

Optimizando Procesos, Gestión y Desempeño Laboral con UKG

Historia de éxito

Sobre la Organización

CHRISTUS MUGUERZA es el Sistema de Salud más grande del norte de México. Inició operaciones en Monterrey en 1934 y actualmente opera 11 hospitales en seis ciudades del país, 14 centros de atención médica, centro de adopción, 2 escuelas de enfermería, 4 clínicas ambulatorias y el sistema de ambulancias más sofisticado y rápido del país, 4 clínicas de asistencia social y un programa de educación continua.

Su compromiso es llevar atención médica de clase mundial hasta el más necesitado, fortaleciendo y apoyando comunidades, brindando atención médica de alta calidad a la mayor cantidad de seres humanos posibles.

Customer Snapshot

Sistema de Salud

Monterrey, Nuevo León

6,680 colaboradores

Productos

- Workforce Timekeeper
- Workforce Accruals
- Workforce Attendance

“Las mejoras y los beneficios económicos han superado las expectativas de la empresa. Generó un cambio de mentalidad y se creó una cultura de innovación, impulsando la transformación en toda la organización”

Oscar Ortiz
Director de Recursos Humanos

Desafíos de Gestión Laboral

CHRISTUS MUGUERZA llevaba un **registro manual y descentralizado del marcaje de empleados**. Cada unidad manejaba su propio método, desde uso excesivo de papeletas hasta diferentes formatos de Excel.

Tenían **visibilidad limitada** del personal para medir los principales indicadores, desempeño y nivel de fatiga, impactando la atención a pacientes y otorgando bonos de puntualidad y asistencia sin certeza. También existía cierta incertidumbre de parte de los colaboradores por recibir su pago de manera correcta.

Evaluando sus Procesos

A través de un análisis para su Business Plan, comparando los datos de relojes obsoletos que utilizaban al momento, con lo que se pagaba de acuerdo a la información proporcionada por los líderes, descubriendo un 27% de desviación de la nómina. Quedó clara la necesidad de mejorar su tecnología por una solución automatizada moderna que lograra estandarizar su proceso de registro de marcajes, cálculo, manejo de excepciones y control de incidencias para cuidar el gasto laboral y lograr una mejor supervisión de la operación.

En ese Business Plan, visualizaron mejoras y beneficios económicos, por lo que comenzaron su búsqueda de proveedor con el objetivo de optimizar sus procesos, tener visibilidad de su información, tomar mejores decisiones de negocio y asegurar el pago correcto a sus colaboradores.

Preparándose para el Cambio

Después de un año y medio de evaluación, eligieron a UKG para apoyarles en la administración de su fuerza laboral.

El cambio implica resistencia, por lo que desarrollaron un plan de gestión del cambio para asegurar una buena adopción del sistema y gozar de los beneficios esperados.

Comenzaron comunicando la necesidad del cambio, desde líderes hasta nivel operativo, realizando sesiones por unidad. Hubo un acompañamiento integral con cada uno, desde la planificación de horarios, hasta el cierre de nómina, para asegurarse del uso correcto.

El primer día de marcaje, obsequiaron a todos los colaboradores una paleta en forma de reloj y celebraron el inicio del nuevo sistema.

El Business Plan mostró la necesidad de estandarizar y optimizar sus procesos, visualizando mejoras y beneficios económicos.

Comenzando a ver los Beneficios

Al implementar un solo sistema de registro y comenzar a gestionar su personal con UKG;

- **eliminaron errores del proceso manual y descentralizado erradicando malas prácticas**
- lograron mayor control del tiempo laborado y confiando en el cálculo preciso para el pago correcto de los colaboradores
- **elevaron la eficiencia a través de la visibilidad de la fuerza laboral en tiempo real**, estandarizando indicadores de control como edición de marcajes, justificación de ausencias y pago de premios
- mejoraron la gestión de solicitudes, vacaciones y permisos, apoyando a que **los líderes realizaran su trabajo fácilmente y a tiempo**
- **mejoraron la atención de los pacientes** registrando al personal adecuado con las necesidades específicas de cada paciente, asegurando un servicio de calidad

Esto brindó mayor tranquilidad, ya que contaban con un sistema que los protegía de caer en incumplimiento de normas o perjudicar a los empleados por no ingresar correctamente sus incidencias. Lo que una vez les tomaba horas o días para consolidar la información, ahora tenían acceso a los datos para tomar decisiones de la operación más precisas, oportunas y para el bien del negocio.

