



El Software de Recursos Humanos se Mueve de Sistemas Operativos hacia ERM:

En una economía estable en donde los cambios se sucedían lentamente, donde la competencias por los mercados era escasa y la capacidad de predicción era casi sin límites, las Organizaciones se enfocaban hacia la optimización de sus procesos y la economía de escala.

Dentro de esa etapa de los negocios, las Organizaciones se concentraron hacia sistemas de información que aceleraran los procesos y redujieran los costos

Los Departamentos de Gestión de Recursos Humanos, también entraron a esa era de optimización, en la cual los sistemas de información jugaron un rol muy importante “Inducir rapidez y reducir los costos de los procesos de gestión y desarrollo de las personas”.

Durante esta era de la optimización de los procesos, proliferaron los Software Operativos, cuyo máximo expresión era la Administración de las Planillas y la automatización de los procesos tradicionales: selección, capacitación, acciones de personal, nóminas, etc.

Dichos sistemas tienen la característica principal de *“hacer lo mismo más rápido”*, es decir, que los procesos tradicionales de recursos humanos, al ser automatizados seguían funcionando en forma tradicional.

El resultado de esta etapa, fue que al ser automatizados dichos procesos, se aceleró su funcionamiento, incrementando la eficiencia de los departamentos de recursos humanos y por ende, optimizando sus costos.

“Los Departamentos de Gestión de Recursos Humanos, también entraron a esa era de optimización, en la cual Los sistemas de información jugaron un rol muy importante: Inducir rapidez y reducir los costos de los procesos de gestión y desarrollo de las personas”

Una de las principales “modas” de esta etapa, fue la proliferación de soluciones integrales del negocio, denominadas ERP, Enterprise Resources Planning, que prácticamente automatizan e integran todos los procesos del negocio.

Los Módulos de Gestión de Recursos Humanos de estos sistemas de ERP, siguieron el mismo esquema de los sistemas que proliferaron en el Mercado durante esta época, automatizar lo actual, orientándose hacia rapidez, optimización de costos y economías de escala.

Sin embargo, el Mundo de Hoy es totalmente diferente, cuyas principales características son: cambios tecnológicos continuos, reducción del ciclo de vida de los productos, mayores demandas de los clientes, manufactura flexible, más competidores, intensa competencia y mayor cooperación a lo largo de la cadena de suministro, en donde el propósito fundamental de toda Organización es *“la creación de valor”*.

Cuando se enfrentan todos estos cambios, muchas Organizaciones han fallado en desarrollar nuevas estrategias. Pocas han tenido la capacidad de alinear a la Compañía hacia el logro de una nueva Visión del Negocio y de proveer a sus empleados con la información y las habilidades que necesitan para tomar decisiones apropiadas.

“Pocas han tenido la capacidad de alinear a la Compañía hacia el logro de una nueva Visión del Negocio y de proveer a sus empleados con la información y las habilidades que necesitan para tomar decisiones apropiadas”. El resultado salta a la vista “Únicamente el 10% de las Empresas tienen Éxito en lograr sus Estrategias”.

El resultado salta a la vista, de acuerdo al Balanced Scorecard Report on Line: “Únicamente el 10% de las Empresas tienen Éxito en lograr sus Estrategias”.

Así que para triunfar en los negocios de rápida evolución actualmente, las Empresas deben asegurarse que sus activos más valiosos, sus empleados, tienen un completo, inmediato y conveniente acceso a la información crítica, servicios y aplicaciones que aseguren maximizar su desempeño.

Mediante la capacitación a sus empleados, el trabajo en equipo y contar con mejor información, las Organizaciones pueden mejorar su comunicación, aumentando su flexibilidad y productividad para construir una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

Bienvenido a la Era de la Creación de Valor y el Alineamiento Estratégico, en donde los Softwares de Recursos Humanos están jugando nuevamente un Rol clave, proveyendo soluciones innovadoras denominadas ERM, Employee Relationship Management .

Imagínese un sitio donde los trabajadores tienen en un solo lugar toda la información que necesitan para hacer su trabajo, en donde pueden maximizar su cooperación con otros empleados para lograr sus objetivos, en donde pueden todo el tiempo contar con la información sobre avances de su desempeño y tomar acciones correctivas en tiempo real.

En donde el aprendizaje y la capacitación es a tiempo y en lo que cada uno necesita para maximizar su productividad, un lugar donde el alineamiento, la eficiencia, la flexibilidad y la satisfacción del empleado son la clave. Bienvenido al ERM. Una de las primeras soluciones innovadoras de estos sistemas, lo constituye Strategyling©.

Los tres principales impulsores de estos sistemas de ERM, son: El Alineamiento Estratégico, La Satisfacción del Empleado y la Productividad Individual y Organizacional; los cuales se enfocan en maximizar el Desempeño, mientras se asegura Crear Valor para todos los Stakeholders del Negocio.

Por otro lado, las principales funcionalidades del ERM, Strategylink© son: Planeación y Alineamiento Estratégico, Gestión del Desempeño, Gestión de Comportamientos, Gestión de Habilidades, Gestión del Clima Laboral, Información para el Empleado, Sistemas de Cooperación y Capacitación Personalizada-Virtual.

