

Etapas 3 Formulación de una propuesta de solución al problema

A. Investigación exploratoria de opciones (alternativas) de solución

Para poder conseguir la información deseada por el área de Recursos Humanos Global propongo dos opciones de solución que son viables.

- La primera es comprometer a toda la empresa, crear nuevos documentos estandarizados pidiendo la información necesaria por el área de Recursos Humanos desde lo general hasta lo más específico, ya que contamos con estos documentos, mandarlos por correo electrónico a todos los empleados de los cuales necesitamos información, recabar toda esa información y a partir de ahí escribir el manual de procedimientos pertinente para pedir información.
- La otra opción es crear una base de datos con la información que contamos por el momento, buscar cual es la información que nos hace falta y pedírsela a los empleados vía correo electrónico. Y de ahí crear un manual de procedimientos sobre como pedir información.

Con esto quiero decir que la base de datos que se creará con la información que contamos por el momento, la utilizaremos como herramienta para crear un manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos de la compañía.

B. Evaluación de opciones de solución

La primera opción es la más viable ya que es la más sencilla y más rápida de realizar ya que se cuentan con las herramientas necesarias para poder crear estos documentos estandarizados que nos van a servir para poder adquirir la información necesaria de la cima de los 400 empleados de la compañía pidiendo la información desde lo más general como su nombre, edad, estudios, hasta lo más específico como habilidades específicas.

Así que desde mi punto de vista debemos de optar por esta primera opción ya que nos ahorrara tiempo y esfuerzo en la realización del manual de procedimientos que nos servirá como guía al momento de recolectar información de las diferentes unidades del negocio alrededor del mundo.

Algunas de las ventajas de esta opción son que cuando se crea un documento estandarizado con toda la información que necesitamos de los empleados esta información va a ser correcta y va a ser la que necesitamos. Siento que es la manera más sencilla y la más rápida para recolectar lo que los gerentes de recursos humanos están buscando.

Algunas de las desventajas de esta opción es que los empleados puedan tardar en entregar la información o de que mientan sobre su información por lo que será necesario corroborar que la información que nos están proporcionando sea verdadera.

La segunda opción es un poco más compleja ya que la creación de una base de datos puede ser bastante tardada, por lo que no creo que sea la opción más acertada debido al tiempo. Además de que no existen muchas personas que sepan usar el software de Microsoft Office Access por lo que no siento que sea una buena opción. Además de que hay mucha información con la que no contamos y estar viendo cuál es la información que falta sobre cada empleado de la compañía nos podría tomar mucho tiempo y trabajo para el departamento de Recursos Humanos. Por lo que utilizaremos a esta base de datos como una herramienta para crear un manual de procedimientos.

Creo que la segunda opción no es la más recomendable ya que la creación de una base de datos puede llegar a ser bastante tardada por lo que por motivos de tiempo no creo que sea la solución más acertada a seguir, además de que buscar que información es la que necesitamos sobre cada empleado puede ser complejo y que la base de datos con la que contamos no está actualizada puede arrojararnos información demasiado vieja para que los gerentes evalúen de manera correcta a los empleados.

Algunas de las ventajas de esta opción son que se puede empezar con la base de datos ahora porque ya tenemos algo de información y no tendríamos que esperar a crear el documento estandarizado y esperar a que los empleados nos envíen su información, sin embargo creo que actualizando la información de los empleados servirá para que los gerentes tomen una decisión más acertada a la hora de evaluar a los empleados para recomendarlos a diferentes puestos en la organización.

Algunas de las desventajas de esta segunda opción son que la información con la que podríamos empezar a hacer la base de datos es que no está actualizada y podría ser una pérdida de tiempo y trabajo, ya que más adelante tendremos que actualizar la misma, además de que crear una base de datos y buscar que información es la que le falta a cada empleado puede ser mucho trabajo y tiempo.

Por lo que propongo que se realice un manual de procedimientos para poder conseguir la información necesaria utilizando la herramienta de la base de datos para conseguir la misma, contando con este será más fácil recabar esta información, y los empleados existentes y nuevos tendrán una guía sobre como recabar la misma.