Comenzaron a notar los ahorros; se redujo la inflación de la nómina, tuvieron mayor agilidad para obtener la información y hacer el cierre de nómina, lograron un **40% de ahorro en los bonos de puntualidad y asistencia** al contar con un registro estandarizado y en los tres años que llevan usando la solución, han contabilizado \$9.5 millones de pesos en ahorro por la gestión de incidencias de nómina con UKG.

Capacitación Continua

Un factor que ha **impulsado la adopción y el éxito de la solución** ha sido el enfoque en la capacitación de líderes y usuarios de manera continua.

Desarrollaron diversas iniciativas de entrenamiento desde el inicio con la intención de impulsar el uso de la solución y lograr que todos la aprovechen al máximo.

A los siete meses de haber implementado, notaron la necesidad de atender dudas genéricas. Por lo que realizaron un tour de capacitación, en donde a través de sesiones en vivo, cada líder exponía desde su ambiente las dudas que tenían ayudándoles a solucionarlas, dando la oportunidad de que los demás pudieran verlo. De esta manera, si alguien más se encontraba con la misma situación en un futuro, supiera cómo abordarlo. Con esta práctica, se institucionalizaron indicadores de marcaje y códigos de pago, obteniendo una mejor visión de cómo se encontraba cada unidad. Se detectaron



\$9.5M

de pesos en ahorro por la gestión de incidencias de nómina con UKG

unidades de Recursos Humanos que dominan la herramienta y otras que necesitaban reforzar su conocimiento. Por ello, en conjunto con UKG, se realizaron materiales y simuladores con el objetivo de capacitar y reforzar el buen uso de la solución de todos los usuarios.

Experiencia de Colaboradores y Usuarios

Se tuvo una experiencia muy positiva en la organización con UKG, principalmente por el cambio de mentalidad de todos los colaboradores, sin importar la jerarquía. **Todos lo usan, hasta el CEO**, y comenzaron a sentir un aire de equidad y mayor tranquilidad al tener la certeza de recibir el pago de nómina correcto, incluyendo las horas extra laboradas, creando así una Cultura de Pago Justo.

Los líderes descubrieron en la solución un aliado que los empoderaba para gestionar a su gente, obteniendo un mayor control. Los ha impulsado a convertirse en mejores líderes, elevando la eficiencia laboral y logrando una Cultura de Control que beneficia a todos.

La implementación en CHRISTUS MUGUERZA fue un éxito debido al gran compromiso de quienes lo usan, los líderes que han aprovechado la solución y el empuje de su área de compensaciones.

Rompiendo Paradigmas

El proyecto con UKG fue el primer proyecto que tuvo CHRISTUS MUGUERZA con ese nivel de éxito en la implementación, en cuanto a presupuesto y tiempos. Brindó la confianza al equipo en realizar la transformación completa de Recursos Humanos y así lo hicieron en 2020. A través de la pandemia de 2021, realizaron la actualización de su solución a la versión 8.1.10, la cual, observan mejoró mucho el desempeño de la herramienta, así como la experiencia de usuario.

La principal expectativa y objetivo de continuar actualizando es que sea de fácil adopción e intuitiva para que los usuarios se sientan más cómodos con la nueva funcionalidad, que sepan que siempre estará actualizada, en línea y accesible para ellos.

El cambio de cultura se dio poco a poco, pero ha sido sorprendente ver la adopción, los beneficios y la apertura en general de la organización a continuar innovando e impulsar la transformación de la organización.

Reflexionando en su visión inicial de mejoras y beneficios económicos, Oscar Ortiz, Director de Recursos Humanos, nos comparte que *“ha superado las expectativas”*.

“UKG me ha ayudado a quitarme ese miedo de invertir en tecnología y aprovechar de las herramientas innovadoras.”

Oscar Ortiz
Director de Recursos Humanos