

Gestionar la plantilla desde la palma de la mano

Cada vez más departamentos de Recursos Humanos confían en la tecnología móvil para llevar a cabo sus funciones y relacionarse con la plantilla. Acciones tan habituales como fichar, solicitar vacaciones o permisos, consultar la nómina, formarse o pasar notas de gastos, entre otras muchas, ya se pueden gestionar en bastantes organizaciones a través de los smartphones o las tabletas.

A pesar de los efectos de la crisis económica en España, durante los últimos años el mercado de los teléfonos inteligentes y las tabletas no ha parado de crecer. Según datos de la consultora Comscore, hoy en día seis de cada diez móviles son smartphones; es decir, que sirven para algo más que realizar llamadas o mandar mensajes de texto. De hecho, a lo largo de 2012 su penetración creció cerca de un 15%, superando a países de nuestro entorno como Francia, Alemania, Reino Unido o Italia. Y las tabletas tampoco le van a la zaga. Durante el año 2011 su venta aumentó en nuestro país un 108,8%, según los datos que aporta la consultora especializada en marketing digital eMarketer, cifra que se repite sin apenas variaciones

en el ejercicio 2012. Tanto es así que la firma de consultoría Altran ya ha predicho que en 2015 la venta de tabletas superará a la de ordenadores portátiles; mientras que IDC calcula que

El mercado de aplicaciones móviles en el área de Recursos Humanos está creciendo rápidamente, ya que ofrece una gran flexibilidad y eficiencia para la gestión de los empleados

este año el número de trabajadores "móviles" (sin centro de trabajo fijo) superará los 1.200 millones, un 35% de la población mundial, lo que supondrá un crecimiento en el tráfico glo-

bal de datos móviles a un ritmo anual del 108% entre 2013 y 2014.

Por todo ello, se trata de un nuevo movimiento tecnológico que está llegando al mundo de la empresa y, más concretamente, a los departamentos de Recursos Humanos. "El mercado de aplicaciones móviles en el área de Recursos Humanos está creciendo rápidamente, ya que ofrece una gran flexibilidad y eficiencia para la gestión de los empleados en las organizaciones", explica **Patricia Santoni**, directora general

de **HR Access Iberia y LATAM**. De hecho, se están introduciendo una serie de funcionalidades cada vez más sofisticadas sólo comparables a las disponibles en el escritorio del usuario. Por ejemplo, en una entrevista de selección, el entrevistador podría acceder a través de su dispositivo móvil a información actualizada sobre la pre-evaluación de un aspirante sin necesidad de papeleo, realizar una consulta en tiempo real a un profesional de la organización, además de enviar el *feedback* de la entrevista, y registrar al instante la información del proceso en la base de datos de evaluación. "Todo esto manejado desde un dispositivo móvil", explica **Holger Falk**, *Functional Software Architect* de **Meta4**, "permite flexibilidad y simplicidad en los procesos".

Es algo que las empresas están empezando a ver. Según muestra el Estudio del uso de la tecnología móvil en RRHH de ADP y CorporateLeaders, realizado entre los altos ejecutivos responsables de Recursos Humanos y la dirección general de cinco países europeos y Australia, en torno al 44% de las 703 personas que respondieron a la encuesta declararon que ya permitían el acceso a las aplicaciones de la empresa en los teléfonos inteligentes o tabletas de los empleados. Otro 11% dijo que estaba considerando esa posibilidad; y otro 2% ya lo había decidido, pero todavía no había implementado la decisión. El documento, además, pone de manifiesto aspectos clave como "el impacto en el aumento de la satisfacción de los empleados, en la mejora en la toma de decisiones en tiempo real, y en la productividad de la plantilla", según desvela **Jordi Aguilar**, director de Operaciones Comerciales Sur y Centro Europa en **ADP Employer Services**.

Y es que, como puntualiza **Jordi Marfany**, director de Software Recursos Humanos de

¿Por qué se decidió a gestionar su área con aplicaciones móviles?

