

Implementación de un Sistema de Gestión de Talento Humano para una Entidad Bancaria

Miguel Parrales Espinoza ⁽¹⁾, Ronny Santana Estrella ⁽²⁾.
Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral
Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador
mianparr@espol.edu.ec ⁽¹⁾ roensant@espol.edu.ec ⁽²⁾

Resumen

El proyecto tiene por objeto mejorar los procesos administrativos del área de Recursos Humanos de la institución bancaria, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Talento Humano. En base a información obtenida, la institución bancaria utilizaba un Sistema de Administración de Recursos Humanos que cumplía con necesidades funcionales básicas para la gestión de personas. Es por ello que el proyecto implementado proporciona a la institución bancaria de un Sistema de Gestión de Talento Humano con el cual podrían tener interfaces a los sistemas de contabilización, portales internos y pagos. Es importante señalar que este software automatiza procesos y actividades de administración de personal, permite a los gestores de recursos humanos dedicarse al desarrollo de talento, descentraliza las tareas dentro de la organización; mejora los procesos de solicitudes de vacaciones, préstamos, acciones laborales, administración de tiempo y disminución de carga operativa de los usuarios de Desarrollo Humano.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Talento Humano, Recursos Humanos, Entidad Financiera.

Abstract

The project aims to improve the administrative processes of the Human Resources of the financial institution through the implementation of a Human Resource Management System. Based on information obtained, the financial institution used a human resource management system that met basic functional requirements for the management of people. That is why the project implemented provides to the financial institution of a Human Resource Management System which could have interfaces to accounting systems, internal portals and payments. Importantly, this software automates processes and activities of personnel administration, allows human resource managers devote to the development of talent, decentralized tasks within the organization; improving processes requests for vacation, loans, working action, time management and reduced operational burden of users Human Development.

Keywords: System Human Resource Management, Human Resources, Financial Institution.

1. Solución Tecnológica Implementada

La solución propuesta es la implementación de un Sistema de Gestión de Talento Humano bastante flexible funcionalmente y con un equipo de gran experiencia en la gestión del talento humano. Entre las actividades se mencionan: la capacitación a usuarios del sistema, capacitaciones funcionales, creación de interfaces para otros sistemas, definición de procesos, creación de procedimientos de migración, reuniones con usuarios para definición y levantamiento de procesos, pruebas funcionales de nuevos requerimientos.

Para la realización del proyecto y su implementación, se realizaron las siguientes fases: inicialización, planeación, ejecución, monitoreo, control y cierre.

1.1. Inicialización e Identificación de Necesidades

En esta fase se pudieron encontrar las siguientes necesidades:

- Se observó la falta de registros de los históricos de: cambios de localidad, puesto, centro de costo, departamento y división, en las acciones laborales; entre otros valores de estructura organizacional.
- La información relacionada con la nómina se generaba de manera incorrecta.
- Las Políticas aplicadas en el sistema actual eran muy abiertas las cuales les permitían a los usuarios ingresar datos incoherentes en los procesos de ingreso de vacaciones.
- Perfiles y permisos de seguridad definidos superficialmente y pocas restricciones para los usuarios.

- Requerimiento de un registro de auditoría para realizar los seguimientos a los procesos y detectar errores.

1.2. Planeación y Requerimientos Funcionales

Los servicios o funciones que se presentan dentro de este proceso son los mencionados a continuación:

- Ingreso de valores y parametrizaciones generales de préstamos, vacaciones, administración de posiciones, capacitación y administración de tiempo.
- Creación de datos de estructura organizacional.
- Ingresos de datos de puesto de trabajo.
- Ingreso de catálogos de información de personal.
- Creación e ingreso de acciones de contratación, cambios de puesto, terminaciones, reingresos, cambios de remuneración y traslados.
- Ingreso y aprobación de permisos con sus fechas correspondientes.
- Ingresos de solicitudes de préstamos y su respectiva aprobación.
- Registro de catálogos para el módulo de capacitaciones.
- Ejecución de nóminas y otros procesos, tanto preliminares como cierres.
- Ejecución de reversos de nómina y otros procesos.
- Simulaciones de liquidaciones, presupuestos de nómina y capacitación.
- Administración de usuarios, perfiles de conexión, asignación de permisos, roles y auditoría.

1.3. Ejecución de cierre de procesos de nómina

En este proceso es necesario tener todos los conceptos tanto de ingresos, deducciones, aportables, horas extras y demás valores ingresados en el sistema, previa aprobación; para luego ser verificados por el departamento de servicios al personal y que efectivamente correspondan a los empleados.

1.4. Monitoreo del sistema y control

Se realizó la migración de datos del personal como de nómina, con procedimientos almacenados en lenguaje SQL. Se procedía a las verificaciones de los datos desde la aplicación por parte del departamento de selección de personal, como las acciones laborales, cambios de remuneración.

Para la ejecución de la nómina se comprobaban los valores generados tanto en el sistema actual y el sistema implementado.

Las pruebas y verificaciones de los distintos procesos críticos del sistema se ejecutaron durante mes y medio previo a la puesta en producción del sistema.

