CAPITULO 6

ESTADÍSTICA DE RESULTADOS

6.1 Resultados

La implantación del sistema nos permite sembrar en el trabajador un cambio de cultura, el cual será de mucho beneficio.

Se logró que el trabajador tuviera a la mano toda su información y los servicios del departamento las 24 Hrs. del día, teniendo acceso a consultas sobre saldos de deducciones, recibo de nómina y las rutas de trasporte de la planta, a la vez le permitiése administrar sus ahorros de una manera sencilla.

Dado la ventaja de tener a la mano nuestro recibo de nómina via electrónica con varios días de anticipación, el trabajador puede aclarar cualquier duda o aclaración antes de recibir su efectivo.

Se logró una reducción del tiempo dedicado a la atención al personal, se automatizó el manejo de la captura de movimientos de caja de ahorro y de ordenes de compra, así como la generación de cartas y constancias y se obtuvo una forma única de ordenes de compra.

En el caso de las Cartas, Constancias y Ordenes, éstas se entregan al día siguiente hábil. Esta función se realizaba anteriormente con dos

personas y actualmente una sola persona con solo media hora de su tiempo entrega todos los requerimientos.

Todos las opciones del Modulo tienen sus restricciones para cumplir con las políticas de la empresa y en dado caso que algún trabajador solicite algo fuera de política, esta solicitud le será rechazada en forma automática mostrándole al trabajador dicho rechazo.

En la siguiente grafica se muestra el % de reducción en horas que se logró obtener al implantar el MAP. Solamente se toman las actividades en que se aplican las opciones que el sistema tiene incluidas.

	ACTIVIDAD	AG	BM	RP	JF	TOTAL	ANTERIOR	% REDUCCIÓN
1	Actualización de Inf. Gral de Personal		4.00	4.50		8.50	10.50	19.05
3	Atención al Personal	10.00	6.00	10.00	5.00	31.00	80.50	61.49
7	Caja de Ahorro (Administración)	2.00	1.00		3.00	6.00	17.00	64.71
8	Cartas y Credenciales	.50		2.00		2 50	9.50	73.68
9	Casa Comerciales (Administración)	0.00			3.00	3.00	7.00	57.14
19	INFONAVIT (Administración)		1.50			1.50	4.00	62.50
21	Nómina (Operación)		15.00	4.00	4.00	23.00	52.00	55.77
24	Pensiones Alimenticias (Admón.)		1.00	0.50		1.50	3.50	57.14
25	Prestaciones	3.00				3.00	5.00	40.00
29	Seguros (Administración)				2.00	2.00	5.00	60.00
35	Transporte (Administración)	2.00			2.00	4.00	14.00	71.43

Tabla 6.1

Se puede observar el alto porcentaje de reducción en la atención al personal. Derivado de este porcentaje, tres empleados que prestaban sus servicios en el departamento se reubicaron en otras áreas.

Las diferentes formas de solicitudes de servicio se eliminaron y el manejo de papelería actualmente es mínimo.

La satisfacción a los clientes internos se incrementó notablemente tanto por la rapidez del servicio como por el mínimo de errores que se han presentado.

Asimismo es difícil cuantificar el ahorro en mano de obra del personal de la empresa, quien anteriormente tenía que ausentarse de sus áreas de trabajo para poder realizar los tramites de algún servicio.

El sistema PARADOX es muy amigable y su mantenimiento es muy económico.

Todo lo anterior nos indica el beneficio del MAP lo cual da por resultado un incremento en la productividad del departamento de Administración de Personal y de la empresa.

CAPITULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

El MAP se creo con la finalidad de prestar un mejor servicio para los clientes internos y aunado a los resultados se presento un gran ahorro de tiempo para el personal que labora en el departamento de Administración de Personal, quienes tienen más tiempo para crear nuevos sistemas que los lleven a otras mejoras para la empresa.