Salvador Sanchís,
director de Recursos Humanos de
Ribera Salud Grupo

En el Grupo Ribera Salud, y concretamente en los hospitales de Vinalopo y Torrevieja, tenemos implantada una política sobre dispositivos que facilitamos a los profesionales en función del puesto. La ventaja competitiva es más que evidente. En algunos servicios como el de Radiología, los médicos tienen estaciones de trabajo en casa para poder realizar guardias desde su domicilio. Esto permite que informen radiografías simples, TACs o Resonancias sin necesidad de tener presencia física en el hospital, lo cual facilita también la conciliación. Otra ventaja es la que proporciona una mejora en la flexibilidad horaria, por ejemplo, en el servicio de Urgencias de Torrevieja, en el que los facultativos disponen de dispositivo móviles. En este caso, el objetivo que se persigue es amortiguar puntas de trabajo cuando hay tiempos de espera por parte de los pacientes superiores a lo establecido. Además, desde el sistema integrado de gestión hospitalaria, "Florence", se envía un mensaje a aquellos que han accedido voluntariamente a ello, proponiéndoles que anticipen su hora de entrada en el centro para solventar los acúmulos de pacientes. En otros hospitales no lo hemos puesto en marcha inicialmente ya que las urgencias en estos dos centros son muchos más estables y predecibles por una población más estable.



Ana Jimeno de la Casa,
directora de Selección y Desarrollo de
Repsol

En una empresa como Repsol, con presencia en más de 30 países, parece claro que gestionar la información y tener posibilidad de estar en contacto en tiempo real es clave para el éxito del negocio. Por esta razón, durante los últimos años, se ha impulsado la adecuación de nuestras aplicaciones a estas necesidades, haciendo que las herramientas y aplicaciones respondan a estas dos características: que sean globales y permitan tener acceso a la información *online*. Desde las funciones que realizamos en Personas y Organización esta tecnología nos ha permitido compartir la información entre todos los departamentos, independientemente del país en el que se encuentren, logrando mejorar nuestra eficiencia.

Todas las personas que trabajan en el área disponen de los dispositivos y aplicaciones necesarias para establecer reuniones y evaluaciones con personas ubicadas en cualquier parte del mundo, con sólo disponer de conexión a Internet y un dispositivo desde el cual pueda realizar la conexión: portátil, tableta, smartphone, etc. Este enfoque supone un gran apoyo para las personas que trabajamos en Repsol, porque nos permite aportar valor añadido al negocio y alinear los esfuerzos del equipo en una misma dirección, para obtener un objetivo común y hacer frente a los importantes desafíos a los que se enfrenta nuestro sector.



Wolters Kluwer A3 Software, “la adopción de estos dispositivos ha sido fulgurante tanto en los entornos personales como en los profesionales, lo que explica que todo el mercado de software se muestre hiperactivo respecto a las soluciones de movilidad”.

Ventajas y aplicaciones

Así las cosas, las empresas desarrolladoras de software están sabiendo transmitir a sus clientes los beneficios que representan para los departamentos de Recursos Humanos movilizar la gestión de sus actividades. Por ejemplo, **Javier Alió**, socio de **Audalia Lumesse**, le encuentra muchas ventajas a estas soluciones móviles, especialmente “el aumento de la usabilidad para los usuarios y la mayor eficiencia en procesos sencillos y rápidos donde haya un *workflow* e intervengan diferentes personas, como aprobar una vacante, una solicitud de vacaciones o un curso de formación”, señala. Y es que, como explica **David Martínez**, director de Operaciones de **Grupo Actual**, “estas soluciones están poniendo al usuario en el centro del proceso de gestión. Es él quien decide cuándo y dónde quiere acceder a los sistemas de gestión de la compañía o a contenidos de aprendizaje específicos”. De la misma forma, prosigue, estas soluciones facilitan la conectividad con otras personas dentro de la organización, “y, por tanto, la posibilidad de compartir, comentar y crear nuevos contenidos en red”.