1.5. Acciones Laborales de Empleados

Este proceso engloba las siguientes acciones:

- Definición de requisitos al puesto de trabajo.
- Proceso de reclutamiento interno.
- Publicación en medios de comunicación para el proceso externo.
- Entrevistas con el personal del departamento de Selección.
- Pruebas psicológicas y técnicas.
- Proceso de contratación.
- Acción de contratación de empleados y observaciones.
- Aprobación de acciones de contratación.
- Inducción y capacitación.

1.6. Características de la Solución Implementada

Los módulos del sistema representan la solución implementada para la entidad bancaria:

- Módulo de Administración de Personal: estudios, experiencia laboral, ausentismos, datos familiares.
- Módulo de Nómina: presupuestos y simulaciones de nómina con valores estimados.
- Administración de Tiempo: supervisión, políticas, control y aprobación de horas normales y suplementarias.
- Módulo de Seguridades: control de usuarios.
- Reporteador: Genera reportes relacionados a cualquier subsistema.

1.7. Requerimientos Técnicos

El correcto funcionamiento del sistema debe cumplir con los siguientes requerimientos técnicos:

- Equipos clientes: Microsoft .Net Framework 4.
- Servidor de aplicaciones y base de datos: Microsoft Windows Server 2008.
- SQL Server 2008 R2.
- SQL Native Client 10.0 para cada computador.
- Computadores de Usuarios: Sistema Operativo Microsoft Windows 7.

1.8. Arquitectura del Sistema

La arquitectura de la solución está dividida en cuatro capas: datos, aplicaciones, servicios web y usuario:

- Capa de datos: Servidor Microsoft Windows Server 2008, contiene las bases de datos, tablas y procedimientos almacenados en Microsoft SQL Server 2008 R2.

- Capa de aplicaciones: Archivos, librerías y componentes necesarios para la ejecución de los procesos del Sistema de Talento Humano.
- Capa Web: Servicios web alojados que se acceden para la ejecución de las interfaces contables y de acreditación.
- Capa de Usuario: donde el equipo de Desarrollo Humano podrán acceder y ejecutar los procesos, mantenimientos y consultar reportes.

1.9. Capacitación a Usuarios

La capacitación se realizó siete semanas antes de la puesta en producción de cada uno de los módulos del sistema. Con el área de Desarrollo Humano se procedió de la siguiente manera:

1. Capacitación del módulo de Posiciones.
2. Capacitación a los usuarios del módulo de Personal.
3. Capacitación de administración de Nómina.
4. Usuarios del departamento de Capacitación.
5. Capacitación del módulo de Beneficios.
6. Capacitación a usuarios del módulo de Administración de Planificaciones.
7. Capacitación del módulo de Administración de Tiempo.
8. Capacitación a los usuarios que usarán el módulo de Seguridades.

2. Resultados Obtenidos

A lo largo de la implementación de este proyecto se realizaron las fases de inicialización, planeación, ejecución, monitoreo, control y cierre. Dentro de cada fase se ejecutaron las respectivas tareas, las cuales se detallaron en el capítulo 1, y se identificaron las siguientes características que beneficiaron a la entidad bancaria:

- Se mejoró la integridad de los procesos de acciones laborales de los empleados y los reportes generados con el sistema.
- La reestructuración de las interfaces de contabilización, acreditación y costeo; ayudó a que se ejecute correctamente el servicio web.
- El módulo de Seguridades ayuda a que los usuarios tengan asignados los permisos a objetos y perfiles que le corresponden.
- Permite guardar registros históricos de cambio de puesto, remuneraciones y sucursales de una manera más organizada; algo que no existía en la plataforma anterior.
- Los empleados puede consultar mediante el portal web sus datos históricos con mayor facilidad y coherencia.
- El tiempo de respuesta del departamento de Servicios al Personal es mucho mejor cada vez

que alguna entidad de control y alta gerencia les solicita algún reporte.

3. Conclusiones

Luego de considerar todos los escenarios planteados y evaluar los resultados del Sistema de Gestión de Talento Humano, se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Se realizaron ajustes de tiempo dentro de la planificación debido a que no se contemplaron todos los datos para la migración inicial; estos datos fueron considerados en la etapa de migración adicional.
2. Durante la etapa de inicialización, tanto el levantamiento de las nuevas opciones así como de las personalizaciones, no se efectuaron con la debida exhaustividad, por lo que posteriormente se realizaron cambios de éstas para su correcto funcionamiento.
3. Se presentaron inconvenientes en la definición y replanteamiento de los procesos a causa de la falta de comunicación con los departamentos involucrados, con ello se asumieron algunos requerimientos que no fueron definidos en las reuniones de trabajo.
4. Los procedimientos para la migración se hicieron extensos ya que los datos provenían de diferentes fuentes, las cuales no fueron contempladas por el departamento de Desarrollo Tecnológico.
5. El desarrollo tardío de las interfaces por parte de la entidad financiera produjo un retraso considerable y errores en la ejecución del proceso de acreditación, por lo que se efectuaron algunas modificaciones.

4. Referencias

- [1] Project Management Institute, Inc., Fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK), 2013.
- [2] Chiavenato Idalberto, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones, McGraw-Hill Novena edición, 2009.
- [3] Wikipedia, Extensible Markup Language, https://es.wikipedia.org/wiki/Extensible_Markup_Language, 2015.
- [4] Wikipedia, Lenguaje de Consulta Estructurado, <https://es.wikipedia.org/wiki/SQL>, 2015.