

La tecnología da voz al empleado

De un tiempo a esta parte, la gestión de los trabajadores se ha vuelto más sencilla y la comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados mucho más fluida. Tal cambio no se ha producido como por arte de magia, sino que en la base de esta optimización se encuentra la aplicación de la tecnología en el área de RR HH, que ha dado autonomía al trabajador y ha aumentado la productividad en la empresa.

Han pasado ya muchos años desde que las empresas de todos los sectores de actividad cayeron en la cuenta de que el capital humano es su mejor activo y, por ello, han puesto en marcha todo tipo de estrategias dirigidas a la fidelización y al desarrollo profesional de los empleados.

Cada vez con más frecuencia, los trabajadores tienen acceso a abundante información interna y a canales de comunicación que tienden a hacer la relación entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados prácticamente de igual a igual. Y si bien esta comunicación fluida es fundamental para la buena marcha del negocio, hay un inconveniente que puede lastrar su eficiencia: el elevado tiempo que es necesario a la hora de gestionar los recursos comunicativos.

Desde hace tiempo, por suerte, las áreas de Recursos Humanos han echado mano de un aliado que ha permitido superar con creces esta dificultad. La tecnología, tanto a través de *software* específico como mediante aplicaciones web, ha logrado llevar la información a todos los rincones de la empresa y hacer partícipes a los empleados de los mecanismos de gestión que por ahora sólo estaban reservados para Recursos Humanos.

Así lo saben en la compañía **Cezanne Software**, especializada en soluciones integradas para la gestión del capital humano, cuyo responsable de Prevención para Iberia, **Manuel Ortega**, establece que “el empleado necesita ser atendido para todo aquello que tenga que ver con su situación laboral, vacaciones, remuneración o formación. Se trata de procesos internos en los que se pierde demasiado tiempo, al tener que

contactar con varios interlocutores, y en los que el correo electrónico no resulta una solución adecuada”. Más allá del *e-mail*, que en ocasiones inunda los buzones con peticiones que no son examinadas a tiempo, existen herramientas en el mercado que permiten automatizar los procesos internos de las empresas y que ayudan a definir a los interlocutores o actores adecuados en cada proceso. Y estos recursos sirven a modo de “puerta virtual para que los departamentos de RR HH y los empleados compartan información”, explica **Juan Víctor Guillén**, responsable de Comunicación de la firma **CCS Agresso**. Así, no hay duda de que “la tecnología ha sido en todos los casos protagonista indiscutible al hacer posible efectuar los cambios y canalizar los procesos”, añade.

La voz del trabajador

Este vínculo tecnológico que une al área de Recursos Humanos con el capital humano de la empresa, en un flujo constante de información y comunicación, se ha materializado en una herramienta web denominada portal del emple-

cierto que existe también *software* diseñado específicamente para gestionar la administración de los empleados de una organización y que, entre otras funciones, permite un registro de ausencias, ajustes en nóminas o un mantenimiento de la información personal sobre los empleados. Pero, frente a este tipo de herramientas unidireccionales, que sólo son gestionadas por los responsables de Recursos Humanos, el portal del empleado se convierte en la pieza fundamental que da voz al trabajador para que forme parte del proceso comunicativo.

“Sin duda, el portal del empleado y la intranet de la empresa son las herramientas que más han contribuido a mejorar la comunicación interna entre la compañía y sus empleados”, indica **Xavier Gil**, director de Desarrollo de Negocio de **A3 Software**. Por una parte, el primero ha aportado cuantiosas “posibilidades prácticas para el trabajador, que puede desde actualizar su currículum hasta solicitar vacaciones y permisos o apuntarse a cursos de formación, todo ello sin necesidad de moverse de su puesto de trabajo o desde cualquier lugar donde tenga conexión a internet”, añade.

