

ESCENARIO TECNOLÓGICO:

Nuevas aplicaciones en RRHH

El avance tecnológico posee una velocidad y un alcance global que genera respuestas adaptativas más que proactivas por parte de las organizaciones. La tecnología modifica procesos, hace más sencillas algunas operaciones y genera un cambio en las competencias e incluso en el número de los recursos humanos. Si bien la tecnología es un factor que no pertenece al sistema de recursos humanos impacta profundamente a la gestión de los mismos, ya que:

- ◆ Se eliminan ineficiencias
- ◆ Se detectan y dejan de lado trabajos duplicados
- ◆ Todo lo que no agrega valor se deja de hacer
- ◆ Todo lo que es más rentable tercerizarlo, se terceriza

Se habla de Tecnología en RRHH desde varios puntos de vista:

1. Las aplicaciones informáticas relacionadas a la gestión integral del área, con productos de actual vigencia comercial en el mercado, que brindan soluciones más o menos integrales (Meta4, Sap, People Soft, entre otros)
2. Los avances de las telecomunicaciones y la transmisión de datos, originando nuevas formas laborales a distancia, con menor contacto personal pero, a la vez, sin demoras, sin oficinas, sin relaciones cara a cara, sin errores
3. La robótica produciendo sucesivos y permanentes cambios en los procesos productivos, cambiando el perfil de los puestos y disminuyendo drásticamente los índices de empleo.

El objetivo de la función del departamento de recursos humanos en este aspecto es asumir el papel de facilitador de talento y de valor añadido que proporciona el capital humano a la organización. Para ello, es necesario que muchos de los departamentos redefinan su funcionalidad e incorporen elementos como la automatización de los flujos de trabajo, Internet, la implementación de centros de servicios compartidos para directivos y empleados, la intranet, etc.

Implantar tecnologías de la información en una empresa no es siempre sinónimo de mejora. Lo más importante es tener un objetivo claro y cuantificable a la hora de tomar las decisiones de para qué invertir, cuánto y cómo. El responsable de la selección de personal es un socio estratégico de la dirección empresarial, ya que la estrategia la diseñan y ejecutan las personas. Es en esta función donde más han influido las nuevas tecnologías.

Gestionar el Capital Humano

Además del proceso de selección, las nuevas tecnologías también facilitan la gestión de la plantilla y de la carrera de los empleados. Por un lado, el e- learning permite que las personas recién incorporadas puedan integrarse de forma rápida y económica en la empresa. Por otra parte, han aparecido programas que facilitan a las grandes empresas el seguimiento de la evolución de su personal (los denominados análisis de 180° y 360°), un proceso muy costoso cuando se realiza de forma manual, dada la cantidad importante de datos. Sin embargo, estos programas sirven de poco si no van acompañados de sistemas de mejora. Para ello, es necesario poner en marcha programas de *counseling* (análisis de competencias), *coaching* (ayuda al desarrollo de competencias) y *mentoring* (desarrollo de carreras).

Una vez descubiertas las competencias de cada empleado, será conveniente poner en marcha el plan de formación. Éste debe ser individualizado, algo a lo que contribuye decisivamente el e- learning.

Otra cuestión que preocupa a las organizaciones es la fuga de conocimiento derivada de la rotación del personal. En este sentido, resulta muy útil la creación de archivos de gestión del conocimiento, es decir, el almacenamiento de la información de la que dispone cada empleado. Respecto a la función de administrador de recursos, el departamento de dirección de personas puede apoyarse en las aplicaciones informáticas para elaborar nóminas, aplicar una retribución personalizada, etc.

Las nuevas tecnologías han dado lugar a nuevas formas de relación con el empleado, conocidas como *business to employee* (B2E) o ‘employee power’. Una de sus principales herramientas es el portal corporativo, es decir, una página web interna (intranet) dirigida a los empleados en la que debería figura toda la información y herramientas necesarias para su adecuado desempeño en la empresa. Se trata de un estilo de dirección, basado en reconocer a los niveles más bajos de empleados su poder dentro de la organización, que fomenta la participación del empleado en la toma de decisiones y acepta sus ideas como elemento clave.

Aparece también la ‘mentoría biunívoca’: ya no sólo los veteranos forman a los jóvenes, sino que los jóvenes aportan su conocimiento sobre las nuevas tecnologías a los veteranos. Los sistemas tecnológicos de gestión de Recursos Humanos se convirtieron en una herramienta esencial para garantizar la administración del área y el aumento de su productividad.

