

Nuevos sectores apuestan por la gestión de Recursos Humanos

Tanto la crisis económica como la fuerte competencia existente en el mercado han hecho que sectores que hasta el momento no estaban apostando fuertemente por la gestión informatizada de las personas empiecen a invertir en este tipo de soluciones. Los desarrolladores de software así lo están viendo y comienzan a ofrecer funciones, módulos o productos adaptados a las necesidades de cada sector.

En tiempos de crisis es cuando las compañías analizan con mayor rigor y detalle cuáles son los procesos, los procedimientos y las formas de hacer las cosas que pueden optimizar con el fin de seguir siendo más competitivas. En este sentido, una parte fundamental del engranaje de las organizaciones son las personas que trabajan en ellas. De ahí que no resulte extraño que desde hace unos meses se haya producido una evolución general del mercado hacia la implantación de soluciones que ayuden a mejorar e incrementar la eficacia de la gestión de los Recursos Humanos, más allá de la simple administración de las nóminas.

Las empresas empiezan a darse cuenta de la importancia de tener este tipo de herramientas a su servicio. "La gestión de los RRHH ha pasado de ser algo reservado a unos pocos privilegiados a entrar con fuerza en todo tipo de sectores y organismos", comenta **Cary Méndez**, directora de Operaciones y Comercial del **Grupo Castilla**. "Tanto las empresas privadas como las públicas, y no sólo las grandes corporaciones sino también las medianas, están descubriendo lo que una solu-

ción de gestión de los Recursos Humanos puede aportarles a su día a día", añade.

Evidentemente, las primeras empresas que se están dando cuenta de esta tendencia en el mercado son las compañías desarrolladoras de *software* de gestión de personal. Por ejemplo, **Juan Víctor Guillén**, director de Comunicación de **UNIT4 Ibérica**, asegura que han notado especialmente "cómo empresas de rango medio que hasta ahora sólo gestionaban la nómina ponen en marcha proyectos interesantes para capitalizar el valor de su personal".

Y es que el primer movimiento que se está dando en este sentido es el que están protagonizando las pequeñas y medianas empresas. Cada vez más conscientes de la necesidad de utilizar eficientemente los Recursos Humanos, están apostando por incorporar soluciones de este tipo, impulsadas también por nuevas formas de comercialización. "Las pymes se van acercando poco a poco a este tipo de soluciones bajo el modelo de implantación de *Software as a Service* (SaaS), en el cual pagan una cuota mensual, en lugar de tener que adquirir la solución o mantener un ser-

vidor para su alojamiento", puntualiza **Álvaro Marfany**, gerente de Consultoría de **Audalia StepStone**. Para **Jordi Marfany**, director de la unidad de Negocio RRHH de **Wolters Kluwer España**, quienes más están apostando por este tipo de soluciones son "aquellas empresas que desean realizar un salto cualitativo en sus modelos de gestión en un corto espacio de tiempo". De hecho, para el directivo, éste suele ser un criterio muy presente en la pyme de forma bastante homogénea.

Sin embargo, las pequeñas y medianas empresas no son la única tipología de organizaciones que demanda esta clase de herramientas informáticas. **Carlos Pardo**, director general de **Meta4** para España y Portugal, menciona también aquellas compañías que, a causa de la situación económica actual, han emprendido procesos de internacionalización hacia otras áreas geográficas. "Las compañías multinacionales demandan soluciones tecnológicas que les permitan gestionar el capital humano de forma global, facilitándoles tener a todos sus empleados en un solo entorno y aplicando políticas comunes para todos los países en los que están presentes, pero respetando las particularidades locales de cada uno de ellos", argumenta. De hecho, la compañía ha notado un incremento de su volumen de negocio en la venta de soluciones globales dirigidas a multinacionales.

