CAPITULO V

Este modelo de calidad de excelencia de recursos humanos que he llamado Génesis lo presento como producto de una necesidad que debemos de cubrir en el manejo del capital humano de una organización.

En los 80 se hablaba de calidad, en los 90 de mejora *continua* y reingeniería Y en este milenio debemos de tener pasión *por participar*, involucrarnos tener una cultura intrínseca de calidad es decir una Disciplina Operativa de Calidad.

Generalmente cuando se habla de un modelo de calidad total se refiere específicamente del proceso productivo en el piso de trabajo al elaborar un producto o servicio, porque es producto de certificar un proceso para obtener una norma de calidad que después debemos de mantener.

Se crean círculos de calidad en donde se invita a participar a gente en el piso de trabajo, pero es esto invita y no *todos* participan es esta la realidad de las empresas de hoy. Queda muy subjetiva la participación de la gente pensando que solamente la gente de producción, es la que debe de participar en mayor medida, generando que otras gentes no participen, teniendo equipo humano con un gran potencial para generar ideas que con un planteamiento ordenado puede generar ahorros.

En cambio el modelo que un servidor presente, demuestra que toda la gente que ingresa a una organización debe participar con propuestas de reducción de costos ya que esto forma *parte de la evaluación anual del personal*, también se crea una serie de indicadores que miden la productividad de la gente el compromiso de una meta anual de reducción de costos, en donde incluso la gente

que pertenece a departamentos de servicios que no están en contacto directo con el proceso del piso de trabajo, teniendo una base de conocimientos de calidad derivados del modelo que he diseñado participan con ideas que son ejecutables y que representan ahorros para la compañía.

En la actualidad no basta con solo cumplir con las expectativas de cada puesto tenemos que ir mas allá y contribuir con la organización es esto CONTRIBUCION nos pagan por generar contribución en la compañía.

La calidad no solo es certificar procesos productivos es también generar ahorros en donde no solo la gente de producción esta involucrada sino todos debemos de estar conscientes de esto y que no quede tan subjetivo en donde solo unos cuantos participan y los demás empleados de otras áreas no.

Tenemos que generar una disciplina operativa de calidad en todos los miembros de la organización participen en el programa de excelencia de calidad, de los recursos humanos, que los motive a proporcionar ideas de reducción de costos para mejorar la eficiencia operativa del negocio y que quede demostrado que no necesariamente debe de ser gente que este en contacto directo con la producción.

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
Procedimiento No. 2-1
Tema: PREPARACION DEL PLAN ANUAL — Fecha Efectiva: 1 de Enero 2001

GENESIS
Plan Anual de Reducción de Costos

Acero	División/Grupo (Consolidado)	
Desempeño de Metas Año Fiscal (2001-2002)		
Pronostico de Ventas	1,000,000	
Menos el Margen Operativo Neto de División	0	
Más/Menos Tranferencias Inter-Divisiones	0	100%
Costo Total	800000	
Meta de Ahorro del 8% en Costo Total	64000	8%
Meta de Ahorro del 8% en Costo Total por Cuarto	16000	

Gerente Divisional — Aprobado

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	ECUACION	AÑO: 2001 ACTUAL 1er cuarto	AÑO:2001-2002 META
Envio a solicitud del cliente	Ordenes de embarque a tiempo	87	
	Total de ordenes de embarque	91	365 Embarques 91 Cuarto
		95.60%	
El Cliente Recibe un embarque diario a las 10:A.M. Todos los dias			

Lo que se pretende con esta tabla es medir exactamente al requerimiento del cliente sin importar las diferencias en tiempo líder o récord estándar o habitual. La única alternativa considerable es un indicador basado en una fecha negociada. Cuando hay clientes que fácilmente aceptan la fecha negociada, al prometedro proveedor es decir la División se le permitira usar esta fecha. Reconociendo que ésta es un área gris, nosostros contamos con el mejor juicio en protección de la integridad del programa.

Gerente Divisional

Aprobado

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE CALIDAD

INDICADOR	ECUACION	AÑO: ACTUAL	AÑO: META
Envio a solicitud del Inspección o sondeo Corporativo en Control de Calidad	200 punto máximo de auto-auditoría	200 puntos 90 Auditorias al 100% 18000	2000000 pzs.objetivo anual 365 Auditorias Anual 200 puntos
Sorteo de piezas		525000 pzs	91 cuarto 18200 Total

La inspección o sondeo del Corporativo en Control de Calidad es un 200 punto máximo alcanzable de auto-auditoría
Las Divisiones con instalaciones múltiples deben de llevar a cabo esta auditoría en cada instalación y entregar un resultado promedio. No se debe tratar de alterar por ningún motivo el contenido de la evaluación ni por otrol lado se debe tratar de editar de tal manera que se obtenga el resultado deseado.
Este Sistema de Calidad Estándar es constantemente mejorado por nuestro Consejo de Calidad del Corporativo.

