



Elección de un Sistema de Remuneraciones y Recursos Humanos.

Según su modo de operar.



Introducción

En la elección de un sistema de remuneraciones para reemplazar a la modalidad actualmente en uso en la empresa se conjugan varios factores distintos: funcionalidad, origen, especialización, implementación, entre otros.

Funcionalidad.

El primer punto en la elección de un sistema de remuneraciones es por cierto, su funcionalidad. ¿Está preparado el sistema que se elige para llevar a cabo la complejidad propia de la realidad de nuestra empresa?. En este punto, mientras más pequeña es la empresa, más probable es que no sea un tema tan sensible y cualquiera de los sistemas en el mercado pueda servirle, pero en la medida que aumenta la complejidad (muchas veces en función del tamaño, aunque no siempre) se hace necesario verificar el grado de automatización disponible en el sistema a seleccionar y de qué forma tiene implementado nuestros requerimientos.

Origen.

La legislación local y las variaciones de las leyes, son un tema que hace que en estos sistemas sean normalmente preferibles aquellos desarrollados localmente en base a las leyes del país, versus aquellos que aún siendo de clase mundial deben ser adaptados a la realidad local en el tema de remuneraciones. Es frecuente encontrar que sistemas internacionales pueden ser muy completos y sofisticados para temas de Recursos Humanos, pero no tan excelentes cuando se profundiza en los ámbitos de remuneraciones.

Especialización.

Los sistemas integrados (ERP) que incluyen un módulo de remuneraciones, suelen ser buenas soluciones para empresas pequeñas, pero en la medida que aumenta la complejidad y el tamaño del cliente, su funcionalidad es más débil para responder a exigencias mayores y surgen con mayor fuerza soluciones especializadas que se integran con los diferentes ERP efectuando en forma automática la centralización de remuneraciones, provisiones de vacaciones, de indemnización entre otras, con lo cual se elige un buen ERP que interactúe con un buen sistema de remuneraciones.

Implementación.

Existen variadas formas de implementar la ejecución de un sistema de Remuneraciones (u otros similares), dependiendo de quién lo programó, donde se ejecuta y quienes lo operan:

- Sistemas ad hoc
- Licencias en el cliente.
- Servidor en la Nube
- SAAS. Software como servicio. (ASP)
- Outsourcing

Los componentes operativos son:

- **Desarrollo del sistema.** Puede ser interno en el cliente, ad hoc a sus requerimientos particulares o efectuados por una empresa externa que efectuó el trabajo inicial y además se encarga de mantenerlo al día permanentemente con las actualizaciones propias de la legislación laboral



- **Servidores donde se ejecuta el sistema.** Pueden ser propios del cliente ubicado en sus instalaciones y operado por su personal técnico o bien externos, delegando la operación y la ingeniería de sistemas en personal ajeno a la empresa cliente.



- **Bases de datos.** Los datos pueden ser administrados por el propio cliente quien tiene el control de la base de datos y obtener información de ella directamente o bien estar "en la nube" completamente externo al cliente y solo recupera la información que el sistema le permite por su funcionalidad.



- **Operación del sistema.** La operación del sistema, ingreso de datos, mantenimiento e informes puede ser efectuada por personal propio del usuario o bien estar externalizada a empresas especialistas que operan el sistema externamente efectuando los procesos.



Sistemas ad hoc.

Descripción.

Inicialmente, las empresas construían sus propios sistemas, desde lo más elemental, en planillas Excel hasta otros más elaborados programados especialmente para las necesidades de una empresa en particular:

- Las planillas son diseñadas, programadas y operadas por los usuarios mismos de los sistemas
- Empresas de tamaño mediano, suelen contratar programadores externos que desarrollan sistemas “a la medida” para resolver el problema.
- Empresas muy grandes que tienen un importante Departamento de Informática, también han desarrollado sus propios sistemas de remuneraciones con la funcionalidad propia de sus complejidades particulares

Tanto el desarrollo como la operación **No** están externalizados

Ventajas.

La principal ventaja de esta alternativa reside en el hecho de que la lógica programada en ellos fue construida teniendo en mente la realidad particular de la empresa.

Desventajas.

- Gran dependencia que existe con quienes lo desarrollaron,
- Alto costo involucrado en el desarrollo
- Costo directo y de oportunidad ante cambios en la legislación.
- Limitaciones en los procesos de cálculo de remuneraciones versus los desarrollados por proveedores especialistas, quienes han agregado funcionalidad complementaria de mucho valor para las empresas.

Comentario.

