificar y compartir mejores prácticas.
- Retener y compartir conocimientos.

# Especialidades alineadas al proceso

## Competencias Troncales

Conocimiento del mercado, los productos y servicios

Innovación Comercial

Inglés Técnico Comercial

## Competencias de Especialidad

1

Inteligencia de Mercado y Precios

- Desarrollo de Estrategias Comerciales
- Desarrollo de Estrategias de Precios
- Publicidad, Promoción e Imagen
- Atención y Servicio al Cliente

2

Coordinación Comercial y Operativa

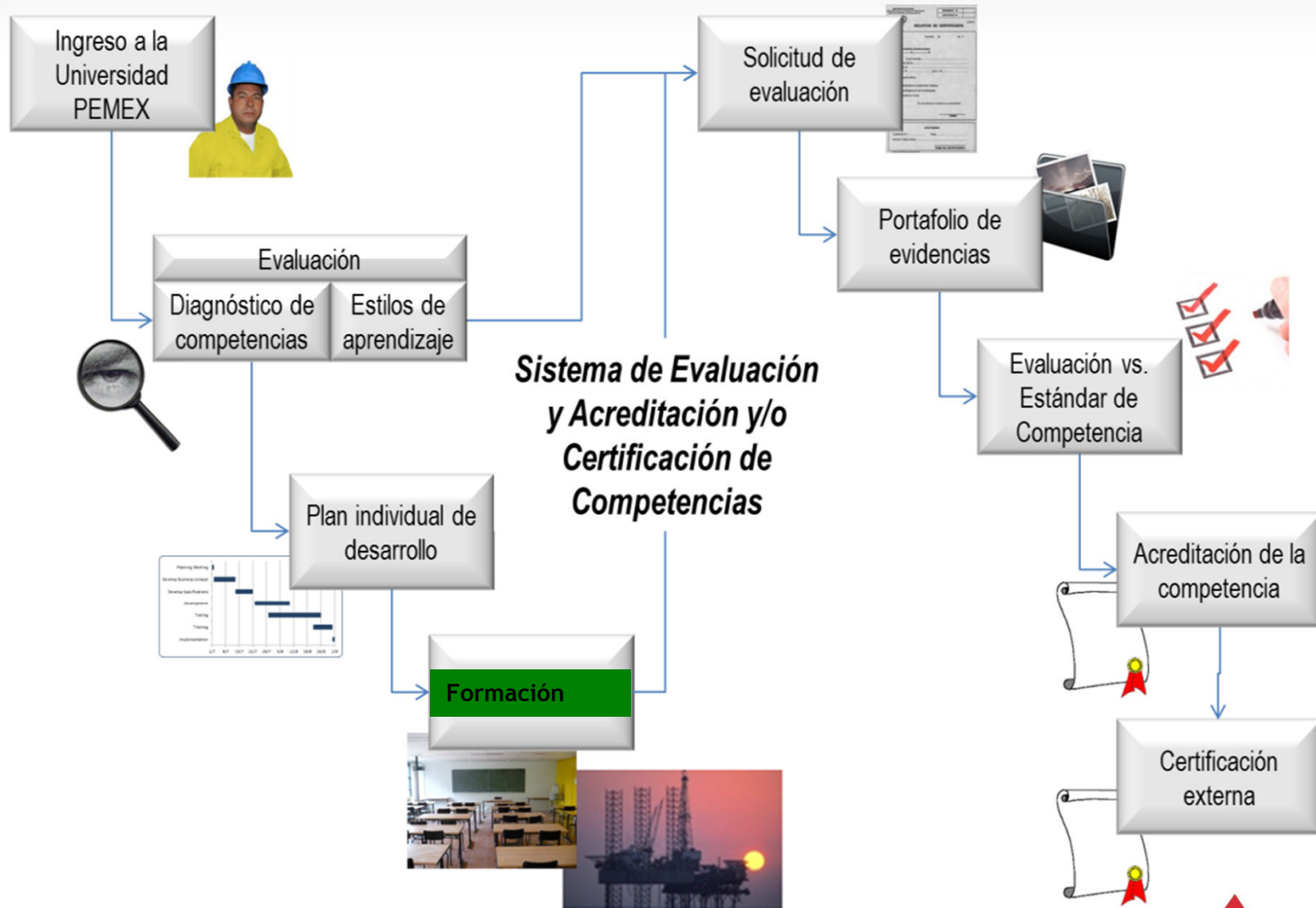
- Balance Oferta Demanda
- Modelos de Optimización y Pronósticos
- Desarrollo de Estrategias Comerciales
- Desarrollo de Estrategias de Precios