Sectores al alza

No obstante, e independientemente del tamaño y de la ubicación geográfica de las empresas, también se está notando una cierta tendencia hacia el uso gene-

¿Cuáles son las principales características de un software de

Marta Azáceta,
directora de RRHH de
Reparalia

Una herramienta de gestión de RRHH debe necesariamente cumplir estos requisitos: que ofrezca una gestión integral de los departamentos que compone el área de Recursos Humanos, que sea capaz de adaptarse a posibles cambios tanto de normativa como a nuevas necesidades de la empresa y que sea compatible con otras herramientas utilizadas en el área, como por ejemplo control de presencia. Además, es importante que sea 100% fiable, intuitiva y de fácil manejo, ágil, que ofrezca garantía en materia de confidencialidad y seguridad de conformidad con la LOPD y, finalmente, que cuente con un excelente servicio de mantenimiento postventa.



Rocío Arce,
subdirectora de la Plataforma Española de
Ensayos Clínicos **Caiber**

Las TIC en organizaciones tan descentralizadas como es Caiber (con una unidad central y 40 centros asistenciales repartidos por toda España) son una herramienta imprescindible para mejorar los procesos, evaluar las competencias y gestionar de la forma más eficaz el talento. Entre las características fundamentales están que faciliten la gestión de la actividad de personas con distintos perfiles y diferentes ubicaciones; que no sólo permitan gestionar las nóminas, sino también la formación del personal, la evaluación del desempeño, las competencias y la gestión del gasto; y que contenga herramientas de intercambio de información siguiendo los estrictos protocolos inherentes al desarrollo de las distintas facetas de un ensayo clínico. Además, son importantes las prestaciones como el *e-learning*, así como fórmulas para acreditar las competencias y la formación. Y por último, que sea capaz de integrarse con el resto de sistemas informáticos, con el fin de evitar duplicidades.



Francesc León,
responsable de RRHH de
Bayer

El sistema informático que utilizamos en Bayer debe poder adaptarse a las necesidades propias de las distintas áreas de nuestra compañía. En este caso, la flexibilidad del *software* es importante, ya que uno de los requisitos fundamentales que debe cumplir es la facilidad de adaptación a los cambios legislativos que puedan afectar a nuestra compañía o sector de actividad. Y en línea con el concepto de flexibilidad, también es importante disponer de un sistema que nos permita obtener la información que necesitamos para gestionar el negocio y/o los equipos. Es muy común que las distintas áreas soliciten información a la que es posible acceder a través del sistema informático, con lo que ésta debe poder obtenerse de forma rápida y sencilla para el correcto desarrollo de nuestra actividad. La buena integración del *software* con otros módulos de gestión de la compañía es clave a la hora de elegir la solución, ya que tiene que cubrir las necesidades específicas de todos los departamentos que forman parte de la empresa.



realizado de soluciones de gestión de las personas en ciertos sectores. Al hablar con las compañías desarrolladoras al respecto, parece que existe un consenso generalizado sobre cuáles son esas áreas en crecimiento. La primera y más repetida es la de las Administraciones Públicas.

Y es que desde la aprobación del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) en el año 2007 estos organismos deben afrontar nuevos retos. En palabras de **Mauricio Potente**, VP Operations Spain & Portugal de **NorthgateArinso**, "el principal es evolucionar a un concepto de Administración basado en la gestión". Esto, en palabras del directivo, "hace que la introducción de soluciones orientadas a RRHH esté teniendo cada vez más relevancia en el sector". Para Méndez, de Grupo Castilla, "el sector público, donde se engloban tanto la administración central, autonómica y local como las empresas públicas, fue uno de los sectores de importante crecimiento en 2010", constata.

Ahora bien, esta área económica no es la única que está apostando por la introducción de herramientas de gestión de personal. Para Marfany, de Audalia StepStone, "los sectores de la construcción, la indus-

El sector público no es el único que apuesta por la introducción de herramientas de gestión de personal, también construcción y servicios

tria y los servicios han sido los que más están creciendo", comenta. Y es que, a todos ellos les es interesante "identificar dónde está su talento, ya no sólo de entre sus niveles directivos, sino en ámbitos inferiores de la organización, para potenciarlo y desarrollarlo internamente", añade. A éstos, además, se añaden otros como los de farmacia, auxiliares del automóvil, marketing y publicidad, seguros y, sobre todo, sanidad. Precisamente, Marfany, de Wolters Kluwer, apunta un par de factores que se dan de forma simultánea para que se produzca un empuje en las áreas de sanidad y administraciones públicas.