Al contar con herramientas adecuadas, logrando que la tecnologia se aproveche al máximo y buscando la mejora continua, las empresas estarán preparadas para el futuro, incrementando la productividad, mejorando la satisfacción de sus Clientes y reduciendo sus costos de operación.

Un ejemplo del ahorro de tiempo, material, papelería y esfuerzo es: Para elaborar las ordenes de compra con el proceso anterior, se tenia que contar con blocks de pedido para cada una de las casa comercial los que tenían distintos formatos, pedían distintos datos y era particular para cada tienda. Y se tenia que estar pendiente de los stoks de esas solicitudes para

no quedar mal con el cliente interno. Esto representaba tener 45 bloks de solicitudes, invertir tiempo en el llenado teniendo un archivo bastante considerable y a la vez problemático para su administración.

En la actualidad se maneja un formato único (Anexo 1) para todas las Casas Comerciales y los archivos se mantienen vía electrónica dando como resultado una manera más eficiente y sencilla de administrar el proceso.

7.2 Recomendaciones

El desarrollo del MAP, permitiría en corto tiempo proporcionar otros tipos de información de otras áreas tales como Seguridad, Capacitación, etc. Lo anterior estaría enfocado a dar un mejor servicio para los trabajadores y empleados.

Así mismo este Modulo no es exclusivo de la industria en que se implanto, sino que es aplicable en cualquier compañía ó departamento prestador de servicios.

Los pasos a seguir deben ser el estudiar cada uno de los servicios prestados y contar con una base de datos confiable para con esta herramienta poder incrementar la productividad del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

No hay libros referenciales.

Listado de Tablas

Tabla	Descripción	Pág.
T-3.1	Estudio de los tiempos para cada actividad que se realiza en el departamento	9
T-6.1	Actividades que se realizan después de la aplicación del MAP	77

Listado de Pantallas del Menú del Trabajador

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MT/INICIO	Para iniciar	14
P/MT/MP	Modulo de Prestaciones	15
	Solicitudes	
P/MT/MP/SOL/O.C.	Solicitar Ordenes de Compra	15
P/MT/MP/SOL/O.C.-1	Solicitar Ordenes de Compra primer paso	16
P/MT/MP/SOL/O.C.-2	Solicitar Ordenes de Compra segundo paso	16
P/MT/MP/SOL/R.A.	Solicitar Retiro de Ahorro	18
P/MT/MP/SOL/R.A.-1	Solicitar Retiro de Ahorro primer paso	18

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MT/MP/SOL/ABC AHORRO	Solicitar Alta, Baja ó Cambio en el Ahorro	19
P/MT/MP/SOL/ABC AHORRO-1	Solicitar Alta, Baja ó Cambio en el Ahorro primer paso	20
P/MT/MP/SOL/ CAM:PRES	Solicitar Cambio en el Abono de Préstamo	20
P/MT/MP/SOL/ CAM:PRES-1	Solicitar Cambio en el Abono de Préstamo primer paso	21
P/MT/MP/SOL/ PRES	Solicitar un Préstamo	22
P/MT/MP/SOL/ PRES-1	Solicitar un Préstamo primer paso	22
P/MT/MP/SOL/ SUG	Capturar Sugerencias	23
P/MT/MP/SOL/ SUG-1	Capturar Sugerencias primer paso	23
P/MT/MP/SOL/ C.NIP	Solicitar Cambio de NIP	24
P/MT/MP/SOL/ C.NIP-1	Solicitar Cambio de NIP primer paso	25
P/MT/MP/CON	**Consultas**	25
P/MT/MP/CON/S.D	Consultas de Saldos de Deducciones	26
P/MT/MP/CON/S.D-1	Consultas de Saldos de Deducciones primer paso	26
P/MT/MP/CON/R.N	Consultas de Recibo de Nómina	27
P/MT/MP/CON/R.N-1	Consultas de Recibo de Nómina primer paso	28
P/MT/MP/CON/R.T.	Consultas de Rutas de Transporte	29
P/MT/MP/CON/R.T.-1	Consultas de Rutas de Transporte primer paso	29

