

GUÍA

***SOLUCIONES A
PROBLEMAS
FUNCIONALES DE LA
GESTIÓN DE PROCESOS
DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL***



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| La importancia de los proveedores tecnológicos para entregar un servicio cercano y customizado | 04 |
| Los beneficios del monitoreo en línea y la reportabilidad rápida de un software de gestión de procesos | 08 |
| Buenas prácticas de comunicación interna que facilitan mejoras al desarrollo organizacional | 11 |
| Cómo transparentar la gestión de RRHH sin quedar a medio camino | 14 |
| ¿Funcionó? KPIs para medir los resultados de un plan de acción | 19 |
| Las 5 claves que hacen la diferencia en un software de recursos humanos | 22 |
| Los procesos blandos o informales que un software de gestión de procesos de RRHH formaliza u oficializa | 26 |
| Caso éxito sobre el sello Rankmi | 29 |

INTRODUCCIÓN

Puede ser que con el crecimiento de una empresa, el desarrollo organizacional de esta se vuelva una tarea más complicada para el equipo.

Es por eso que contar con estrategias y soportes que ayuden al proceso es algo que cada vez resulta más importante en las empresas.

La importancia de los proveedores tecnológicos para entregar un servicio cercano y customizado

Los beneficios del monitoreo en línea y la reportabilidad rápida de un software de gestión de procesos

Buenas prácticas de comunicación interna que facilitan mejoras al desarrollo organizacional

Cómo transparentar la gestión de RRHH sin quedar a medio camino

¿Funcionó? KPIs para medir los resultados de un plan de acción

Las 5 claves que hacen la diferencia en un software de recursos humanos

Los procesos blandos o informales que un software de gestión de procesos de RRHH formaliza u oficializa

Caso éxito sobre el sello Rankmi

LA IMPORTANCIA DE LOS PROVEEDORES TECNOLÓGICOS PARA ENTREGAR UN SERVICIO CERCANO Y CUSTOMIZADO

En el mercado actual existen grandes compañías dedicadas al diseño de productos informáticos de gestión empresarial, tanto para empresas de todos los tamaños, como para organizaciones y organismos públicos.

No obstante, gracias a los avances tecnológicos y conocimientos informáticos, cada vez surgen más y mejores proveedores pequeños o boutique, capaces de competir al nivel de las empresas de clase mundial.

Entablar relaciones cercanas y a largo plazo

Los servicios personalizados que brindan una mayor cercanía con sus clientes dedican más tiempo y contacto para conocer sus requerimientos, solucionar sus dudas y entender qué esperan del servicio ofrecido.

Sin embargo, una de las mayores preocupaciones de los clientes de proveedores tecnológicos, es suponer que a medida que la empresa de servicios crece, la calidad del servicio disminuye.

Esto dependerá netamente del servicio y trato que tenga la empresa con ellos, por lo que es importante mantener una relación cercana y personalizada, ya que los clientes cada día valoran más una atención personalizada en lugar de la tradicional relación comercial automatizada.

Que un proveedor de servicios tecnológicos brinde un servicio personalizado, significa que tiene que contar con la mayor cantidad de información para cada cliente, cubriendo sus gustos y necesidades.

La comunicación constante del personal de la empresa proveedora con el consumidor final es esencial, ya que se entrega información valiosa y soporte técnico en caso de ser necesario.

La clave está en que los responsables de cubrir estas necesidades entablen una buena conversación con sus clientes para ajustar la oferta correctamente a su demanda.

El valor de otorgar un servicio personalizado y a medida

Primero que todo, es importante entender el valor que reciben los clientes al obtener servicios tecnológicos customizados y a medida. Esto quiere decir, que se paga por lo que se usa, contratando y personalizando las funcionalidades que se requieran según las necesidades de cada negocio.

Imaginemos que una Pyme necesita contratar los servicios de una plataforma web de gestión de personas para apoyar metodológicamente y cumplir sus objetivos. Por ende, el dueño decide adoptar una solución tecnológica por primera vez para automatizar sus procesos de desarrollo organizacional.

Esta plataforma tiene para ofrecer las siguientes alternativas: clima laboral, competencias, objetivos, feedback continuo, potencial y gestión de talento, check ins, satisfacción interna y planes de acción.

Las opciones son varias, pero en este caso, el dueño de la empresa solo necesita tener control en cuanto a los objetivos del negocio y mejorar el clima laboral, por lo que contrata solo estas dos funcionalidades y paga por su uso.

Esto es parte de los atributos claves que debe abordar un proveedor de servicios tecnológicos dedicado y personalizado, que permite a su vez competir con multinacionales que se enfocan en uno o más productos.

Buenas prácticas que permiten la cercanía y customización con los clientes

Antes de adquirir un proveedor tecnológico de cualquier tipo, es clave que los usuarios apliquen las siguientes mejores prácticas para su correcta implementación y funcionamiento:

1.- Capacitación constante: instalar por primera vez una solución tecnológica para automatizar los procesos o cambiar de proveedor, puede desconcertar a algunos integrantes del equipo.