Gerente Divisional

Aprobado

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD DE LA GENTE

INDICADOR	ECUACION	AÑO: 2001 ACTUAL 1er cuarto	AÑO:2001-2002 META
Ventas por empleado	Ventas Anualizadas / Numero Total de Empleados	260000/132 1969.70 / 1785.71	1000000/140 empleados 7142.86 Anual 1785.71 Cuarto
	*Incluye a todos los empleados: temporales medio turno,completo		
		REAL 1969.70	
		PRESUP 1785.71	
		BENEFICIO 183.98 10.30%	

	BUDGET	REAL
OPERARIOS	93	86
MTTO Y SER	29	24
OFICINA	18	22
TOTAL	140	132

Gerente Divisional

Aprobado

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE SALIDA DE PRODUCTO

INDICADOR	ECUACION	AÑO: 2001 ACTUAL 1er cuarto	AÑO:2001-2002 META
Tiempo promedio establecido	Cantidad de ensambles Total de Horas *Incluye a todos los empleados: temporales medio turno,completo	525000 1518 345.85 pzs x hora Tiempo en Hrs. REAL 1518 PRESUP 1593 BENEFICIO 75 4.71% Piezas en Hrs. REAL 345.85 PRESUP 313.87 BENEFICIO 31.98 10.19%	2,000,000pz/6372 313.87 pzs x hora 6372 hrs/4 1593

El criterio de indicadores absolutos, como siempre, es una buena herramienta para medir que tan bién se terminó con un trabajo y compararlo con el buen comienzo de otro. Este indicador aplica en horario programado. Fines de semana y turnos no programados no deben de ser contados.

Las siguientes son consideradas prácticas inconsiderables:
1) No se pueden dividir lotes en sub-lotes para incrementar al número de ensambles. El número de sub-lotes no puede ser dividido en horas programadas trabajadas.
2) El número de ejes en una máquina no puede ser dividido en horas programadas trabajadas.
3)No tomar en cuenta los retrasos que están fuera de control del operario.
4)Aplica el criterio primer pieza buena ultima pieza buena.

Gerente Divisional Aprobado

PROC 2-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE REDUCCION DE COSTOS

INDICADOR		ECUACION		AÑO: ACTUAL	AÑO: META	
Reducción de Costos		Total de pesos ahorrados		140,128	8% de costo de venta	
					800,000*.08=	64000
Proyecto 1	Import/Export	(Outsourcing)	29,880	140,128/9.50	64,000/4=	16000
Proyecto 2	Cajas	(Empaque)	10,000			
Proyecto 3	Gas Liquado		75,000	14750.3158 Real	16,000 Acum	
Proyecto 4	Tarimas		5,500			
Proyecto 5	Maquina	(Troqueladora)	3,060			
Proyecto 6	Fletes		13,688			
Proyecto 7	Indemnización		3,000			
			140,128			

La participación es muy importante y debe ser parte del Plan Anual de GENESIS de cada División.
El progreso se debe notar en el Reporte de Cuarto que se prepara para el Corporativo.

Gerente Divisional

Aprobado

PROC 3-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

REPORTE DE CUARTO PERIODO DIVISIONAL

DIVISIÓN PLANTA 1 AÑO:2001 CUARTO:1
GRUPO: ACERO

CATEGORIA	INDICADOR	CUARTO ACTUAL	AÑO FISCAL	PLAN META
Servicio al Cliente	Entrega a Tiempo a	87	91	
	Solicitud de cliente-%	95.60%	100.00%	
Calidad	Examinador de Sistemas de Calidad	18000	18200	
Productividad de la Gente	Ventas Totales por Empleado -$	1969.70	1785.71	
Salida del Producto	Tiempo Establecido promedio Hrs y minutos	1518	1593	
				800,000*.12= 96000
Reducción de Costos	Ahorros en Costos $	16120.0558	16,000	
	75 Hrs de Ahorro x 15.81Hrs Hombre	1185.75	0	24,000/1518= 15.81027668
	Programa de Reducción (7 Programas Implementados)	14750.32	16,000	15.81 Costo por Hora
	Excedente en Ventas x Empleado	183.99	0	

Eventos Significativos/Solicitudes y Estátus de Participación
Fuimos mas eficientes porque producimos mas piezas con menos horas hombre de acuerdo a presupuesto
Superamos las Ventas por empleado de acuerdo al presupuesto Vendimos mas con menos empleados
El programa de Reducción de Costos a contribuido en gran parte