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MT/MP/CON/R.T.-2	Consultas de Rutas de Transporte segundo paso	30
P/MT/MP/CON/COM	Consultas de Consumos del Comedor	30
P/MT/MP/CON/COM-1	Consultas de Consumos del Comedor primer paso	31
P/MT/MP/CON/KRO	Consultas de Marcajes en el sistema Kronos	31
P/MT/MP/CON/KRO-1	Consultas de Marcajes en el sistema Kronos primer paso	32
P/MT/MP/CON/C.C	**Constancias /Cartas**	32
P/MT/MP/CON/C.C/R.E	Solicitud de Carta para Relaciones Exteriores	33
P/MT/MP/CON/C.C/R.E-1	Solicitud de Carta para Relaciones Exteriores primer paso	33
P/MT/MP/CON/C.C/CONS	Solicitud de Carta para Consulado Americano	34
P/MT/MP/CON/C.C/CONS-1	Solicitud de Carta para Consulado Americano primer paso	35
P/MT/MP/CON/C.C/ING	Solicitud de Carta de Comprobante de Ingresos y Antigüedad	35
P/MT/MP/CON/C.C/ING-1	Solicitud de Carta de Comprobante de Ingresos y Antigüedad primer paso	36
P/MT/MP/CON/C.C/ESC	Solicitud de Carta para Escuelas Vitro	36
P/MT/MP/CON/C.C/ESC-1	Solicitud de Carta para Escuelas Vitro primer paso	37
P/MT/MP/CON/C.C/INFO	Solicitud de Carta para INFONAVIT	38

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MT/MP/CON/C.C/INFO-1	Solicitud de Carta para INFONAVIT primer paso	38

Listado de Pantallas del Modulo de Control

P/MO/MA	Menú de Administración de Personal	41
P/MO/MA/PRES	Menú de Prestaciones	42
P/MO/MA/PRES/INI	Inicializar Semana del Año	42
P/MO/MA/PRES/INI-1	Inicializar Semana del Año primer paso	43
P/MO/MA/PRES/O.C	Ordenes de Compra	44
P/MO/MA/PRES/O.C/ABC	Altas, Bajas y Cambios de las Ordenes de Compra	44
P/MO/MA/PRES/O.C/ABC-1	Altas, Bajas y Cambios de las Ordenes de Compra primer paso	45
P/MO/MA/PRES/O.C/AJUSTE	Ajustes a Ordenes de Compra	46
P/MO/MA/PRES/O.C/AJUSTE-1	Ajustes a Ordenes de Compra primer paso	46
P/MO/MA/PRES/O.C/REP	Reporte de Captura de Ordenes de Compra	47
P/MO/MA/PRES/O.C/REP-1	Reporte de Captura de Ordenes de Compra primer paso	47
P/MO/MA/PRES/O.C/ARCH	Generación de Archivo de interfase de Ordenes de Compra	48
P/MO/MA/PRES/O.C/ARCH-1	Generación de Archivo de interfase de O. de Compra primer paso	48
P/MO/MA/PRES/P.R.	Prestamos, Retiros y Ahorro	49
P/MO/MA/PRES/P.R/CAR	Cargos y Abonos: Prestamos, Retiros y Ahorro	50