"En primer lugar, es evidente que ambos son sectores que destacan por un mayor decalaje de adopción, posiblemente por una filosofía de gestión del cambio diferente", afirma. Y en segundo término, son sectores "donde la complejidad de gestión todavía es comparativamente más elevada que en el resto, y en muchos casos no tienen la misma presión en eficiencia en la gestión como ocurre en la mayoría de empresas privadas".

Pardo, de Meta4, también opina al respecto. El directivo considera que tanto una como otra son áreas que demandan soluciones tecnológicas para llevar a cabo proyectos de modernización en sus organismos. "Las compañías dedicadas al desarrollo y diseño de aplicaciones y soluciones tecnológicas (TIC) desempeñamos un papel muy importante en la transformación de dichos sectores y vemos claramente un cambio de paradigma que pasa por dotar a los responsables de gestión de personas de las herramientas TIC adecuadas, que ayuden a transformar el papel de Recursos Humanos y los alineen con los objetivos de gestión marcados por las organizaciones en y para las que prestan sus servicios", manifiesta.

gestión de Recursos Humanos?

Anselm Diví, director corporativo de RRHH de **Almirall**

En general, el *software* de gestión de RRHH no es algo intrínseco a las necesidades de un sector determinado, sino que obedece más al encaje que tenga el mismo con el modelo de gestión de Recursos Humanos que una organización haya implantado. En cuanto a las necesidades específicas de Almirall, el *software* que tenemos implantado permite gestionar en tiempo real a las personas de nuestra organización y su talento, midiendo el desempeño y las competencias, el coste, la gestión del desarrollo y el crecimiento en el liderazgo. Las características del *software* deben ser agilidad, fácil accesibilidad y que sea amigable para empleados y mandos. Al mismo tiempo, ha de ser compatible con el resto de programas implantados de nómina, de control de gestión interna, de gestión de la formación, del desarrollo, el portal del empleado y del *manager*.



Genoveva Sánchez (RRHH), **Rafael Chaparro** (jefe de Informática) y **Marga Ortega** (RRHH) de **Nutrición Center**

El sector de la nutrición en oficinas de farmacia tiene como principal característica la dispersión de la plantilla, más en el caso de Nutrición Center que está en más de 2.000 farmacias de toda España y cuenta con un personal por encima de los 300 trabajadores. Para el perfecto engranaje de una plantilla tan amplia y dispersa se ha desarrollado un ERP (*Enterprise Resource Planning*), un sistema de planificación de recursos empresariales que nos permite una gestión integral de todos los recursos de la compañía. En este sentido, estamos trabajando con una aplicación web que permite conectarnos con nuestros trabajadores en cualquier punto que se encuentre. Para ello suministramos a nuestras nutricionistas un portátil de última generación y un dispositivo MiFi.



¿Qué buscan?

Una vez identificados los sectores en los que más se están abriendo camino este tipo de soluciones de gestión, conviene plantearse una pregunta: ¿Cuáles son las principales funciones que esas empresas buscan en estas soluciones tecnológicas? **Reyes Palomares**, directora del área de Nómina y Gestión Empresarial de **Seresco**, ofrece una respuesta general al respecto: "Cuando se plantean la incorporación de una solución de Recursos Humanos, lo primero que buscan es que libere al departamento de todas aquellas tareas que no aportan valor a su negocio. Una vez que esta parte ya está superada, lo que quieren es entrar de lleno en todo aquello que tiene que ver con la mejora de las relaciones con sus empleados; es decir, aspectos como el portal del empleado, selección, formación, evaluación, retribución, salud laboral, etc.", afirma.

