

TIEMPO REAL, S.A.

C/ Córcega, 80 bajos
08029 BARCELONA
Tfn: 93 410 1749
Fax: 93 419 0632
E - Mail: tiemporeal@tiemporeal.es
Web - Internet: www.tiemporeal.es

Director General: **D. José Amable González de la Vega**
Persona de Contacto: **D. Javier Latorre Martínez**
Certificación Inicial: **Marzo 1998 - 2001**
Primera Renovación: **Marzo 2001 - 2004**
Segunda Renovación: **Marzo 2004 - 2007**

1. DATOS SOBRE LA INSTITUCION EVALUADA

Áreas de Formación y Tipos de Servicios

Áreas de Formación	Gestión y Direcc.	Comerc. y Mark.	Idiomas	Comunic	Finanzas	Inform.	RR.HH	Produc. y Distrb.	Tecnol.	Servicios	Jurídica	Calidad	Medio Ambien.
								●	●			●	●

Tipos de Servicios	For. Presec. Inter-empresa	For. Presec. Intra-empresa	Formac. a distancia	Formac. estándar	Formac. a medida	Seguimiento	Consultoría Formación	Apoyo	Produc. EAO Multimedia
	●	●		●	●	●		●	

Historia

Tiempo Real S.A. fue creada en el año 1985 en Barcelona. Es una Sociedad independiente que desarrolla su actividad en el campo de la Tecnología, dando cursos a empresas españolas sobre instrumentación, control de procesos y temas afines.

Filosofía y misión del organismo

Estiman que su misión como entidad formadora se plasma en las diversas actividades que desarrollan, como:

- 1) La formación en "CONTROL DE PROCESOS". Ver Plan de formación en Control de Procesos, Programación de cursos convocados en Barcelona y Madrid, y Cursos de Empresa en la Web: <http://www.tiemporeal.es>.
- 2) La creación de nuevos módulos formativos, revisión y ampliación de algunos ya existentes, así como edición, distribución y venta de nuevos libros.
- 3) La distribución y venta del software de simulación: SIMIL-TWO ® para hacer prácticas de control de procesos, así como el desarrollo de nuevas herramientas didácticas.
- 4) El asesoramiento sobre "control de procesos". Ver también el artículo: "Calidad, ISO9000, formación y control de procesos" disponible en la Web de Tiempo Real, S.A.

Visión de la Formación

La Institución hace las siguientes puntualizaciones:

"Las nuevas tecnologías, entre las que se encuentra nuestra especialidad, el "Control de Procesos", se pueden explicar con la parafernalia de los mitos: con vocabularios rebuscados, extranjerismos y todo lujo de demostraciones matemáticas, lo que las hacen inaccesibles a la mayoría de personas, o, al contrario, de forma tremendamente superficial y rápida, queriendo cubrir

muchos temas en muy poco tiempo con unos programas ambiciosos que ven todo en cinco días.

Y también de forma sencilla y práctica, pero rigurosa, dedicando a cada tema el tiempo necesario, usando buenos dibujos didácticos, gráficos de variables en función del tiempo (no en planos de la variable compleja, ni en los de cualquier otra transformada), ejemplos, equipos industriales (sensores, transmisores, controladores, muestras seccionadas ...) para hacer las prácticas, procesos industriales simulados con diversas estrategias de regulación automática, y uso de transparencias, diapositivas, videos, etc. etc.

Nosotros, en Tiempo Real S.A. (TIEMPO REAL), vemos la formación en "Control de Procesos" de esta última manera. A menudo decimos que aspiramos a conseguir una didáctica como la usada por la revista Investigación y Ciencia, que permite aprender cualquier tema casi, casi, con la explicación rigurosa que se da para cada figura, usando solo las matemáticas imprescindibles y de forma que puedan sacar provecho y llegar a la esencia de los temas el operario y el ingeniero al mismo tiempo. Conseguir este objetivo es muy difícil, pero es el nuestro, y por los resultados vemos que lo alcanzamos en bastantes ocasiones".

