



Suma de fuerzas tecnológicas y tradicionales

La tecnología se convierte en una aliada cada vez más importante en las áreas de recursos humanos, cuya transformación digital avanza en aras de acelerar los procesos y hacerlos más eficientes.

Por **Laura Villahermosa**, Lima

Cada semana Sebastián Foldvary, *Latam Learning & Transformation leader* para IBM Latinoamérica, dedica una hora de su tiempo a ejercer de *coach* de *neuroliderazgo*. A través de una plataforma de la compañía tecnológica y desde cualquier punto de la región se conecta con cualquiera de sus miles de

trabajadores que esté interesado en esta materia. “La plataforma democratiza el conocimiento”, dice el ejecutivo, quien asegura que IBM cuenta con una especie de Netflix del conocimiento, que sabe todo sobre cada trabajador y le recomienda materias que les gustaría aprender en función de su huella digital.

La transformación digital ha golpeado ya las áreas de recursos humanos de las empresas, no solo de los gigantes tecnológicos y a nivel internacional, sino también a nivel peruano. Carlos Vivar, presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu), explica que si bien se trata de un tema que en un inicio se veía lejano, hoy la tecnología forma parte ya



del día a día, especialmente de las grandes empresas. Y está generando un fuerte impacto. “La digitalización y todos sus cambios han venido a replantearnos la forma en que gestionamos a las personas. En primer lugar, nos ha plantado la necesidad de identificar cómo enfrentar los retos del capital humano desde la perspectiva tecnológica, y, por otro lado, replantearnos cómo se alinea esta perspectiva con la evolución digital del negocio”, dice Vivar.

El también director de Talento de Arca Continental Lindley detalla que la transformación se está viendo en todos los procesos de las áreas de recursos humanos (RR.HH.). Desde la atracción del talento, su retención, hasta la gestión de planillas,

asistencias, vacaciones y otros procesos administrativos, y las capacitaciones y el desarrollo de los trabajadores en la organización.

“En las áreas que son esenciales del negocio vamos a seguir un camino a la automatización. En ellos la inteligencia artificial (IA) va a aportar valor, puesto que vamos a sacarles a las personas transacciones y trabajos muy tediosos en los que hay que procesar datos. En cada uno de los procesos de RR.HH. tenemos una plataforma de IA con computación cognitiva que ayuda a hacer su tarea más fácil”, dice Sebastián Foldvary, de IBM.

Para Alex Jacoby, CEO de GeoVictoria Perú, la idea del proceso de transformación es automatizar especialmente todos los procesos mecánicos de las áreas de talento humano, permitiendo que estas se dediquen a hacer que los empleados se sientan más contentos y aumenten su productividad.

GeoVictoria, una *startup* surgida en Chile, justamente apunta a hacer más rápida y eficiente una de las labores de RR.HH., la gestión de las asistencias de los empleados. Se trata de una plataforma que permite que los trabajadores que no laboran en los *headquarters* de las compañías puedan marcar asistencia de forma remota, a través de una llamada, una aplicación móvil, relojes control o un USB conectado a una computadora, y que los responsables de RR.HH. tengan un control de estas asistencias en tiempo real y puedan gestionarla. “La data viaja en tiempo real. Evitamos problemas cotidianos, como que la gente llegue tarde a abrir una tienda o no llegue y poder enviar un reemplazo”, dice Jacoby.

“Tecnologías como la inteligencia artificial permiten agilizar la búsqueda de personal a través de algoritmos e incluso en algunos casos contratar a una persona sin necesidad de una entrevista”.

Atraer y hacer crecer el talento

Más allá de la parte más administrativa de la gestión del talento, para Claudia Muñoz-Najar, directora de Educación Ejecutiva de UTEC, la transformación digital abre grandes oportunidades en los procesos de selección y de *performance*. “La tecnología se está aplicando especialmente en el tema de las nóminas, pero también en reclutar gente. Cada vez más empresas comienzan a usar modelos predictivos”, dice Carlos Vivar.

