

BUSINESS TREND

Las tendencias del mercado que impactan en Latinoamérica

Interview

marzo 23, 2017

¿Cómo será el trabajo del futuro?

La gestión de profesionales en la era digital. Informe especial de Rocío Bravo donde se hace foco en un mundo laboral que está cambiando y seguirá transformándose, impulsado por la dinámica tecnológica que exige nuevos espacios y nuevas formas de trabajo.

Hay quienes afirman que, en los próximos años, el panorama laboral seguirá adaptándose a los cambios sociales y económicos, tales como el crecimiento de las ciudades, el pleno uso de la tecnología e incluso las propias pretensiones de los trabajadores. Ello generará la construcción de un nuevo escenario laboral, nuevas formas de reclutar talentos y nuevos desafíos para las áreas de Recursos Humanos.

Ya no se discute el enorme crecimiento de la tecnología, especialmente el de Internet en todos los ámbitos y actividades de nuestra vida cotidiana y en ámbitos corporativos. Tampoco se discuten las posibilidades y mejoras que las TICs generan. Y el área de Recursos Humanos no está al margen de esto.

Las TICs, que afectan masivamente a toda la organización, también implican una gran optimización, automatización y agilización de los medios empleados en Recursos Humanos. Han facilitado las tareas habituales de los departamentos de RRHH proporcionándoles una serie de herramientas de gestión. En la actualidad, las áreas de personal cuentan con aplicaciones de software que les ayudan en procesos como la selección, formación o evaluación del personal. De este modo, no sólo se está optimizando el uso del tiempo y reduciendo los costes, sino que además mejora la calidad de la información obtenida.

Según **Marcela Petrillo**, Country Manager de VON DER HEIDE Argentina, “la velocidad de cambio del contexto desafía y exige al área de RRHH diseñar nuevas y mejores soluciones para responder a las demandas del negocio. El mundo del trabajo del futuro le demanda al área una transformación para contribuir, con una perspectiva humana, a resolver desafíos de negocio e impactar en la rentabilidad con sus acciones. Las principales problemáticas que enfrenta el área hoy tienen que ver con la alta rotación, el Engagement de los empleados y la necesidad de generar el hábitat adecuado para la convivencia intergeneracional. Las organizaciones se han vuelto más líquidas y van hacia un modelo de mayor delegación y empoderamiento, orientándose hacia la toma de decisiones colaborativas y eso implica el cuestionamiento de los paradigmas tradicionales sobre la jerarquía y el liderazgo”.



Diego Forte, Director de Ventas de Oracle

Para **Diego Forte**, Director de Ventas de Oracle, “el principal detonante que le ha dado una atención diferente a los desafíos habituales del área de Capital Humano es el mundo digital. Estamos claramente frente a un cambio revolucionario, no sólo evolutivo, y que conlleva cambios profundos en los cimientos de la profesión”.

Mariano Stampella, socio fundador de FDV Solutions, plantea que “la gestión de los Recursos Humanos nos enfrenta hoy a diversos desafíos: en primer lugar, al de encontrar proyectos interesantes que realmente impliquen un desafío para todo el equipo; por otro, gestionar el conocimiento de forma colectiva; y, por último, el de interactuar y trabajar con los *millennials*, una nueva generación de profesionales que nos plantean desafíos particulares y que nos obligan a tener otra mirada, otra perspectiva”.



Cecilia Sanjurjo, Gerente RR.HH. Grupo Hasar

En esto coincide, **Cecilia Sanjurjo**, Gerente de Recursos Humanos en Grupo Hasar. “Los principales desafíos actuales suelen tener que ver con las diferencias generacionales dentro de las organizaciones y sus diferentes necesidades”, plantea. “Otro desafío actual e interesante para el área de recursos humanos, es el de acompañar el modelo de negocio en su desarrollo con la alta rotación de personal que existe en el mercado. Hoy los tiempos de permanencia no son como los de hace algunos años atrás, y eso exige una mayor efectividad a la hora de implementar la curva de aprendizaje, y la adaptación e integración de los nuevos perfiles a la organización”.