Una parte de estas aplicaciones que presenta múltiples ventajas es el Portal del Empleado, desde donde los propios trabajadores pueden consultar y compartir información con el departamento de RR.HH., tanto sobre días libres, horas de llegada y salida, permisos, justificantes, o el calendario laboral, entre otros. De esta forma, se garantiza un seguimiento adecuado por ambas partes, que se ve facilitado por la agilidad de los procedimientos de introducción de nuevos datos, corrección de anomalías, validación y supervisión.

En conclusión, este tipo de soluciones de control de accesos, horarios, presencia y Portales del Empleado constituyen una inversión estratégica en el ámbito de la gestión eficaz de los RR.HH. ya que contribuyen a un mejor funcionamiento empresarial, tanto en productividad y resultados como en seguridad y motivación general de los empleados.

Las Empresas y los Sistemas de RRHH

Las compañías consideran las herramientas de gestión como una variable para mejorar procesos de negocios.

A la hora de relevar el mercado en busca de la solución tecnológica adecuada, las firmas procuran acrecentar el capital de la empresa y obtener una tasa de retorno de la inversión óptima. "Piden una buena funcionalidad y mucha flexibilidad en la solución, bajos costos de adquisición, uso y mantenimiento, y la posibilidad de incrementar la productividad del usuario",

Solicitan soluciones que resuelvan la problemática completa de Recursos Humanos y que no pierdan de vista la gestión del capital intelectual. Desde el punto de vista tecnológico se buscan soluciones multiplataforma y que corran sobre cualquier base de datos. Otro factor tecnológico muy requerido es que la herramienta permita ser usada por medio de Internet.

Si bien cada proveedor se esfuerza por destacarse del resto, en la mayoría de los casos los módulos funcionales que ofrecen las herramientas coinciden. Entre los básicos, se cuentan los servicios de administración de personal, selección, liquidación de sueldos, gestión de competencias, plan de carrera, capacitación y desarrollo.

Cada vez es más necesario para las organizaciones implantar sistemas que les permitan controlar el acceso de visitantes, empleados o vehículos a determinadas áreas de un edificio, supervisar el estado de las alarmas por zonas, o tener un control de las entradas y salidas, entre otras medidas. Por ello, las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de la instalación de sistemas de control y seguridad en sus instalaciones.

El aumento en la demanda de este tipo de herramientas ha permitido a las compañías líderes del sector invertir en la mejora tecnológica de sus soluciones, y es que la manera de mejorar estas soluciones de seguridad y control empresarial y de adaptarse a las necesidades de cada corporación pasa por la innovación tecnológica. La inversión en I+D+i de las compañías especializadas es algo imprescindible, un elemento que marca el futuro y diferencia la posición competitiva de cada una de estas firmas en el mercado.

La novedad más importante es la consolidación en el mercado argentino y latinoamericano de empresas especializadas del "mundo punto.com", cuyos portales sirven a sus empresas clientes en el proceso de selección de personal, con amplia aceptación en el mercado, tanto por parte de las empresas usuarias como de los postulantes. Los ejemplos de *Bumeran*, *Laborum*, *Execuzone*, *Computrabajo*, entre otros, son un reflejo ya de marcas instaladas y reconocidas.

Nuevas tecnologías utilizadas:

IHRMIS

Sistema integrado de información gerencial en recursos humanos. Es una base de datos (útil para todos los procesos de RRHH), compartida no solamente por todos los miembros de una corporación global sino también por otras compañías. Esto abre un nuevo concepto en materia de la verdadera confidencialidad de la información de RRHH que intentando resguardar los intereses de una empresa, termina por cercenar las posibilidades laborales. Porque no es sólo una base de datos sino una BD conectada a los sistemas de capacitación ofrecida, puestos ofrecidos, evaluaciones de desempeño y potencial, etc.

Management Audit

Evaluación de personal gerencial mediante tecnologías tales como **Management Audit**, que participan de algunos conceptos de la evaluación de potencial muy útil como sistema de evaluación de competencias gerenciales, mediante entrevistas y evaluaciones profundas por parte de expertos.