Santoni, de HR Access, lo resumen en una palabra: productividad, que es la que conside-

ra la ventaja más inmediata. “Este incremento se deriva de la agilidad y flexibilidad que introduce en los procesos, así como de la contribución a la conciliación de la vida personal y profesional. Impulsa la motivación de los empleados y permite personalizar los contenidos que el departamento hace llegar a cada trabajador”, asegura.

Y es que a través de los dispositivos móviles tanto los responsables del área de Recursos Humanos como los propios empleados tienen a su alcance una herramienta muy útil. En el caso de los primeros, “resultan muy cómodos para acceder a toda clase de informes de alto valor e indicadores de rendimiento como datos

visita. “Puede ver inmediatamente en su tableta la lista de los empleados, los horarios, los fichajes, y todas las solicitudes pendientes de aprobar. Con un conocimiento en tiempo real de quién está, quién no, y quién puede estar disponible, pudiendo tomar decisiones rápidas y hacer los ajustes necesarios para mantener la productividad y buenos niveles de calidad de servicio”, afirma.

De parte del empleado, resultan muy interesantes para solicitar cursos, vacaciones, cambios de ubicación, permisos especiales, y, en general, interactuar con el departamento en la tramitación de toda clase de peticiones.

Sin embargo, hay determinados aspectos en

Las empresas desarrolladoras de software están sabiendo transmitir a sus clientes los beneficios que representan para los departamentos de Recursos Humanos movilizar la gestión de sus actividades

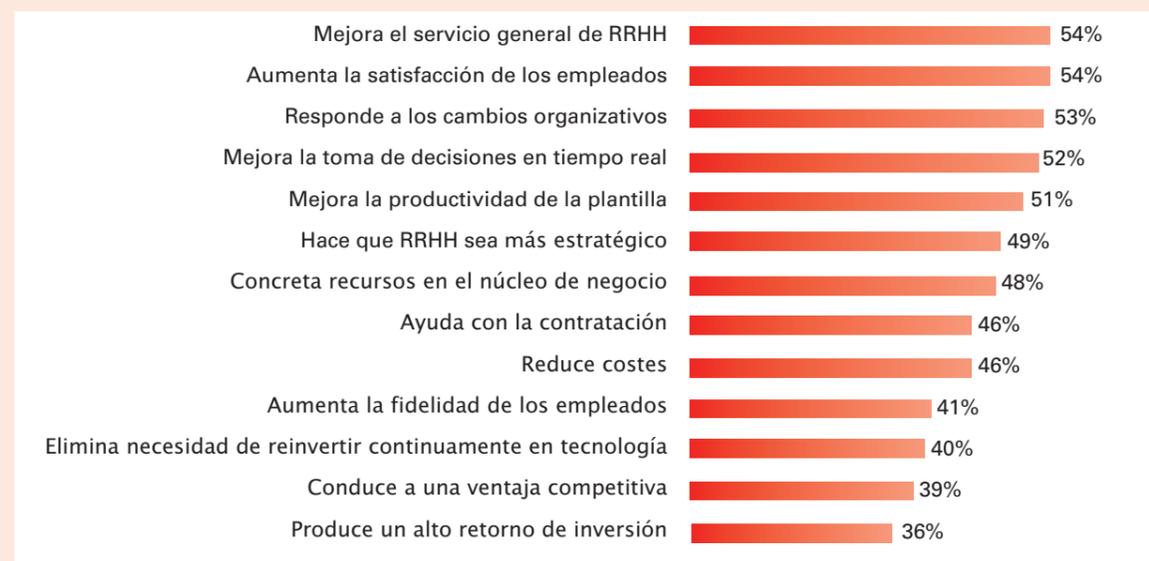
sobre rotación de un puesto, absentismos laborales, costes salariales o evolución de la productividad, entre otras variables”, afirma **Manuel Ortega**, Product manager de **Cezanne Software Ibérica**. **Veronique Corda**, directora de Marketing para Europa Continental de **Kronos**, pone un ejemplo muy claro al respecto. Un gerente regional de tiendas que viaje mucho visitando los centros puede usar una funcionalidad en el iPad que permite detectar automáticamente su ubicación y le muestra al instante el contexto de RRHH de la tienda que