Para **Javier De Nobili**, Territory Manager de Raet, “hoy el desafío es no sólo atraer los talentos sino ofrecerles una “vida” que les resulte desafiante dentro de la compañía, motivadora y, a la vez, bien remunerada de modo que esos colaboradores quieran permanecer en la compañía”. A lo que Leonardo Blau, Director de AMTARA, agrega: “La principal problemática pasa por encontrar la persona adecuada para cubrir el puesto y lograr que la misma permanezca motivada y comprometida durante un periodo de tiempo tal que genere resultados para con la organización”.



Javier De Nobili, Territory Manager de Raet

Tecnología, la niña mimada de los Recursos Humanos

Históricamente, las áreas de Recursos Humanos se basaron principalmente en procesos subjetivos para la toma de decisiones. Actualmente, el avance tecnológico permite sustentar la gestión en modelos predictivos por medio de la obtención y procesamiento de datos. La capacidad de procesar la información disponible, sin importar el tipo o de dónde provenga, habilitará a trabajar en planes de acción sobre los problemas emergentes, pero también en los estratégicos reduciendo costos y maximizando los resultados de manera rápida y tangible.

La velocidad de los cambios requiere que el proceso de toma de decisión se agilice para apalancar en los proyectos y acciones que ayuden a las compañías a optimizar recursos y mejorar sus resultados. Desde **VON DER HEIDE** aseguran que “el nuevo mundo del trabajo tiene la tecnología como el nuevo lenguaje y requiere combinar la vida personal con la profesional. Estos cambios pueden ser aprovechados por las compañías diseñando acciones y programas que den respuesta a las demandas de cada generación y a las particularidades personales de sus colaboradores. La evolución de los Recursos Humanos hacia un área cognitiva, en vez de intuitiva, es posible con la implementación de tecnología, demostrando el impacto de sus acciones sobre los resultados de negocio. La capacidad de procesar la información disponible, sin importar el tipo o de dónde provenga, habilitará a trabajar en planes de acción sobre los problemas emergentes, pero también en los estratégicos reduciendo costos y maximizando los resultados de manera rápida y tangible”.

Al respecto, **Marcela Petrillo** asegura que la tecnología permite entender, de forma científica, cómo impactan las acciones de RRHH en variables de negocio tales como ventas, satisfacción del cliente, rotación de empleados, margen operativo, conflictividad laboral. “Genera así un diferencial de valor que permite al profesional de RRHH salir de un rol reactivo y al servicio de los problemas del día a día, para pasar a una función estratégica y proactiva. Poder medir el impacto de las acciones del área permite una mayor alineación a la estrategia de la compañía. El área de RRHH podrá acompañar mejor la estrategia si logra tomar decisiones de alto impacto sustentadas en información valiosa. El futuro demanda al área de Recursos Humanos transformarse para acompañar la estrategia del negocio, tomando decisiones de alto impacto, sustentadas en información certera y correlacionada mediante Analytics”.

La tecnología ha ido cobrando un papel fundamental en el nuevo contexto laboral. Desde el lado de los empleados, ha permitido liberar al empleado de ciertas tareas, y potenciar las fortalezas y habilidades de los trabajadores pues podrán utilizarlas para optimizar su labor. Desde el lado de la empresa, se han dado grandes cambios en los espacios laborales. Por ejemplo, por ejemplo, han ido desapareciendo las oficinas tradicionales. En el nuevo contexto los espacios son móviles, habiendo una proliferación de oficinas remotas. Ya no importa tanto dónde está localizado el trabajador o el horario de la jornada laboral, sino que, mediante el uso de la tecnología, el empleado pueda acceder fácilmente a la misma información que si estuviera en una oficina convencional. De esta forma, se ha ido configurando una forma de trabajo centrada en el cumplimiento de objetivos, multiplicando las oficinas nómades o móviles. Mientras se tiene acceso a Internet, el trabajador puede desempeñar sus tareas independientemente del lugar en el que se encuentre.