Knowledge Management (KM)

La administración del conocimiento (KM) es el proceso mediante el cual se gobierna la creación, diseminación y uso del conocimiento. Implica hacer una revisión del capital intelectual focalizando en los recursos singulares, las funciones críticas y los obstáculos que podrían amenazar el flujo del conocimiento para su uso diario dentro de la organización. Este proceso implica una renovación continua de la base de conocimientos de la organización para lo cual es necesario crear estructuras de soporte y poner en marcha instrumentos de inteligencia tecnológica, haciendo énfasis en el trabajo de equipo y la difusión del conocimiento. La KM protege y conserva el conocimiento organizacional, genera oportunidades para ampliar las posibilidades de decisión, mejora los servicios y productos y agrega flexibilidad a la organización.

Intranet

La intranet es la tecnología más usada en la prestación de servicios de RR.HH. Las redes internas corporativas son unas potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización. Muchas organizaciones han invertido en costosos Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH), como SAP o PeopleSoft, aunque el resultado no ha sido el esperado y se han visto en serias dificultades para alcanzar el ahorro que esas inversiones prometían. Una manera de obtener un mayor beneficio de estos sistemas es desarrollar una función de servicios compartidos. Éstos permiten a las empresas aprovechar tanto los SIRH y los

sistemas de Enterprise Resource Planning (ERP) para consolidar los servicios administrativos y reducir los costes laborales.

Biometría

En el ámbito de tecnologías de lectura para el hardware, la innovación viene marcada por los modernos sistemas de verificación biométrica para la identificación de personas. La biometría consiste en la comparación de características físicas de los individuos con un patrón conocido y almacenado en una base de datos. Mediante esta tecnología, los lectores identifican a la persona a través de sus manos, patrones oculares, huellas digitales, emisión de calor o voz.

El uso de estos dispositivos biométricos hace que se reduzcan los costes de administración, puesto que tan sólo se necesita una persona para administrar y actualizar la base de datos, además del mantenimiento del lector. Ya no es necesario hacer tarjetas para cada empleado, o renovarlas cuando se estropean o se pierden, además de que las características biométricas de una persona son intransferibles a otra.

“e-recruitment”

La aparición de Internet ha dado lugar al denominado “e-recruitment”, es decir, la búsqueda de candidatos a través de la Red. La publicación de ofertas de trabajo en Internet es una forma de multiplicar el número de solicitudes de trabajo recibidas, y además ofrece alcance global. Han surgido aplicaciones que permiten realizar una selección automática en función de los criterios definidos. Eso sí, la entrevista cara a cara es imprescindible para tomar la decisión final.

El concepto de *e-recruitment* ha alcanzado niveles muy importantes. La utilización de Internet y de softwares especializados ha posibilitado, en el mundo y ya fuertemente en Argentina, que los head hunters, las consultoras de selección y muchas empresas, a través de sus portales corporativos, reciban, clasifiquen y seleccionen postulantes con ventajas considerables en términos de tiempo y costo.

E-learning

En lo que se refiere a formación del personal, la mayoría de los sistemas incluye módulos de educación electrónica. Así, los usuarios pueden realizar búsquedas on line de los cursos de su interés, seleccionar el deseado, ver su estructura e inscribirse. La solución puede incluir la elección entre el formato de audio y video, seleccionar el idioma en el que se desee hacer el curso e interactuar con el instructor y compañeros mediante e-mail, chat y foros. El e-Learning fomenta el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación facilitando la creación, adopción y distribución de contenidos, así como la adaptación del ritmo de aprendizaje y la disponibilidad de las herramientas de aprendizaje independientemente de límites horarios o geográficos.

Human Concepts

Los nuevos productos se afianzan sobre la posición de HumanConcepts como líder en soluciones para la creación de organigramas y el modelado del personal, orientadas a empresas, gerentes y ejecutivos de RR.HH. Las soluciones proporcionan a las organizaciones un marco que permite evaluar su personal actual, crear hipotéticos escenarios futuros de cara a mejorar la toma de decisiones y comunicar con precisión a toda la empresa la información fundamental acerca de su capital humano. Opciones de integración mejoradas: integración mejorada en tiempo real con los sistemas de RR.HH. existentes, incluyendo SAP, Oracle y PeopleSoft.

