CAPÍTULO 1

SÍNTESIS

El MAP (Modulo de Atención al Personal) es un sistema a través del cual los trabajadores pueden hacer uso de los servicios del departamento de Administración de Personal. Dicho sistema puede ser accesado por el trabajador mediante un N.I.P. (Numero de Identificación Personal) de seguridad a cualquier hora los 365 días del año utilizando computadoras distribuidas en lugares estratégicos de la empresa.

La base para la elaboración del Modulo fue el estudio y análisis de las actividades que se realizan en el departamento de Administración de Personal de la empresa, en el que se detectó un alto porcentaje de tiempo invertido para la atención directa de todo el personal y un exceso de trabajo manual, incurriendo involuntariamente en errores que mermaban la productividad del personal y el servicio al Cliente.

En la empresa se manejaba un pequeño modulo para administrar la caja de ahorro y las ordenes de compra de los trabajadores, el cual se tomo como base para el desarrollo del MAP.

Al enlistar los servicios que se prestan al personal, se detectaron las áreas de oportunidad y los servicios que eran factibles de incorporar al Modulo.

Se formó un equipo de trabajo multidisciplinario de las áreas de Administración de Personal y Sistemas para analizar la situación, determinar el alcance del proyecto, implantar las interfases entre los archivos de datos, conjuntarlos y extraer la información requerida para cada solicitud en especial.

Las actividades que se seleccionaron para crear el MAP son:

- Solicitudes de:
  - Ordenes de Compra para casas comerciales
  - Retiros de ahorro
  - Préstamos
  - Cambios en el ahorro
  - Cambios en el abono a préstamo
  - Captura de Sugerencias
  - Cambios de N.I.P.
- Consultas para:
  - Saldos de Deducciones
  - Recibos de Nómina
  - Rutas de Transporte para el personal
  - Consumos del Comedor
  - Marcajes de Kronos (Sistema electrónico para registrar los tiempos trabajados)
- Cartas y/o Constancias:
  - Carta para Relaciones Exteriores
  - Carta para Consulado
  - Comprobante de Ingresos y Antigüedad
  - Cartas para escuelas Vitro
  - Cartas Certificación de Ingresos (INFONAVIT)

Al implantar el MAP se obtuvieron los siguientes beneficios:

- La información requerida está actualizada a la fecha de su solicitud.
- Los servicios solicitados se proporcionan en menor tiempo y con un margen de error mínimo.
- Se redujo el tiempo invertido, tanto de los clientes como del personal que presta el servicio.
- Se mejoró y facilitó la toma de decisiones.
- Se logró mayor flexibilidad en el proceso.
- Mejoró la productividad del personal de Administración de Personal.
- Se redujo considerablemente el consumo de papelería.
- Mejoró el servicio al Cliente.

Los tiempos actuales demandan a las empresas contar y utilizar al máximo los medios electrónicos para beneficio propio y de su personal, y mejorar continuamente sus procesos.

CAPÍTULO 2

INTRODUCCIÓN

2.1. Descripción del Problema.

El tiempo de atención al personal por parte del área de Administración de Personal de Vitro Flotado, es aproximadamente de un 40% de su horario normal, lo cual implica un alto porcentaje de posibilidades de falla y problemas de calidad en el servicio prestado.

La empresa cuenta con dos instalaciones una en García N. L. Y otra en Monterrey N.L. En la planta García hay 1200 trabajadores y en la planta Monterrey 700.

La cantidad de trabajadores y la distancia entre las plantas, complican la comunicación y el resultado de los servicios.

2.2. Objetivo de la Tesis

Establecer un mecanismo que enlace los esfuerzos de las dos plantas y elaborar un sistema de captación de solicitudes, consultas y constancias, vía electrónica para agilizar los tramites en un tiempo mínimo y un servicio con bajo rango de error.

