

TRABAJAR EN LA ERA DIGITAL

Tecnología al servicio de los recursos humanos: nuevas herramientas que apoyan la gestión

Responder a las exigencias de la era digital no solo exige el compromiso de personas con experiencia y conocimientos, sino también el uso de herramientas orientadas al cumplimiento normativo y la productividad.

Alejandro Barros, investigador del Centro de Sistemas Públicos (CSP) de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, observa grandes avances asociados a la gestión de personas, entre ellos, los siguientes:

- Talento como servicio (TaaS): plataformas para gestionar el talento humano en una lógica de servicios y con altos niveles de escalabilidad y movilidad son tendencia. Hoy es posible acceder a personal especializado, que —en muchas ocasiones— se requiere por tiempos acotados.

- Automatización de Procesos (RPA): la automatización de procesos robóticos (RPA) está siendo ampliamente adoptada en los departamentos de Recursos Humanos, para tareas como la gestión de remuneraciones, rendición de gastos, seguimiento de horas, procesos de adopción y otros.

- Inteligencia Artificial (IA): la IA es de suma utilidad para el análisis de datos y las predicciones frente a desafíos de cumplimiento normativo (paridad, sesgos y otros).

- Identidad Digital (eID): las tecnologías para verificación de identidad y credenciales son cruciales, más aún en ambientes de trabajo remoto y frente a los riesgos de ciberseguridad (suplantación).

- Plataformas de teletrabajo: estas herramientas permiten a los colaboradores trabajar en forma remota, cumpliendo con las normativas laborales y operacionales, en forma segura.

Tanto el cumplimiento normativo como la eficiencia son puntos críticos para las organizaciones. Por eso, la innovación y la tecnología se han convertido en aliadas estratégicas a la hora de gestionar personas.

- Aplicaciones móviles: el ambiente móvil facilita las interacciones entre la gerencia y los colaboradores.

FIRMA ELECTRÓNICA

Según Ana Rojas, docente de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC, sede San Bernardo, las herramientas tecnológicas están jugando un importante rol en el cumplimiento normativo. “Las empresas hoy pueden acceder a control de asistencia, y firma electrónica de documentos, tales como contratos de trabajo, anexos de contrato, reglamento interno o pactar horas extras, entre otras cosas”, señala.

De hecho, muchas organizaciones están aprovechando las ventajas que



La tecnología se ha convertido en un facilitador para las áreas de Gestión de Personas.

ofrecen los *software* de control de asistencia por huella dactilar o reconocimiento facial. Asimismo, gracias a la transformación digital, miles de empresas están aliviándose la carga a quienes se desempeñan en Recursos Humanos. “En FirmaVirtual estamos apoyando la firma electrónica de contratos, cláusulas de confidencialidad, finiquitos y muchos otros documentos que requieren de formalidad”, sostiene Christian Rodiek, CEO de FirmaVirtual, *startup* que cuenta con el apoyo de Corfo y Startup Chile en nuestro país.

Ahora, con la nueva Ley de Protección de Datos Personales tanto organizaciones públicas

como privadas tienen por delante un nuevo desafío que, sin duda, las llevará a adoptar mejores prácticas y políticas internas, así como nuevos controles y procedimientos.

“Es de esperar que esto permita que las personas tengan más confianza en la entrega y uso de sus datos; pero, también que se le dé la relevancia que tiene a nuestra información personal”, comenta Iván Llanos, académico de la Escuela de Ingeniería en Ciberseguridad de la Universidad de Las Américas.

En este sentido, Alejandro Barros, investigador del CSP de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, afirma que una vez aprobada la normativa

que se discute en el Congreso Nacional, las plataformas de gestión de recursos humanos deberán acomodarse a un nuevo escenario. “Esto incluye el control y gestión de consentimientos; manejo seguro de datos personales y herramientas para cumplir con solicitudes de acceso o eliminación de datos”, explica.

Pero, aunque Chile aventaja a muchos países del continente en materia de transformación digital, educar a la población es un reto que comparten tanto en el mundo público como en el privado.

“Aún existe un segmento importante de la población que desconoce las ventajas que

ofrece la firma electrónica por sobre la holográfica, es decir, la que se hace con lápiz sobre un papel”, afirma Christian Rodiek, fundador de FirmaVirtual.

