

Aviacsa Mejora sus Procesos de Administración Laboral con Workforce Timekeeper™

Transporte

Respondiendo a las necesidades de comunicación

1990 es el año en el que comienza una nueva época en la aviación en México al crearse el Consorcio Aviassa, S.A. de C.V., una empresa dedicada a satisfacer las necesidades de comunicación del estado de Chiapas. Comercialmente se le conoce como AVIACSA, distinguida por el emblema de Pakal. En un principio, las operaciones comprendían sólo dos rutas comerciales. Teniendo como punto de partida Tuxtla Gutiérrez, los destinos eran la Ciudad de México y Tapachula. Más tarde éstos se extienden a Villahermosa, Mérida, Oaxaca, Chetumal y Cancún.

Su firme convicción de proporcionar el mejor servicio que una línea aérea puede ofrecer los llevó a que cuatro años más tarde se creara la división de vuelos Charter, que con el tiempo tendría operaciones a varios destinos de México, Estados Unidos, el Caribe, Centro y Sudamérica.

En el 2000, AVIACSA registra un cambio importante al introducir nuevos equipos, estrenar imagen corporativa e incluir nuevos destinos como Hermosillo, Acapulco, Morelia Bajío (León) y Mexicali. Actualmente cuenta con más de 3,200 empleados que se distribuyen entre las 140 operaciones diarias que cubren 20 destinos nacionales con la incorporación de Guadalajara, Monterrey, Ciudad Juárez, Puerto Vallarta y Tijuana y recientemente Tampico y Culiacán; y 5 internacionales como Houston, Las Vegas, Los Ángeles, Chicago y Miami. En promedio, se transportan más de tres millones pasajeros al año. Su distinción radica en el compromiso con la seguridad, eficiencia y rentabilidad para ofrecer a sus clientes el mejor transporte aéreo.

La necesidad de mejorar la forma de pago, controlar las incidencias y tener horarios exactos

Los empleados son el recurso más importante que puede tener una empresa. Sin embargo, llevar un adecuado registro de las actividades de cada uno de ellos se puede volver una tarea titánica cuando no se cuenta con las herramientas adecuadas para conocer la correcta información. El método de trabajo de AVIACSA era mediante procedimientos basados en papel para alimentar los datos labores al sistema de nómina y otras aplicaciones administrativas. Por tal motivo, estaba sujeto a frecuentes errores, uso ineficiente de los recursos laborales, escasez de información y aumento de costos.

La manera en como se realizaba el registro de asistencia era a través de tarjetas de cartón y/o listas de asistencia. Esta información más tarde se vaciaba a las bases de datos, en papel, y en el caso de las oficinas fuera de la Ciudad de México, se enviaban para ser aplicadas en la nómina, proceso que requería una recaptura. Esto ocasionaba retrasos de una quincena o más en el pago de incidencias -retrasos, faltas, vacaciones-, así como errores en la captura de datos, además consumía tiempo pues se realizaba al menos dos veces.

“Carecíamos de una herramienta para administrar el control de incidencias. Tuvimos un crecimiento acelerado hace tres años, y nuestros procesos estaban carentes de tecnología”, comentó el ingeniero Raymundo Galindo Sanz, Gerente de Sistemas y Comunicaciones de AVIACSA, al respecto de la problemática que presentaban.

La situación que se vivía afectaba a todas las áreas de la empresa, sobre todo en las oficinas fuera de la Ciudad de México. Estas circunstancias impedían a su vez planificar las actividades laborales en tiempo real, y facilitar la toma de decisiones referentes a la administración laboral.

Así mismo, era necesario controlar las incidencias y excepciones generadas durante la jornada laboral en un periodo determinado de tiempo como entradas tardías, salidas tempranas y comidas largas; además de los permisos, tiempo extra, incapacidades, vacaciones y cualquier otro concepto que por contrato se le paga o descuenta a un empleado. En opinión del licenciado Sergio Ferráez Pérez, Gerente de Recursos Humanos de AVIACSA, “era necesario mejorar la forma de pago, controlar las incidencias y tener horarios exactos”, esto se debe a que muchas veces se podía alterar la información. Dentro de la gama de posibilidades se encontraba la que se registraran con otra hora de llegada para no cumplir con el retardo o que le pidieran a alguien que checara su tarjeta a la hora de la salida, cuando el involucrado había salido antes.

También eran necesarios datos laborales para conocer turnos especiales trabajados, cruzar información de transferencias de departamento y centros de costos, e información sobre proyectos y trabajos.

Tipo de Negocio:
Aerolínea

Empleados: 3,000

Ubicaciones: 19

Productos:
Workforce Timekeeper 4.3
Accruals
4500 Badge Terminals



“En términos del retorno de inversión que hemos tenido estamos hablando de cerca de 420,000 dólares anuales solamente por la recuperación de tiempos muertos al poder planear y contar con la información en línea”.

Sergio Ferráez,
Gerente de Recursos Humanos de
Aviacsa

Kronos: enfocado al desarrollo de soluciones de administración laboral

Una vez establecida claramente la problemática, se procedió a buscar la manera de solucionarla. Resultó que las soluciones de Kronos les permitían llevar un estricto control del personal en sus diferentes actividades dentro de la empresa. “La elección fue Kronos como herramienta para el control de incidencias, además que era compatible con otras soluciones”, agregó Galindo Sanz.