Gerente Divisional
Gerente Grupal de Genesis

Fecha: cuarto 1

PROC 3-1A

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS

REPORTE DE CUARTO PERIODO DIVISIONAL

GRUPO: AÑO: CUARTO:

CATEGORIA	INDICADOR	CUARTO ACTUAL	AÑO FISCAL	PLAN META
Servicio al Cliente	Entrega a Tiempo a Solicitud de cliente-%			
Calidad	Examinador de Sistemas de Calidad			
Productividad de la Gente	Ventas Totales por Empleado -$			
Salida del Producto	Tiempo Establecido promedio Hrs y minutos			
Reducción de Costos	Ahorros en Costos $			

Eventos Significativos/Solicitudes y Estátus de Participación

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider finanzas
Equipo #	4
Creado por	victor salazar
Empleado #	505154
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	import/export
Proyecto No.	1

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

Coordinador Import/Export
Sueldo 12,000 +33%= 15960 Mensual
12
191520 Costo Anual

Servicio de Cargas /Descargas de Pedimientos
Tramites ante SECOFI,SHCP,BANCOMEXT

Elaboración y Solicitud de Constancias
Asesoría en Clasificación Arancelaria

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

Outsourcing
Comerico Mundial 6000 Mensual
12
72000 Costo Anual

Servicio de Cargas /Descargas de Pedimientos
Tramites ante SECOFI,SHCP,BANCOMEXT

Elaboración y Solicitud de Constancias
Asesoría en Clasificación Arancelaria

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Llenamos Contrato por 6 Meses
2.-Prestamos Equipo de Computo y Lugar

Reducción de Costos

119520 entre cuarto 29880 ahorro por cuarto

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	29880	29880
1/3 de Implementación Real	no aplica	
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	
Total Anual Ahorro del Proyecto	29880	29880

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider finanzas
Equipo #	4
Creado por	victor salazar
Empleado #	505154
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	Tarimas de Madera
Proyecto No.	4

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

5000 Tarimas*3.10 Tarimas del Norte,S.A.

15500 Costo por Cuarto

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

5000 Tarimas*.2 Proveedor Madedera Nacional,S.A.

10000 Costo por Cuarto

Con Orden de Compra Electronica nos reponen lo que necesitemos y nos ponen un kanban

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Llenamos Orden de Compra Abierta
2.-Una vez llenada la Orden de Compra el mismo día comienza

Reducción de Costos

5,500

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	5,500	5,500
1/3 de Implementación Real	no aplica	
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	
Total Anual Ahorro del Proyecto	5,500	5,500

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider finanzas
Equipo #	4
Creado por	victor salazar
Empleado #	505154
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	Gas liquado
Proyecto No.	3

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

500,000 lts*1.30 Proveedor Praxair,S.A.

650000 Costo por Cuarto

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

500,000 lts*1.15 Proveedor Praxair,S.A.

575000 Costo por Cuarto

Nos regalan tanque estacionario y no pagamos deposito por renta del mismo

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Llenamos Orden de Compra Abierta
2.-Una vez llenada la Orden de Compra se tardan 2 días

Reducción de Costos

75,000

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	75,000	75,000
1/3 de Implementación Real	no aplica	
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	
Total Anual Ahorro del Proyecto	75,000	75,000

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider finanzas
Equipo #	4
Creado por	victor salazar
Empleado #	505154
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	Gas liquado
Proyecto No.	3

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

500,000 lts*1.30 Proveedor Praxair,S.A.

650000 Costo por Cuarto

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

500,000 lts*1.15 Proveedor Praxair,S.A.

575000 Costo por Cuarto

Nos regalan tanque estacionario y no pagamos deposito por renta del mismo

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Llenamos Orden de Compra Abierta
2.-Una vez llenada la Orden de Compra se tardan 2 días

Reducción de Costos

75,000

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	75,000	75,000
1/3 de Implementación Real	no aplica	
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	
Total Anual Ahorro del Proyecto	75,000	75,000

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider finanzas
Equipo #	4
Creado por	victor salazar
Empleado #	505154
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	Cajas
Proyecto No.	2

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

100,000 Cajas a 50 cs. Proveedor Empaques de Carton Titán

50000 Costo por Cuarto

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

100,000 Cajas a 40 cs. Proveedor Empaques de Carton Titán

40000 Costo por Cuarto

Con Orden de Compra Electronica nos reponen lo que necesitemos y nos ponen un kanban

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Llenamos Orden de Compra Abierta
2.-Una vez llenada la Orden de Compra se tardan 3 días en que se corre y nos entregan nuestras cajas

Reducción de Costos

10,000

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	10,000	10,000
1/3 de Implementación Real	no aplica	
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	
Total Anual Ahorro del Proyecto	10,000	10,000

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider mantenimiento
Equipo #	5
Creado por	juan perez
Empleado #	505254
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	Maquina Troqueladora
Proyecto No.	5

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

Tenemos 2 Maquinas que troquelan

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

Instalamos en una troq Proveedor Empaques de Carton Titán
la pieza y ya no tengamos que primero meterla en una y luega en la otra.