2.3. Hipótesis.

Supongo que al tener un Modulo de Atención al Personal con un sistema amigable y sencillo donde se pueda concentrar toda la información de los trabajadores (prestaciones, derechos, saldos y percepciones) y asi puedan consultar a cualquier hora su archivo personal, los resultados esperados serán :

- La necesidad de acudir al departamento de Administración de Personal para solicitar algún servicio disminuirá y el trabajador tendrá al momento la información que requiere.
- Podrán solicitar por este medio los servicios que por necesidad de los documentos requieran una firma o una autorización.
- El trabajador solo acudirá al departamento de Administración de Personal a recoger lo solicitado en un tiempo mínimo.
- Los empleados que se llevan tiempo en recabar la información para estos documentos, solamente imprimirán del Modulo lo solicitado por los trabajadores y recabando las firmas necesarias estarán listos para entregar dichos documentos.
- El tiempo del personal de Administración de Personal podrá ser invertido en más actividades estratégicas que operativas para el negocio.

Lo anterior se puede realizar aprovechando la comunicación electrónica con que se cuenta actualmente entre las dos plantas.

2.4. Límite del estudio.

Los limites de este estudio tienen como frontera los servicios y prestaciones que son responsabilidad de los empleados de las áreas de Administración de Personal de Vitro Flotado, S.A. de C.V. en sus dos plantas.

2.5. Justificación del tema de Tesis.

El trabajador puede en cualquier momento aprovechar estos módulos para revisar sus datos personales y sus estados de cuenta.

Al disminuir el tiempo de atención al personal, se podrán optimizar los recursos y enriquecer las funciones en las áreas de Administración de Personal.

El Factor humano en la empresa es el más importante por lo que el atenderlo en forma adecuada es prioritario para cualquier empresa.

La actualización de los datos será fácil y rápida para no invertir tiempo en la administración.

Lo anterior se podrá utilizar mediante una clave personal para cada trabajador y de esta manera se mantendrá la confiabilidad en el sistema.

2.6. Metodología.

- Enlistar los servicios que se presta al personal.
- Analizar los servicios que son factibles de incorporar a un modulo de atenciones.
- Detectar las áreas de oportunidad para beneficio de la atención al cliente.
- Implementar las interfaces entre sistemas para tener los datos requeridos en cada solicitud.
- Diseñar el contenido del modulo de atenciones y el modulo de control.
- Presentar el proyecto al Comité Gerencial de la empresa, para su aprobación.
- Trabajar con el área de Sistemas para elaborar el programa y enlazar las interfaces para el buen funcionamiento del modulo.

- Informar al personal los beneficios.
- Realizar pruebas del funcionamiento.
- Implantar el Modulo.
- Capacitar al personal en la manera de utilizarlo.
- Revisar los resultados previos y ajustar las desviaciones.

2.7 Revisión Bibliográfica

En esta tesis no es valida la revisión bibliográfica debido a que se creo basándose en ideas encaminadas a dar servicio al personal.

Lo anterior se presento por necesidades de incrementar el servicio al personal con menos recursos. Es obra de un análisis de cada una de las actividades que se realizan en el departamento de Administración de Personal de la compañía, dando como resultado un beneficio tanto para quien solicita el servicio como para quien lo otorga.

CAPÍTULO 3

ESTADÍSTICA DE SERVICIOS

3.1 Estadística

El propósito de este sistema es proporcionar una herramienta en donde el trabajador pudiera tener una mejor respuesta del departamento de Administración de Personal y que él personalmente pueda realizar solicitudes de las prestaciones a que tiene derecho, así como consultar sus estados de cuenta, rutas de transporte, consumos en el comedor, sus registros de tiempo trabajado, a cualquier hora del día y tener la certeza de que su servicio se le entregará en un tiempo mínimo y sin errores.

Este sistema podrá se accesado a través de una computadora la cual se instaló en un área común para todo el personal (en el comedor para la planta de García y en las oficinas de RH en Planta Monterrey) para que cualquier trabajador tenga acceso y para la seguridad de cada usuario, todos tendrán un NIP (Número de Identificación Personal).