Esto ocurre básicamente porque las personas nos resistimos al cambio y preferimos mantenernos en nuestra zona de confort, ya que no forma parte de nuestra naturaleza realizar cambios que puedan modificar la situación actual.

En el entorno organizacional, esto significa que los colaboradores resisten a un cambio tecnológico si sus cargos se van a ver alterados. Sin una estrategia bien pensada, los líderes deberán enfrentar muchísima resistencia y rotación, por lo es clave recibir una capacitación constante por parte del equipo del proveedor para sacar el máximo provecho de la tecnología.

2.- Enfoque a partir de los dolores del cliente: antes de brindar un tipo de servicio tecnológico, es importante pensar en las necesidades o dolores de los potenciales clientes, **enfocando los esfuerzos de la empresa proveedora en el cliente y no en su marca.**

La clave radica en enfocar el mayor esfuerzo en los propios clientes, que finalmente son las personas más importantes para el funcionamiento de un negocio. Sin embargo, no todas las empresas proveedoras de softwares tecnológico son capaces de implementar esta estrategia de marketing de manera efectiva.

Los pain points o puntos de dolor son esas necesidades, preocupaciones o problemas que tiene el cliente ideal. Conocerlos permite solucionar problemáticas sobre los cuales se trata de buscar una solución.

3.- Know How especializado:

este término proviene del inglés y significa: "Saber hacer". Consiste en las capacidades y habilidades que una persona u organización poseen en cuanto a la realización de un tarea específica.

Uno de los mayores desafíos del mundo de la tecnología, específicamente los Softwares as a Service (SaaS), es dar en el gusto a todos los usuarios.

Por lo mismo, dependiendo del foco o especialidad del proveedor tecnológico, es muy importante que los miembros del equipo sean expertos en el tema, para brindar un servicio óptimo y con total conocimiento.

Además, estas capacidades agregan valor a la empresas que lo aplican, ya que les permiten ser más competitivas.

LOS BENEFICIOS DEL MONITOREO EN LÍNEA Y LA REPORTERÍA AUTOMATIZADA DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Es común en las empresas que el área de recursos humanos esté en constante cambio por diferentes motivos: rotación del personal , nuevas contrataciones o desvinculaciones de miembros del equipo, descoordinación a nivel interno de las diferentes áreas de la empresa, etc

Estos cambios pueden ser poco favorables para el correcto desarrollo y aplicación de los procesos de DO, especialmente si no hay una visualización de éstos por parte de quienes los administran. Por lo general, ocurre que los cambios se realizan "sobre la marcha" mermando la calidad del proceso a ojos de los líderes y participantes de la organización. Y este es solo el comienzo del problema, lo más grave sucede cuando los resultados, que tiene que generar y disponibilizar, tardan alrededor de 2 meses en promedio en estar en manos de los gerentes.

¿Pasa algo similar en tu empresa?

Si es así, y si tu proceso actual es manual, no es fácil de usar o no tiene opciones de generar reportes rápidamente, considera la alternativa de contar con un software de gestión de los procesos que permita visualizar los datos recabados en línea, de manera fácil y funcional.



Para prosperar, la clave está en que las empresas maximicen la eficiencia de sus procesos internos. Tiene lógica: si el equipo de trabajo no está realmente satisfecho por diferentes razones - como mal clima laboral, poca o nula retroalimentación, etc.- es probable que el rendimiento y la productividad bajen y se deban tomar medidas drásticas.

Al contar con un software de gestión de los procesos, existirá una mayor eficiencia mediante la racionalización de las actividades y la colaboración, automatizando las tareas repetitivas, mejorando la comunicación y reduciendo los riesgos corporativos, todo en tiempo real y con reportes incorporados.

Lo ideal es que la herramienta tenga la opción de elegir las funcionalidades que la empresa necesite y pagar por su uso.

2. Check ins constantes que mejoran el desempeño:

una práctica muy común en las empresas de todos los tamaños es hacer revisiones de desempeño anuales o cada seis meses. Este modelo tradicional implica una instancia evaluativa e impersonal, que dificulta una mejora efectiva del desempeño de las personas, ya que se trata de procesos generalmente tediosos y anacrónicos..

Los [expertos recomiendan ejecutar procesos de check-in trimestrales](#), ya que ese lapso de tiempo permite ver con más claridad cómo se encuentra la empresa, apreciar lo que está funcionando y lo que no.

Una de las ventajas de contar con un software de gestión con reportabilidad en tiempo real, es que funciona como un sistema de detección temprana, dando la oportunidad de saber dónde hay problemas, oportunidades y qué ha cambiado en el tiempo.

Monitorear periódicamente, en línea, de forma rápida y con reportabilidad en tiempo real, permite asegurar que los esfuerzos vayan en línea con el plan de negocios y, sobre todo, que las cosas sean hechas de la manera correcta.

3. Mejora del compromiso entre jefes y colaboradores:

una buena comunicación interna ayuda a mejorar los niveles de productividad y a fomentar la imagen corporativa entre los trabajadores. Por esto mismo, aumentar el compromiso laboral debe formar parte de todo plan de crecimiento de la empresa.