4 gentes operan estas 2 maquinas

Costo por Cuarto $ 12,000

Impelmentación Pasos / Costos

1.-Necesitamos 2 Taladros,40 kg de acero, 3 rodillos,40 tornillos, 5 abracaderas ,1 pedal,
2 metros de manguera neumatica cople, soldadura

Ahora 2 personas operan la maquina y se reduce el consumo de hrs. Maquina, mantenimiento, piezas aumenta la velocidad en el troquelado de piezas.
Costo por Cuarto $ 6,000

Reducción de Costos

0

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	6,000	6,000
1/3 de Implementación Real	1980	1980
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	960	960
Total Anual Ahorro del Proyecto	3,060	3,060

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

PROC 4-1

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMA DE SUGERENCIAS DE GENESIS
ENTRADA DE DATOS

Reducción de Costos
Servicio al Cliente
Productividad de la Gente
Calidad
Salida del Producto

Preparado por	lider r.humanos
Equipo #	3
Creado por	hilda lopez
Empleado #	589041
Fecha	Feb-01
Titulo del Proyecto	indemnizaciones
Proyecto No.	7

Forma Actual de Hacer Negocios (Cálculo de Costos si Aplica)

Tenemos presupuesto de Indemnizaciones por 60,000 al año.

Nueva Forma de Hacer Negocios (Calculo de Costos si Aplica

Solamente se ha gastado $ 12,000 en 8 Gentes en el Cuatrimestre

Impelmentación Pasos / Costos

60,000/4 = 15,000 por Cuarto -12,000 Reales = 3,000 Ahorro

Reducción de Costos

Uso Anual	Estimado	Real
Ahorro Bruto: Viejo Modo Menos Nuevo Modo	3,000	3,000
1/3 de Implementación Real	no aplica	no aplica
16% de Capital Fijo Inversion de Activo	no aplica	no aplica
Total Anual Ahorro del Proyecto	3,000	3,000

Autorización para implementar ABC

Implementación Completada VHS

Gerente Grupal de Genesis

Fecha:

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
CARTA DE ESTATUS DEL EQUIPO DE CALIDAD

IDENTIFICACION

Numero de Equipo
Nombre del Equipo
Nombre del Proceso

CAUSA

ESTATUS

Estatus Proyecto/Equipo Fecha
( ) Propuesta
( ) Rec. Fornado
( ) En proceso
( ) Seguimiento
( ) Terminado

META

La meta del proceso es

Las metas del proyecto son

Conexión con los siguientes
Objetivos estrátegicos

SOLUCION

LISTA

Líder del proceso
Líder del equipo
Miembros del Equipo

DESEMPEÑO

Los indicadores actuales son:

El desempeño actua es:

PROBLEMA

El problema establecido en relación a las metas y objetivos deseados es:

ACCION REQUERIDA

ART # Acción Requerida Asignado Fecha

Estatus

RESULTADOS

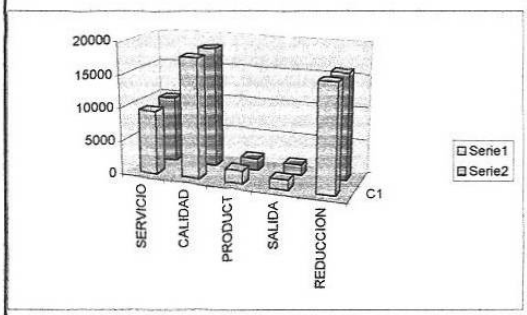
Resultados Obtenidos/beneficios
En terminos de calidad,costos,
entrega y programa

GTE DIVISIONAL

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
MEDICIONES DEL DESEMPEÑO

CENTRO DE TRABAJO / PROCESOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Medición del Desempeño



Causas y Efectos

* Eficiencia de Labor por Supervición Efectiva en Piso de Trabajo
*Deficiencias en Corte de Tubo que se corrigieron con una acción correctiva al tener el 4 error.
*Eficiencia en el Servicio de Ordenes de Entrega a nuestros clientes
*7 Proyectos de Reducción de Costos Implantados
* Valoración de las propuestas de Reducción de Costos en la Revision Anual del Empleado.