Se realizó un estudio de tiempos para cada actividad de cada uno de los integrantes del área de Administración de Personal el cual se refleja en la siguiente tabla:

	ACTIVIDAD	AG	BM	RP	JF	EC	SO	YV	TOTAL
1	Actualización de Inf. Gral de Personal		2.00	2.50		1.00	5.00		10.50
2	Aguinaldo	0.04	0.23	0.04		0.31			0.62
3	Atención al Personal	10.00	10.00	15.00	10.00	7.50	8.00	20.	80.50
4	Becas (Administración)	3.00			6.00				9.00
5	Bonos y Despensas (Administración)	0.13	ND	0.13	5.00	0.25			5.51
6	Cálculo Tomaduria de Tiempo	1.00	4.00	1.00		2.50			8.50
7	Caja de Ahorro (Administración)	5.00	5.00		6.00	1.00			17.00
8	Cartas y Credenciales	1.00		2.50		1.00	5.00		9.50
9	Casa Comerciales (Administración)	2.00			5.00				7.00
10	Contratación PLANTA						8.00		8.00
12	Control de Ausentismo	0.50	1.00	2.50		1.00	0.25		5.25
13	Convenios con Terceros	2.00			2.50				4.50
14	Finiquitos	0.46	1.00						1.46
15	Fondo de Ahorro (Administración)	0.50	1.50	1.00		2.00			5.00
16	Honorarios y Practicantes (Admón.)	0.50					2.00		2.50
17	Impuestos Anuales					0.15			0.15
18	IMSS (Administración)					1.25	8.00		9.25
19	INFONAVIT (Administración)		3.00				1.00		4.00
20	Nómina (Administración)	4.00							4.00
21	Nómina (Operación)		15.00	4.00	4.00	26.00	3.00		52.00
22	Nómina (Pago)		6.00	5.00	5.00	4.00			20.00
23	Pago a Jubilados (Administración)		0.50	ND					0.50
24	Pensiones Alimenticias (Admón.)		2.00	0.50		1.00			3.50
25	Prestaciones	5.00							5.00
26	PTU	0.38		ND		0.31			0.69
27	Restaurante (Administración)	2.00						10.0	12.00
28	SAR		0.75			0.25	1.00		2.00
29	Seguros (Administración)				5.00				5.00
34	Selección de Personal	1.00					8.00		9.00
35	Transporte (Administración)	4.00						10.0	14.00
36	Vacaciones	2.00	3.00	10.00		1.00			16.00
	TOTALES	44.51	54.98	44.17	48.50	50.52	49.2	40.	331.93

Tabla 3.1

En el análisis se encontró que un alto porcentaje del tiempo de la gente de nuestra área es dedicado a la atención al personal.

3.2 Servicios

Tomando en cuenta que la atención y servicio para el personal es nuestra prioridad, decidimos enlistar las actividades que se pueden incluir en el Modulo de Atenciones, proponiendo las áreas de mejora.

En la siguiente tabla se enlistan las opciones que se eligieron para que iniciara a funcionar el Módulo.

OPCIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA DE MEJORA
Orden de Compra	Se solicitan personalmente en el área Administración de Personal, se revisan sus saldos y en caso de ser aceptada la solicitud se entregan los Miércoles y Viernes.	Se solicitarán a cualquier hora en él módulo, el sistema verifica automáticamente sí se puede otorgar y en caso afirmativo, se entregan a las 15 hrs. (todos los días) (Anexo 1)
Retiro de Ahorro	Se llena un formato y el personal del área Administración de Personal, revisa sus archivos para verificar sus saldos y posteriormente captura el movimiento en la nómina.	El personal podrá solicitar el movimiento todos los días y a cualquier hora en él modulo y el sistema automáticamente autorizara el movimiento y generara archivo para interface a la nómina.
Altas, Bajas y Cambios en el Ahorro.	Se llena un formato y el personal del área Administración de Personal, revisa sus archivos para verificar y capturar el movimiento en la nómina.	El personal podrá solicitar el movimiento todos los días y a cualquier hora en él modulo y el sistema automáticamente autorizara el movimiento y generara archivo para interface a la nómina.
Préstamo	Se llena un formato y los empleados del área de Administración de Personal, revisa sus archivos para verificar y capturar el movimiento en la nómina.	El personal podrá solicitar el movimiento todos los días y a cualquier hora en él modulo y el sistema automáticamente lo registra y arroja una relación que será la que autorizara el Jefe de Administración de Personal.
Cambios en Abono al Préstamo	El trabajador acude al Departamento Administración de Personal para solicitar el movimiento y para después autorizarse y capturarlo en la nómina	El personal podrá solicitar el movimiento todos los días y a cualquier hora en el modulo y el sistema automáticamente lo registra.
Consulta Recibo de Nómina	Hasta que el trabajador recibe su sobre, se entera de sus percepciones y deducciones.	El personal podrá revisar su recibo de nómina al día siguiente de su elaboración (los martes de cada semana para personal sindicalizado. Y los días 6 y 20 de cada mes para empleados) y en caso de aclaraciones, el trabajador podrá realizarlas con tiempo y al momento de cobrar tendrá el efectivo esperado.