Según un informe de la consultora MSW Research y el programa Dale Carnegie Training, muchos factores influyen en el nivel de compromiso organizacional, conocido como engagement. Con la implementación de una plataforma tecnológica de gestión efectiva, es más sencillo facilitar estos procesos al enlazar los intereses y necesidades de líderes y colaboradores.

Lo relevante es tener en cuenta que toda solución tecnológica debe incluir funciones que alineen el desempeño del usuario con los programas de desarrollo personal de la empresa ya instalados. Con esta información centralizada y lista para usar, los gerentes y líderes de equipo contarán con un recurso que les ayudará a apoyar a sus colaboradores a lo largo de su ciclo de vida, modelando así relaciones que sean más fructíferas tanto para la empresa como para la persona.

ASÍ ES CÓMO INFLUYE LA BUENA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Pon en práctica estas buenas formas de implementar la comunicación interna de tu empresa y contribuye a optimizar sus procesos de desarrollo organizacional.

Existen bastantes elementos que determinan el desarrollo organizacional en una empresa. En esta oportunidad, nos dedicaremos a descifrar aquellos componentes que sólo competen a la comunicación interna.

Para el catedrático Latam Guillermo Velasquez, la comunicación interna es aquella que se realiza dentro de una organización con el objeto de mantener las buenas relaciones entre los integrantes de una empresa y por medio de la circulación de mensajes que se envíen a través de distintos medios, tanto para proveer ideas afines y comunes, como motivar el cumplimiento de objetivos y metas.

En concreto, es una práctica necesaria para fomentar el desarrollo de las organizaciones, puesto que éstas se relacionan estrechamente con el funcionamiento y efectividad de las relaciones humanas al interior de una compañía, con el fin de que crezca cada vez más y sea competitiva.

Por esto mismo, es importante poner en práctica las siguientes recomendaciones para implementar la comunicación interna de tu empresa y contribuir a optimizar los procesos de desarrollo organizacional de la misma.



Trabajar de forma transversal

Suena obvio, pero la comunicación interna debe involucrar a todos los componentes de la organización, así como todos sus departamentos, acciones y estructuras. Sin ir más lejos, es más recomendable hablar de una "organización comunicada" en vez de los "procesos de comunicación".

La gestión transversal de comunicación incentiva la reunión de todos los integrantes de una empresa para definir los objetivos en conjunto, así como valorar la función de cada uno de ellos, entendiendo sus capacidades y el conocimiento de sus limitaciones para fomentar la aplicación de estrategias que aumenten el desarrollo de la innovación y crecimiento.

En este sentido, diversas transformaciones digitales que las empresas están experimentando han repercutido en la creación de una jerarquía horizontal, la que a su vez promueve el conocimiento del trabajo que se realiza en las diferentes áreas y su impacto sobre el desarrollo empresarial.

Comunicar, no sólo informar

En muchas empresas, la comunicación interna se basa en "decirle algo a alguien". Sin embargo esta gestión debería ir mucho más allá de la simple información lineal de un hecho o una idea, y más bien trascender libremente entre todos los trabajadores.

Para el catedrático español [Antonio Lucas Marín](#), la comunicación debe ser circular, esto es, que debe "romper la nítida distinción entre emisor y receptor, adaptándose mejor a la comprensión de las relaciones personales cara a cara". También propone usar el término "agentes comunicadores" en vez de que las personas ejerzan el rol de emisor o receptor según sea el caso.

Ya sea para la generación de una cultura corporativa como el planteamiento de un cambio cultural, la comunicación circular es fundamental, pues es la única manera de asegurar que todos los trabajadores adopten las nuevas formas de hacer las cosas en la empresa.

Esto significa que, así como la cultura corporativa es una construcción de la comunicación, en tanto por esta vía se genera y desarrolla en el interior de las organizaciones; si ésta es circular, condicionará positivamente a la cultura vigente de la organización, llevándola a su vez a desarrollar mejores condiciones comunicativas entre los integrantes de la empresa.

Siempre liderar

Para poder contribuir a los procesos de desarrollo organizacional, es fundamental llamar la atención y despertar el interés por participar de los miembros de la compañía. Sólo así ellos accederán a la información y sentirán la necesidad de opinar e informarse de las cosas que les afectan.

En este aspecto, el liderazgo consigue dotar de sentido y dirección a cada una de las tareas de una empresa, de manera tal que cada persona tenga clara la importancia de su aporte a los procesos, así como la interrelación de sus funciones y actividades con las del resto de sus compañeros.

En materia comunicativa, el liderazgo es concientizarse respecto de que la comunicación interna mejora el funcionamiento de las organizaciones. Además, un auténtico líder sabe que determinadas informaciones son útiles para mejorar el trabajo de los colaboradores y que él también puede beneficiarse de la información que poseen ellos.

Finalmente, procurar estar bien informado

Como dijimos anteriormente, la comunicación no se trata sólo de la emisión de mensajes, sino también de la búsqueda de hechos relevantes y su clasificación y selección. Esto, sobre todo considerando que la planificación de la comunicación interna se crea bajo el paraguas de la estrategia general de la organización.