En definitiva, el portal del empleado permite a cada trabajador acceder a la información personal de su perfil, a su nómina o a su calendario laboral y de vacaciones, así como determinar los procesos formativos por los que pasará, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Por otra parte, la intranet ha contribuido a mejorar “la

Los trabajadores accenden cada vez más a abundante información interna y a canales de comunicación que tienden a que su relación con RR HH sea prácticamente de igual a igual

ado, una iniciativa que, generalmente, se engloba dentro de la intranet de la empresa, y que proporciona un espacio abierto para facilitar tareas comunes a todos los trabajadores. Es

intercomunicación con personal de otros departamentos, que ahora pueden compartir más fácilmente proyectos, experiencias o resultados laborales”, explica Gil. Es decir, en su vertiente

¿Cómo han cambiado la tecnología y los programas informáticos la relación actual entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados?

Ángel Achútegui,
director de Recursos Humanos de
Caja Rioja

Las nuevas tecnologías han cambiado la forma de gestionar la empresa y, por tanto, el modo de administrar el área de Recursos Humanos, que ha pasado de un modelo basado en la administración a otro en el que predomina la gestión eficaz y eficiente del talento. Esta gestión va desde la demanda de nuevos modelos de *software* (reclutamiento, selección, desarrollo, gestión por competencias o retribución flexible) hasta la mejora de la comunicación en la empresa (portales del empleado que permiten avances en calidad y cantidad de información, reducen los errores, optimizan los tiempos de respuesta y evitan costes de desplazamientos).



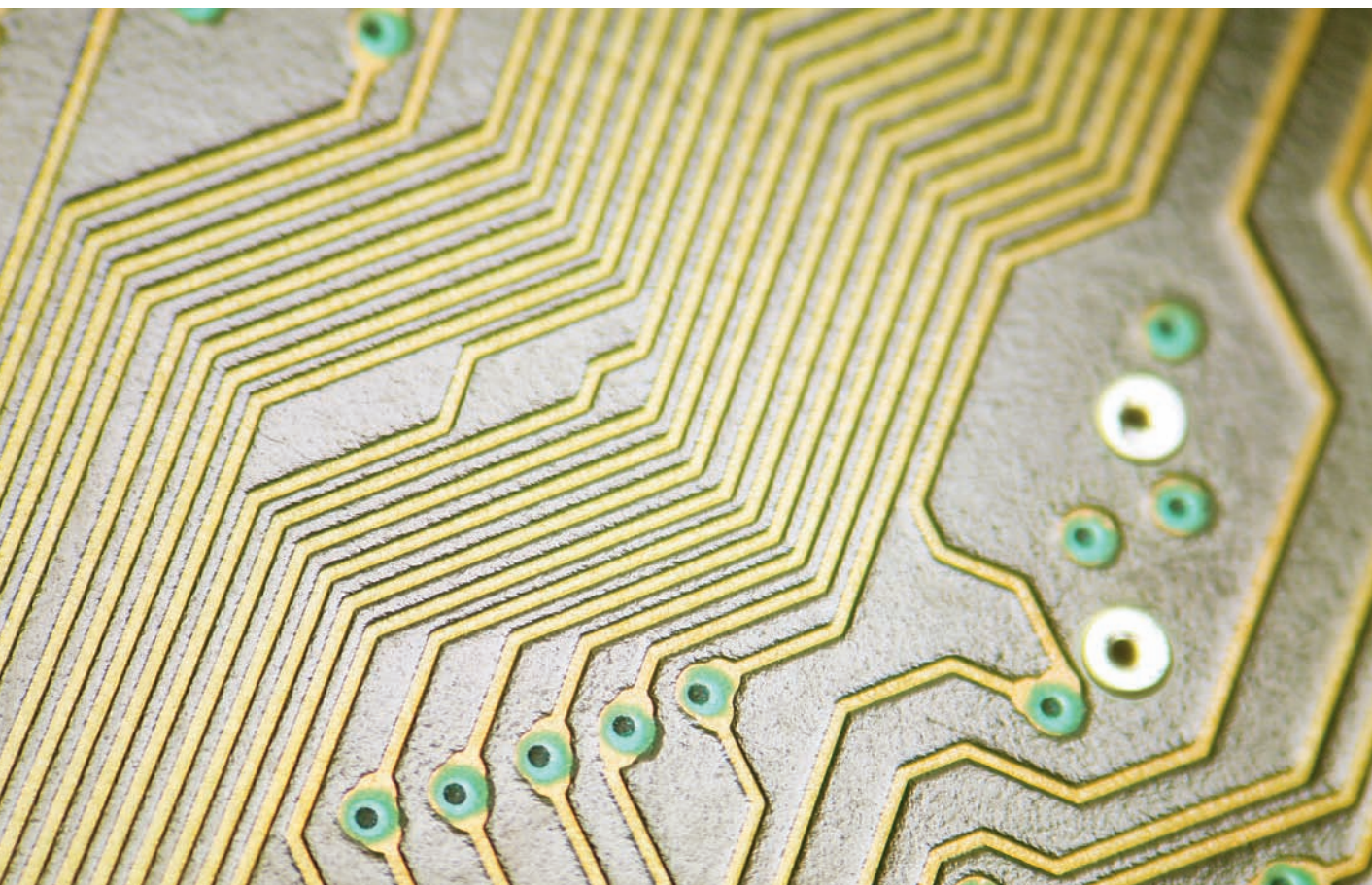
Eduardo Miguel Orense,
director de Recursos Humanos de
Campofrío