Plan de Acción

Acción	Reponsable	Fecha de Realización
Proyecto 1	VHS/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 2	VHS/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 3	VHS/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 4	VHS/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 5	JP/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 6	HO/lider/GD	1er Cuarto
Proyecto 7	HL/lider/GD	1er Cuarto

Elementos Clave

Acontecimientos	Acciones propuestas
*Mejorar Costos	Desarrollo de Proveedores
	Desarrollo de Líderes
*Mejorar Tiempos de Entrega	Mentalidad Abierta
*Trabajar mas el Factor Humano	Supervisión en Piso de Trabajo
*Participar con Asociados	Informar y Participar
	Seguimiento a Proyectos

GTE DIVISIONAL

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
MEJORAMIENTO CONTINUO DE UN PROCESO

1 Medir y evaluar desempeño del proceso clave

2 Identificar el proceso a ser mejorado implementar contra medidas temporales

3 Identificar la conexión con un objetivo estrátegico del negocio

4 Definir las metas y objetivos del proceso clarificar tareas

5 esta es una actividad de grupo pequeño

6 Identificar a los miembros del equipo *establecer* reglas de campo y expectativas

7 El equipo acepta metas y objetivos

8 Identifica las herramientas para resolver el problema y las técnicas y habilidades necesarias

9 Se requiere de entrenamiento adicional

10 Recibir entrenamiento en técnicas para resolver problemas especificos

11 Describir el estado deseado que tan bien se ve?

12 Visitar el lugar de trabajo deonde se lleva a cabo el proceso.

13 Describir el estado actual dónde nos encontramos ahora?

14 Entrevistar a los clientes para identificar las necesidades

15 Entender la condición hecho a la medida

16 Analizar los datos para la estabilidad y conformación del proceso

17 Identificar actividades con valor agregado asi como las que no dan valor agregado

18 Establecer la raiz de las causas delos problemas en el producto y proceso

19 Desarrollar soluciones para mejorar la calidad costo y el servicio de entrega

20 Obtener las aprobaciones necesarias para proceder con el cambio

21 Implementar el cambio mediante una prueba piloto

22 Re-evaluar los indicadores de desempeño

23 Es el cambio exitoso

24 Reunir y analizar datos adicionales en el proceso

25 Re-diseñar las mejoras en el proceso

26 Implementar documentar y estandarizar el cambio

27 Proveer entrenamiento necesario sobre el nuevo proceso

28 Compartir los resultados. Reconocer los logros del equipo.

29 Presentar ahorros y beneficios al programa GENESIS

GTE DIVISIONAL

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMATO DE PRODUCTIVIDAD EN LA ACTUACION DEL TALENTO HUMANO

NOMBRE: VICTOR HUGO SALAZAR ORTEGA
PUESTO: ADMINISTRADOR
FECHA DE INGRESO: 01-Ene-98
DEPARTMENTO: ADMINISTRACION

1. Servicio al Cliente (Interno/Externo)

	EX	MB	B	NM	IN
a. Comunicación	X				
b. Desempeño de asignaciones	X				
c. Cooperación	X				
d. Conocimiento del producto/servicio	X				
e. Otros	X				

2. Calidad (Calidad Total Hacerlo bien a la primera)

	EX	MB	B	NM	IN
a. Exactitud/Precisión		X			
b. Juicio		X			
c. Otros		X			

3. Seguimiento del Producto (Efectividad/Eficiencia)

	EX	MB	B	NM	IN
a. Iniciativa	X				
b. Formulación de Planes	X				
c. Implementación de Planes	X				
d. Establecimiento de Prioridades	X				
e. Seguimiento	X				

4. Productividad (Aplicación efectiva de la energía,habilidades,ideas,experiencia)

	EX	MB	B	NM	IN
a. Trabajo en equipo, compromiso	X				
b. Contenido funcional de su trabajo (satisfactorio)	X				
c. Recomendaciones	X				
d. Habilidad para motivar	X				
e. Habilidad para delegar	X				
f. Apoyo adecuado	X				
g. Politicas y Procedimientos	X				
h. Otros	X				

5. Reducción de Costos

	EX	MB	B	NM	IN
a. Participación	X				
b. Presupuesto	X				
c. Otros	X				

GENESIS
PROGRAMA DE CALIDAD DE EXCELENCIA EN RECURSOS HUMANOS
FORMATO DE PRODUCTIVIDAD EN LA ACTUACION DEL TALENTO HUMANO

NOMBRE VICTOR HUGO SALAZAR ORTEGA
PUESTO ADMINISTRADOR
FECHA DE INGRESO 01-Ene-98
DEPARTMENTO ADMINISTRACION

Actitud hacia el trabajo

	EX	MB	B	NM	IN
1. Apoya el compromiso de la Empresa	X				
2. Asistencia	X				
3. Puntualidad	X				
4. Manejo Propio (Automanejo)	X				
5. Otros	X				

Resultado alcanzado en el logro de objetivos

Cuales resultados fueron alcanzados por el empleado en sus cinco principales metas establecidas durante su ultima evaluación de desempeño?