En este sentido, estar bien informado de todo lo relevante para la empresa (así como de lo que pueda o no interesar) resulta imprescindible para lograr una buena comunicación interna.

Como líder debes saber qué información conseguir y dónde hacerlo, a quién preguntar y cómo manejar el resultado para que, de esta manera, puedas darlo a conocer interna y externamente.

CÓMO TRANSPARENTAR LA GESTIÓN DE RRHH SIN QUEDAR A MEDIO CAMINO

La transparencia está de moda hoy en día en el ámbito de la administración de empresas. Es una tendencia que ya se instaló y tiene impactos profundos en diversos ámbitos de gestión, entre ellos la gestión de personas.

¿Crees que tu empresa está lista para transparentar su gestión de Recursos Humanos? Te invitamos a responder esta pregunta después de leer este blog.

Tal y como indica la consultora Deloitte en su último estudio global sobre Tendencias de los Recursos Humanos, la transparencia está reescribiendo las reglas del juego.

“Las organizaciones están obligadas a fijar un nuevo conjunto de reglas basadas en la transparencia y que influyen cambios en los procesos y herramientas de medición para identificar posibles problemas de desigualdad de género, raciales o disparidades en las compensaciones y recompensas”.

“Reescribiendo las reglas para la era digital”, Deloitte.

Esta tendencia global motiva u obliga a grandes y medianas empresas a abrir sus procesos, prácticas y conocimientos internos a su fuerza laboral y a la comunidad.

Cuando es voluntario, es la propia empresa la que decide dar el paso. Sin embargo, por lo general los negocios se ven obligados a subir al carro de la transparencia ya sea por presiones internas o externas.

En este último caso, usualmente responde a una mayor presión de parte de trabajadores y movimientos laborales que exigen claridad sobre datos internos, como los criterios usados en evaluaciones de desempeño y clima laboral, o bien para determinar diferencias de sueldos entre mujeres y hombres, entre otros.

Independientemente de lo que se busque transparentar, la práctica obliga a confiar en que datos y procesos ya instalados funcionen bien. Para asegurar que haya claridad, la empresa debe verificar que así sea.

Sin embargo, este es el telón de Aquiles de la mayoría de los procesos de transparencia de gestión.

Cuando se trata de verificar datos y procesos, la empresa no da el ancho. Por lo general, se debe a que están mal elaborados, su base es débil o su origen nunca fue claro. O bien, el liderazgo constata que son las personas, y no los procesos, la fuente original del problema.

¿Transparencia total o parcial?

La empresa que desea sumarse a la tendencia de transparentar datos o procesos debe tener claro que será un proceso parcial.

Es imposible que un negocio dé a conocer todo lo que hace y cómo lo hace. Hay datos confidenciales e información delicada que nadie más que el liderazgo puede manejar.

Es imposible que un negocio dé a conocer todo lo que hace y cómo lo hace. Hay datos confidenciales e información delicada que nadie más que el liderazgo puede manejar.

Del dicho al hecho hay un tremendo trecho porque muchas empresas declaran que quieren ser transparentes; sus líderes tienen todas las intenciones de hacerlo. Pero al dar el primer paso, constatan que no tienen la madurez para hacerlo.

O bien, ya en pleno proceso de transparentar la información las jefaturas se dan cuenta de la baja calidad de ésta. Así, adoptan decisiones arbitrarias e intervienen los datos y procesos para que se “vean bien”, de calidad y justos; cuando en realidad es todo lo contrario.

Cualquiera sea el caso, es importante que los líderes a cargo tomen las siguientes prácticas:

Fijar límites

El proceso previo al transparentar la gestión de Recursos Humanos es que la empresa decida cuán lejos está dispuesta a llegar, sobre todo cuando son procesos difíciles de entender o sistemas arbitrarios muy enraizados en la cultura laboral.

Diagnosticar

La organización debe evaluar aspectos culturales propios del país y del negocio mismo. Se sugiere analizar con una entidad externa una visión lo más objetiva posible de cómo integrar la transparencia como práctica. Es clave que este análisis sea cualitativo, realizado mediante entrevistas, focus groups o intercambio de opiniones entre los niveles jerárquicos, para finalmente establecer una estrategia que anticipe los conflictos potenciales que este tema traería a la empresa.

Involucrar

Hecho el diagnóstico inicial, es momento de sumar a los colaboradores, haciéndolos protagonistas de este cambio, ya sea mediante grupos de trabajos, comités de clima laboral, grupos de mejora específica, etc. Cada instancia debe involucrar a representantes de toda la organización, en especial si funciona con sindicatos, y que cuenten con todas las oportunidades para establecer sus puntos de vista en temas puntuales, sugerir mejores caminos para llegar a las necesidades de los colaboradores, etc.

Priorizar

Resulta clave que líderes y colaboradores decidan dónde poner “las primeras fichas”, mediante pruebas piloto que servirán como líneas base. En Recursos Humanos en específico, se podría comenzar con procesos insignes de Desarrollo Organizacional, como son las capacitaciones, selección de Personal, o encuesta de Clima Laboral y dejar para el final aspectos sensibles como son el pago de sueldos, compensaciones, indemnizaciones, etc.