Las dos opciones son buenas pero debido a los recursos con los que cuenta la compañía y al tiempo en que los gerentes quieren la información de los empleados es muy importante evaluar estas dos opciones y escoger la más sencilla, rápida y viable. Por lo que es una decisión en la que se debe de evaluar todos los recursos y escoger la mejor opción tomando en cuenta que necesitamos que la información sea la correcta para poder proporcionarla a los gerentes de la compañía y estos a su vez puedan tomar decisiones acertadas. Tal vez se pueda hacer una combinación de las dos soluciones para poder crear una mejor.

C. Selección justificada de una solución (según criterios de pertinencia, efectividad, vialidad)

Desde mi punto de vista la opción de crear documentos estandarizados para recabar la información necesaria para el departamento de Recursos Humanos a nivel global es mucho más viable ya que no tomaría mucho tiempo realizar el documento, la información será más homogénea, fácil de interpretar además de que será concisa además de que la información que nos proporcionarán los empleados de la compañía estará actualizada por lo que las decisiones de los gerentes de Recursos Humanos serán más acertadas.

Para realizar este documento solo se necesita analizar que información ya tenemos en el departamento y que información es la que nos hace falta para agregarla y hacer un documento estandarizado. Hacer este documento no requiere inversión, más que el tiempo de unas cuantas personas para realizarlo. Por lo que me parece bastante viable. Además de que la información que adquiriríamos sería la más fidedigna ya que se les pedirá a los empleados que la llenen, por lo que será información con la cual se puede confiar siempre y cuando los empleados sean honestos con la información que proporcionarán, esta información será la más actualizada y les servirá a los gerentes para la toma de decisiones correcta.

Esta opción es la mas sencilla, rápida y la más confiable. Ya que nos proporcionará información inequívoca con la cual se podrá evaluar a los empleados en el siguiente Consejo de Talento el próximo año, además de que con esta información los gerentes podrán buscar candidatos a quien se les debe de promover a un puesto más alto en la compañía o simplemente cambiar de puesto a los empleados a un área donde se desempeñaran de manera más efectiva.

Esta opción es la mejor y la más rápida por lo que propongo que se lleve a cabo lo más pronto posible para que se pueda adquirir la información para que le dé tiempo a los gerentes de analizarla y tomar las decisiones correctas sobre sus subordinados.

Desde mi punto de vista esta primera opción nos proporcionará la información de manera más actualizada y más rápidamente además de que será confiable, sencilla de recabar y servirá de mucho a los gerentes para poder tomar decisiones.

De ahí se deberá de crear un manual de procedimientos para el área de Recursos Humanos para que los empleados puedan tener una guía sobre cómo actuar ante determinada situación o contingencia.

D. Formulación de la propuesta de solución integrada al diagnóstico (incluye objetivos e indicadores de solución-predicción de efectos de la solución sobre el problema)

Mi propuesta es crear estos documentos estandarizados con información que vaya desde lo general a lo particular, como por ejemplo desde pedir nombre, teléfono, dirección, nivel en la compañía, hasta información más específica como cuantos puntos obtuvieron en sus últimas evaluaciones, esto con el fin de tener la mayor información disponible para que los gerentes de Recursos Humanos la puedan evaluar de manera objetiva y así tomar decisiones sobre el futuro de sus trabajadores.

Por lo que propongo los siguientes objetivos:

- Crear los documentos estandarizados con toda la información necesaria que desean saber los gerentes de Recursos Humanos del área global y corporativa
- Recabar la información pertinente de estos 400 empleados a nivel mundial.
- Conseguir la información en el menor tiempo posible siempre y cuando ésta sea confiable.

Los objetivos siguientes son basados en (Arellano, 1994; Rodríguez, 1989)

- Proveer una perspectiva integral de cómo es que la empresa opera.

- Establecer de manera lógica y secuencial cada uno de los pasos de cada procedimiento.
- Establecer gráficamente los flujos de operaciones.
- Aclarar cuál será la responsabilidad del personal en las partes de los procesos.
- Orientar a las nuevas personas en la compañía y dar capacitación al personal que labora con la empresa.