	EX	MB	B	NM	IN
1.Servicio al cliente	X				
2. Calidad		X			
3. Eficiencia/Efectividad	X				
4. Productividad	X				
5. Reducción de Costos	X				

Metas

Cinco principales metas que se establezcan y discutiran para ser revisadas en el procimo periodo

1.-Implementar 10 ideas mas para el programa de Reducción de Costos
2.- Alcanzar la Implementación de 25,000 Dls. De ahorro para la Compañía
3.-Información Financiera al día 3 de cada Mes
4.-Mejorar el Sistema de Control de Inventarios
5.-Mejorar el Sistema de Cuentas x Cobrar

Objetivos

Cuales son los objetivos de desarrollo del empleado
1. Corto plazo una Maestría
2. Largo plazo una Dirección de Area

Desarrollo Personal

1. Mejorar el desempeño en el puesto actual
2. Prepararse para puestos de mayor responsabilidad

Planes de Desarrollo	Fecha de Terminación
Mestría	3 Años
Inglés	2 Años
Metodos de Calidad	1 Año
Cambio de Puesto	4 Años

	CLAVES
EX	EXCEPCIONAL
MB	SUPERIOR
B	CUMPLE
NM	NECESITA MEJORAR
IN	INACEPTABLE

Acción Recomendada	
	Ajuste de Sueldo
SI	
	Reconocimiento
	Nueva Evaluación

VHS
Firma del Empledo

HLH
Supervisor

JEFE
Gerente Divisional GENESIS

Gte.Corporativo GENESIS

CAPITULO VI

Puesto que una organización debe operar con las personas y mediante éstas, su efectividad dependerá de la eficiencia con que estas personas se desempeñen individual y colectivamente. El desempeño eficiente es esencial para el éxito de las organizaciones de todo tipo, debido a los crecientes costos de la mano de obra, al aumento de la inversión en capital por trabajador y al rápidamente cambiante contenido de los puestos en una organización, que son el resultado de los avances tecnológicos. Sin embargo, tal desempeño no ocurre en forma automática, sino que más bien es el resultado de una buena administración de personal, la cual requiere que el programa de personal sea diseñado para ajustarse al tipo de organización al que sirve, a sus necesidades y a su ambiente. También deben reconocerse las diferencias en las necesidades y antecedentes específicos de los empleados que van a ser administrados.

Además de servir a las necesidades de la organización y de sus empleados, la administración de personal debe también reconocer las de la sociedad en conjunto. Las organizaciones deben ayudar a proporcionar más oportunidades económicas y sociales para los grupos desaventajados en la sociedad, que antes se les habían negado. En la administración de personal, las organizaciones deben buscar que sea recompensado el trabajo que ejecutan los empleados, tanto desde un punto de vista psicológico como económico. En esta forma, las organizaciones pueden contribuir a la reducción de conductas hostiles o incluso desquiciantes que las personas muestran en la sociedad, reduciendo las tensiones e inconformidades causadas por el trabajo, que conducen a sentimientos de hostilidad hacia sus puestos en particular y hacia la sociedad en general.

La Disciplina Operativa con Modelos de Calidad también han contribuido al mejoramiento del desempeño en los varios procesos de la administración de personal, incluyendo los relacionados a la selección, entrenamiento, motivación, comunicación y otros. También han hecho que los gerentes entiendan mejor el comportamiento humano y la forma en que éste afecta y es afectado por la organización en la cual se emplea a los individuos.

El tema de la administración de personal interesa no sólo a los especialistas del departamento de personal, sino también a todo gerente de una organización que tenga la responsabilidad por el trabajo de otros. El gerente del departamento de personal y sus colaboradores realmente son los responsables del manejo de los empleados que puedan estar subordinados a ellos. Pero también ayudan en la administración y coordinación del programa de personal, y proporciona al personal de supervisión y gerencia en toda la línea servicios y ayuda que los capacite a dirigir a sus subordinados en forma más efectiva.

Queda demostrado que nuestro modelo de Calidad en la Administración de los Recursos Humanos crea en la gente, sentimientos de pertenencia, una cultura de ahorro, de mejores practicas administrativas, que buscan dar un valor agregado tanto al empleado como a la empresa en su conjunto.

Deja una huella de su participación dentro de su expediente que es revisado de manera anual y sus ideas para reducción de costos son recompensadas, genera un compromiso organizacional al fijar una meta anual de reducción de costos, desarrollando técnicas, metodologías, procedimientos para la ejecución de programas de calidad. Para poder alcanzarlas.