La tecnología y los nuevos sistemas de información están siendo herramientas vitales para el desarrollo de las organizaciones. En compañías con diversas unidades de negocio y múltiples centros de trabajo, todas las áreas y departamentos, incluido Recursos Humanos, necesitan informatizar sus procedimientos de trabajo y establecer los canales de comunicación adecuados, para que la información llegue en tiempo y forma. El nivel de desarrollo tecnológico alcanzado en el área de Recursos Humanos ha permitido la optimización, automatización y agilización de los medios empleados. Y se ha producido un cambio en la cultura laboral, porque los empleados se involucran en una gestión cada vez más compleja.

César López,
director de Recursos Humanos de
Canon España

Gracias a la tecnología, en Canon contamos con procesos de desarrollo on line, como la evaluación 360° o los Planes de Desarrollo Personal, así como con una intranet corporativa con un área específica para Recursos Humanos, un sistema donde el empleado puede actualizar y visualizar su propia información, encuestas de satisfacción y una herramienta de reclutamiento on line. Es indudable que todo esto conlleva enormes ventajas en la gestión de los procesos, porque así somos mucho más ágiles y rápidos para llegar a toda la organización, con calidad en la gestión y garantizando que toda la información está controlada y es accesible.





pública, la intranet incluye noticias de interés general, promociones o acuerdos de la compañía, pero en su área de gestión de personal (lo que se conoce como portal del empleado) cada persona puede consultar y gestionar la información disponible sobre su posición, formación, compensación, vacaciones o plan de carrera.

En resumidas cuentas, este tipo de herramientas on line han hecho posible lo que compañías como **Meta4** denominan “el autoservicio” del empleado. “Se ha ganado mucho en la autonomía y capacidad de la persona para interactuar con la empresa de una forma mucho más ágil y adaptada a sus necesidades”, indica **José Luis Tamargo**, HCM (*Human Capital Management*) *Product manager* de la compañía. Y, sin duda, “la implantación del autoservicio del empleado para procesos relacionados con Recursos Humanos es una de las áreas por las que la compañía está apostando más firmemente, dado su impacto en la eficiencia de los procesos y el ahorro estructural de costes que supone”, complementa **Rodrigo de Salas**, director de Comunicación Interna e Institucional de **Leroy Merlin España**.

El valor de la tecnología

Precisamente, esta autonomía y capacidad de interactuar que otorga la tecnología al trabajador ha hecho que el modelo de comunicación de la empresa varíe considerablemente, en lo que muchas compañías no han dudado en catalogar como cambio en la cultura laboral. Para Tamargo, de Meta4, “aparecen nuevas capacidades de intercambio de información que pasan a un plano de igualdad empleado-compañía”. Básicamente, este cambio cultural radica ante todo en una modificación en el papel del empleado que, considerado inicialmente en las políticas de Recursos Humanos como un sujeto pasivo, ahora pasa a involucrarse en una gestión cada vez más compleja, con colectivos diferentes y en áreas y unidades de negocio más numerosas.