Cada vez observamos en el mercado chileno una mayor tendencia a abandonar sistemas ad hoc optando por alguna modalidad de licencias o externalización

Licencias en el cliente

Descripción.

Corresponde a cuando el cliente contrata una licencia perpetua o temporal que instala en sus propios equipos para su ejecución, recibiendo del proveedor actualizaciones de la licencia con las novedades de funcionalidad como aquellas legales. El desarrollo de la aplicación es externalizado.

Ventajas.

Las principales ventajas de esta modalidad radican en que

- El cliente se independiza de los desarrolladores específicos de su sistema de remuneraciones, recibiendo ahora de una empresa especializada las mantenciones junto con todos los otros clientes. Mientras más clientes tenga el proveedor y más especialista sea en este tipo de sistemas, mayor confianza. Un proveedor que está entrando en el mercado o que la parte de remuneraciones es sólo un módulo de una solución mucho más amplia son más riesgosos a que la funcionalidad esperada esté con errores o no exista. Los proveedores de clase mundial, tienen normalmente más riesgo, pues no necesariamente su localización será tan acuciosa como un proveedor local. Este es el motivo porque muchos proveedores de clase mundial (SAP, Microsoft, Oracle, etc.) tienen un módulo local en los países con esta funcionalidad.
- Los datos del cliente están en sus instalaciones, lo que especialmente en empresas de tamaño mediano son un requerimiento por razones de políticas de privacidad de los datos
- El cliente puede consultar la base de datos sin depender de terceros para ello. Para esto es requisito que el proveedor tenga la base de datos del sistema abierta a que pueda ser consultada y con nombres intuitivos para obtener la información.

Desventajas.

Los problemas de esta modalidad radican en:

- El cliente debe tener servidor, base de datos y personal técnico para mantener la base de datos. Esto es particularmente complicado para empresas pequeñas, pero en empresas medianas y grandes es algo natural y no representa problema

Comentario.

Las empresas con infraestructura propia o que ya operan con un data center externo prefieren ocupar la inversión ya efectuada y disminuir costos y dependencias con otros proveedores.

Servidor en la nube

Descripción.

Consiste en dejar la aplicación licenciada en un servidor en internet al que se accede remotamente conectado a la red. Si la aplicación no es nativa web, el acceso es mediante la técnica de escritorio remoto. La administración técnica del servidor es externalizada

Ventajas.

- No se requiere tener contratada infraestructura tecnológica tanto de hardware (servidores) como de software (bases de datos)
- No se requieren especialistas informáticos internos.
- Los datos están externos a la empresa, lo que aumenta la privacidad al interior (que algunas personas técnicas internas puedan conocer los datos de remuneraciones de otros trabajadores)
- La externalización de los datos es confiada a un “data center” no necesariamente al proveedor de la licencia.
- Dependiendo de la elección del “data center”, los mecanismos de seguridad y de recuperación ante desastres pueden ser mejores que los internos
- Se puede combinar con la contratación de licencias que se alojan en el servidor, lo que normalmente es más económico que la alternativa de ASP.

Desventajas.

- En empresas con muchos usuarios el costo de este servicio es mayor que el tenerlo internamente con infraestructura propia.

Comentario.

A los clientes les agrada esta solución en la medida que es una extensión de su infraestructura y tienen libertad de instalar la licencia contratada en el data center que elijan y puedan cambiarse cuando lo estimen conveniente.

SAAS. Software As A Service (ASP)

Descripción.

Es alternativa a contratar una licencia del producto. Consiste en contratar el uso de un servicio temporal (mensual, anual, etc) en que el usuario utiliza la infraestructura tecnológica del proveedor de la aplicación. También se le suele denominar ASP (Application Services Provider). Se externaliza todo, salvo la operación que la sigue efectuando el cliente

Ventajas.

- No se requiere infraestructura tecnológica
- El proveedor mantiene al día la aplicación, el usuario solo opera el sistema.

Desventajas.

- Alta dependencia del proveedor de la aplicación, quien además, en la práctica pasa a ser propietario de los datos del cliente. (Es muy importante la aclaración de este aspecto en los contratos del servicio)
- El costo puede ser menor en caso de empresas pequeñas, pero en la medida que aumenta el tamaño, el costo pasa a ser un factor negativo en esta solución.
- Dependencia de privacidad de datos sensibles, alojados y administrados externamente.

Comentario.