Comunicar

En todo proceso de cambio, la comunicación fluida es fundamental para manejar las expectativas (o falta de ellas). Es importante que el área o encargado de la gestión de personas cuente con el apoyo de un especialista o un servicio de comunicaciones internas, que pueda guiar esta importante relación entre el cambio y los miembros del equipo.

En este aspecto, la estrategia de los 8 pasos del especialista John Kotter para gestionar el cambio funciona adecuadamente para manejar la transparencia de datos y procesos:

- Crear sentido de urgencia
- Formar una coalición
- Crear visión del cambio
- Comunicar la visión
- Eliminar los obstáculos
- Asegurarse triunfos a corto plazo
- Construir sobre el cambio
- Anclar el cambio a la cultura de la organización

Transparentar con tecnología

Ahora bien, la organización no querrá exponer sus puntos débiles en materia de gestión de personas, por mucho que siga estas buenas prácticas.

Por eso se debe poner mucho cuidado en el proceso de abrir la información para el conocimiento público.

La instalación de un software de gestión de personas ayuda a la empresa en este aspecto.

Una solución tecnológica de este tipo ayuda a identificar y diferenciar entre los procesos y acciones de desarrollo organizacional internos que están maduros y los que no. Con este diagnóstico, la empresa optimiza su práctica y legitima su divulgación pública, generando confianza y seguridad en la información entregada.

Asimismo, mediante una plataforma de gestión que centraliza datos, procesos y prácticas, se democratiza el acceso a esta información a todos los usuarios partícipes de forma clara, en línea y tiempo real. Termina así con la entrega unilateral de información.

¿FUNCIONÓ? KPIS PARA MEDIR LOS RESULTADOS DE UN PLAN DE ACCIÓN

Ya tienes tu plan estratégico y cuentas con un mapa para lograr tus metas. El próximo paso es entrar en acción y manejar el proceso.

La pregunta es, ¿cómo medir el desempeño de mi plan de acción?

Como dijo Peter Drucker, lo que no es medido no puede ser mejorado.

Definir las métricas con que evaluaremos el grado de éxito de nuestro plan de acción es el primer paso para definir tu scorecard.

Como vimos en este blog sobre metas SMART, tus indicadores deben cumplir ciertos criterios. Tus métricas deben ser:

- Relevantes para meta y la estrategia
- Contextualizadas en una meta a alcanzar dentro de un plazo conocido
- Comparables a lo largo de períodos consecutivos
- Deben tener "dueño/a", alguien responsable de cumplir la meta

Según Harvard Business Review, una estadística debe tener dos cualidades para ser útil:

Debe ser persistente: muestra que el resultado de un acción en un momento dado será similar al resultado de la misma acción realizada en el futuro.

Debe ser predictiva: es decir, muestra una relación de causa y efecto entre la acción y el resultado que estamos midiendo.

Definir exactamente qué métricas usaremos para medir tal o cual resultado es un proceso en sí mismo. Para ahorrarte tiempo, aquí van algunos ejemplos que puedes poner en práctica rápidamente.

Tipos de indicadores para medir un plan de acción

- Métricas de eficiencia: lo que miden es la productividad y la relación costo-eficacia de una actividad o tarea. Business Case Analysis explica que muestran la capacidad de una organización de sacar el máximo provecho de sus recursos. Algunos ejemplos incluyen:- Margen por empleado- Días de inventario- Días de cobranza- Rotación de activos
- Métricas de resultados: Reflejan el resultado final según el cumplimiento de las metas o estándares definidos. Son útiles porque muestran el impacto o beneficio de un servicio o actividad. Learning for Action señala que un resultado se define como los cambios en los individuos, sistemas o instituciones que cabe esperar a partir de un programa, como cambios en comportamientos o actitudes. Si estuviéramos a cargo de un hospital, algunos ejemplos serían:- Cantidad de pacientes que recomiendan el establecimiento- Aumento de actividades de prevención de enfermedades- Reducción del gasto individual en automedicación
- KPIs de calidad: Sirven para manejar expectativas y muestran avances o retroceso en materia de precisión, tiempos de respuesta o grado de cumplimiento, entre otros criterios. Simplifiable.com tiene algunos ejemplos: - Satisfacción de los clientes- Tasa de defectos- Rankings
- Indicadores de proyectos: Muestran avances contra una iniciativa que tiene un término o una conclusión, y se expresan como el porcentaje de cumplimiento. En este artículo, Scoro.com profundiza en el método para calcularlos. Algunos ejemplos son: - Costo presupuestado por tarea planificada- Retorno de la inversión (ROI)- Horas planificadas de trabajo vs situación real

Algunas veces las métricas a usar son obvias, como el costo de adquirir un cliente. Sin embargo, esto puede ser difícil en ocasiones.

Si este es el caso, puedes usar estas preguntas para empezar a aclarar el panorama:

¿Qué hace que las ventas suban?

¿Qué hace que las operaciones mejoren?

¿Qué cosas se traducen en mayor satisfacción de los clientes?

¿Qué factores reducen la rotación de los empleados?