Cuatro son los pilares de los ERM's: El Balanced Scorecard, La Gestión de Recursos Humanos por Competencias, La Capacitación Virtual y La Satisfacción del Empleado. Todas estas modernas herramientas de creación de valor, están directamente enfocadas hacia la Productividad de las Personas y de la Organización.

Dentro de las principales funcionalidades del ERM Strategylink© en lo referente al Balanced Scorecard se encuentran: la planeación y el alineamiento estratégico, la gestión del desempeño y los sistemas de cooperación. Dichas funcionalidades incluyen la definición de estrategias, indicadores del desempeño, el alineamiento de toda la organización hacia dichas estrategias, el uso de semáforos alertivos para toma de decisiones, el seguimiento sistemático de resultados, la definición de metas y variabilidades, la determinación de proyectos y acciones correctivas, la cooperación y el trabajo en equipo, el diseño de modelos de desempeño, la compensación por resultados y muchos más.

Dentro de las principales funcionalidades del ERM Strategylink© en lo referente a la Gestión por Competencias, se encuentran: Gestión de Comportamientos, Gestión de Habilidades. Esto incluye el diseño de competencias genéricas y técnicas, el diseño de indicadores de comportamiento y de destreza laboral, la medición de evaluación del

desempeño vía competencias a través de 360° y Calibración técnica, la creación de programas de capacitación individuales para cerrar brechas de competencia, la selección por competencias vía entrevistas de eventos

“Cuatro son los pilares de los ERM's: El Balanced Scorecard, La Gestión de Recursos Humanos por Competencias, La Capacitación Virtual y La Satisfacción del Empleado. Todas estas modernas herramientas de creación de valor, están directamente enfocadas hacia la Productividad de las Personas y de la Organización”.

conductuales y pruebas técnicas, planes de carrera y sucesión por competencias y muchas más.

En lo referente a las principales funcionalidades del ERM Strategilink© en cuanto a la Satisfacción del Empleado se encuentran: el manejo de encuestas de satisfacción, la elaboración en línea de cuestionarios de satisfacción, estadísticas para determinar áreas de insatisfacción claves (promedios, tendencias, variabilidad, correlaciones, paretos, etc.) la priorización de áreas de mejora vía mapas de valor, la determinación de acciones correctivas y preventivas, el monitoreo sistematizado del impacto de dichas acciones, el manejo de múltiples sistemas de medición por segmento y muchas más.

Finalmente en cuanto a las funcionalidades del ERM Strategylink© en lo referente a Capacitación Virtual Personalizada se encuentran: la capacitación modular virtual por competencias, el uso de pequeñas dosis de aprendizaje, el diseño de programas individuales de necesidades de capacitación, la medición y validación de la aplicación del conocimiento y adquisición de competencias, la certificación del empleado, la programación de módulos y muchos más.

Como podemos ver los modernos sistemas de ERM, son un nuevo mundo para la gerencia de recursos humanos, una nueva Visión, en donde las personas son el activo más importante para la creación del valor y en donde su contribución es fundamental para el logro de las nuevas estrategias competitivas del Negocio.

Una nueva forma de administrar el negocio, en donde los departamentos de recursos humanos se reenfoca hacia el alineamiento de sus iniciativas con los objetivos claves del negocio y la creación de las capacidades y competencias claves de lograr dichos objetivos, al mismo tiempo que se mantiene un cultura y un clima de alta satisfacción y productividad.

Varios son los beneficios para el Negocio de los ERM: acceso a la información, productividad, mayor enfoque en el cliente y una completa vista de la empresa, aumento de la flexibilidad de la empresa, reducción de costos en

capacitación, aceleración en la resolución de problemas, etc. En resumen, el mundo de los sistemas de información para apoyar los procesos de recursos humanos, se están moviendo de los sistemas clásicos para incrementar la velocidad de los procesos, hacia los modernos sistemas de creación de valor, alineamiento estratégico, desarrollo y productividad de recursos humano.

Nos movemos de sistemas operativos hacia ERM, de enfoque en optimización hacia enfoque en el valor, de optimización de costos hacia desempeño, de hacer lo mismo más rápido hacia hacer las cosas diferentes más rápido, de la operatividad hacia el alineamiento estratégico de los procesos

“En resumen, el mundo de los sistemas de información para apoyar los procesos de recursos humanos, se está moviendo de los sistemas clásicos para incrementar la velocidad de los procesos, hacia los modernos sistemas de creación de valor, alineamiento estratégico, desarrollo y productividad de los recursos humano. De sistemas operativos hacia ERM”.

hacia las personas, un nuevo mundo para las Organizaciones, una nueva forma de competir a través del único recursos competitivo no replicable por la competencia el talento de las personas.

El mundo cambia para nosotros los que hemos creído y trabajado en el desarrollo de las personas, hoy cada día nos están viendo más como un socio clave para el negocio, un socio estratégico que administra el recurso más importante de la organización el talento de las personas.

Strategylink©.
Fuente: Building a ERM, Forrester Research, marzo del 2,000.
Derechos Reservados.
Guatemala, enero del 2,003.