Quién mejor que la misma gente que es la que esta en el día a día en su puesto que es la persona mas calificada para proporcionar una idea para mejorar procesos de trabajo que repercuten en la disminución de costos fijos, que incrementan la rentabilidad de la empresa.

En estos momentos los talentos humanos deben de contribuir para generar riqueza dentro de las organizaciones y su participación debe de reconocerse plenamente.

Construir y desarrollar experiencias exitosas del empleado a la empresa y de la empresa al empleado.

Siempre pensando Hoy como puedo hacer mejor las cosas.

El éxito de una organización esta en su gente.

BIBLIOGRAFIA

Chruden Herbert J,/ Sherman Arthur: **Administración de Personal.** Editorial: Compañía Editorial Continental. Quinceava Edición, México,D.F. 1991.

Arias Galicia Fernando : **Administración de Recursos Humanos**. Editorial: Trillas. Cuarta Edición, México,D.F. 1990.

Cartwright Darwin / Zander Alvin: **Dinamica de Grupos**. Editorial: Trillas, Quinceava Edición, México,D.F. 1997.

Robbins Stephen: **Comportamiento Organizacional**. Editorial: Prentice Hall Hispanoamérica. Cuarta Edición, Estado de México. 1999.

Koontz Harol / Cyrill Donel Weihrich: **Elementos de la Administración**. Editorial: Mc GrawHill. Tercera Edición, Madrid ,España .1990.

Hicks Herbert G./ Gullet C. Ray: **Administración.** Editorial: Continental. Primera Edición, México,D.F. 1991.

Hall Richard H: **Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados.** Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana. Segunda Edición, Estado de México. 1996.

Goldratt Elivahu: **El Sindrome del Pajar**. Editorial: Castillo,S.A.. Tercera Edición, Monterrey,N.L. México. 1999.

Horngren Charles T. / Foster George: **Enfoque Gerencial.** Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana. Tercera Edición, Estado de México. 1996.

Ishikawa Kaoru: **Introducción al Control de Calidad.** Editorial: Ediciones Díaz Santos,S.A. Tercera Edición. Madrid, España .1994.

CITAS BIBLIOGRAFICAS

Herbert J. Chruden Arthur ShermanAdministración de Personal

pagina 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32.

15 EdiciónCompañía Editorial ContinentalMéxico,D.F. Enero 1991.

Fernando Arias GaliciaAdministración de Recursos Humanos4ta.Edición

Editorial TrillasMéxico,D.F. 1990Darwin Cartwright/ Alvin ZanderDinamica de Grupos15 EdiciónEditorial TrillasMéxico,D.F. 1997Stephen RobbinsComportamiento Organizacional 4ta. Edición Prentice Hall HispanoamericaNaucalpan , Estado de México 1999Harol Koontz/ Cyril o Donel/ Heine WeihrichElementos de la Administración3era. EdiciónMc GrawHill

Madrid España 1990Herbert G. Hicks / C Ray Gullet Administración 1.era Impresión Compañía Editorial Continental México,D.F. Junio 1991 Richard H. Hall Organizaciones,Estructuras,Procesos y Resultados 2da.Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A.Naucalpan de Juárez,Estado de México 1996 Eliyahu Goldratt El Sindrome del Pajar 3era. Edición Editorial Castillo,S.A. de C.V.Monterrey,N.L. Charles T. Horngren / George Foster / Srikant M. Datar

Enfoque Gerencial 3era Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A. 1996

Naucalpan de Juárez Estado de México Revistas de la Asociación de Maquiladoras de Nuevo LeónPeriodico El Norte Revista Grupo Editorial Expansión, Manufactura

Herbert J. Chruden Arthur ShermanAdministración de Personal

pagina 33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63.

15 EdiciónCompañía Editorial ContinentalMéxico,D.F. Enero 1991

Fernando Arias GaliciaAdministración de Recursos Humanos 4ta.Edición.

Editorial TrillasMéxico,D.F. 1990Darwin Cartwright/ Alvin ZanderDinamica de Grupos15 EdiciónEditorial TrillasMéxico,D.F. 1997Stephen RobbinsComportamiento Organizacional 4ta. Edición Prentice Hall HispanoamericaNaucalpan , Estado de México 1999Harol Koontz/ Cyril o Donel/ Heine WeihrichElementos de la Administración3era. EdiciónMc GrawHill

Madrid España 1990Herbert G. Hicks / C Ray Gullet Administración 1.era Impresión Compañía Editorial Continental México,D.F. Junio 1991 Richard H. Hall Organizaciones,Estructuras,Procesos y Resultados 2da.Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A.Naucalpan de Juárez,Estado de México 1996 Eliyahu Goldratt El Sindrome del Pajar 3era. Edición Editorial Castillo,S.A. de C.V.Monterrey,N.L. Charles T. Horngren / George Foster / Srikant M. Datar