LAS 5 CLAVES QUE HACEN LA DIFERENCIA EN UN SOFTWARE DE RECURSOS HUMANOS

Uno de los principales factores diferenciadores que puede tener un software de recursos humanos es el servicio de acompañamiento que ofrece a sus usuarios en todas las etapas de la implementación. En términos concretos, ¿qué cosas le dan valor agregado a esta herramienta? Aquí te contamos las claves.

Más allá de los aspectos técnicos que un software de recursos humanos entregue, hay puntos complementarios que determinan si esta plataforma tiene o no éxito en una empresa. Por ejemplo, si el desarrollador posee el know how del área, podrá construir una estructura que se adapte a las necesidades del cliente.

Rankmi ya tiene más de 100 clientes, 500 mil usuarios distribuidos en 8 países. Muchos de ellos, lo que más valoran es la calidad de su servicio. En esto, factores imprescindibles son lograr una buena primera experiencia de usuario o prestar asesoría en el uso diario.

Estas son algunas de las claves que destacan a un software de Recursos Humanos por sobre su competencia:



1. Conoce y entiende las necesidades del cliente

En este sentido, Felipe Cuadra, Gerente de Consultoría de Rankmi, explica que es fundamental que en el equipo haya alguien que conozca las necesidades del cliente de primera mano. “Por ejemplo, nuestros consultores vienen del ámbito de Recursos Humanos y así como también el equipo de ventas. Esto hace que conozcamos en profundidad las necesidades del área. Además, nos preocupamos de fijar objetivos claros y al final del proyecto chequeamos que esos objetivos se hayan cumplido”.

Asimismo siempre mantienen “la oreja pegada al piso”. De esta manera pueden entender cuales son las tendencias en el área, lo que se viene más adelante y tienen respuestas actualizadas para sus clientes.

2. Ofrece un servicio adicional a la compra de la solución tecnológica

En la industria, cualquier servicio adicional es considerado materia aparte. Cuando el cliente necesita agregar expertise a la tecnología, frecuentemente debe solicitar una consultoría adicional. Esto agrega costos a proyectos que ya tienen presupuestos establecidos.

“En Rankmi creemos que este modelo no funciona y nos las jugamos por integrar la expertise en cada una de las implementaciones, sin costo adicional. Creemos que sin esa expertise no podemos entender a cabalidad los objetivos del cliente, y si no los entendemos, difícilmente podemos ser aliados en cumplirlos”, afirma Cuadra.

Lo ideal es que durante todo el proceso, desde el primer acercamiento, se agregue valor al cliente. “Nosotros compartimos lo que vamos aprendiendo en cada proyecto con todos nuestros clientes, incluso con los que deciden no comprar nuestros servicios”.

3. Diseña el set up a la medida del cliente

La flexibilidad de la herramienta es crucial en su buena acogida. La idea es que la plataforma pueda absorber rápidamente los datos del cliente. En el caso de Rankmi, cuando una empresa tiene claro lo que quiere hacer, la principal preocupación es absorber su proceso de forma eficiente y luego aportar la experiencia para hacerlos más ágiles y útiles.

Por otro lado, en empresas que no tienen claro cómo hacer las cosas, es preferible concentrarse en el por qué. En estos casos es más fácil asesorar a la empresa en la construcción de un proceso que responda claramente a sus objetivos y expectativas.

En cuanto a la adaptación a las necesidades del cliente, es importante que el software pueda llevar a cabo diversos procesos.

"En Rankmi, nuestra arquitectura permite que cada vez que encontramos una nueva manera de hacer las cosas, todos nuestros clientes ganen con esa flexibilidad. En caso de que los clientes quieran hacer algo que no podemos y esto beneficie a todos nuestros clientes, lo incluimos en nuestro pipeline. Así nos mantenemos vigentes y compartimos mejores prácticas" explica Felipe Cuadra.

4. Crea una buena experiencia de usuario

El sistema debe ser intuitivo y similar a los sistemas que los usuarios ya usan (como por ejemplo Facebook). Esto reduce los costos de entrenamiento y soporte. Por otra parte, el contenido de los procesos (competencias o preguntas que se realizan) debe comprenderse fácilmente y estar escrito en un lenguaje cercano.

Así lo explica Felipe Cuadra: "En una de las encuestas más popularmente usadas para medir el clima laboral, preguntan si trabajas en un lugar psicológicamente seguro. Como profesionales de Recursos Humanos, puede que nos cueste definir a qué se refieren con lugar psicológicamente seguro. Imagínate alguien de fuera del mundo de RRHH. Si la pregunta no se entiende, las respuestas son ruidosas y las métricas no sirven. Nosotros nos aseguramos que todo lo que preguntamos esté al alcance de los usuarios finales".

5. Entiende las problemáticas

Según la experiencia de Rankmi, uno de los principales problemas de los clientes es la falta de tiempo. Las contrapartes suelen tener mucho más trabajo del que pueden hacer, y si tienen sistemas lentos y difíciles, esto se les hace aún más complicado. Por eso es necesario un software tecnológico que permita optimizar su trabajo y separar lo accesorio de lo relevante.