Para enfocar su actividad a esta filosofía de la formación que tiene TIEMPO REAL, afirma que su política de desarrollo de los recursos humanos es la siguiente:

Desarrollo de los RR.HH.:

"En Tiempo Real, S.A. es primordial conseguir que nuestros profesores se mantengan al día en los temas relacionados con la medición industrial y el control de procesos en las variantes que afectan a todas las industrias que manejan fluidos. Ello lo conseguimos dando a los profesores las máximas facilidades para conseguir su reciclaje permanente, mediante lecturas de revistas técnicas especializadas extranjeras y españolas a las que Tiempo Real, S.A. está suscrita, así como adquiriendo libros, videos y catálogos de fabricantes. También asistiendo a conferencias y cursos monográficos. Dos de los profesores son miembros de ISA (The Instrumentation, Systems, and Automation Society), y

EVALUACIÓN Q*For - INFORME RESUMEN DE TIEMPO REAL- MARZO 2004

asisten con asiduidad a reuniones y jornadas técnicas organizadas por la sección española de ISA”.

Todas estas actividades de desarrollo de los RR.HH. tienen lugar dentro de la jornada laboral de Tiempo Real, S.A.

Planteamientos de la institución relativos a la calidad

El motivo de **Tiempo Real** para proceder a la renovación de la "Certificación de reconocimiento de la Calidad según el método Q*For", es que entienden que les servirá para confirmar que sus cursos continúan en línea con lo que la industria española, es decir, desean confirmar la opinión de sus clientes tres años después de la segunda certificación; así como corregir y/o mejorar los aspectos que se pudieran poner de manifiesto en el estudio realizado durante la renovación de la certificación.

En los sistemas internos de control de **Tiempo Real** se analiza: Las opiniones del Director y otros Profesores de **Tiempo Real**; los comentarios que hacen los asistentes, las respuestas que dan los asistentes a los cuestionarios de evaluación de cada curso, y las opiniones que les llegan de los Departamentos Técnicos y de RR.HH. de sus Clientes.

Personal Docente

Número de técnicos y formadores:

- Contratados a tiempo completo: 3
- Colaboradores externos habituales: 1

Número de personal de coordinación, gestión y apoyo:

- Personal de Dirección y Coordinación: 1
- Personal de apoyo logístico y administrativo: 2

Selección e integración del profesorado

La selección, hasta el presente, es tarea y responsabilidad del Director de TIEMPO REAL y la ejecuta de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- 1) **Anuncios** en prensa y mensajes verbales al personal de TIEMPO REAL y a amigos y conocidos. Identificación de posibles candidatos.
- 2) **Prueba escrita y selección previa**. (Selección de primer nivel de los candidatos mejores para TIEMPO REAL).
- 3) **Entrevista personal** para comentar muchos detalles, pero donde hay una prueba verbal consistente en que el entrevistado *desarrolle una explicación didáctica* de uno o más temas de física del segundo ciclo de enseñanza.
- 4) **Selección final** para buscar una persona con el siguiente perfil:
 - o Una persona que entienda *inglés técnico escrito*, para que pueda leer los libros de la biblioteca de TIEMPO REAL y las revistas a las que estamos suscritos.
 - o *Un titulado con una titulación diferente* a la de los actuales profesores de TIEMPO REAL, para que

complemente sus competencias, pero que, al mismo tiempo, tenga formación en alguna disciplina claramente relacionada con el Control de procesos.

- o Con capacidad de expresión en castellano y que sepa *enseñar de forma fácil, agradable, didáctica* y usando el mínimo posible de matemáticas, pero con rigor técnico.
- o Que tenga una *buena base de conocimientos* y en la que no se detecten fallos en conceptos técnicos básicos.

Para integrar al nuevo profesorado:

El proceso que describe este organismo de formación incluye:

- la incorporación del nuevo profesional a la cultura corporativa de TIEMPO REAL
- la observación del modo de hacer
- el entrenamiento a nivel elemental (aplicación docente bajo observación del experto).
- la aplicación responsable de lo observado
- la integración plena a la plantilla de profesores, de acuerdo con las siguientes descripciones que facilita la entidad.

“Durante los seis primeros meses el nuevo profesor está en periodo de prueba y se dedica a estudiar y a asistir repetidas veces a los módulos de formación básica más populares de nuestro menú, que son desarrollados por otros profesores de TIEMPO REAL. Estos cursos son como el ABC del Control de Procesos; son los de referencia: M-39, M-14 y M-48, que empezará a desarrollar el nuevo profesor en cuanto los domine.