Esta transformación no se ha producido únicamente en el empleado, sino también en la propia esencia de Recursos Humanos que, “si en el pasado podía ser visto como un departamento aislado y con difícil acceso”, ahora se ha convertido en “una área más estratégica en la consecución de los objetivos, que puede servir como

motor para alcanzar las metas de la compañía”, tal como explica Manuel Ortega, de Cezanne Software Ibérica. Y todo confirma que, en esta evolución, el gran artífice ha sido la tecnología, que en definitiva “no deja de ser un medio; la clave está en el cambio de cultura y procesos que debe llevar aparejado”, apunta De Salas, de Leroy Merlin.

Teniendo en cuenta el nuevo papel que ha adoptado el empleado no hay duda de que la comunicación bidireccional es la primera ventaja

La tecnología da al trabajador autonomía y capacidad de interactuar, lo que obliga a variar el modelo de comunicación de la empresa

que se extrae del uso del *software* y las aplicaciones web para gestionar personas en la empresa. La tecnología ha hecho posible que “potenciando la comunicación entre la empresa y el trabajador, se alineen más fácilmente los intereses de ambos y se compartan objetivos comunes”, en palabras de Juan Víctor Guillén, de CCS Agresso, logrando así una relación más constante y fluida.

Al mismo tiempo, esta mayor participación e implicación del empleado en el diseño y gestión de sus necesidades redonda en otra serie de beneficios nada desdeñables en la medida en que mejoran la motivación de la plantilla y, “en consecuencia, aseguran una mayor retención del talento y un incremento de la productividad”, según Xavier Gil, de A3 Software.

También en lo que evaluación del desempeño se refiere la tecnología ha aportado su grano de arena para hacer estas tareas más rápidas y sencillas. Así ocurre en **Software AG España**, tal como apunta **Alejandro Ceca**, director de Recursos Humanos de la firma: “La plataforma on line que la compañía ha puesto en marcha para la realización de las evaluaciones de desempeño del personal nos permitirá llevar a cabo análisis de forma ágil e intuitiva, así como procesar la información para el posterior diseño de planes de desarrollo profesional y de formación individualizados”, indica. No hay que olvidar que, si el capital humano es el activo más valioso de cualquier compañía, para asegurar su buen desempeño las personas deben “estar motivadas e implicadas con la cultura o el proyecto de la empresa, así como sentirse valora-

¿Cómo han cambiado la tecnología y los programas informáticos la relación actual entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados?

Luis Lozano,
director de Recursos Humanos de
Grupo Grünenthal España

El uso de soluciones de gestión de Recursos Humanos mejora la comunicación de este departamento con el resto de áreas de la compañía y proporciona un soporte clave en la puesta en marcha de muchas de las políticas de RR HH (como evaluación, desempeño o retribución variable). Mediante el uso de portales del empleado y del directivo se descentralizan las tareas de Recursos Humanos, permitiendo a los responsables el acceso a la información, la toma de decisiones y la gestión de sus equipos. Por ello, es necesario que el departamento de RR HH asuma un elevado esfuerzo en todas las fases del proyecto de implementación de estas soluciones.



Alejandro Cabral,
director de Recursos Humanos
de **Procter&Gamble**

La tecnología ha sido de gran aporte en la gestión de Recursos Humanos, con cuantiosas ventajas como la facilidad en el manejo y el almacenamiento de la información o la conectividad que permite una mayor velocidad de respuesta a las inquietudes de los empleados. La tecnología contribuye también al concepto de globalización, a través de *hardware* que nos posibilita comunicarnos en tiempo real con distintos puntos del planeta, lo que redonda al mismo tiempo en un equilibrio en la vida personal y profesional. La tecnología permite un acercamiento para mantener el contacto con los empleados aunque, como contrapartida, puede darse una pérdida de las relaciones cara a cara.



