

RRHH Digital, tendencia imparable



En pocas culturas como en la actual, el trabajo que realizamos, ha ocupado un lugar central en nuestras vidas, enraizándose en nuestra identidad personal e incluso determinándola. La peligrosa asociación *somos-aquello-de-lo-que-trabajamos*, está más presente que nunca en la historia. De allí, quizás, la resistencia a modificar lo que

laboralmente hacemos –simple o complejo- o como lo hacemos, de la mano a la inercial tendencia de pretender hacer siempre más de lo mismo o de la misma manera. Hasta aquellos que consideramos innovador nuestro quehacer profesional o *que no tenemos tiempo para aburrirnos*, lo tendemos a hacer desde una ubicación de *acelere* que

lo torna poco original y hasta rutinario.

Son siempre los cambios tecnológicos los que nos impactan de forma múltiple, modificando productos y servicios, y la misma organización interna del personal y su trabajo. La era digital, de la mano de la también centralidad del cliente y su necesidad de vivir *experiencias* podemos confirmar que también la de *RRHH Digital*.

En efecto, las tecnologías y software relacionados a la gestión de personas o *recursos humanos*, no sólo sirven para soportar temas administrativos: facilitan todos los subprocesos que la gestión de gente conlleva, desde las más básicas hasta las más sofisticadas. Pueden soportar desde diseño estructural de una organización hasta complejas encuestas de alto impacto en lo cultural; desde la modificación ágil de errores y funciones, la fijación de

objetivos y su seguimiento, hasta garantizar que los *feedbacks* que los empleados necesitan darse, efectivamente ocurran.

Ya llegó

Adecuadamente insertadas como parte de la estructura de experiencias del empleado, pueden acompañar en toda su trayectoria o viaje: reclutamiento, selección, capacitación, compensaciones de incentivos, reconocimiento y desarrollo del talento en sus distintas versiones (personal, directivo o de liderazgo, de equipos y organizacional).

El factor RRHH Digital ya llegó: citas a entrevistas realizadas a través de máquinas, tele videos entrevistas, inducciones y capacitaciones técnicas vía dispositivos móviles, programas de reconocimiento facial para detección de emociones y *clima* y su monitoreo, seguimiento on line de

desempeño y productividad, gráficos que nos hacen visualizar casi instantáneamente en una aplicación si nos estamos desempeñando bien o necesitamos corregir... y hasta *chatbots* de conversación que nos escuchan y *contienen*.

En efecto, el debatido tema de utilización de big data y analytics para encontrar los patrones predictivos de comportamiento en colegas y colaboradores, conocer gustos y tendencias –aún inconscientes- para motivar al personal o basar la toma de decisiones estratégicas con relación a ellos.

Son una realidad. El *talent analytics* definitivamente llegó y lo hizo ¡para quedarse!

Contrariamente a lo que se presupone, estas tecnologías de RRHH Digital no son solo para mega corporaciones o compañías

numerosas en cantidad de empleados, ya que colaboran en organizaciones de cualquier dimensión –incluidos start ups- y ordenan también a emprendedores y negocios boutique.

Paradoja

El concepto de RRHH Digital descentraliza en las diferentes áreas y en el personal mismo decenas de funciones, distribuyendo controles administrativos y reforzando liderazgos.

Sin embargo, de la resolución de una paradoja entre los mismos expertos funcionales de RRHH, depende de la confirmación de su éxito como factor clave de apoyo y soporte a negocios e instituciones. Son los mismos profesionales de las áreas de RRHH los que están polarizados entre aquellos que idealizan la tecnología considerándola en forma excesiva. Los visualizan como la

solución a todos sus problemas, mientras otras las desmerecen, teniéndolas muy poco en cuenta, viviéndolas como amenaza, y una carga u obligación. En ambos casos hay prejuicios de base, que oscilan desde a que ellos mismos serán desplazados de sus labores por este enfoque o que -al contrario- le agregaran una carga significativa a lo que ya hacen. El mito de la robotización total pendula con el significativo impulso a seguir haciendo las cosas como siempre lo hacemos, sin querer *complicarnos la vida*.

RRHH Digital puede ser una clave de desarrollo y efectividad, pero debe principiar por cada colega de *RH* que necesitan definir en primer término –por ejemplo- a qué le van a dedicar sus tiempos y esfuerzos: a compilar información y chequear la generación de reportes, o a profundizar su capacidad analítica o emocional, o de acompañamiento y coaching con la proyección de una

trayectoria profesional presente y futura, y en definitiva al agregar valor a través del desarrollo estratégico organizacional y de personas.

Experiencias

La oportunidad de RRHH Digital se haya junto a otra tendencia que no menguará: el factor diferencial provendrá de las experiencias que organizacionalmente diseñamos o haremos vivir, no solo pensando en la centralidad del cliente (*customer experience* o *CX*); también en la *experiencia del empleado*. Así como los clientes compran productos y servicios, pero pagan por experiencias, los colaboradores valorizan la atención específica hacia su persona y las experiencias que las compañías les generan.

Lejos de plantearse una deshumanización, son los desafíos vinculados justamente a lo esencialmente humano lo que nos

habilita a no caer en la rutina. Los mismos conflictos entre áreas y niveles pueden llegar a ser –en la medida que los canalicemos en forma constructiva- motores de renovación y creatividad.

La tendencia de RRHH Digital es tan imparable como la digitalización a secas. Es una tendencia, no una moda, con innumerables ventajas y algunos aspectos para prestar atención. La oportunidad de las según llamadas áreas de Recursos Humanos o Gestión de Personas, Capital Humano o Relaciones Humanas, se ve reforzada por la aparición de plataformas de distintos tipos y funcionalidades.

No reemplazarán al contacto personalizado o semipersonalizado que los buenos profesionales de RRHH desarrollan, como conciencia organizacional, recordándonos a todos que, aún siendo una parte importante de la

vida humana, el trabajo sigue siendo un medio.

Lic. Pablo M. Barassi

**CEO de Integrar
del grupo
Change Americas**

www.integrar-rrhh.com

www.elliderc.com