A partir de los 4 meses el nuevo profesor empieza a ayudar a quien desarrolla el curso en alguna práctica y explicando algún tema en presencia del profesor responsable.

A los 6 meses aproximadamente, TIEMPO REAL decide si el nuevo profesor sirve para ser incorporado a la plantilla de la Empresa. La decisión es de la Dirección y la toma después de oír las opiniones del resto de profesores de TIEMPO REAL.

Si la decisión es afirmativa, el nuevo profesor a los 6 u 8 meses empieza a dar los módulos de formación con las referencias antes citadas, de forma independiente y responsable en cursos inter empresa e intra empresa.

Al cabo de 5 o 6 años podrá explicar un alto porcentaje de los módulos disponibles en TIEMPO REAL; todos ellos es improbable porque algunos tocarán aspectos tecnológicos del Control de Procesos muy distintos a los de su titulación académica (ej. hay temas químicos que pueden ser entendidos pero cuesta que sean explicados por titulados electrónicos, y viceversa). Por este motivo es interesante que TIEMPO REAL tenga profesores con títulos diferentes en su plantilla. Todos los profesores pueden desarrollar determinados módulos de formación sobre Control de Procesos, pero hay otros que son propios de quienes tengan una determinada titulación”.

Características del Organismo

¿Qué le diferencia de la competencia?

La institución manifiesta a este respecto lo siguiente:

“En que en un campo tan concreto como el Control de Procesos, hemos sido capaces de crear una infraestructura de EMPRESA, con RR.HH. en la plantilla de titulación media y superior, local propio, equipos industriales para prácticas, videoteca especializada, herramientas docentes de desarrollo propio y manuales y programas con nuestro Copyright. El SIMIL-ONE®, desarrollado por TIEMPO REAL, es único; ver páginas 13 y 14 del Catálogo

EVALUACIÓN Q*For - INFORME RESUMEN DE TIEMPO REAL- MARZO 2004

1995. Además como se citará más adelante, estamos a punto de lanzar al mercado otro software de simulación para hacer prácticas de control de procesos: SIMIL-TWO ® también único, y preparado para funcionar en los sistemas operativos Windows 95, 98, 2000 o XP.

Somos los mejores en nuestra especialidad, la de enseñar Control de Procesos desde un punto de vista práctico, fácil y útil, porque tenemos los mejores profesores, programas, textos y herramientas didácticas; y esto no lo decimos nosotros sino la mayoría de nuestros Clientes*.

Con referencia a los precios de sus productos, la institución comenta que ellos son especialistas en estos temas al máximo nivel, a pesar de ser una institución privada que obtiene sus ingresos de estas actividades. Sus competidores son, bien los suministradores de equipos que ofrecen la formación como valor añadido y que pueden de este modo, aún siendo peores, encontrar compensaciones en sus ventas, o bien los profesores particulares que ofrecen su trabajo sin garantías ni cobertura de infraestructura que les dé respaldo.

Infraestructura

Medios y Recursos de Formación y Desarrollo

Para las explicaciones verbales se utilizan: transparencias, diapositivas, videos y material informático. Cada asistente recibe un manual con las figuras usadas en las transparencias y el texto asociado.

Para la realización de prácticas se disponen de: equipos industriales de fabricantes punteros que están implantadas tanto en España como en el resto del mundo. Se trata de diversos sensores, transductores, transmisores, convertidores y reguladores automáticos (controladores), y calibradores neumáticos y eléctricos.

TIEMPO REAL tiene el CopyRight © que le asegura la propiedad legal y derechos de explotación de todo el material didáctico que ha creado.

Instalaciones

Cuenta con instalaciones para la organización y gestión de la formación, y aulas equipadas para el tipo de cursos que imparte. Sus características son:

Infraestructura propia:

TRSA dispone en Barcelona de un local propio de unos 140 m2 que alberga, al mismo tiempo que su domicilio social, sus oficinas y aulas de enseñanza. Dispone de equipos informáticos y de oficina, mesas de trabajo, biblioteca especializada, fotocopiadora, equipo de autoedición, archivos y almacén con manuales y documentación impresa y carpetas para encuadernación.