¿POR QUÉ LOS SOFTWARES DE GESTIÓN DEBEN VISIBILIZAR LOS PROCESOS BLANDOS EN LAS EMPRESAS?

Un aspecto fundamental en la administración de recursos humanos tiene que ver con mostrar lo que no puede verse a simple vista, oficializando aquellos procesos que aún siendo blandos o informales, son igualmente significativos para el funcionamiento de los equipos.

Los programas de recursos humanos dirigidos a empresas que actualmente existen en el mercado, no siempre consideran aspectos más sensibles y menos técnicos como los procesos blandos o de razonamiento informales, que tienen que ver con las facultades del juicio y la intuición de las personas.

Esta falencia repercute en que los clientes muchas veces no están al tanto de su impacto negativo, hasta que descubren nuevos softwares de gestión que sí visibilizan estos procesos, siendo tanto o más significativos en el trabajo de administrar sistemas integrados por individuos en situaciones reales y cambiantes.

En concreto, un proceso bien diseñado y respaldado por un programa que imite lo que un buen líder hace de manera manual, permite gestionar situaciones menos complejas o tangibles, pero tan cotidianas que, de igual manera, fomentan la eficacia, eficiencia y mejora continua, tanto de los colaboradores como de los equipos de trabajo.



Fijación de metas y objetivos

Pese a que se reconoce abiertamente la importancia de fijar objetivos en las empresas, existe un gran vacío a la hora de conocer los parámetros que los definen, invertir tiempo suficiente en su planificación y comunicarlos de manera transversal.

Muchas veces, incluso, los colaboradores se enteran de las metas el mismo día que los evalúan. Por lo mismo, es clave que un software de gestión pueda resolver con transparencia sobre cuál o cuáles rumbos va a tomar la empresa.

En este sentido, una solución tecnológica de gestión de procesos blandos o informales, puede contribuir no sólo a que los equipos fijen y cumplan sus objetivos de forma exitosa, sino que también a que logren un mejor rendimiento. ¿Cómo?

- Mediante el establecimiento de una cultura de metas, donde todo el mundo sepa cuáles son sus objetivos para un cierto período de tiempo y qué se debe hacer para lograrlas.
- Con un sistema que permita a los equipos y colaboradores revisar, actualizar y comentar el cumplimiento de las metas a través de check-ins continuos.
- Analizando el comportamiento de los indicadores para aprender, período a período, a mejorar la gestión de metas en la organización, impactando positivamente en los resultados.

Feedback continuo

Otro proceso blando o informal que es necesario formalizar con un software de gestión de recursos humanos es el feedback continuo de los jefes para que los equipos puedan retroalimentarse en todo momento.

A través del establecimiento de una bitácora para sistematizar el día a día laboral, el programa permite recibir retroalimentación después de los períodos de evaluación, imitando un proceso de feedback eficiente y que permite comentar planes de acción, así como entregar opiniones a los integrantes de los equipos o de la organización.

La comunicación fluida entre los miembros de un equipo que se puede lograr a través de esta cultura del feedback continuo, es clave para impulsar la colaboración y el reconocimiento dentro de las organizaciones. Asimismo, ayuda a canalizar correctamente el manejo de expectativas entre líderes, colaboradores y la empresa.

Con un programa que sólo cuantifica los procesos duros, no sería posible acceder a la retroalimentación constante, que a su vez fomenta el diálogo abierto y permite alinear intereses y aterrizar expectativas que cada miembro de la compañía tiene respecto de los demás.

Clima

Si bien existen más procesos blandos que un software de recursos humanos puede visibilizar, el clima organizacional es un factor que no se puede dejar de mencionar, en tanto influencia a los trabajadores de tal forma que puede llegar a repercutir en el desempeño de éstos.

Poder gestionar y sobre todo visibilizar el clima laboral, permite medir y mejorar continuamente el compromiso de las personas en una organización, pudiendo incidir en la construcción de un mejor lugar de trabajo.

A través de una plataforma que aplique encuestas de satisfacción acorde a un modelo predeterminado y permita la visualización de los resultados en tiempo real, se pueden detectar las áreas o equipos que necesitan atención, crear planes de acción, e incluso, monitorear en línea los cumplimientos.

¿CASO DE ÉXITO: RENTA NACIONAL LOGRÓ OPTIMIZAR SU PROCESO DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La dotación actual de la compañía es alrededor de 300 colaboradores. Sin embargo, hasta hace un año, no contaba con un sistema automatizado que les permitiera llevar un monitoreo en tiempo real de sus procesos internos. ¿Cómo lo solucionaron?

Renta Nacional es una compañía de Seguros de Vida, Generales y una división Inmobiliaria. Su finalidad es contribuir a la competencia, desarrollo y transparencia del mercado asegurador implementando nuevos productos y servicios adecuados para la realidad nacional.

A pesar de su numerosa dotación, hasta hace poco tiempo los procesos internos se realizaban de forma manual y no contaban con un sistema que les permitiera gestionar de manera eficiente las evaluaciones del desempeño.