los que los dispositivos móvil son especialmente útiles. Para Alió, de Audalia Lumesse, el acceso inmediato a determinados contenidos desde cualquier sitio y en cualquier momento marca un antes y un después en el *elearning*. “La experiencia del usuario es mucho más satisfactoria y se evita la necesidad de estar delante de un PC o portátil, lo que en muchas ocasiones dificulta el acceso o simplemente desanima al usuario. Esto es especialmente importante en la ‘gamificación’, o aprendizaje mediante juegos”. Esta idea también la compar-



Motivos para usar la tecnología móvil en RRHH

Según el Estudio del uso de la tecnología móvil en RRHH de ADP y CorporateLeaders, los principales motivos por los que las personas encuestadas querían que se utilizase la tecnología móvil fueron aumentar la satisfacción de los empleados y mejorar el servicio de Recursos Humanos a los clientes internos. Asimismo, también se aludió mucho a mejorar la productividad, tomar decisiones en tiempo real y responder al cambio organizativo.



Fuente: Estudio del uso de la tecnología móvil en RRHH de ADP y CorporateLeaders
Muestra: Todas las empresas (n=703)

te Martínez, de Grupo Actual. “Cada vez se hace más crítico dar la posibilidad de que cualquier usuario pueda acceder a contenidos formativos y de desarrollo en cualquier momento y desde cualquier lugar. Los trabajadores del conocimiento están especialmente ávidos de contenidos de desarrollo de calidad, y cuando se ofrecen en ubicuidad y multidispositivo, están dispuestos a acceder a ellos en cualquier momento”, opina.

En este sentido, las compañías de software y los departamentos de Recursos Humanos están explorando diversas posibilidades. Por ejemplo, la puesta en práctica de acciones de desarrollo vivenciales que combinan la interacción a través de dispositivos móviles con otras acciones presenciales. En este tipo de acciones el participante debe plantear soluciones a problemas de negocio a través de entornos de trabajo colaborativos *online* y *offline*, buscar información física que le remita a información digital a través de códigos QR, o interactuar con otros participantes y mentores a través de entornos digitales y reuniones pre-

senciales, aprovechando al máximo las virtudes del desarrollo presencial y *online*.

Ahora bien, no es la única área donde se está investigando la adaptación de la tecnología móvil a las necesidades de las empresas. También se está avanzando en tareas de selección. “La comunicación con nuestros candidatos se torna más directa y se optimizan tiempos a la

Aparecen los primeros desarrollos de aplicaciones de las propias áreas de RRHH para que sus empleados se las descarguen y tengan acceso a una variedad de servicios relacionados con la gestión de la plantilla

hora de aplicar a ofertas de empleo, obtener estados de los procesos e incluso a la realización de pruebas de evaluación”, asegura **Marta Martín de la Fuente**, consejera delegada de **Psicólogos Empresariales**. Asimismo, también se está trabajando ya en sistemas que permiten