Para el desarrollo de sus actividades docentes cuenta con:

- *Un aula para impartir la formación presencial* con capacidad para 10 alumnos, tiene retroproyector, proyector de diapositivas, pizarra y video y cuenta con una videoteca profesional especializada en control de procesos.
- *Un aula para las actividades prácticas* que dispone de componentes, sensores, transmisores, medidores, registrador y controladores de marcas industriales punteras, muestras de distintos equipos, testers y equipos de verificación y patrones, fuentes de alimentación, osciloscopio, etc., que sirven para hacer prácticas de calibración con medidores, transmisores y controladores y de varios ordenadores donde pueden correr el SIMIL ONE ® y el SIMIL-TWO ® para hacer las prácticas de regulación automática, y TinaPro para hacer simulaciones electrónicas de diferentes circuitos y

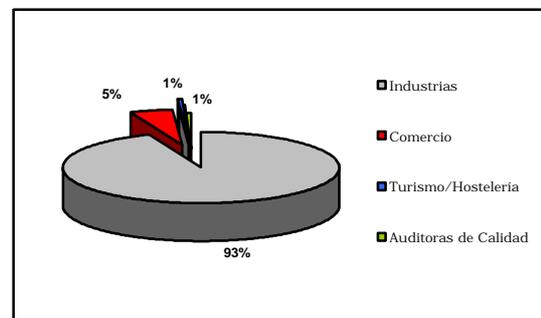
comprobar su funcionamiento en los módulos: M-75, M-76 y M-77.

- TIEMPO REAL también dispone de maletas, y de tres automóviles (uno para cada profesor), para trasladar el equipo de prácticas que se necesite para cada módulo de enseñanza, un número de manuales igual al de alumnos previstos más dos, y otro material didáctico que pueda ser necesario, desde Barcelona hasta las plantas de nuestros Clientes en toda España para desarrollar los cursos intraempresa.

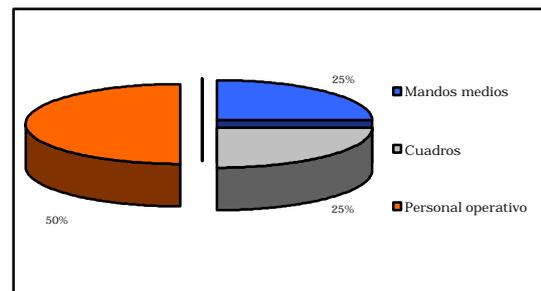
NOTA: TRSA tiene el Copy Right © de todos los módulos de formación que lleva editados.

Tipo de Clientes

Actividad por Sectores



Tipo de Alumnado



Tamaño de las empresas para las que trabaja

- Más de 1000 empleados 30%
- Entre 200 y 1000 40%
- Menos de 200 30%

2. ESTUDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

Han sido entrevistados en profundidad 9 responsables de formación o recursos humanos de empresas y organizaciones clientes de la institución. La totalidad de los clientes entrevistados pertenecen a empresas del Sector Industrial.

Motivos por los que contrataron a la Institución

Los clientes manifiestan que vienen contratando a TIEMPO REAL por:

- Ser expertos en estos temas, lo que les da garantía de los resultados.
- Es una empresa de formación muy conocida entre los ingenieros, y ellos la recomiendan.
- En sus comienzos, fueron pioneros en ofrecer este tipo de formación, y desde entonces, siguen contratando a esta entidad.
- Les interesa sobre todo el tipo de cursos que ofrecen (en general).
- Llegaron a ellos informaciones sobre TIEMPO REAL, y les interesó.

Tipo de cursos que han recibido

Todos de tipo técnico, orientados al control y mejora de la producción industrial en general.

Tiempo que llevan con este proveedor

Todos afirman ser clientes de TIEMPO REAL desde hace varios años.

Instalaciones en que se han impartido los cursos

Para clientes próximos, hay casos en que asisten en Barcelona a instalaciones de TIEMPO REAL. Pero la mayor parte de los cursos recibidos por la muestra de clientes entrevistados se impartieron en instalaciones de los clientes. Aún así, TIEMPO REAL aportó equipamiento para realizar las aplicaciones cuando fue necesario.