Continúa...

OPCIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA DE MEJORA
Carta para Relaciones Exteriores	Se solicitan personalmente en el área de Administración de Personal, quien recaba la información necesaria para elaborarlas y posteriormente se entregarán los Miércoles y Viernes.	Se solicitaran a cualquier hora en el módulo y se podrán entregar todos los días hábiles a las 15:00 hrs. (Anexo 2)
Carta para Consulado	Se solicitan personalmente en el área de Administración de Personal, quien recaba la información necesaria para elaborarlas y posteriormente se entregarán los Miércoles y Viernes.	Se solicitaran a cualquier hora en él modulo y se podrán entregar todos los días hábiles a las 15:00 hrs. (Anexo 3)
Comprobante de Ingresos y Antigüedad	Se solicitan personalmente en el área de Administración de Personal, quien recaba la información necesaria para elaborarlas y posteriormente se entregarán los Miércoles y Viernes.	Se solicitaran a cualquier hora en él modulo y se podrán entregar todos los días hábiles a las 15:00 hrs. (Anexo 4)
Carta para Escuelas Vitro	Se solicitan personalmente en el área de Administración de Personal, quien recaba la información necesaria para elaborarlas y posteriormente se entregarán los Miércoles y Viernes.	Se solicitaran a cualquier hora en él modulo y se podrán entregar todos los días hábiles a las 15:00 hrs. (Anexo 5)
Carta de Certificación Ingresos para Infonavit	Se solicitan personalmente en el área de Administración de Personal, quien recaba la información necesaria para elaborarlas y posteriormente se entregarán los Miércoles y Viernes.	Se solicitaran a cualquier hora en él modulo y se podrán entregar todos los días hábiles a las 15:00 hrs. (Anexo 6)

En las plantas, se maneja un sistema llamado "módulo de prestaciones" para administrar la caja de ahorro y las ordenes de compra de los trabajadores, el cual se tomo base para el desarrollo del MAP (Modulo de Atención al Personal).

Las **expectativas del sistema** son:

- Se harán adecuaciones al sistema para complementarlo lo más posible en la plataforma en que se encuentra actualmente y nos proporcione los nuevos requerimientos.
- Esta implementación permitirá sembrar en el trabajador un cambio de cultura, la cual será de beneficio propio y para la compañía debido a que seguramente el uso de este tipo de herramientas se incrementarán en el futuro.

Los **beneficios esperados** son:

- Para el Trabajador:
  - Acceso a su información y a los servicios del departamento de Administración de Personal las 24 horas del día.
  - Acceso a consultas sobre recibo de nómina, saldos, deducciones y rutas de transporte de la planta.
  - Le permite administrar sus ahorros de una manera sencilla.

- Para el departamento de Administración de Personal:
  - Reducción del tiempo dedicado a la atención al personal.
  - Automatización del manejo de captura de movimientos de caja de ahorro y ordenes de compra.
  - Automatización de generación de cartas y constancias.
  - Unificación del formato de Ordenes de Compra para cualquier casa comercial con quien se tenga convenio.