Meta4

El principal objetivo de Meta4 es fomentar que la productividad de la empresa sea claramente un motivo para la inversión en RR.HH. Está desarrollando una completa oferta de soluciones específicas y complementarias a la gestión básica del empleado, para la mejora del clima laboral, para buscar fórmulas de compensación distintas, para la evaluación del desempeño laboral, etc. que permitan a las empresas avanzar en la gestión y retención del talento. Meta4 además contempla fórmulas específicas para sus clientes tradicionales que premian su fidelidad. La empresa lanzó una solución que combina la gestión del capital humano e intelectual. Incluye tareas de administración típicas y de gestión de Recursos Humanos. La herramienta integra el management del conocimiento con funcionalidades laborales colaborativas --foros, creación de información, comunicación, contextualización de contenidos, entre otras-. El objetivo es reutilizar el conocimiento de la organización para aplicarlo a la práctica.

e-HR (Stradivarius)

Durante el último año, Stradivarius Argentina lanzó Strad e-HR, un sistema de nómina y una intranet integrados. Mediante la red, los empleados pueden realizar seguimientos de planes de carrera, solicitar licencias, informar cambios en la composición familiar y consultar recibos de sueldos, entre otras acciones. "Facilita una mejor integración del personal y permite realizar tareas de evaluación de desempeño por parte de la dirección o área gerencial".

RH pro

La primera versión RH Pro, comercializada por Heidt & Asoc para la Argentina, salió al mercado en 1996 y desde entonces buscaron mejorarla. Han desarrollado un módulo para la gestión de tiempos y diversas opciones que apuntan a la descentralización de la operación y al employee self service (traducible como autoservicio de empleados)"

La versión WEB del producto posee funcionalidades para Administración de Personal, Liquidación de Haberes, Gestión de Tiempos y Recursos Humanos para Empresas Privadas.

Denarius

La firma argentina InterSoft comercializa el sistema de Recursos Humanos Denarius Human Capital. La herramienta no sólo permite a los directivos acceder a informes típicos de la gerencia, sino que tiene un tablero de comando para enfocar las actividades clave del área y controlar su desarrollo. Además de los módulos básicos, el producto también incluye la funcionalidad self service.

PeopleSoft

PeopleSoft, Inc. es una compañía que suministra software de planificación de Recursos Humanos, gestión de Recursos Humanos y gestión de las Relaciones con los clientes. PeopleSoft 8 HRMS es una solución de Recursos Humanos que permite administrar procesos de negocios del área, desde la contratación hasta la jubilación, con aplicaciones basadas en Internet y construidas sobre la base de un registro de mejores prácticas de más de diez años. Fundada en 1987 y adquirida en 2005 por Oracle Corporation.

SAP

El sistema SAP de RR.HH. está diseñado con una base tecnológica, que es la base de Net-Weaver. El área básica es lo que se llama procesos de fuerza trabajo; que incluye: datos personales, direcciones, tema de beneficios, nómina, gestión de tiempos. Actualmente se están moviendo hacia un área más estratégica para el área de recursos humanos. Hay una tendencia que se quiere ir más allá de lo que son los datos básicos, y poder realmente incluir la estrategia de la empresa, basada en lo que es el capital humano. En esta área se habla de retención de talento, por ejemplo reclutamiento, educación o capacitación, evaluación de desempeño, compensaciones basadas en su desempeño, y la "ultra gestión de talento". Este último concepto se refiere a la capacidad de realmente gestionar a los empleados, no solamente pagarles y tener sus datos básicos, sino gestionar su rol en la empresa, su carrera dentro de la compañía y sus necesidades.

Oracle

La solución Oracle Human Resources Management brinda herramientas para encontrar, extraer y analizar datos relacionados con el capital humano. A las funciones tradicionales de liquidación y seguimiento de legajos se le fueron agregando paulatinamente otras más sofisticadas, como la de gestión de competencias, hasta llegar en la actualidad a la de autoservicio o self service. Entre otros productos, este proveedor también brinda una aplicación que permite realizar análisis sobre la fuerza laboral, presupuestos, desarrollo, salarios y reclutamiento.

Bibliografía

- Comportamiento Organizacional. Stephen P. Robbins
- Human Concepts
- Silicon News: (Por Joan Parés Prats, presidente y fundador de Grupo Spec)
- PWC Consulting
- ADRHA
- Rhpro
- La Nación
- Wikipedia
- Clarín
- Textos de la Cátedra
- www.Bumeran.com.ar
- www.oracle.com
- www.iese.edu (Por: José Ramón Pin, profesor del IESE)
- www.oracle.com