Seis formas en que la tecnología cambiará la dirección de personas

La pandemia ha acelerado el uso intensivo de nuevas tecnologías para gestionar las plantillas de las empresas, poniendo a los departamentos de Recursos Humanos en el epicentro del futuro del trabajo. Estas son las seis tendencias de los denominados HH. RR. 4.0 para la próxima década.

1 de enero de 2022

La progresiva implantación de nuevas tecnologías en las empresas está transformando la dirección de personas, dando lugar a que se conoce como Recursos Humanos 4.0. ¿Cómo cambiará la tecnología la gestión de personas en los próximos 10 años?

©IESE Business School

Para responder a esta pregunta, Philip Muller y el profesor del IESE Joan Fontrodona han elaborado *Tecnología y recursos humanos. Una mirada al futuro del trabajo*, el Cuaderno número 51 de la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social.

Según los autores, estas son las seis tendencias más significativas que definirán la relación entre nuevas tecnologías y gestión de RR. HH. en los próximos 10 años.

1. Modelos de trabajo híbrido e inteligente. La pandemia ha dejado claro que es posible cumplir con las obligaciones laborales sin acudir al lugar habitual de trabajo. El reto para los departamentos de RR. HH. es confeccionar, ejecutar y velar por el cumplimiento de una política de teletrabajo alineada con las exigencias de los reguladores, los objetivos de la compañía y los intereses legítimos de cada trabajador o grupo de trabajadores. ¿La principal conclusión? Las empresas no deberían imponer el mismo molde a todos sus trabajadores, sino mostrar flexibilidad y sensibilidad frente a cada situación particular.

2. Servicios y herramientas en la nube. Las compañías tienen que ser capaces de operar desde cualquier lugar, y sus trabajadores necesitan llevar a cabo su trabajo desde donde se encuentren. Contar con una plataforma que reúna los servicios y herramientas de RR. HH. en la nube proporciona tres grandes ventajas: 1) para la organización, significa un ahorro de tiempo, mayor eficiencia y menos burocracia; 2) para los profesionales de RR. HH., facilita los procesos de contratación, *onboarding* y aprendizaje, y ayuda en la generación y recopilación de datos sobre la productividad de cada trabajador, y 3) para los empleados, facilita el acceso a la información sobre nóminas, beneficios y compensaciones, vacaciones, días libres, resultados y organigrama de la empresa.

3. Bienestar de los trabajadores. Las tecnologías que proporcionan datos sobre los empleados pueden utilizarse para mejorar su bienestar en dos direcciones. Desde fuera de la empresa hacia dentro (gestión centrípeta), se podría reestructurar el trabajo de acuerdo con la información obtenida, entrenar a los trabajadores en la gestión de situaciones estresantes con tecnologías como la realidad virtual, o desarrollar aplicaciones que contribuyan a evitar la dispersión y a potenciar la concentración en el puesto de trabajo. Desde dentro hacia fuera (gestión centrífuga), presentar los datos generados por los propios empleados --cuando estos se sienten satisfechos y realizados en su trabajo-- en portales de búsqueda de empleo, redes sociales y la página web corporativa puede convertirse en el mayor reclamo para atraer más talento.

4. Aplicaciones de realidad virtual, aumentada y de gamificación. Estas tecnologías pueden facilitar el proceso de *onboarding* de nuevos empleados, así como su formación,

©IESE Business School

desarrollo y experiencia profesional. En primer lugar, además de fines meramente educativos, las aplicaciones de realidad virtual pueden facilitar el contacto entre empleados en remoto e incluso generar una oficina virtual. Si hablamos de realidad aumentada, su uso en el mundo del trabajo para mejorar la percepción del empleado es un territorio prometedor, pero poco explorado. Respecto a la gamificación, encontramos un buen ejemplo en Microsoft y su juego Language Quality Game (LQG), que permitía a todos sus empleados verificar y corregir descripciones de sus productos en nueve idiomas diferentes.

5. Inteligencia artificial (IA) y análisis de personas. Una de las posibles aplicaciones de la IA a los departamentos de RR. HH es el escaneo de currículos de forma rápida y convincente, aunque se deberá atender a los posibles sesgos de tales herramientas. La IA también puede ayudar a reducir la tasa de abandono, indicando qué trabajadores están pensando en dejar la empresa tras haber analizado su comportamiento online, las actualizaciones de perfiles en redes sociales, su historial de empleo, etc. Por otro lado, un chatbot en el proceso *onboarding* puede ahorrar mucho tiempo al trabajador recién incorporado, facilitándole información acerca del contrato, el quién es quién en la compañía, o las dinámicas de su departamento y su puesto específico. La capacidad de analizar y comparar grandes cantidades de datos de la IA también se puede utilizar en el proceso de selección y contratación.

6. Tecnologías prointimidad y seguridad modular. Las primeras --más conocidas como PET, por sus siglas en inglés de *privacy-enhancing technologies*-- permiten a diferentes actores explotar sus datos sin necesidad de compartirlos para obtener conclusiones sin vulnerar la privacidad de ninguna de las partes implicadas. Además de apostar por el uso de las tecnologías PET, los departamentos de RR. HH. deberían revisar cada cierto tiempo su política de privacidad y de uso de datos para descartar cualquier riesgo a nivel ético o regulatorio. Por otra parte, la seguridad de los sistemas y dispositivos interconectados deben adecuarse a la nueva realidad de trabajar desde cualquier parte. Como tal, deberían trazar un perímetro de seguridad alrededor de los usuarios y sus dispositivos, y no tanto alrededor de la oficina y sus sistemas.

De todos modos, "el uso correcto de las tecnologías mencionadas, lejos de sustituir lo humano o cuestionar su importancia, debe facilitar la aparición de nuevas formas de talento, necesarias para encontrar soluciones humanas y dignas a todos los desafíos que aún esperan al siglo XXI", concluyen los autores.

©IESE Business School

©IESE Business School