

La gestión del talento humano en la era digital

Por Roberto Estrada

Profesor de Dirección de Personas,
IDE Business School, Ecuador.

Nunca como ahora el área de RH —Recursos Humanos— se enfrenta a un cambio significativo en la manera de gestionar sus distintos procesos. La llamada “4ta revolución industrial” que estamos viviendo, sumado a los acelerados cambios en la tecnología que avanza a un ritmo sin precedentes, nos hacen ser testigos de un momento especial.

La gestión del talento humano en la era digital

El advenimiento de tecnologías como Inteligencia Artificial, plataformas móviles, robots, están revolucionando la manera como vivimos, trabajamos y comunicamos. Y los procesos de RH están atravesando profundos cambios.

Carrera y aprendizaje

¿Qué significa tener una carrera hoy en día? Los *millennials* responderían: aprendizaje y progreso. La capacitación en la era digital está al alcance de un clic. Existen innovadoras plataformas como Coursera, Khan Academy, edX, etc. RH debe replantearse la forma que ofrece capacitación, considerando que cualquiera tiene libre acceso a la misma. Se trata de redefinir el rol como facilitador o volverse obsoleto.

Adquisición del talento

En el mundo digital actual, la marca empleador de una organización debe ser visible y atractiva. Las herramientas que están apareciendo para reclutar talentos son fantásticas. Los chatbots (robot capaz de simular una conversación vía mensajería) se están volviendo muy populares en los procesos de selección. El más reciente, “Olivia”, guía al candidato a través de preguntas en secuencia.

Organizaciones vanguardistas están empezando a usar simulaciones y juegos para evaluar postulantes. Ya se está utilizando software para evaluar a través de video-entrevistas, la transparencia y consistencia de un candidato.

RH, como nunca antes, cuenta con herramientas que transformarán la experiencia de un proceso de reclutamiento.

RH digital

Para que RH lidere la transformación tecnológica debe facilitar una fuerza laboral digital, es decir una cultura de innovación y habilidades necesarias para esta era. Además, ayudar al diseño de un ambiente de trabajo que promueva la productividad y reenfoque sus propias funciones para operar de forma digital con las aplicaciones que están causando revolución.

Un gran ejemplo es IBM que ha desarrollado un asistente cognitivo al que ha llamado CHIP —*cognitive human interface personality*—, el cual puede manejar una amplia gama de preguntas relacionadas con RH que los empleados suelen hacer. Ya puede reconocer 200 preguntas frecuentes y cada vez se hace más inteligente.

No es exclusivo en la actualidad tener *smartphones* por lo que este tipo de tecnologías, al tener un alcance

masivo en los empleados, son de gran impacto y liberan de carga operativa a RH para que disponga de tiempo en funciones estratégicas.

El futuro del trabajo

Casi todas las tareas están siendo reinventadas. Hágame la siguiente pregunta: ¿qué aspectos del trabajo reemplazaría con máquinas automatizadas? ¿Con inteligencia artificial? Esto, que parece una amenaza, bien llevado puede ser una gran oportunidad ya que las personas podrán enfocarse en aspectos humanos del trabajo: empatía, comunicación, etc. y encontrar valor agregado a lo que hacen (por ejemplo, en ciertos bancos los cajeros ahora aconsejan y venden).

Esta ola disruptiva ofrece dos opciones a las áreas de RH: montarse exitosamente en la misma o esperar a que esta reviente sobre ellas.

EL AUTOR



Roberto Estrada Vallejo tiene el grado de MBA por el IDE Business School y es Ingeniero Comercial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ha recibido entrenamiento especializado en el área de Recursos Humanos en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos. Actualmente es profesor de Dirección de Personas en el IDE Business School y Socio de Consultoría en Deloitte & Touche, responsable a nivel nacional del área de Human Capital Advisory Services.

Versión ampliada del artículo publicado en Revista América Economía en octubre de 2017