UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

MODULO DE ATENCION AL PERSONAL PARA UNA INDUSTRIA DEL RAMO DEL VIDRIO, LOCALIZADA EN EL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY

POR

ING. ANTONIO LUIS GALICIA CAVAZOS

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CD. UNIVERSITARIA,
SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L., JULIO 2001

2001

TM
Z5853
.M2
FIME
2001
G34

MODULO DE ATENCION AL PERSONAL PARA UNA INDUSTRIA DEL RAMO DEL VIDRIO, LOCALIZADA EN EL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY

A. L. G. C.

1020146052

0150-47160

TM
Z5853
.M2
FIME
2001
G34

FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA

Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

MODULO DE ATENCION AL PERSONAL PARA UNA INDUSTRIA DEL RAMO DEL VIDRIO, LOCALIZADA EN EL AREA METROPOLITANA DE MONTERREY

POR

ING. ANTONIO LUIS GALICIA CAVAZOS

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CD. UNIVERSITARIA,

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L., JULIO 2001

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

MODULO DE ATENCIÓN AL PERSONAL PARA UNA INDUSTRIA DEL RAMO DEL VIDRIO, LOCALIZADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY

POR

ING. ANTONIO LUIS GALICIA CAVAZOS

TESIS

EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

CD. UNIVERSITARIA, SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L. JULIO/2001

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis **"Modulo de Atención al Personal para una industria del ramo del vidrio, localizada en el área metropolitana de Monterrey"** realizada por el alumno Ing. Antonio Luis Galicia Cavazos, matrícula 010146 sea aceptada para defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis

Asesor
M.C. Esteban Báez Villarreal

Coasesor
M.A. Matías A. Botello Treviño

Coasesor
M.D.O. Jesús J. Meléndez Olivas

Vo.Bo.
M.C. Roberto Villarreal Garza
División de Estudios de Post-grado

San Nicolás de los Garza, N.L. a 17 de mayo del 2001

PRÓLOGO

Toda empresa busca fortalecerse y transformar sus operaciones en busca de una mayor optimización de sus recursos buscando:

- Asegurar su permanencia en el mercado.
- Elevar la eficiencia de sus operaciones.
- Incrementar la satisfacción de sus clientes.
- Reducir costos.
- Mejorar sus resultados.
- Fincar las bases para asegurar la continuidad del negocio.

Es importante el encontrar y habilitar las herramientas necesarias para que los empleados puedan responder de una forma rápida y eficaz a las cambiantes demandas que en la actualidad se requieren en los negocios.

El brindar un servicio de excelencia y sobrepasar las expectativas del cliente es la meta que toda empresa debe fijarse, aprovechando las tecnologías modernas en busca de la optimización de los recursos.

Así mismo, un departamento de servicios debe asumir la responsabilidad de analizar y rediseñar sus procesos en busca de los siguientes objetivos:

- Reducir costos.
- Mejorar el servicio al cliente interno y externo.
- Facilitar la toma de decisiones.

- Definir y medir parámetros de operaciones y evaluaciones de desempeño.
- Simplificar los procesos y hacerlos más flexibles.

En el departamento de Administración de Personal de la empresa Vitro Flotado, el cual está orientado a los objetivos antes mencionados, se realizó un estudio de los servicios que ofrece a su personal, detectando áreas de oportunidad enfocadas a mejorar el servicio a sus clientes internos.

Por lo anterior, se implantó el Modulo de Atenciones al Personal (MAP), cuyo objetivo es proporcionar servicios al personal en forma electrónica, los 365 días del año.

ÍNDICE

CAPÍTULO	PÁGINA
1. SÍNTESIS	1
2. INTRODUCCIÓN	4
2.1 Descripción del problema	4
2.2 Objetivo de la Tesis	5
2.3 Hipótesis	5
2.4 Límites del estudio	6
2.5 Justificación del tema de Tesis	6
2.6 Metodología	6
2.7 Revisión Bibliográfica	7
3. ESTADÍSTICA DE SERVICIOS	8
3.1 Estadística	8
3.2 Servicios	9
4. MÓDULO DE ATENCIONES	13
4.1 Información General	13
4.2 Manual de operaciones	14
4.3 Solicitudes de servicio	15
4.4 Consultas	25
4.5 Constancias /Cartas	32
5. MÓDULO DE CONTROL	40
5.1 Información General	40
5.2 Manual de operaciones	41

Continúa...

CAPÍTULO **PÁGINA**

6. ESTADÍSTICA DE RESULTADOS 76

6.1 Resultados. 76

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 79

7.1 Conclusiones 79

7.2 Recomendaciones 80

BIBLIOGRAFÍA 81

LISTADO DE TABLAS Y GRÁFICAS. 81

GLOSARIO 88

ANEXO-1.(Formato único para Ordenes de Compra) 89

ANEXO-2.(Formato de Carta para Relaciones Exteriores) 90

ANEXO-3.(Formato de Carta para Consulado Americano). 91

ANEXO-4 (Formato de Comprobante de Ingresos y Antigüedad) 92

ANEXO-5.(Formato de Carta para Escuelas Vitro) 93

AUTOBIOGRAFÍA 94