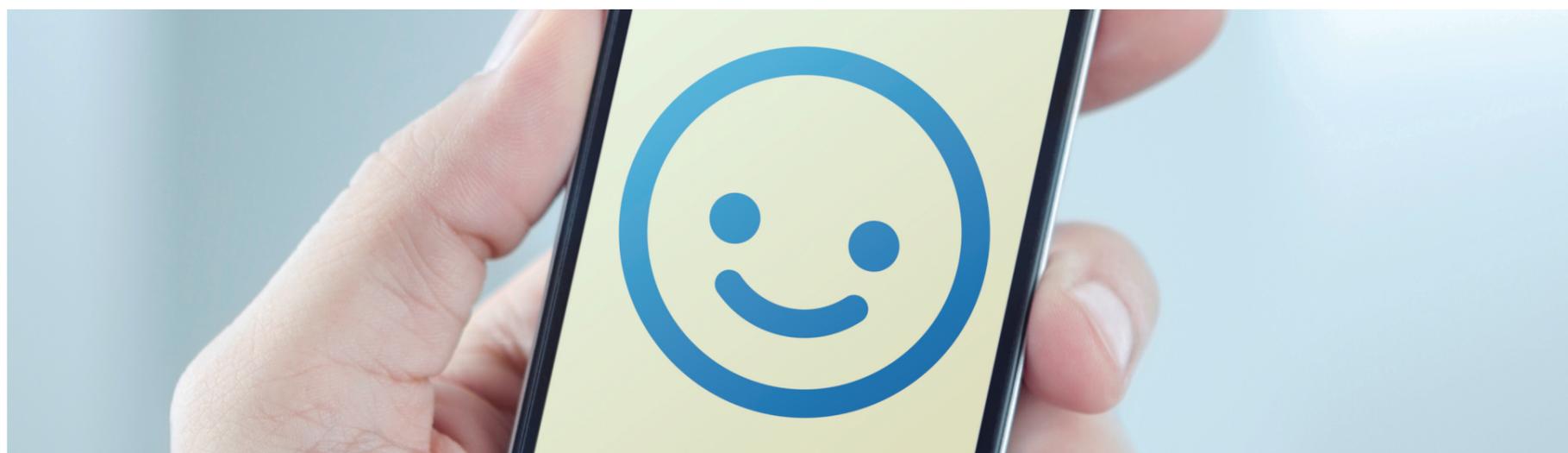
que “los empleados puedan fichar por geolocalización igual que si estuvieran en la oficina”, puntualiza **Luis Posadas**, director general de **Savia**. Incluso, esta tecnología de localización permite ofrecer “la trazabilidad de las tareas realizadas en cada ubicación permitiendo documentar fehacientemente los partes de trabajo”, señala **Toni Tomasa**, director de Operaciones de **Grupo SPEC**.

También empiezan a aparecer los primeros desarrollos de aplicaciones (apps) para Android e iOS (Apple) de las propias áreas de Recursos Humanos para que sus empleados se las descarguen y tengan acceso a una completa variedad de servicios relacionados con la gestión de la plantilla. Además, estas apps tienen “la necesidad de obtener una gran cantidad de datos y de la forma más rápida posible, por el mero hecho de ser herramientas de gestión que contribuyen a garantizar unos ratios de productividad óptimos, donde el tiempo juega un rol crucial”, comenta Tomasa, de Grupo SPEC. Eso sí, tal y como matiza Marta Martín de la Fuente, de Psicólogos Empresariales, “lo más importante es que sean aplicaciones con una utilidad clara y que puedan estar integradas en el día a día laboral, con un retorno positivo de la inversión”. Y es que de nada sirve una aplicación, por muy buena que sea, si tiene un uso muy complejo o no se obtiene un *feedback* rápido de la efectividad o resultados.

Adaptación al formato

Por eso es muy importante que las empresas no caigan en el tópico de trasladar sin más las aplicaciones de los ordenadores de sobremesa a los dispositivos móviles. Es más, muchas de ellas

utilizan tecnologías ya desfasadas o en clara fase de obsolescencia. “Son aplicaciones pesadas, difíciles de distribuir o instalar y cuya portabilidad al entorno de la movilidad (Android, iOS, etc.) es altamente compleja y costosa”, apunta Marfany, de Wolters KluwerA3 Software.





Y el diseño también es importante. Por eso, los iconos, las letras, los marcos y, en general, todos los componentes suelen ser más grandes en proporción a la pantalla del dispositivo, que es más reducida que la de un PC de sobremesa. Todo eso implica un diseño sencillo, explícito y muy intuitivo orientado a facilitarle al usuario su uso con poco margen para la equivocación. Por eso, opina Falk, de Meta4, "un aspecto elemental y de suma importancia es que una aplicación móvil está ideada para funcionar correctamente sin un ratón y ser manejada con una sola mano, buscando la simplicidad y la facilidad de uso. Para lograrlo, estas aplicaciones cuentan con plantillas de diseño muy estrictas para que el usuario no se vea afectado por el cambio de un dispositivo a otro".