3

Ventas

- Acuerdos comerciales y negociación de compra venta
- Comercio Exterior
- Interacción con proveedores
- Atención y Servicio al Cliente

# Ingreso como Participante y Acreditación



## Diagnóstica

- Obtener información sobre el conocimiento previo del participante
- Planear el aprendizaje

## Formativa

- Medir y enfocar el proceso de aprendizaje
- Apoyar en la construcción de evidencias

## Sumativa

- Verificar el logro en el aprendizaje
- Acreditar las competencias

## La Evaluación en la Universidad Pemex

- Consolida el aprendizaje de lo que no se sabe
- Perfecciona lo que se sabe y
- Reconoce la experiencia y lo aprendido

ISO 9001

- Certifica Procesos

Norma/  
Estándares

Acreditación

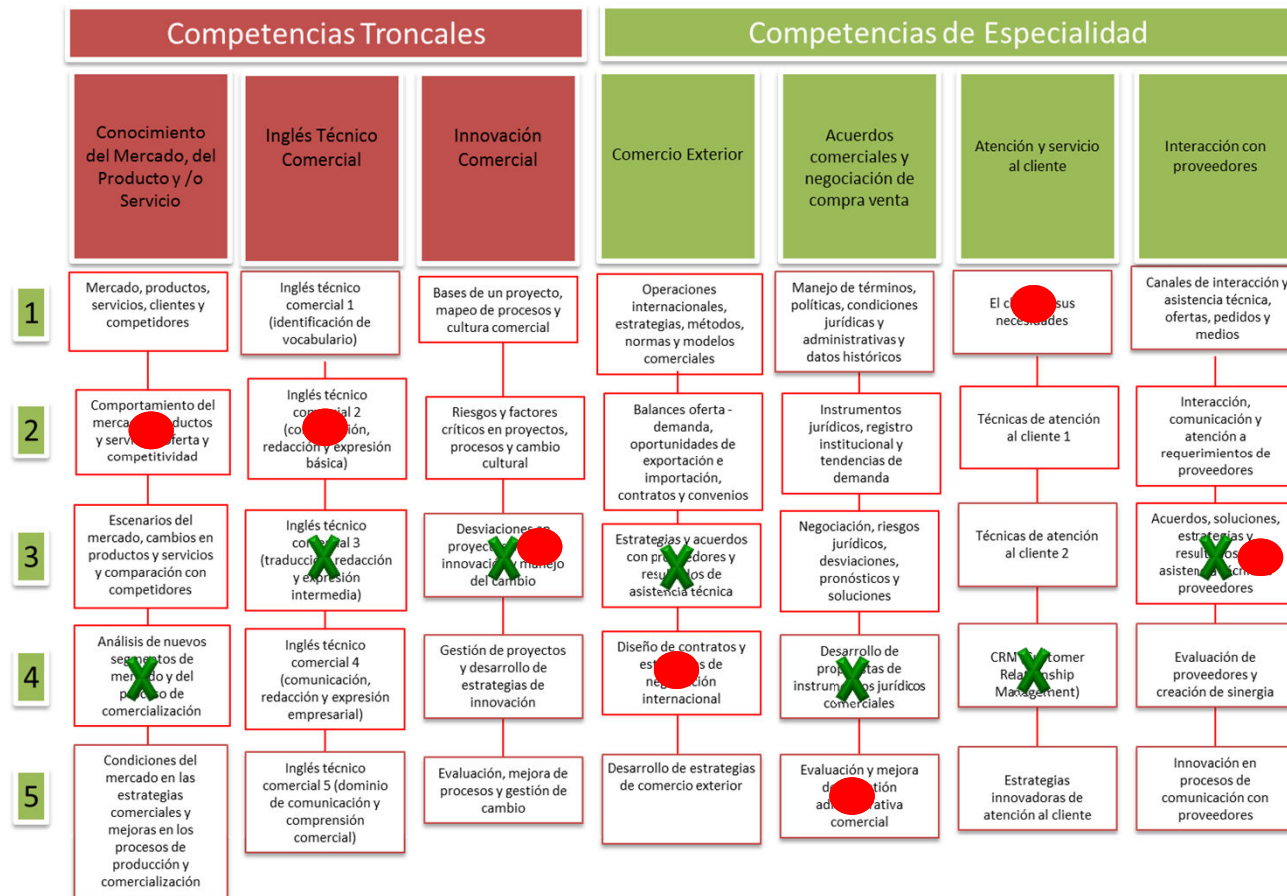
- Acredita  
competencias de las  
personas

Normas de  
Competencia  
Laboral

# Ejemplo de Resultados de Evaluación Diagnóstica

**X** Puesto:  
Jefe de Especialidad de Ventas

**●** Evaluación  
Diagnóstica



NOTA: LAS ACREDITACIONES SON POR COMPETENCIA EN EL NIVEL DE DOMINIO DEL PUESTO

# Evaluación basada en evidencias

**Certeza manifiesta que resulta innegable y que no se puede dudar.**

Es el conjunto de pruebas que demuestran que se ha cubierto satisfactoriamente el nivel de dominio de una competencia.