Puntos Fuertes

Los clientes estiman que lo mejor de TIEMPO REAL es que:

- Son expertos en este tipo de formación.
- Son técnicamente competentes.
- Ofrecen cursos "a medida" siempre con objetivos claros.
- La calidad de atención que dan a sus clientes es muy alta.
- Su buen profesorado.
- Su buena gestión a lo largo de todo el proceso de formación.

Valores más significativos del estudio de satisfacción de clientes

- Nivel medio de satisfacción general²: **3,64** puntos sobre 4
- Clientes satisfechos: **100%**
- Puntuación media de la valoración³: **3,62** puntos sobre 4

Cuadro síntesis de los resultados generales y específicos¹

	SATISFACCIÓN GENERAL	FASE PREPARATORIA	DESARROLLO DEL PROGRAMA	FASE POSTERIOR	PROFESORES	MATERIALES FORMATIVOS	RELACIONES CON EL ORGANISMO	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	INSTALACIONES	RELACIÓN CALIDAD - PRECIO
NC		1					1		8	1
4	2	3	4	1	8	2	7	8		
3,9								1		
3,8						1				
3,7	1		1							
3,6										
3,5	5	2	3	3	1	3			1	1
3,4				1						
3,3										
3,2										
3,1										
3		3	1	4		3	1			7
2,9										
2,8										
2,7										
Media	3,64	3,5	3,71	3,36	3,96	3,47	3,86	3,98	---	3,07
Peso	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Impacto		0,68	0,49	0,09	0,29	0,19	0,26	-0,29	---	0,65

Los aspectos mejor evaluados son los relativos al profesorado, a la atención y relación con sus clientes y a la gestión que hacen de los cursos a lo largo de su impartición.

Las variables que más peso tienen en la satisfacción de los clientes son: el modo en que realizan el proceso de negociación y preparan las ofertas a las empresas clientes y el precio que tienen, si se tiene en cuenta la calidad que ofrecen.

Cursos Impartidos en el último año

	A MEDIDA	INTEREMPRESA
Número por año	21	37
Duración media (jornadas)	4	4
Número medio de participantes	5	10

¹ Se recogen las puntuaciones otorgadas por los nueve clientes en cada concepto. Se puntúa en una escala de 1 a 4, en la que 4= Muy Satisfecho; 3 a 3,9 = Satisfecho; 2 a 2,9 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 1 a 1,9= Insatisfecho.

² NMSG: La media de los niveles de satisfacción general de todos los clientes encuestados.

³ PMV: Es la media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados a los diversos aspectos sobre los que se ha investigado.

⁴ Media de todas las puntuaciones atribuidas por los encuestados pero teniendo en cuenta el diferente peso de los aspectos evaluados (ver cuadro de puntuaciones)

Comentarios sobre los aspectos principales del servicio recibido

Satisfacción General

El valor medio del nivel de Satisfacción General es de **3,64 puntos sobre 4**. La puntuación media de la valoración de todos los aspectos es **3,62 puntos sobre 4**. La puntuación media ponderada de todos los aspectos según el peso de cada uno es de **3,61 puntos sobre 4**. E igualmente para entender mejor la significación de la evaluación de los clientes, se ha ponderado este nivel de satisfacción, combinándolo con el valor medio del conjunto de las variables clave evaluadas. El resultado es una puntuación de **3,63 puntos sobre 4**.

El índice de homogeneidad es de **100%**. El porcentaje de clientes satisfechos es el **100%**. La totalidad de los clientes manifiestan su decidida intención de volver a trabajar con TIEMPO REAL.

Fase Preparatoria

Los clientes valoran su buena capacidad de negociación en todas las ocasiones en que han entrado en contacto con ellos. Estiman que siempre ha habido una adecuación entre lo negociado, la propuesta recibida y lo finalmente contratado. Estiman que los tiempos empleados en esta etapa previa han sido los adecuados. Por todos los aspectos valorados, los clientes dan las siguientes puntuaciones: **Puntuación media otorgada:** 3,5 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** En igual proporción, 3 y 4 puntos sobre cuatro.