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MO/MA/PRES/P.R/CAR-1	Cargos y Abonos: Prestamos, Retiros y Ahorro primer paso	50
P/MO/MA/PRES/P.R/ABO	Abonos Fijos: Prestamos y Ahorro	51
P/MO/MA/PRES/P.R/ABO-1	Abonos Fijos: Prestamos y Ahorro primer paso	52
P/MO/MA/PRES/P.R/REP	Reporte de Captura de Prestamos, Retiros y Ahorro	52
P/MO/MA/PRES/P.R/REP-1	Reporte de Captura de Prestamos, Retiros y Ahorro primer paso	53
P/MO/MA/PRES/P.R/ARCH	Generar Archivo Interfase de Prestamos, Retiros y Ahorro	53
P/MO/MA/PRES/P.R/ARCH-1	Generar Archivo Interfase de Prestamos, Retiros y Ahorro primer paso	54
P/MO/MA/PRES/P.R/MTY	Agregar archivo Caja de Ahorro Monterrey	54
P/MO/MA/PRES/P.R/MTY-1	Agregar archivo Caja de Ahorro Monterrey primer paso	55
P/MO/MA/PRES/ABC	Altas , Bajas y Cambios de Casas Comerciales	56
P/MO/MA/PRES/ABC-1	Altas , Bajas y Cambios de Casas Comerciales primer paso	56
P/MO/MA/PRES/IMP.ARCH	Importar Archivo de Deducciones de TARIK	57
P/MO/MA/PRES/IMP.ARCH-1	Importar Archivo de Deducciones de TARIK primer paso	57
P/MO/MA/PRES/EXT.MTY	Extraer archivos de Planta Monterrey	58
P/MO/MA/PRES/EXT.MTY-1	Extraer archivos de Planta Monterrey primer paso	59

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MO/MA/PRES/DED	Consulta de Saldos de Deducciones por trabajador	59
P/MO/MA/PRES/DED-1	Consulta de Saldos de Deducciones por trabajador primer paso	60
P/MO/MA/PRES/DED-2	Consulta de Saldos de Deducciones por trabajador segundo paso	60
P/MO/MA/PRES/SAL	Consulta de Saldos Globales: Prestamos, Ahorros	61
P/MO/MA/PRES/SAL-1	Consulta de Saldos Globales: Prestamos, Ahorros primer paso	61
P/MO/MA/PRES/SAL-2	Consulta de Saldos Globales: Prestamos, Ahorros seg. paso	62
P/MO/MA/PRES/INTEG	Reporte de Integración Mensual de Deducciones	62
P/MO/MA/PRES/INTEG-1	Reporte de Integración Mensual de Deducciones primer paso	63
P/MO/MA/PRES/REL.PLZ	Relación de Prestamos con Plazo mayor	64
P/MO/MA/PRES/REL.PLZ-1	Relación de Prestamos con Plazo mayor primer paso	64
P/MO/MA/MAU	Menú del Modulo de atención a Usuarios	65
P/MO/MA/MAU/MU	Imprimir Captura de Modulo de Usuarios	65
P/MO/MA/MAU/MU-1	Imprimir Captura de Modulo de Usuarios primer paso	66
P/MO/MA/MAU/REL.PRES	Relación de Prestamos del Modulo	66

Continúa.....

Pantalla	Descripción	Pág.
P/MO/MA/MAU/REL.PRES-1	Relación de Prestamos del Modulo primer paso	67
P/MO/MA/MAU/IMP.O.C	Impresión de Ordenes de Compra	67
P/MO/MA/MAU/IMP.O.C-1	Impresión de Ordenes de Compra primer paso	68
P/MO/MA/MAU/AGR	Agregar Captura del Modulo de Usuarios	68
P/MO/MA/MAU/AGR-1	Agregar Captura del Modulo de Usuarios primer paso	69
P/MO/MA/MAU/CAR	Imprimir Cartas	69
P/MO/MA/MAU/CAR-1	Imprimir Cartas primer paso	70
P/MO/MA/MAU/INFO	Imprimir Cartas para INFONAVIT	70
P/MO/MA/MAU/INFO-1	Imprimir Cartas para INFONAVIT primer paso	71
P/MO/MA/MAU/COM	Interfase Diaria de consumos del Comedor	71
P/MO/MA/MAU/COM-1	Interfase Diaria de consumos del Comedor primer paso	72
P/MO/MA/MAU/KRO	Interfase de archivo de Kronos	72
P/MO/MA/MAU/KRO-1	Interfase de archivo de Kronos primer paso	73
P/MO/MA/MAU/SUG	Copia archivo de Sugerencias	73
P/MO/MA/MAU/SUG-1	Copia archivo de Sugerencias primer paso	74
P/MO/MA/MAU/NIP	Cambio de NIP	74
P/MO/MA/MAU/NIP-1	Cambio de NIP primer paso	75

GLOSARIO

MAP—	Modulo de Atención al Personal
N.I.P.—	Número de Identificación Personal
Kronos--	-Nombre del sistema de Tomaduría de tiempo que se utiliza en Vitro Flotado para el registro de la asistencia, así como las entradas y salidas del personal
TARIK	Base de datos utilizado en Vitro, en el cual se almacena toda la información del personal.