Y es que tecnologías como la IA permiten agilizar la búsqueda de personal a través de algoritmos e incluso en algunos casos contratar a una persona sin necesidad de una entrevista. Sebastián Foldvary explica que IBM en Chile logró contratar a un *data scientist* que necesitaba un *retailer* a través de una convocatoria pública y un prototipo con un problema de negocios, que únicamente uno de los 60 postulantes logró resolver, tras lo que fue contratado. “La IA ayuda a reducir los pasos a la hora de contratar a una persona”, dice el ejecutivo.

“La analítica está transformando los procesos de selección. Incluso hasta las entrevistas han evolucionado, algunas empresas solicitan currículos en video, y otras realizan entrevistas vía Zoom o aplicaciones similares”, dice Jimena Mendoza, directora ejecutiva de LHH DBM Perú.

En el ámbito de desarrollo de los trabajadores, César Berríos, *Human Resources*



Solution Advisor de SAP, explica que su solución SAP Success Factors, que cubre múltiples procesos de RR.HH., emplea *machine learning* e IA en los planes de sucesión. “Sobre la base de las competencias que tiene la posición hace un *match* con las competencias que identifica en cada uno de

que se organizan estas áreas, porque tradicionalmente tenían las subáreas de selección, capacitación, y ahora quizás necesitas un área que te lleve los procesos de recursos humanos, y otra que recoja y procese la información de estos procesos y con modelos predictivos te permita anticipar modelos y



Las áreas de RR.HH. transitan hoy entre los mundos digitales y tradicionales intentando encontrar un adecuado balance. Para Sebastián Foldvary, de IBM, la tecnología no ha llegado para eliminar puestos de trabajo.

los empleados de la organización y a través de un análisis de varios factores brinda una relación en un porcentaje del 1 al 100 de qué tan factible es que esa persona acceda a ese puesto”, dice Berríos.

tendencias”, añade Vivar, quien asegura que la incorporación de nuevas tecnologías se está dando especialmente entre las grandes empresas.



Nuevas competencias en RR.HH.

El ejecutivo de SAP recalca que su solución ha sido diseñada para hacer fácil la experiencia a los responsables y empleados de las áreas de RR.HH. Y es que la entrada de la analítica y la IA en los procesos de estos departamentos plantean diversos desafíos para los propios trabajadores, que no siempre tienen un perfil tecnológico. “Muchas personas que estamos a la cabeza de estas áreas no somos precisamente *techies*, aunque hay excepciones. El gran desafío es primero cómo te actualizas y el segundo, cómo buscas reforzar tus equipos humanos con gente que sea hábil y que tenga los *skills* que necesitas”, dice.


Las áreas de RR.HH. transitan hoy entre los mundos digitales y tradicionales intentando encontrar un adecuado balance. Para Sebastián Foldvary la tecnología no ha llegado para eliminar puestos de trabajo, sino que asegura que implicará que la demanda de profesionales en RR.HH. aumente. “Todos los trabajados de alguna forma incorporarán IA, pero habrá cosas que no pueda hacer la tecnología. Esta tecnología democratiza al mundo y uno puede interpretar, recibir recomendaciones y aprendizajes de esta y tomar mejores decisiones”, dice.



“Muchos de los procesos se están apalancando en la tecnología para reducir el tiempo y los errores en procesos que pueden ser automatizados. De esta forma damos más tiempo a las personas para enfocarse en procesos creativos y otros donde el criterio es y será algo irremplazable”, dice Jimena Mendoza de LHH DBM Perú.



El presidente de Aperhu asegura que en este escenario los perfiles de RR.HH. están cambiando y detalla que en Arca Continental Lindley han optado por incorporar profesionales de áreas técnicas, que proveen una visión diferente y enriquecen sus procesos.

La tendencia, para Claudia Muñoz-Nájar, de la UTEC, es que la tecnología potencie al ser humano y no lo reemplace. “La tecnología ayuda al talento a potenciar sus habilidades y actuar más rápido”, añade. 

De arriba abajo:

Carlos Vívar,
Claudia Muñoz-Nájar,
Sebastián Foldvary,
Alex Jacoby y César Berríos.

“Otro desafío es replantear la forma en