A diferencia de otros proveedores, Kronos se enfoca únicamente en el desarrollo de soluciones de administración laboral, incluyendo tiempo y asistencia, control de horarios de los empleados, administración en tiempo real, registro de procesos y análisis de mano de obra. Las soluciones contratadas comprenden Workforce Timekeeper en plataforma Web, en ambiente NT y para base de datos SQL versión 4.2 que incluye los módulos Workforce Timekeeper, Workforce Scheduling, Workforce Accruals), además de terminales 4500 para credenciales.

De acuerdo con Ferráez, “Kronos está directamente enfocado al programa laboral que nosotros teníamos desde el punto de vista de planeación de los horarios, control del personal, mejora en el control de incidencias y un pago más oportuno”, gracias a lo cual, en AVIACSA pudieron hacer una planeación mucho más estratégica de horarios, ya que la solución “trabaja a través de grupos de trabajo perfectamente claros”, agregó.

Para la implementación de las soluciones, se integró un grupo de representantes, tanto de Kronos como de AVIACSA, para construir el plan a seguir, que se adaptara a las necesidades específicas de la aerolínea, y en donde se señalaran los límites de tiempo y responsabilidades, así como el procedimiento de mantenimiento y soporte técnico. El proceso fue rápido, pues en menos de once meses ya estaba concluido el trabajo, que comprendió de julio 2002 a junio 2003.

La metodología de trabajo consistió en análisis, planeación, alcance y necesidades, asesoría y diseño, configuración y pruebas, integración y pruebas del sistema, pruebas de aceptación, arranque y migración, implementación y post implementación. Para llevar a cabo cada uno de estos niveles, AVIACSA se preocupó por involucrar a todas las áreas, a través de los directivos de cada una, para irlos familiarizando con el sistema y que tuvieran participación en cuanto a las definiciones del mismo.

Kronos capacitó a los responsables de cada área y éstos a su vez se encargaron de distribuir la información a los mandos inferiores. Una vez completado el proceso de implantación, se tuvo un periodo de adaptación de dos meses en el cual aún se llevaba un registro paralelo y mientras los empleados se familiarizaban con el nuevo método de registro.

Todo cambio implica rechazo y en el caso de AVIACSA, la resistencia al cambio también se sintió, sin embargo, cuando el usuario se dio cuenta que todo estaba mejor y era mucho más claro el proceso se fue desvaneciendo esa reticencia, lo cual llevó a una total aceptación en un lapso de entre 45 y 60 días.

Controles exactos = mayor ahorro y productividad

Después de que una empresa invierte en una solución tecnológica, espera ver resultados satisfactorios rápidamente. En el caso de AVIACSA éstos se empezaron a observar a los pocos meses y en sólo medio año ya se había recuperado totalmente la inversión. “La experiencia que hemos tenido con Kronos ha satisfecho el total de nuestras necesidades, tanto de tecnología como funcionales. Es un sistema muy bondadoso, muy amigable y realmente nos ha dado resultados”, comentó Raymundo Galindo.

“En términos del retorno de inversión que hemos tenido estamos hablando de cerca de 420,000 dólares anuales solamente por la recuperación de tiempos muertos al poder planear y contar con la información en línea”, puntualizó Sergio Ferráez. Un beneficio adicional es que esto no representó un recorte de personal, “lo que hubo fue aprovechamiento de personal, porque si bien es cierto que todo el tiempo que utilizábamos para sacar las incidencias de los registros de asistencia, ahora lo utilizamos para el análisis de éstas”, agregó Ferráez. El personal de las áreas antes mencionadas se volvió analista. Ahora se generan programas para reducir el ausentismo, aumentar la seguridad y otros encaminados a mejorar el ambiente laboral.

Hoy los empleados pueden registrar sus tiempos a través de terminales, las cuales se comunican directamente con el software de Kronos, el cual a su vez se interfasa con el sistema de nómina enviando la información relevante, evitando procesos manuales y el uso de papel. Esto a su vez conlleva un mejor control y menos errores, pues se elimina del proceso la captura manual. El software automáticamente registra, totaliza, edita y reporta las horas trabajadas, aplicando consistentemente sus políticas y reglas de pago, las cuales son totalmente parametrizables.

Los responsables de cada área tienen acceso y pueden editar la información de los empleados a su cargo en tiempo real. De igual forma, el jefe inmediato puede aprobar vacaciones, permisos y administrar toda incidencia que se genere. Sin embargo, los usuarios autorizados pueden administrar a su personal por excepción, obtener visibilidad y un mejor control de sus horarios y los roles. También controlan costos laborales y la productividad de su grupo de trabajo.

En cuestiones de números, se observó una reducción de tareas en el proceso de nómina en un 40%, en el papeleo 75%, y en minimizar los eventos como autorizaciones en un 60%. Además, se observaron otros grandes beneficios como el pago de nómina a tiempo y correcto, información en tiempo real, y facilidad para la toma de decisiones en la administración de personal de acuerdo a las necesidades específicas de Aviacsa.

Desde el punto de vista técnico, Raymundo Galindo opina sobre el Workforce Timekeeper de Kronos “es eficiente ya que corre en línea, no consume mucho ancho de banda, es rápido, multiplataforma y bastante estable”.

Cuando un cliente queda satisfecho, regresa; como lo menciona Sergio Ferráez: “Kronos cumplió ampliamente con nuestras expectativas desde las primeras pláticas, cuando hicimos el primer pedido, cuando lo estábamos implementando; y en la operación ha cumplido satisfactoriamente, por eso queremos seguir ampliando nuestro sistema y capacidad con ellos”.



Mejoramos el rendimiento de las empresas y sus empleados™

Kronos de México Ejército Nacional 579, MZ Colonia Granada 11560 México, D.F.
(55) 5255-2277 (55) 5255-3508 www.kronos.com.mx