Rodrigo de Salas,
director de Comunicación Interna
e Institucional de **Leroy Merlin España**

Para que la capacidad de tomar decisiones en Leroy Merlin sea eficaz, resulta prioritario compartir la información y que las relaciones sean fluidas y rentables, y la tecnología ofrece los medios necesarios para ello. El área de Comunicación, encuadrada en Recursos Humanos, desempeña un papel clave en la innovación de los sistemas de información. En este sentido, se están introduciendo nuevas aplicaciones que permiten compartir experiencias y buenas prácticas, mantener reuniones virtuales y acceder más ágilmente a la información y al conocimiento. En el centro de la estrategia está la creación de comunidades a través de la intranet 2.0, que complementan los sistemas tradicionales.



das”, añade el responsable de preventa de Cezanne Software Ibérica.

Las ventajas empresariales

Pero aplicar la tecnología en la gestión de Recursos Humanos no incide únicamente en la satisfacción del empleado. También lo hace en lo que a productividad empresarial se refiere, puesto que agiliza los procesos, acorta el tiempo que antes era necesario para la gestión y reduce el personal que se requiere a la hora de llevar a cabo dichas tareas.

Tal como indica **María José López**, directora de **Seresco** en Madrid, “la tecnología permite que los profesionales se dediquen a lo que verdaderamente aporta valor a su negocio, es decir, a funciones estratégicas, en lugar de emplear su tiempo en tareas rutinarias”.

Desde **Integrho-Enter Systems**, el director general adjunto, **Jordi Larré González**, añade a todos los anteriores otro conjunto de beneficios generados en la empresa con el uso de las herramientas tecnológicas: “Fiabilidad, en tanto en cuanto la automatización evita multitud de errores; rapidez, ya que los procesos modernos de Recursos Humanos exigen plazos cada vez más pequeños; y homogeneidad, especialmente en organizaciones muy descentralizadas”.

La tecnología aplicada a la empresa debe ser fiel a principios como la flexibilidad, la disponibilidad de información accesible y actualizada, la privacidad y la seguridad

Acceso deslocalizado

No hay que olvidar, por otra parte, que la productividad de la compañía se ve reforzada con la tecnología gracias también a la posibilidad de un acceso deslocalizado. Es decir, incluso cuando los trabajadores no se encuentran ubicados en sus respectivos puestos de trabajo tienen la oportunidad de conectarse al portal del empleado para gestionar sus asuntos desde el ordenador de casa o desde cualquier terminal móvil. La empresa se encuentra así disponible los 365 días del año, las 24 horas del día.

Basta con echar un vistazo a estas prestaciones para caer en la cuenta de que una inversión en tecnología para la gestión de Recursos Humanos está más que justificada. A fin de cuentas, tal como resume Manuel Ortega, de Cezanne Software Ibérica, contar con una herramienta de estas características posibilita, entre otras opciones,

“una disminución de tiempos para mantener actualizada la información de los empleados, una toma de decisiones más eficaz, una mayor eficiencia en los procesos, una reducción de los tiempos de respuesta en la cobertura de vacantes y una mayor rapidez en la adaptación a los cambios”.

Lo imprescindible

No obstante, para poder aprovechar estas ventajas existen toda una serie de contenidos imprescindibles que deben incluir las herramientas tecnológicas, tanto si se trata de *software* específico como de aplicaciones on line similares al portal del empleado. Todo recurso tecnológico que pretenda dar mayor voz al empleado y mejorar la productividad en la empresa debe contener áreas destinadas a la administración del personal, formación y desarrollo, evaluación, compensación y beneficios, así como un “módulo de captación y gestión de candidaturas internas y externas, ya que es primordial atraer y retener el talento”, apunta **Ignacio Chico**, director general de **GE Capital Solutions**. No está de más tampoco contar con complementos más interactivos, a modo de comunidades o foros, en los que el empleado se convierta en parte activa, “no sólo para buscar información, sino también para aportar su propio conocimiento y experiencia”, añade.