Según el especialista, los datos almacenados en una cadena de bloques (*blockchain*) son prácticamente inalterables una vez que se registran; es decir, los documentos firmados no pueden ser modificados o manipulados sin que quede evidencia en el registro. “Por eso, no solo es importante transmitir a las personas el valor de atributos como la rapidez y la comodidad, sino también la seguridad que ofrece la firma electrónica”, explica el fundador de FirmaVirtual.

MÁS TECNOLOGÍA, MEJORES RESULTADOS:

Los nuevos profesionales que busca el mercado para la resolución de problemas

Según el Índice de Transformación Digital de Empresas —elaborado por la Cámara de Comercio de Santiago y PMG Chile, con el apoyo de Corfo—, el uso de tecnologías 4.0 en Chile se duplicó en los últimos dos años. Lo anterior da cuenta de los beneficios asociados al uso de herramientas digitales, que ya se perciben en diversos entornos laborales.

“Es urgente que tengamos capital humano capacitado que sea capaz de acompañar esta transformación. No se trata solamente de colaboradores especializados en la industria TI, sino también en la aplicación y uso de competencias digitales a nivel transversal”, explica Álvaro Castro, director de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI) y director Sectorial de Tecnología Aplicada de Inacap.

Para el ejecutivo, las competencias digitales tienen que ser vistas como un ciclo completo. Aunque las nuevas generaciones destacan por ser “nativos digitales”, es decir, haber nacido en una época en la cual los dispositivos eran uno más en el hogar, eso no implica el desarrollo de las habilidades que hoy demanda el mundo profesional.

“Para que esto suceda, es fundamental que se lleve a cabo una educación temprana y una captación de talentos jóvenes, de tal forma que se expongan a un aprendizaje continuo de las nuevas herramientas que les entrega la tecnología, y a través de ellas, solucionar los problemas que se les presenten”, argumenta el director de la ACTI.

La revolución digital exige profesionales capacitados para adaptarse a las nuevas tecnologías, lo cual —hace

La tecnología se ha convertido en un eje transversal para todos los sectores productivos. Por eso, la inteligencia artificial no debe ser vista como una enemiga, sino como una herramienta de trabajo que puede ahorrarnos tiempo y mejorar nuestros resultados.

tiempo— dejó de ser un requisito exclusivo para la industria TI. “Es fundamental fomentar instancias de reconversión laboral para que los trabajadores se mantengan vigentes. Con la aparición de la inteligencia artificial hay mucho temor de que las personas pierdan sus trabajos. Sin embargo, más que temerle, es necesario prepararse y aprender cómo utilizar esta herramienta para generar mejores resultados”, afirma Álvaro Castro.

MEJOR SERVICIO

En el sector logístico, la digitalización y la automatización de los procesos son claves para la experiencia del consumidor. De hecho, la omnicanalidad exige



centralizar la información para lograr una atención personalizada y más directa con las personas. “Hoy más que nunca los clientes demandan omnicanalidad, un servicio consistente de principio a fin y autonomía. Por esto, el sector logístico se ha dedicado —en su mayoría— a crear plataformas dinámicas en las que los mismos clientes puedan cotizar, reservar, hacer reportes, ver estadísticas y manejar sus embarques en un solo lugar”, señala Lilian Loaiza, customer experience and service excellence manager de DHL

Global Forwarding Chile.

Según la ejecutiva, uno de los principales factores de satisfacción de los clientes es la duración del período de espera. En este ámbito, la digitalización contribuye a reducir el tiempo y a entregar soluciones de forma eficaz y eficiente. Sin embargo, la digitalización requiere adaptación y educación tecnológica continua.

“Debemos buscar ser más proactivos y predictivos para ofrecer mejor calidad de servicio a los clientes. Un gran avance es que hoy podemos estar en línea con los proveedores navieros y

aéreos, así que es fácil saber qué pasará con las cargas, por ejemplo”, afirma Lilian Loaiza.

Igualmente, Ana Rojas, docente de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC, sede San Bernardo, explica que los profesionales dedicados a la administración y gestión de personas, cada vez con mayor frecuencia, recurren al uso de tecnologías para optimizar el uso del tiempo, disminuir errores y mejorar la eficiencia de los distintos procesos.

“Actualmente, los profesionales del área de gestión

de personas pueden reclutar y seleccionar; capacitar; gestionar el talento; medir clima y cultura; y evaluar el desempeño utilizando diversas herramientas tecnológicas, como plataformas de *e-learning*, gamificación o *software* para reclutamiento”, detalla la profesora de Duoc UC.