Con estas palabras coincide la inmensa mayoría de los expertos consultados para realizar este reportaje, poniendo énfasis en determinados aspectos. Por ejemplo, Marfany, de Wolters Kluwer, estima que "hay un retraso patente en la adopción de soluciones con mayor cobertura en otros ámbitos de gestión de RRHH". Y es que para el directivo pocas organizaciones tienen implantado un autoservicio del empleado, "aunque sea básico, y muchas menos tienen descentralizadas funciones para el mando

intermedio". Evidentemente, esta situación se acentúa cuanto menor es el tamaño de la organización y cuanto menos relevancia tiene el departamento de RRHH en la dirección estratégica de la organización. "Sin ánimo de menospreciarlas, ya que son excelentes herramientas ofimáticas, Excel y Access continúan siendo lo más usado como soporte integral de muchas de las gestiones de RRHH", matiza. Por eso, no resulta extraño que, según el directivo, el 91% de sus 120 últimas experiencias del año 2010 eran empresas que necesitaban implantar una solución integral con autoservicio, quedando relegado a un segundo término la gestión de la formación (53%) y del tiempo (24%), la evaluación (22%) y, por último, la selección (19%).

Para Guillén, de UNIT4 Ibérica, el portal del empleado o funcionario también supone una de las principales exigencias de sus clientes. Y es que, según el directivo, "se trata de una de las soluciones que más valor aporta a las empresas. Potencia enormemente la comunicación interna, descarga de tareas administrativas y es una de las innovaciones que mejor valoran los propios empleados", comenta.

De la misma opinión es **Luis Antonio Posadas**, director general de **Savia**, para quien existe "una especial demanda de todas aquellas funciones que involucran al empleado en la función de RRHH; es decir, todo lo que tenga que ver con portales de personas". No obstante, esta prestación no es el único interés de los profesionales de RRHH. "También notamos", continúa el directivo, "cierta demanda en herramientas de análisis de datos y cuadros de mando, si bien hemos detectado una cierta inmadurez en las organizaciones acerca de qué medir con dichas herramientas".

Al respecto, Meta4 ha realizado recientemente un análisis basado en una encuesta realizada a más de 250 empresas españolas pertenecientes a todos los sectores, y muchos departamentos de Recursos Humanos coinciden en señalar como aspectos clave para su trabajo tener herramientas tecnológicas que les permitan diseñar y realizar una correcta evaluación de los empleados y un plan de retribución efectivo para gestionar y retener el talento entre otras actividades. "Los responsables de RRHH sitúan los procesos de evaluación en primer lugar, ya que son conscientes de que evaluar objetivamente los puestos de la organización resulta clave para el éxito de sus negocios", comenta el director general de la compañía para España y Portugal.

El segundo aspecto más demandado son los planes de retribución, que están íntimamente ligados a los procesos de evaluación y gestión del desempe-

ño. "Los responsables de RRHH precisan conocer las fórmulas retributivas que mejor se adapten a cada caso, los aspectos clave de los nuevos sistemas retributivos y los requisitos laborales y legales para una implantación efectiva en la empresa", añade el directivo.

A pesar de esta uniformidad por sectores, bien es cierto que existen algunas demandas específicas según las particularidades de cada uno de ellos. Por ejemplo, en el caso del ámbito de las administraciones, ya sean nacionales, autonómicas o locales, la mayor demanda se centra en aspectos como "de qué manera estructurar la gestión de personas, la evaluación del desempeño, la gestión eficiente en la prestación de actividades y servicios

configuración, elevando los costes de implantación y mantenimiento y aumentando, por tanto, el coste total de propiedad", asegura.

No lo ve así Marfany, de Wolters Kluwer, cuyo enfoque es "trabajar en un estándar para empresa privada y otro para organismos públicos. No percibimos la necesidad de definir verticales y no creemos en los desarrollos a medida porque a medio/largo plazo acaban convirtiéndose en un talón de Aquiles (principalmente si se analizan costes de mantenimiento y la posterior resistencia al cambio)", afirma.