Fue en esta etapa donde surgió la problemática de implementar un software de gestión de desempeño que fuera eficiente, rápido y amigable para los usuarios.

El problema: procesos internos manuales y lentos

Para que una empresa funcione, sea eficiente y cumpla con sus clientes, debe tener una organización interna que responda a las necesidades del mercado actual.

Renta Nacional cuenta con 36 años de trayectoria en el mercado. Sin embargo, solo hace 5 años cuentan con una Gerencia de Recursos Humano y desde 2014 han llevado a cabo un proceso de evaluación del desempeño de forma manual.



Es decir, la metodología de evaluación de desempeño que hasta hace un año se aplicaba en Renta Nacional era anual, con formularios manuales y todo en papel, lo que hacía que el proceso fuera lento, poco eficiente y con un alto número de errores, ya que los cálculos también se realizaban de manera manual.

“Nunca logramos evaluar al 100% del personal de la compañía, porque los procesos se alargaban y pasaban los meses. Por ello surgió la necesidad de contratar una empresa externa que nos proporcionara el servicio de una plataforma que resolviera el tema”

Dianey Solsana, Gerente de Recursos Humanos Renta Nacional.

La solución: una plataforma de fácil implementación, rápida y eficiente

El desafío de Renta Nacional era ser más eficientes y contar con tecnología en los procesos que estaban implementando, dejando atrás la obsoleta metodología manual de evaluación del desempeño.

Frente a este desafío el equipo de Recursos Humanos optó por darle una oportunidad a un software de gestión de personas. Fue en este momento cuando Renta Nacional conoció a Rankmi, quienes les ofrecían una herramienta fácil, tecnológica y que se adaptaba a las necesidades que ellos tenían.

“El problema inicial era que imaginaba que contratar un software de gestión era muy caro. Tenía el prejuicio de que era carísimo y complejo. Entonces, prefería seguir manualmente... Yo pensaba que iba a tener que diseñar o desarrollar junto con Rankmi una plataforma ad-hoc a mi empresa. Pero cuando vinieron los chicos de Rankmi, me explicaron que la plataforma ya está creada y tenía todo lo que yo necesitaba, no lo podía creer. Yo les preguntaba qué hay que hacer y estaba todo hecho!. Lo único que había que hacer era decidir qué quería liberar de las funcionalidades de la plataforma”

Dianey Solsana, Gerente de Recursos Humanos Renta Nacional.

Proceso de implementación, adaptación y puesta en marcha

Una de las grandes preocupaciones del equipo de RRHH, al implementar Rankmi para automatizar los procesos de gestión y evaluación del desempeño, era no contar con el tiempo suficiente para capacitar y hacer un poco de cultura respecto de la plataforma.

Para la implementación el equipo de Recursos Humanos capacitó a todas las jefaturas de la compañía, explicando a jefes y gerentes el uso del software. Fue a ellos a quienes se les solicitó que bajaran la información y uso de la plataforma de Rankmi a sus respectivos equipos de trabajo.

La capacitación consistió en algo tan simple como hacer un ejercicio de evaluación con los jefes de cada área. Dianey asegura que no hubo necesidad de preparar una presentación o algo similar, ya que consideraba más eficiente hacer un ejercicio de evaluación directamente en la plataforma para que se familiarizaran con el nuevo sistema.

“Nos demoramos una semana aproximadamente en que todos se adaptaran. Es una plataforma amigable y fácil de usar. No se requiere tener personal interno en la compañía para asesorar a los usuarios en cómo usar el sistema de Rankmi”

Dianey Solsona, Gerente de Recursos Humanos Renta Nacional.

Relación con Renta Nacional y Rankmi

El equipo de Renta Nacional destaca 5 aspectos claves que les permitió decidirse por Rankmi.

1. Es una plataforma que viene lista.
2. Rankmi es amigable y fácil de usar. No fue difícil para las personas usar una plataforma como ésta.
3. Cuenta con un equipo de expertos con mucho conocimiento sobre el tema. Un Know how evidente sobre diferentes áreas, como Recursos Humanos, Gestión y Tecnología. Además, son cercanos y con un excelente servicio al cliente.
4. La relación precio calidad es muy conveniente y dan confianza.
5. La forma en que trabaja Rankmi. Implementar la plataforma, asesorar en mejoras para el proceso de evaluación de desempeño, dar soporte técnico para el uso de la plataforma. Rankmi entregó todo lo que se necesitaba.

“El equipo de Recursos Humanos de Renta mantiene una excelente relación con Rankmi. He recibido muy buenos comentarios de gerentes y jefaturas sobre la plataforma, especialmente de la facilidad de uso y optimización del tiempo, por lo que se ha convertido en una real herramienta de gestión”

Dianey Solsona, Gerente de Recursos Humanos Renta Nacional.

Conclusión

Contar con el apoyo de un software de gestión de procesos no sólo significa facilitar el trabajo, sino que además agrega valor a la empresa haciendo más eficiente su administración.

Implementa este método de trabajo y agiliza, mejora la comunicación y transparenta las actividades de tu compañía.



Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent Management



Connection



hablemos@rankmi.com

Solicita una demo aquí