Esta es una tendencia en sistemas para PYMES que no pueden invertir en infraestructura y sus atractivos precios de entrada (gratis) con funcionalidad limitada. En la medida que la empresa crece o va requiriendo mayor funcionalidad su costo crece mucho comparado con las otras alternativas.

Outsourcing

Descripción.

También denominado por su sigla en inglés BPO (Business Process Outsourcing) consiste en entregar a un tercero la operación del sistema, quien usará alguna de las modalidades descritas anteriormente para llevar a cabo su labor. La empresa cliente se independiza de contratar una aplicación, servidores donde se ejecute y de especialistas en el tema particular que interpreten la legislación para efectuar el pago de remuneraciones.

Todo es externalizado

Ventajas.

- No se requiere infraestructura tecnológica
- No se requiere especialistas funcionales (en temas laborales) que especialmente en empresas pequeñas no se cuenta con ellos cuando se requiere solo una fracción de su tiempo.
- Privacidad de información al interior de la organización. Especialmente relevante para procesos de rol privado (remuneraciones de ejecutivos)

Desventajas.

- Disponibilidad de información al instante (Hay proveedores que ofrecen conexión directa a su base y solucionan este problema)
- Alto costo comparado con la solución de licencias cuando son muchos trabajadores.
- En empresas medianas a grandes, de todos modos se requiere un departamento de Recursos Humanos que incluya el tema de remuneraciones.

Comentario.

Buena solución para empresas pequeñas o medianas y para rol privado de otras más grandes. Para el rol general de empresas grandes puede ser de alto costo y limitante según las políticas de disponibilidad de los datos. Hay situaciones que políticas corporativa obligan o inhiben esta modalidad explícitamente.

Sistemas ad hoc.



Licencias en el cliente



Servidor en la nube



SAAS.
Software As
A Service (ASP)



Outsourcing



En cliente

Externo

Innovasoft

Innovasoft desarrolló y comercializa la aplicación de software **WinPer**, la que en relación con los modos de operación descritos en este artículo aplica de la siguiente forma:

Desarrollo ad hoc. **Innovasoft** entrega en forma estándar las funcionalidades genéricas de remuneraciones y RR.HH. ofreciendo también la posibilidad de desarrollar aquellas necesidades particulares de los clientes que no se encuentren disponibles en el software estándar.

Licencias en el cliente. Corresponde a la mayoría de los clientes de **WinPer**. Esta modalidad es la principal oferta de **Innovasoft**, lo que sus clientes, empresas medianas y grandes valoran en gran medida por la independencia que implica del proveedor y su ventajosa relación costo beneficio.

Servidor en la Nube. La licencia de software contratada puede ser instalada en servidores externos al cliente ubicados en un “data center” especializado con altos estándar de calidad y de respuesta. También pueden alojarse en el servidor que elija el cliente. Siendo opcional, esta modalidad está siendo adoptada por varios clientes por sus ventajas de no tener que preocuparse por el hardware, software de sistemas y la ingeniería de sistemas asociada manteniendo el control e independencia del proveedor.

ASP. Opcionalmente los clientes pueden contratar esta modalidad con pagos mensuales según el uso.

Outsourcing. **Innovasoft** no ofrece este servicio en forma directa, sino que cuenta con importantes clientes que usando **WinPer** ofrecen outsourcing. La mayoría de las más importantes consultoras internacionales y experimentados proveedores locales ofrecen externalizar los procesos de remuneraciones, con lo cual los clientes pueden elegir el servicio más adecuado a sus necesidades y presupuestos.

Resumen

No existe una modalidad mejor que otra, existe la mejor modalidad para cada empresa. La elección de cómo ejecutar el sistema depende de las necesidades propias, requerimientos empresariales globales, tamaño y complejidad de cada empresa.

Hay empresas que por definición corporativa requieren que los datos y los sistemas de remuneraciones se alojen internamente, en cuyo caso la elección ha de ser licencia en cliente. Otras lo contrario y allí deberá elegir hasta qué grado externalizar.

La elección no siempre es simple, por lo cual esperamos este artículo pueda haber ayudado en el proceso de selección de su sistema de remuneraciones y RR. HH.

Cuadro resumen de las opciones

	Adhoc	Licencia	Serv. en nube	ASP	Outsourcing
Desarrollo en	Cliente	Proveedor	Proveedor	Proveedor	Proveedor
Se ejecuta en equipos	Cliente	Cliente	Proveedor	Proveedor	Proveedor
Datos controlados por	Cliente	Cliente	Cliente	Proveedor	Proveedor
Operación funcional	Cliente	Cliente	Cliente	Cliente	Proveedor