

Aportes de la Tecnología a la Gestión del Capital Humano durante una Crisis Global

Por Daniel Demitrio (*)

Antecedentes de tecnología aplicada a la gestión de recursos humanos

Originariamente, para *gestionar* recursos humanos era necesario contar con mínimas habilidades a fin de mantener los datos personales de los empleados y realizar la correspondiente liquidación de haberes. Con el transcurso del tiempo, cuando las organizaciones evolucionaron y la tecnología también, comenzó a realizarse una *gestión estratégica* de los recursos humanos considerándose al empleado como una pieza clave de la organización a la cual había que seleccionar adecuadamente, capacitar, desarrollar, evaluar, otorgarle beneficios y cuidar para que no abandone la organización en la cual se había desarrollado. En ese momento surgieron los sistemas informáticos con tecnologías que permitieron satisfacer las necesidades del momento.

Hoy en día, las organizaciones volvieron a cambiar tanto por la evolución natural de las mismas como así también por un “instinto de supervivencia” mediante el cual tuvieron que adaptarse a una economía mundial actualmente convulsionada. En este contexto, las necesidades de hoy ya no pueden resolverse con las tecnologías de ayer.

Nuevos desafíos. Nuevas tecnologías. Nuevas soluciones

Las *organizaciones* de hoy en día no son las mismas que las de las décadas pasadas, en tiempos de *crisis internacional* el área de Recursos Humanos tiene nuevos desafíos con iguales o menores recursos que los que tenía hace algunos años. Hoy en día se le pide al área de Recursos Humanos continuar con la *gestión estratégica* mientras se atienden demandas diarias de los empleados tales como:

- Saldo de vacaciones
- Políticas de la organización
- Liquidaciones efectuadas
- Capacitación disponible
- Beneficios aplicables
- Posibilidades de desarrollo
- Etc.

En este modelo, el gran *desafío* es mantener la satisfacción del cliente interno respondiendo las consultas que se efectúan y a la vez no desatender la *gestión estratégica* que debe realizarse.

Afortunadamente, la *tecnología* basada en el modelo Web de Internet permite llegar a todos los empleados de la organización por su amigabilidad y bajo costo. Es por ello que existe una gama de productos informáticos que brinda *soluciones* para llevar la información que necesitan los empleados directamente a su puesto de trabajo sin la participación directa del área de Recursos Humanos en el momento del requerimiento. Estos productos son conocidos como ESS (Employee Self Service) y MSS (Manager Self Service) por permitir un autoservicio de empleados y responsables de áreas

liberando del trabajo rutinario a las personas del área de Recursos Humanos dándoles tiempo y recursos adicionales para realizar las *gestión estratégica* que en ocasiones es descuidada por el exceso de tiempo que demandan las tareas administrativas.

Autoservicio de Empleados y Responsables (ESS / MSS)

El modelo de autoservicio consiste en un trabajo conjunto del área de Recursos Humanos y de cada empleado y responsable de la organización. Recursos Humanos se encarga de mantener en el sistema la información necesaria para el consumo de los empleados y responsables como ser:

- Políticas organizacionales
- Catálogos de cursos
- Información de salarios
- Vacantes existentes en la organización
- Resultados de evaluaciones
- Datos personales de empleados y su familia
- Domicilio del empleado
- Datos académicos del empleado
- Datos profesionales
- Etc.

Los empleados y responsables **observan toda** esta información, **actualizan parte** de ella y **realizan solicitudes** que el sistema deriva automáticamente al responsable del área correspondiente o al sector de Recursos Humanos según sea el caso.

Los empleados pueden **actualizar** la información relacionada con su propio legajo como ser:

- Datos personales
- Datos de familiares
- Datos académicos
- Domicilio
- Indicar el acuerdo / desacuerdo con su evaluación
- Etc.

Los empleados pueden **realizar solicitudes** tales como:

- Cobertura de vacantes
- Vacaciones
- Inscripción en cursos
- Etc.

En este modelo descentralizado, la carga de datos y la consulta de éstos se traslada al propio dueño de la información: *El Empleado*. A partir de esta nueva visión de la gestión de recursos humanos se han observado gran cantidad de ventajas en las organizaciones que la han implementado.

El modelo de Autoservicio de Empleados en la práctica

Una encuesta realizada por Hunter Group en el año 2000 sobre Autoservicio de Empleados¹ abarcando 342 compañías con un total de 6.000.000 de empleados mostró hace una década siguiente resultados:

Servicios disponibles para empleados

- 39 % las compañías brindaba a sus empleados la posibilidad de gestionar sus beneficios vía Web
- 31 % las compañías brindaba a sus empleados la posibilidad modificar sus datos personales
- 67 % de las compañías usaban selección de personal “on-line”

Infraestructura de las organizaciones

- 70 % de los empleados tenían acceso a una intranet en la su organización
- Las compañías con implementación exitosas de Autoservicios de Empleados disponían de un empleado en el área de Recursos Humanos por cada 151 empleados de la organización, mientras que las menos exitosas tenían uno cada 99.

Reducción de costos y Retorno de inversión

- 50 % en consultas sobre Beneficios
- 84 % en actualización de datos familiares
- 88 % en cambios de domicilios
- 75 % en registro de peticiones

100 % de las organizaciones obtuvo el retorno de inversión en un plazo inferior a los 12 meses

Satisfacción en el uso del modelo de Autoservicio

- 100 % obtuvo un mejor aprovechamiento del tiempo de sus empleados
- 38 % obtuvo mayor exactitud en los datos
- 50 % redujo la carga de los empleados del Área de Recursos Humanos

Conclusiones

La tendencia marcada hace unos años en la encuesta de Hunter Group ya es una realidad absoluta en los tiempos que corren dado que las organizaciones descubrieron las ventajas que se obtienen con la implantación de un modelo de Autoservicio de Empleados; mas aun, cuando los recursos (tiempo, dinero, personas) son escasos y un sistema descentralizado de autogestión es de suma utilidad.

¹ The Hunter Group 2000 Human Resources Self Service Survey (<http://www.hunter-group.com>)

Algunas de las principales ventajas se detallan a continuación:

- Mejoras en la comunicación interna
- Simplificación de procesos administrativos
- Reducción de sobrecarga de trabajo
- Exactitud de datos
- Satisfacción de empleados
- Acceso a la información en tiempo real, a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- Aprovechamiento de la tecnología existente hoy en día para brindar nuevos servicios a los Empleados y Responsables
- Reducción de costos de procesos administrativos
- Rápido retorno de la inversión

Actualmente el Autoservicio de Empleados ya está entre nosotros y ha llegado para quedarse a igual que otros modelos de autoservicio como el “Home Banking”, el pago de impuestos o el pago de servicios a través de Internet.

Hoy en día resultaría difícil encontrar alguna organización que aún esté preguntándose si sería conveniente incorporar este paradigma a sus estrategias de gestión de Recursos Humanos.

(*) “Licenciado en Informática “ // “Master en Ingeniería de Software”

Actualmente se desempeña como Director de Capacitación de Meta4 para la región Cono Sur y desde hace más de 10 años brinda consultoría y capacitación sobre tecnología para Gestión de Capital Humanos.