## Tipos de Evidencias

### Producto

- Demostración tangible al ejecutar una acción con base en criterios de desempeño.

### Desempeño

- Capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes aplicados de manera integral en la ejecución de una acción.

### Conocimiento

- Teorías, principios, conceptos e información relevante, que el individuo aplica para lograr resultados en su desempeño.

Características de las Evidencias:  
Pertinentes, Vigentes y Auténticas

# Comercialización: Olas de Participantes

- **Participantes (alumnos)**



**Grupo 1:** Julio-Diciembre 2014 (N1-N2)

**Grupo 2:** Julio – Septiembre 2014

Crudo, Gas Natural, Gas LP, Gasolinas, Diesel, Polietilenos y Amoniaco

**Grupo 3:** Octubre14 -Julio15

**Grupo 4:** Marzo 2015 – Marzo 2016

# Avances

Se inauguró la Escuela de Comercialización el 28 de febrero de 2014



Se formaron 27 expertos en la metodología de evaluación, de los cuales 17 han sido acreditados como evaluadores de la Escuela de Comercialización

# Avances

Inicio de la comunidad de aprendizaje en RISE- Yammer con el grupo de Escuela de Comercialización que actualmente tiene el mayor número de integrantes (353)

The screenshot shows a Yammer group page for 'UPX Evaluadores Comercialización'. The header includes the PEMEX logo, 'PETRÓLEOS MEXICANOS', the 'RISE' logo, and '#TRANSFORMACIÓN'. The group is a private group with 353 members. A post by Francisco Rodríguez, dated May 4 at 12:31pm, lists 7 products for evaluation: Crudo, Gas Natural, Gas LP, Gasolinas, Diesel, Amoniaco, and Polietileno. The group's purpose is to provide a private communication channel for evaluators to share information and discuss content, while also addressing questions and controversies.

Inicio de Vinculación con Universidades Corporativas y Académicas: UNAM, IPADE, ITESM-CEM, IMD Suiza, U TENARIS TAMSA, U Liverpool, U Banamex, U Cementos de Chihuahua, entre otros.

# Avances

Pláticas sobre el Proceso de Comercialización Homologado impartidas por la Ing. Lorena Hernaiz Arce



Pláticas de Inducción a la Escuela de Comercialización



# Avances

Primera conferencia del Ciclo “Enfoque al Cliente”  
21 de mayo 2014  
Auditorio 18 de marzo

## CONFERENCIA MAGISTRAL “ENFOQUE AL CLIENTE ¿Moda o necesidad en Pemex?”

IMPARTIDA POR EL DR. JORGE GUTIÉRREZ VILLAREAL  
PROFESOR DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN IPADE

**Asiste el 21 de Mayo**  
Auditorio 18 de Marzo.  
12:00 hrs



- Rector General UP-IPADE 2005-2011
- Director General IPADE 2002-2005
- Director Área de Comercialización IPADE 1981-2008
- Asesor Económico de la Secretaría de la Presidencia
- Consultor en las siguientes empresas: Pepsi Cola, Industrial Eléctrica, Damon, Grupo Alfa, Industriales Resistol, Grupo Laresgoiti; Rassini Rhem, Vitos de México, Grupo Arga, Consorcio Manufacturero, Grupo Condmex, Albany Internacional, Kellogg de México, AMAP, Gallup; Calimax, Holcim-Apasco.

*Educar a un joven no es hacerle  
aprender algo que no sabia, sino hacer  
de él alguien que no existía*

Platón

**Dr. Francisco Rodríguez Ramírez**  
[francisco.juan.rodriquez@pemex.com](mailto:francisco.juan.rodriquez@pemex.com)  
5255-1944-2500 ext. 29866

**Lic. Citlalli Herrera**  
[isabel.citlalli.herrera@pemex.com](mailto:isabel.citlalli.herrera@pemex.com)  
5255-1944-2500 ext. 29706

---

[universidadpemex@pemex.com](mailto:universidadpemex@pemex.com)