Desarrollo de los Cursos

Los clientes analizan varios aspectos de la formación efectiva recibida y estiman que: La calidad de los cursos es muy buena, ya que se ajustan sobradamente a los objetivos concertados y cubren las expectativas de sus empresas por dar una excelente respuesta a sus necesidades. Desarrollan en general los contenidos comprometidos, y hacen al final una evaluación de los resultados. No creen que deban hacerse modificaciones en el desarrollo de los cursos. Las puntuaciones dadas por los clientes son: **Puntuación media otorgada:** 3,71 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** 4 puntos sobre cuatro.

Fase Posterior al Programa

La opinión general de los clientes entrevistados es que se trata de una formación cuyos resultados son fácilmente constatables, y que la satisfacción de los resultados prácticos la muestran los alumnos sobradamente a través de las evaluaciones que hacen al final de cada curso. Un cliente describe como elemento clave de la calidad de la que habla, que TIEMPO REAL realiza comprobaciones de nivel de acceso de los alumnos, para contrastar con el nivel final de estos cuando terminan los cursos. Este análisis es para ellos esencial, al tener una evidencia del impacto de la formación sobre sus empleados. Los clientes comentan que reciben al final de los cursos un informe sobre la marcha de estos que valoran de modo muy positivo. Puntúan del siguiente modo: **Puntuación media otorgada:** 3,36 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** 3 puntos sobre cuatro.

Formadores y Expertos

El profesorado se destaca como uno de los elementos clave que asegura la calidad de TIEMPO REAL, y en este concepto muestran su máxima satisfacción citando expresamente: La competencia técnica de los profesores.- Su habilidad docente.- Su capacidad de generar en los grupos de alumnos una comunicación e interacción muy positiva.- Por todo lo considerado, puntúan del siguiente modo: **Puntuación media otorgada :** 3,94 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja :** 3,5 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** 4 puntos sobre cuatro.

Materiales Formativos

De modo general, los clientes estiman que los materiales que recibe el alumno tienen buena calidad, son adecuados y útiles con posterioridad. En un caso, se estima que la documentación es mejorable. Lo que más estiman es la aportación que TIEMPO REAL hace de equipamiento para la realización de las aplicaciones dentro de los cursos. Por todo ello, puntúan los materiales docentes del siguiente modo: **Puntuación media otorgada:** 3,47 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** En igual proporción, 3 y 3,5 puntos sobre cuatro.

Relaciones de TIEMPO REAL con sus clientes

Los clientes manifiestan que reciben unas atenciones de TIEMPO REAL de total calidad, siendo sus contactos eficaces en todas las ocasiones. Por todo ello puntúan del siguiente modo: **Puntuación media otorgada:** 3,86 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta :** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** 4 puntos sobre cuatro.

Organización y Gestión

Es a este concepto al que han otorgado los clientes las máximas puntuaciones y valoraciones.

Comentan que, hace años, la posibilidad de gestionar ayudas financieras era compleja, mientras que actualmente TIEMPO REAL ha desarrollado un "saber hacer" facilitador de gestiones que todos estiman como "de gran ayuda".

Las puntuaciones dadas son: **Puntuación media otorgada:** 3,98 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 4 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3,9 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida:** 4 puntos sobre cuatro.

Instalaciones

Solamente un cliente conocía las instalaciones docentes de TIEMPO REAL. Los otros clientes no evalúan este concepto. Puntuación otorgada por este cliente: 3,5 puntos sobre cuatro.

Relación Calidad - Precio

El precio es uno de los factores que todos los clientes se plantean como objetivo de mejora, aunque en el proceso de la evaluación, hacen mención de la política de ajuste de precios de TIEMPO REAL como muy positiva, ya que no incluyen en sus facturas los gastos que otras entidades añaden, como desplazamientos y dietas de gastos... Aunque hacen esta sugerencia, al mismo tiempo centran su elección en la calidad, de modo que los clientes están fidelizados con estos precios actuales. Las puntuaciones dadas son: **Puntuación media otorgada:** 3,07 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más alta:** 3,5 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más baja:** 3 puntos sobre cuatro.- **Puntuación más repetida :** 3 puntos sobre cuatro.