Junto a los contenidos que toda herramienta debe incluir, el diseño de la aplicación adecuada también resulta fundamental para mejorar el flujo de información entre el departamento de Recursos Humanos y los trabajadores. Ante todo, es necesario partir del hecho de que estos recursos tecnológicos caen en manos de profesionales que, en muchos casos, “no cuentan con un amplio *background* técnico”, indica el directivo de Cezanne. “Por esta razón, debemos ser capaces de ofrecer herramientas de gestión funcionalmente muy avanzadas, completas y potentes, pero que sean a la vez muy fáciles de manejar”, explica. A esta sencillez necesaria se suma, al mismo tiempo, un diseño atractivo y un entorno de trabajo agradable y efectivo, que posibiliten la máxima comunicación entre Recursos Humanos y los empleados de la compañía. Tal como afirma Juan Víctor Guillén, de CCS Agresso, “una aplica-

El portal del empleado tiene premio

Al hablar de la tecnología aplicada al servicio de Recursos Humanos hay un instrumento clave que, cada vez con más frecuencia, empieza a ser implementado en todas las empresas que optan por una gestión más eficiente: el portal del empleado. Esta aplicación, accesible desde la intranet, engloba las funcionalidades dependientes del área de Recursos Humanos, mejorando así la satisfacción del equipo e incrementando la eficacia de los procesos corporativos. Y, consciente de la importancia de este recurso, el Observatorio de Comunicación Interna lleva desde 2003 premiando a las compañías que han desarrollado el mejor portal del empleado. Desde el año pasado, el proyecto ha pasado a denominarse “Premio a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna” y en febrero ha celebrado su segunda edición, en la que han participado 53 organizaciones que han presentado alrededor de 80 candidaturas. En esta ocasión, Acciona ha sido la compañía ganadora de la categoría de portal del empleado, a través de su iniciativa “Interacciona, una voz, una intranet”, que unifica las intranets del grupo bajo los conceptos de sostenibilidad e innovación. En anteriores ediciones este galardón fue otorgado a empresas como Caja Madrid, Telefónica Móviles, Iberia, Banco Sabadell, Renfe o Iberdrola.

ción moderna de Recursos Humanos debe ser un canal abierto a los empleados”, en definitiva, una suma tanto de información (de la empresa y del propio empleado) como de interacción (con procesos preestablecidos de comunicación). La flexibilidad, la disponibilidad de información accesible y actualizada, la privacidad y la seguridad son otros de los principios a los que debe ser fiel la tecnología aplicada en la empresa.

Para algunas compañías, no existe una única aplicación adecuada para gestionar el flujo de comunicación, sino que se encuentran “ante necesidades que resuelven distintas soluciones, desde la de gestión de Recursos Humanos, pasando por nóminas o gestión de tiempos, planificación de horarios y gestión de externos”, considera **Marc Noëlle**, director general de **SoftMachine**. “Lo más importante

¿Cómo han cambiado la tecnología y los programas informáticos la relación actual entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados?

Ignacio Chico, director general de GE Capital Solutions

Las nuevas tecnologías asociadas a la gestión de recursos humanos suponen un notable ahorro de tiempo, a la vez que nos ayudan a involucrar al empleado y al directivo en la propia gestión de personas, a tener un histórico y evolución de cada uno, y a desarrollar una base de datos fiable y consistente. Gracias a estas herramientas, también somos capaces de gestionar equipos virtuales, multifuncionales o internacionales de una manera rápida y eficaz. Un buen *software* de RR HH debe cubrir las necesidades del propio departamento de Recursos Humanos, así como las de los empleados, y tiene que estar a la altura de su estrategia, integrado e interconectado a otras aplicaciones.



Alejandro Ceca, director de Recursos Humanos y Calidad de Software AG España

Las diversas soluciones tecnológicas orientadas a la gestión de los recursos humanos en una empresa permiten, además de agilizar las tareas, procesar y manejar la información de forma rápida y comprensible. Ello posibilita la labor de emisión de informes de todo tipo, facilitando la toma de decisiones. Además, permiten poder llegar a todos los empleados de forma rápida porque sin el uso de las herramientas tecnológicas sería casi imposible implementar proyectos con cobertura internacional o requerirían recursos que en estos momentos no tenemos. Las ventajas, en definitiva, son numerosas: agilidad, inmediatez, facilidad de gestión, procesos más económicos, etc.