Enfoque Gerencial 3era Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A. 1996

Naucalpan de Juárez Estado de México Revistas de la Asociación de Maquiladoras de Nuevo LeónPeriodico El Norte Revista Grupo Editorial Expansión, Manufactura,

Herbert J. Chruden Arthur ShermanAdministración de Personal

15 EdiciónCompañía Editorial ContinentalMéxico,D.F. Enero 1991

Fernando Arias GaliciaAdministración de Recursos Humanos4ta.Edición

Editorial TrillasMéxico,D.F. 1990Darwin Cartwright/ Alvin ZanderDinamica de Grupos15 EdiciónEditorial TrillasMéxico,D.F. 1997Stephen RobbinsComportamiento Organizacional 4ta. Edición Prentice Hall HispanoamericaNaucalpan , Estado de México 1999Harol Koontz/ Cyrill o Donel/ Heine WeihrichElementos de la Administración3era. EdiciónMc GrawHill
Madrid España 1990Herbert G. Hicks / C Ray Gullet Administración 1.era Impresión Compañía Editorial Continental México,D.F. Junio 1991 Richard H. Hall Organizaciones,Estructuras,Procesos y Resultados 2da.Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A.Naucalpan de Juárez,Estado de México 1996 Eliyahu Goldratt El Sindrome del Pajar 3era. Edición Editorial Castillo,S.A. de C.V.Monterrey,N.L. Charles T. Horngren / George Foster / Srikant M. Datar
Enfoque Gerencial 3era Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A. 1996
Naucalpan de Juárez Estado de México Revistas de la Asociación de Maquiladoras de Nuevo LeónPeriodico El Norte Revista Grupo Editorial Expansión, Manufactura,
Herbert J. Chruden Arthur ShermanAdministración de Personal
pagina 64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77.
15 EdiciónCompañía Editorial ContinentalMéxico,D.F. Enero 1991
Fernando Arias GaliciaAdministración de Recursos Humanos4ta.Edición
Editorial TrillasMéxico,D.F. 1990Darwin Cartwright/ Alvin ZanderDinamica de Grupos15 EdiciónEditorial TrillasMéxico,D.F. 1997Stephen RobbinsComportamiento Organizacional 4ta. Edición Prentice Hall HispanoamericaNaucalpan , Estado de México 1999Harol Koontz/ Cyrill o Donel/ Heine WeihrichElementos de la Administración3era. EdiciónMc GrawHill
Madrid España 1990Herbert G. Hicks / C Ray Gullet Administración 1.era Impresión Compañía Editorial Continental México,D.F. Junio 1991 Richard H. Hall Organizaciones,Estructuras,Procesos y Resultados 2da.Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A.Naucalpan de Juárez,Estado de México 1996 Eliyahu Goldratt El Sindrome del Pajar 3era. Edición Editorial Castillo,S.A. de C.V.Monterrey,N.L. Charles T. Horngren / George Foster / Srikant M. Datar
Enfoque Gerencial 3era Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A. 1996
Naucalpan de Juárez Estado de México Revistas de la Asociación de Maquiladoras de Nuevo LeónPeriodico El Norte Revista Grupo Editorial Expansión, Manufactura,
Herbert J. Chruden Arthur ShermanAdministración de Personal
15 EdiciónCompañía Editorial ContinentalMéxico,D.F. Enero 1991
Fernando Arias GaliciaAdministración de Recursos Humanos 4ta.Edición
Editorial TrillasMéxico,D.F. 1990Darwin Cartwright/ Alvin ZanderDinamica de Grupos15 EdiciónEditorial TrillasMéxico,D.F. 1997Stephen RobbinsComportamiento Organizacional 4ta. Edición Prentice Hall HispanoamericaNaucalpan , Estado de México 1999Harol Koontz/ Cyrill o Donel/ Heine WeihrichElementos de la Administración3era. EdiciónMc GrawHill
Madrid España 1990Herbert G. Hicks / C Ray Gullet Administración 1.era Impresión Compañía Editorial Continental México,D.F. Junio 1991 Richard H. Hall Organizaciones,Estructuras,Procesos y Resultados 2da.Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A.Naucalpan de Juárez,Estado de México 1996 Eliyahu Goldratt El Sindrome del Pajar 3era. Edición Editorial Castillo,S.A. de C.V.Monterrey,N.L. Charles T. Horngren / George Foster / Srikant M. Datar
Enfoque Gerencial 3era Edición Prentice Hall Hispanoamericana,S.A. 1996