Para **FDV Solutions**, “la tecnología ayuda a las organizaciones. Por un lado, a gestionar y organizar los equipos de trabajo, pero también puede contribuir a conocerlos más. En nuestro caso, hace varios años creamos Sheena, un chatbot corporativo que nos ayuda a gestionar equipos, pero también a organizar el conocimiento y conocer el estado de ánimo de las personas que conforman nuestra organización. Para nuestro equipo de recursos humanos, es una plataforma que le permite detectar tanto el humor de la gente como el nivel de aprendizaje, saber cuándo un equipo o una persona se está sintiendo disconforme, con la empresa o con el proyecto, y también entender qué conocimientos específicos son más interesantes para los equipos. Y para la dirección de la empresa es una herramienta muy útil para tener métricas de porcentaje de asignación, proyectos más y menos rentables, clima laboral en general y muchas otras métricas corporativas”.



Mariana Amores, de Grant Thornton Argentina

Para Mariana Amores, de Grant Thornton Argentina “el impacto de la tecnología es inmenso. Por un lado, la tecnología que permite el trabajo distribuido crea una tensión entre el modelo viejo -oficina de 9 a 18 hs.- contra nuevas formas de trabajar. En muchas organizaciones, por ejemplo, el colaborador está en Argentina, el compañero en Colombia y el jefe en México, pero el funcionamiento es independiente de las distancias y en el día a día la interacción se da como si estuvieran en el escritorio de al lado, funcionando como una unidad. Esto nos lleva a repensar cómo debemos estructurar una oferta laboral e, incluso, cómo deben ser los espacios físicos, por ejemplo. Pero también debemos considerar cómo deberían ser las competencias de las personas en este escenario, lo que nos lleva a preguntarnos cuestiones como, por ejemplo, cómo organizan su tiempo y cómo debe ser la supervisión en estos casos. En lo que respecta a la analítica, es una herramienta muy poderosa ya que de golpe podemos obtener información, ya sea de nuestros clientes, de nuestros colaboradores o del mercado laboral, con la que antes no contábamos. Esta información, bien interpretada y analizada es un motor de cambio y de generación de propuestas más adaptadas. Utilizándola de manera adecuada, podemos, por ejemplo, llegar al candidato correcto en el momento justo”, asegura la vocera.

Y el ejecutivo de **Oracle** ejemplifica: “Aprobar una solicitud de vacaciones, dar feedback de la evaluación de desempeño o del plan de sucesión, acceder y cumplimentar un curso con video embebido por una nueva legislación en materia de seguridad e higiene o consultar el tablero de comando con los principales indicadores de mi equipo, todo en tiempo real y desde cualquier dispositivo, sea un celular o una tablet, son algunos de los puntos que la tecnología habilita”.

En este sentido, **Javier De Nobili** dice que “los sistemas de alta tecnología especializados en el Management de RR.HH. pueden contribuir a contar con la información necesaria para tomar buenas decisiones y planificar el crecimiento de los talentos en la organización. Esos sistemas tienen muy en cuenta lo que se conoce como analytics, herramienta esencial sin la cual la infinidad de datos de que puede disponer una organización no sirve para nada. Es importante contar con información detallada de los colaboradores (perfiles profesionales, gustos, habilidades que se suman a los conocimientos académicos, etc., etc.) pero más importante aún es saber cómo analizarla, cómo ordenarla y organizarla para, llegado el momento, tomar decisiones”.

En la era de la revolución del dato, las nuevas tecnologías tienen la posibilidad de transformar el mundo del trabajo y contribuir directamente en los resultados de negocio con la utilización de Big Data. De hecho, según Petrillo “analytics brinda la oportunidad de encontrar patrones de relación y desarrollar modelos cognitivos para mejorar la toma de decisiones. La inteligencia cognitiva nos provee las condiciones para entender y anticiparnos, nos permite hacer preguntas distintas y nos da agilidad para procesar los datos permitiendo un salto cualitativo del área”.

Rocío Bravo

Business Trend