Francisco Catalá, director de Selección, Compensación y Comunicación Interna de NH Hoteles

Es evidente que la relación del departamento de Recursos Humanos y los empleados es totalmente diferente hoy que hace cinco años, debido en gran medida a la evolución que ha experimentado la tecnología. En NH Hoteles tenemos la suerte de contar con un departamento de Tecnología de la Información que es realmente nuestro socio estratégico y gracias al cual podemos dar unas respuestas más cercanas, consistentes y fiables a nuestros compañeros. Así, podemos afirmar, sin lugar a dudas, que la tecnología nos ayuda a ser más eficientes e innovadores en la gestión de las personas.





—continúa— es encontrar un entorno donde poder reunir la información y los procesos de validación, y ese entorno es el portal del empleado”. Evidentemente, en función del área de actividad será necesario echar mano de diferentes herramientas, tal como explica **Eduardo Miguel Orense**, director de Recursos Humanos de **Campofrío**. “En el ámbito de Compensación, habrá que analizar la valoración de puestos, los sistemas de retribución variable y el programa de nóminas adaptado a nuestras necesidades. Para Formación y Desarrollo contamos con un sistema integrado del modelo de Gestión por Competencias con el Plan Individual de Desarrollo. Para el ámbito de Prevención de Riesgos Laborales será necesaria la aplicación informática de esta prevención”, indica. “Y para lo relativo al ámbito de Comunicación —concluye este responsable— la intranet corporativa se perfila como una herramienta que facilita el flujo constante de información y comunicación”.

En concreto, la tecnología utilizada en la empresa debe formar parte de “una solución integral de gestión de los recursos humanos, de modo que se cierre el círculo completo y sea posible gestionar los procesos formativos, evaluativos y de planificación de la compensación mediante procesos internos automatizados”, explica el directivo de Cezanne. De lo que se trata es de que la aplicación “sea común para todos los negocios de la empresa, integrada e interconectada con otras herramientas y capaz de evolucionar y perdurar en el tiempo”, concreta Chico, de GE Capital Solutions.

El lastre de la tecnología

Y es que para que la tecnología se aplique con éxito en la empresa no sólo necesita cubrir los requisitos mínimos planteados, sino también ir venciendo las dificultades que pueden frenar su implantación o hacer que, a la larga, fracase. No hay duda de que el *software* ha ayudado en los últimos años a dar al empleado un papel más activo en la empresa, consiguiendo una autonomía que antes era impensable, pero no hay que

dejar de lado el trato y el contacto personal. Son muchos los que consideran que un excesivo uso de la tecnología puede generar un distanciamiento y, por ello, aconsejan tener cautela al desplegar este tipo de medios en la compañía.

Es necesario “mantener la interacción personal y no olvidar la parte de contacto humano que sigue siendo necesaria en cada proceso de gestión”, opina José Luis Tamargo, de Meta4. O, lo que es lo mismo, es preciso “saber desconectar para no ser un adicto a la información”, en palabras de Jordi Larré, responsable de Integrho-Enter Systems. De la misma opinión es **Ángel Achútegui**, director de Recursos Humanos de **Caja Rioja**, quien establece que “paradójicamente, en la era de la comunicación se está reduciendo este contacto personal” que es inherente a todas las personas. “No todo lo que cuenta puede ser contado, y no todo lo que puede ser contado cuenta”, añade.

Implementaciones

Aparte de la pérdida de trato humano, los problemas asociados a la tecnología se deben muchas veces a una incorrecta implementación en la empresa. Para colectivos de empleados de avanzada edad en sectores de baja cualificación, o para personas que no disponen del hábito informático, la tecnología puede considerarse una auténtica barrera. No obstante, con soluciones tecnológicas

sencillas e intuitivas y con la información necesaria sobre las ventajas de esas herramientas es posible vencer “la resistencia al cambio innata en el ser humano”, tal como apunta el responsable de Preventa de Cezanne Software Ibérica.