ANEXOS

Anexo 1

No.Empresa : 52
No.Pagos a efectuar: ____
Semana __ Quincena X_

VITRO FLOTADO, S.A. DE C.V.
ORDEN DE COMPRA PARA
MUEBLERIA STANDARD

FOLIO : 2305

FECHA : 3/12/2001 FECHA CADUCIDAD : 3/22/2001

POR LA PRESENTE SIRVANSE OTORGAR A:

No. TRABAJADOR: 00290 MARTINEZ CERDA JOSE JULIAN

MERCANCIA HASTA POR UN VALOR DE : $ 100.00

(CIEN PESOS 00/100 MN)

CANTIDAD	CLAVE	DESCRIPCION DEL ARTICULO	IMPORTE ($)

TOTAL CONSUMIDO DE LA ORDEN :

AUTORIZO A VITRO FLOTADO, S.A. DE C.V. PARA QUE DEDUZCA DE MI SUELDO, EN LA FORMA CONVENIDA, EL VALOR CONSUMIDO DE ESTA ORDEN.

PAGARE
Debemos y pagaremos incondicionalmente por este pagare a la orden de ----

la cantidad de $ _____ ({_____})

que deberá liquidarse en la ciudad de _____ desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el dia de su liquidacion, causará intereses moratorios al tipo de ____ % mensual pagadero juntamente con el principal. Domicilio: _____

MARTINEZ CERDA JOSE JULIAN

AUTORIZACION EMPRESA :

SELLO DE LA EMPRESA

FIRMA AUTORIZADA R.H.

Anexo 2

GRUPO VITRO

Vitro Flotado , S.A de C.V.

Vitro Vidrio Plano

17 de Marzo de 2001

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

Presente.-

Por medio de la presente nos permitimos hacer constar que el niño (a) VICTOR ALAN MARTINEZ ARRIAGA , cuya fotografía aparece en el lado inferior derecho, es Hijo(a) legítimo(a) del SR. -- ---- - - JOSE JULIAN MARTINEZ CERDA , trabajador de Planta de esta Empresa desde el 17 de Junio de 1981 , ocupando el puesto de -- ASISTENTE DE NOMINAS Y PRESTACIONES ; y de su Esposa la Sra. --- MARIA REYES ARRIAGA OSORIO .
Actualmente percibe un sueldo mensual de $ 6,000.00 ---------- (SEIS MIL PESOS 00/100 MN) -------
más Prestaciones (Fondo de Ahorro,Aguinaldo,Prima Vacacional, etc.).

Es nuestro conocimiento que van a efectuar un viaje de recreo a los -- Estados Unidos de Norteamérica, y por ningun motivo abandonarán su -- domicilio particular establecido en Monterrey, N. L., por lo que ro-- gamos a Ustedes se sirvan ayudarlo en el trámite correspondiente del Pasaporte.

Sin otro particular.

Atentamente

Lic. Bernabe Medrano Alejo
Jefe de Administracion de Personal

Carretera Monterrey Garcia Km 10, Garcia, N.L. A P 3134 Tel 329-3600 Telefax 329-3616

Anexo 3

GRUPO VITRO

Vitro Flotado , S.A de C.V.

Vitro Vidrio Plano

12 de Marzo de 2001

H.CONSULADO AMERICANO.