De la misma forma trabaja Audalia StepStone. "La ventaja de nuestro estándar es que se acopla bastante bien a la realidad de la mayoría de las organizaciones, por lo que no necesitamos crear soluciones

En las pymes, las demandas se centran sobre todo en la externalización de determinados servicios de gestión de los RRHH y en la incorporación de cuadros de mando para poder disponer de mayor conocimiento sobre la situación corporativa

en las AAPP, la selección de personal o la optimización de gastos del capítulo I", en palabras de Méndez, de Grupo Castilla. Para ella, además, este sector no resulta especialmente complicado de tratar, sino más simplemente hay que dirigirse a él "con conocimiento y experiencia sobre sus necesidades y demandas", agrega.

Por lo que respecta a las pymes, las demandas se centran sobre todo en la externalización de determinados servicios de gestión de los RRHH, así como "la incorporación de cuadros de mando para poder disponer de un mayor conocimiento sobre la situación corporativa y tomar decisiones de una forma más eficaz", añade la directora de Operaciones y Comercial de Grupo Castilla.

La respuesta del sector

Las empresas desarrolladoras de *software* de Recursos Humanos conocen de sobra cuáles son las principales demandas de sus clientes e intentan adaptarse a ellas, de una u otra forma. Hay quien apuesta por soluciones globales para todo tipo de sectores y, en cambio, hay quien ofrece proyectos a medida de las necesidades del cliente. Por ejemplo, la empresa Savia ofrece soluciones adaptadas a determinadas áreas como la que tiene para el sector público. Según su director, eso les permite ser más efectivos. "La praxis de otros proveedores es ir con el mismo producto a todos los sectores e incluir las reglas de negocio durante el proceso de implantación mediante desarrollo específico y

específicas por sector; las amplias posibilidades de configuración del sistema nos ha permitido plasmar distintas realidades de clientes de sectores muy diferentes", afirma su gerente de consultoría.

Lo que sucede es que hay veces en las que el sector de implantación tiene unas particularidades tan propias que es más habitual encontrar *software* específico al respecto. El ejemplo más claro es la Administración Pública, quien requiere soluciones que le ayuden a materializar lo que exigen las normativas como el EBEP. "La dificultad estriba en que este sector, o el de la sanidad, tiene circunstancias muy específicas y diferenciadas al resto del mundo empresarial. Nosotros disponemos de prestaciones específicas para ambos, donde la organización del trabajo, la gestión de plantilla, turnos, etc. es muy particular. Adicionalmente en las AAPP, se precisa una gestión de plazas que no existe en la empresa privada", manifiesta el director de Comunicación de UNIT4 Ibérica.

Precisamente por estas particularidades, empresas como **CDC Software**, especializada en soluciones para la gestión del tiempo de trabajo, está haciendo mucho hincapié en ese sector. "Queremos hacer ver y mostrar la relación directa que hay entre las funcionalidades de administración del tiempo de trabajo y las políticas de contención del gasto en el sector y de la mejora de la operativa y la productividad de los empleados públicos", explica **Oscar Pierre**, presidente de la compañía en España.

Por su parte, Savia constata la existencia de un nuevo mercado en el que están entrando con fuerza: el de los *outsourcers*. "Nuestro competidor de ayer es nuestro cliente de hoy", puntualiza su director general. Y es que, como resume el directivo, aunque todavía hay empresas que entienden que la gestión de personas no va más allá del pago de la nómina y son reticentes al cambio, "la concienciación de las organizaciones de la importancia del capital humano es cada vez mayor", añade.

Lo importante, por tanto, es contar con herramientas tecnológicas que ayuden a optimizar la gestión de los Recursos Humanos, y permitan al departamento contar con el mayor número de información a su alcance para llevar a cabo una mejor administración de su personal ■

redaccion@equiposytalento.com