Para poder conseguir esta información que puede llegar a ser confidencial, es necesario que personas que vayan a tener acceso a esta información firmen un documento donde se comprometan a la confidencialidad de la información que los empleados les van a proporcionar, ya que esta información es muy importante para los gerentes de la empresa y no se debe de hacer mal uso de la misma con esto quiero decir que no se debe de sacar fuera de la compañía, compartirla con otros empleados o venderla a otras a compañías, esto se debe de tomar mucho en cuenta ya que cualquier empleado puede demandar a la compañía si se está haciendo mal uso de la información por lo que debemos de tener mucho cuidado en términos legales, por lo que propongo que se firmen estos documentos.

Además se les debe preguntar a los empleados, si están de acuerdo acerca de que la información va a estar disponible para bastante gente en la empresa, esto también con un documento donde acepten la propuesta. Esto con el fin de términos legales, ya que la empresa no quiere tener ningún problema con la ley que le puede costar mucho tiempo y dinero.

Al decir que la información estará visible para algunos empleados de la compañía me gustaría mencionar que no estará disponible para todos los empleados solo para empleados del mismo nivel, además de que los gerentes van a poner un nivel de control, y obviamente alguna información estará oculta para los empleados como sus niveles de potencial y desempeño, esta información solo la podrán ver los gerentes o superiores de la compañía.

Ya que tengamos estos documentos firmados por todos los empleados, se les empezarán a distribuir el documento estandarizado con la información necesaria para los gerentes de nivel corporativo, vía correo electrónico, que es la forma más rápida de recabar esta información, tenemos que poner fechas límite para que nos proporcionen la información enviándoles recordatorios para poder recabar esta información en tiempo y forma.

Una vez que tengamos la información de todos los compañeros de trabajo, la tenemos que subir al nuevo sistema de Recursos Humanos para que los gerentes de recursos humanos puedan hacer las evaluaciones para el siguiente año y puedan tomar las decisiones correctas. Con esta información ya disponible en el nuevo Sistema de Administración de Recursos Humanos la toma de decisiones para los gerentes será más eficaz y sencilla de realizar.

Ahora si podemos empezar con el manual de procedimientos, donde se deben delimitar quienes son los responsables de pedir esta información, que serán unas cuantas personas y quiénes son los responsables de dar esta información. También tenemos que escribir los pasos a seguir para pedir esta información y el tiempo en que se debe de recibir la misma. Estos pasos deben de ser sencillos de entender y distribuidos a los empleados para que estén informados y puedan llevar a cabo el procedimiento necesario para conseguir esta información.

Teniendo ya un manual de procedimientos sobre como conseguir la información de los empleados, se debe distribuir a las personas involucradas en el proceso para que lo consulten y si existe cualquier duda en el futuro lo puedan consultar y observar cómo es que se debe de compartir esta información, a quién se le debe entregar y en cuanto tiempo se necesita que entreguen esta información.

Este manual de procedimientos siento que es de mucha ayuda para los empleados y para la empresa ya que es una guía con pasos a seguir sobre como actuar ante determinada contingencia, por lo que es bastante útil y es práctico para conseguir información en la

compañía. Ya que la compañía es bastante grande y muchas veces se necesita información de primera mano, por lo que con este manual esa información será sencilla de compartir, no importa donde se encuentre la persona ya que es un proceso estandarizado que todos los empleados deben de seguir.

Este manual va ayudar a conseguir la información de manera más sencilla y va a reducir los tiempos en que se recibe esta información favoreciendo al departamento de Recursos Humanos a nivel Corporativo para poder evaluar a sus empleados y para poder tomar decisiones sobre ellos acerca de su futuro en la compañía.

Como comenta (Arellano, 1994) existen muchas ventajas sobre los manuales de procedimientos administrativos como: reducir las discusiones y malos entendidos en las operaciones, sirven para la capacitación, además de que afirman coherencia en los procedimientos a través de periodos de tiempo, entre otras.

Para que los empleados se interesen en compartir la información y se involucren en el proyecto se puede crear un blog en Internet para que los empleados comenten sus inquietudes o hagan preguntas, además de que se les pueden enviar por correo electrónico boletines sobre como va el proyecto, con actualizaciones, con que beneficios tendrá para ellos involucrarse en el proyecto.

Esta será una herramienta no de control para los empleados sino servirá para poder compartir información en las diferentes unidades del negocio y para beneficio de los empleados sobre su futuro dentro de la compañía y para que los gerentes de recursos humanos puedan tomar las decisiones correspondientes sobre los empleados.