Presente.-

Por este medio, hacemos de su conocimiento que el SR. JOSE JULIAN MARTINEZ CERDA , trabaja para esta Empresa desde el ---------- 17 de Junio de 1981 , ocupando el puesto de --- ---- -------- ASISTENTE DE NOMINAS Y PRESTACIONES .

Su puesto es de Planta. y actualmente percibe un salario mensual de $ 6,000.00 (SEIS MIL PESOS 00/100 MN) más Prestaciones (Fondo de Ahorro, Aguinaldo , Vales de Despensa,---- Prima Vacacional, etc).

Extendemos la presente para los fines que el interesado estime conve-- nientes

Sin otro particular

Atentamente

Lic Bernabe Medrano Alejo
Jefe de Administracion de Personal

Carretera Monterrey Garcia Km 10, Garcia, N.L. A.P. 3134 Tel. 329-3600 Telefax 329-3616

Anexo 4

GRUPO VITRO

Vitro Flotado, S.A de C.V.
R.F.C. VFL791002 LT7

Vitro Vidrio Plano

12 de Marzo de 2001

A QUIEN CORRESPONDA.

Presente -

Por este medio, hacemos de su conocimiento que el SR. JOSE JULIAN MARTINEZ CERDA , Rfc MACJ5812081Y7, trabaja para esta Empresa - desde el 17 de Junio de 1981 , ocupando el puesto de --------- ASISTENTE DE NOMINAS Y PRESTACIONES .

Su puesto es de Planta, y actualmente percibe un salario mensual de -- $ 6,000.00 (SEIS MIL PESOS 00/100 MN) más Prestaciones (Fondo de Ahorro, Aguinaldo ,Vales de Despensa, Prima Vacacional, etc.).

Extendemos la presente para los fines que el interesado estime conve-- nientee.

Sin otro particular.

Atentamente

Lic Bernabe Mediano Alejo
Jefe de Administracion de Personal

Carretera Monterrey Garcia Km. 10, Garcia, N.L. A.P. 3134 Tel 329-3600 Telefax 329-3616

Anexo 5

EMPRESA	NUMERO
VITRO FLOTADO S.A. DE C.V.	52

AUTORIZACION PARA LAS ESCUELAS DE
FORMACION EDUCATIVA, A.C.
CICLO ESCOLAR 2001-2002

PROFESOR(A): LIC. JOSE GUZMAN GAYTAN

DIRECTOR (A) DE LA ESCUELA : ROBERTO G. SADA # 3

SE AUTORIZA LA INSCRIPCION DEL (LA) ALUMNO (A):

MARTINEZ	IBARRA	JULIAN
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)

HIJO(A) DEL (LA) SR.(A) JOSE JULIAN MARTINEZ CERDA

No. DE TARJETA: 00290

EN EL 4 GRADO DE LA INSTITUCION DIGNAMENTE DIRIGIDA POR USTED.

MONTERREY, N.L. A 16 de Marzo de 2001

A T E N T A M E N T E

J.JULIAN MARTINEZ CERDA
DEPTO. DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

C.C. ARCHIVO

SELLO DE LA EMPRESA

AUTOBIOGRAFÍA

Ing. Antonio Luis Galicia Cavazos

Candidato para el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Relaciones Industriales.

Tesis: Modulo de Atención al Personal para una Industria del Ramo del Vidrio, localizada en el área de Monterrey.

Datos Personales:

Nacido en Monterrey N.L. el 4 de Abril de 1952

Padres: Ma. del Socorro Cavazos y Luis Galicia Dávila

Estudios Realizados:

Egresado de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL en 1974

Experiencia Laboral:

- Ingeniero en Seguridad Industrial en PEMEX.
- Jefe de Ingenieros de Seguridad Industrial en PEMEX.
- Jefe de Seguridad Industrial Proyectos en el Proyecto 1600 de HYLSA, Pta. Mty.
- Maestro de ½ planta en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Jefe de Seguridad Industrial y Coord. de Relaciones Industriales en Vitro Flotado.
- Jefe de Administración de Personal en Vitro Flotado.