Asimismo, una nueva característica interesante de los dispositivos móviles, y que los desarrolladores ya tienen en cuenta, es su capacidad de intercomunicación. Una amplia gama de canales, como pueden ser GSM/GPRS, 3G, 3.5G, WiFi, Bluetooth, infrarrojos, NFC, etc., permiten un rápido intercambio de información entre los dispositivos y potencia la colaboración entre empleados.

Hay otro fenómeno que también está ayudando a extender el uso de la tecnología móvil: el *cloud computing*. En tanto en cuanto permite administrar ciertas funciones del departamento en la nube, independientemente del lugar donde uno se encuentre, el dispositivo con el que se acceda deja de tener sentido. "El *cloud computing* facilita enormemente las aplicaciones de movilidad, ya que permite el acceso remoto y seguro a los datos y aplicaciones de negocio", comenta Santoni, de HR Access. La información disponible está siempre actualizada en tiempo real y las decisiones que se toman desde los dispositivos móviles son precisas y rápidas. Además, según Posadas,

de Savia, constituye "una fuente estructurada de conocimiento que, además, facilita el despliegue del software en todo tipo de dispositivos y ayuda a una mejor adaptabilidad por parte del usuario".

Tendencias y futuro

Y puestos a hablar de catalizadores que impulsen el uso de la tecnología móvil, encontramos un nuevo fenómeno al que se están sumando cada vez más empresas, que se denomina BYOD (*Bring Your Own Device* o trae tu propio dispositivo). La idea es que los empleados uti-

impulsando el desarrollo de soluciones móviles destinadas a grandes y pequeñas empresas, "o las posibilidades que ofrecen desarrollos como la geolocalización para un mayor *networking* y comunicación".

El futuro de esta tecnología asociada al mundo de los Recursos Humanos pinta muy bien. Incluso, como opina Falk, de Meta4, "gestionar el capital humano desde un smartphone o tableta, dejando a un lado los ordenadores de mesa tradicionales, sin duda está modificando el modo de trabajar. Los avances tecnológicos permitirán un incremento en la velocidad de

Los avances tecnológicos permitirán un incremento en la velocidad de acceso a las aplicaciones, así como una mejora en la capacidad de los dispositivos ofreciendo funcionalidades más sofisticadas y complejas

licen sus terminales de uso personal en el ámbito profesional. Para ello, es necesario adaptar estos equipos a las políticas de acceso, seguridad y control de la organización. Ahora bien, superado ese trámite, tiene muchas ventajas. En concreto, según apunta un estudio reciente encargado por la firma tecnológica Quest Softwareglobal y llevado a cabo por la agencia de investigación independiente Vanson Bourne, las empresas que han adoptado programas BYOD y cuyos empleados utilizan sus propios dispositivos personales para trabajar han experimentado una mejora en la productividad de los trabajadores, tiempos de respuesta más rápidos a los clientes y mayores eficiencias operacionales.

Y a esto se suman otras novedades tecnológicas, como apunta **Cary Méndez**, directora Comercial y de Operaciones de **Grupo Castilla**, como el "lenguaje web HTML5", que está

acceso a las aplicaciones, así como una mejora en la capacidad de los dispositivos ofreciendo funcionalidades más sofisticadas y complejas".

Sin embargo, también hay una serie de retos que se debe superar en el futuro. Para Posadas, de Savia, éstos son "la falta de una estandarización de tecnologías y dispositivos", y su "efímero ciclo de vida", que obliga a mantenerse constantemente actualizado y termina por encarecer el desarrollo. Y de momento, a juicio de Ortega, de Cezanne Software, "hoy en día la realización de procesos a través del móvil se circunscribe más al ámbito consultivo que al creativo". Por tanto, para seguir evolucionando, "las soluciones deben iniciar un proceso de convergencia y conseguir por fin que, en unos años, la palabra movilidad signifique normalidad", concluye Posadas, de Savia ■

redaccion@equiposytalento.com