Tampoco conviene olvidar que otros obstáculos como una información desactualizada, tecnologías que caen en desuso, una ralentización en la incorporación de herramientas y el elevado coste de desarrollo y adaptación de plataformas tecnológicas corporativas pueden lastrar la adopción de este tipo de soluciones, de modo que será necesario estar alerta para hacer frente a estas dificultades. Tal como establece Xavier Gil, de A3 Software, “es imprescindible que la empresa se implique y dedique tiempo y recursos a promover contenidos e iniciativas que inciten a la participación de los empleados”.

Un futuro interactivo

Superados todos los obstáculos que pueden dificultar la adopción y la implementación de la tecnología en el departamento de Recursos Humanos, es posible dirigir la mirada al futuro de la comunicación en las empresas, que pasa por un protagonismo aún mayor del empleado.

El primer paso en esta dirección ya se ha dado con la llegada de la web 2.0 y las posibilidades de

interactividad que ofrece a través de múltiples herramientas dinámicas. “Con la web 2.0 se ha cambiado el foco y los contenidos han perdido protagonismo a favor de la persona que los utiliza”, indica Ignacio Chico, directivo de GE Capital Solutions. “Para el departamento de Recursos Humanos este tipo de herramientas 2.0 son vitales para conseguir una adecuada gestión —continúa— puesto que ayudan a conocer más al empleado, generan un *feedback* y fomentan su compromiso y su forma de involucrarse en la compañía”.

El trabajador puede ahora, gracias al portal del empleado, alimentar la web corporativa y expresar sus propias opiniones y experiencias mediante la utilización de recursos como los foros, las comunidades virtuales o los blogs. Lo que ha permitido esta web 2.0 ha sido “un dinamismo en las relaciones con los departamentos de Recursos Humanos”, según indican en CCS Agresso. Aun así, no todo el trabajo está hecho y todavía queda mucho por avanzar en este sentido. “La web 2.0 se está incorporando en las áreas de Recursos Humanos a un ritmo más lento que en otros departamentos, aunque se está introduciendo a través de las redes de contactos profesionales, que empiezan a ser un canal importante de búsqueda de talento, desarrollo profesional y creación de grupos de intereses comunes”, en palabras de José Luis Tamargo, de Meta4.

Un paso por delante

Una vez más, y también en términos de comunicación, las compañías deben adelantarse a las necesidades de los clientes para poder tener la información de Recursos Humanos disponible en cualquier momento y lugar. “La Dirección de RR HH siempre está un paso por delante de las organizaciones y tiene que destacarse con novedades y nuevos procesos que permitan estar mejor comunicados, con más información y más rapidez de gestión”, indica Jordi Larré, de Integrho-Enter Systems. Y, para conseguirlo, la tecnología seguirá siendo un gran aliado: “En poco tiempo aparecerán nuevas soluciones complementarias de alto valor agregado que encajarán en los entornos ya desarrollados, integrando otras necesidades dentro de las soluciones tradicionales de Recursos

Humanos”, opina Marc Noëlle, de SoftMachine.

No obstante, la evolución hacia un departamento de RR HH totalmente dinámico, flexible e interactivo no será un camino de rosas. Hasta conseguirlo será necesario hacer frente a nuevos retos, “desde problemas demográficos hasta de escasez de talento, pasando por la sensibilidad social hacia la conciliación de trabajo y vida familiar”, apunta Guillén, de CCS Agresso. Y, todo ello, en un mercado afectado considerablemente por la crisis económica, en el que será necesario continuar invirtiendo para lograr un valor diferencial. Así opina María José López, de Seresco, para quien “aspectos como la planificación de las carreras profesionales, los nuevos modelos de retribución y la retención del talento en un entorno económico tan complicado como el actual obligan a seguir innovando, tanto en las soluciones como en la forma en que éstas llegan a los clientes”.

Si la tecnología ha servido para acercar al empleado al departamento de RR HH y para mejorar la productividad en la gestión de las personas, no hay duda de que es ésta la dirección que hay que seguir manteniendo. Según sentencia José Luis Tamargo, de Meta4, “el reto es no abandonar nunca el espíritu innovador” ■