



“Actualmente, varias empresas están automatizando sus procesos de gestión humana para contar con data fiable 24/7, disminuyendo horas hombre y el margen de error, lo que permite tomar mejores decisiones en menos tiempo”.

Angela Alvarez
Gerente senior de Consultoría
de Negocios de PwC

La automatización de procesos de recursos humanos

Durante este periodo lleno de incertidumbre, muchas cosas han cambiado. Contar con el talento adecuado para mantener la competitividad en el mercado debe ser una prioridad para las empresas. Esto ha llevado a que se prioricen habilidades como la capacidad digital, el liderazgo, entre otras. Conseguir los skills necesarios puede llevar a las organizaciones a una búsqueda interna o externa, pero cualquiera sea la estrategia que se decida aplicar, es clave contar con una gestión de capital humano óptima.

Angela Alvarez, gerente senior de Consultoría de Negocios de PwC Perú, nos explica el impacto de la transformación tecnológica en los procesos de gestión humana dentro de las empresas.

¿Cómo desarrollar indicadores adecuados para medir el desempeño durante el trabajo remoto?

El desempeño de cada persona está alineado al rol y función que cumple dentro de la organización, por lo que es clave revisar los resultados esperados de cada posición para ajustar y asegurar su cumplimiento. El gran desafío es cuantificar la contribución de cada puesto en el negocio y definir el indicador correcto para cada caso, dependiendo de las características del puesto. Hay áreas donde es mucho más fácil definir el indicador, como en **ventas o marketing**, pero en otras es más difícil. Es importante recurrir a las herramientas y sistemas correctos para cuantificar este indicador.

Hay empresas que, en este contexto, tienen sistemas de control y seguimiento adecuados que en definitiva hacen mucho más fácil el seguimiento al **desempeño**. En el caso de las que no tengan sistemas o RPs ya implementados, hay herramientas y tablas de gestión a disposición que podrían utilizarse para facilitar y cuantificar los avances de cada colaborador, pero mucho va a depender de las características y rol de cada puesto.

¿Cuáles son las consecuencias de no tener una gestión de talento adecuada?

La organización es un sistema integrado que debe retroalimentarse positivamente para generar mejores resultados, por lo tanto, si no lo hacemos, al largo plazo los resultados no necesariamente se darán como esperamos.

Una de las grandes consecuencias es no capitalizar las capacidades de nuestros colaboradores. Al no sentirse retroalimentados o no percibir un crecimiento dentro de la organización, buscan otras oportunidades y, como consecuencia, la empresa puede enfrentarse a la fuga de **talento**, que implica la pérdida de uno de los capitales más importantes que son las personas. Es clave gestionar tanto a los colaboradores que generan mayor valor a toda la organización como a toda la estructura en general.

¿Qué herramientas pueden aplicar las empresas para gestionar la información del capital humano?

Hoy en día en el mercado las grandes empresas de tecnología tienen muchas plataformas que permiten gestionar la información de recursos humanos. Uno de los retos clave es contar con data que nos permita tomar mejores decisiones para el negocio y para el bienestar de nuestros colaboradores. El área de recursos humanos genera mucha información en todos sus procesos y actualmente no necesariamente se está capitalizando. Hablamos desde el proceso de selección de personal hasta el de desvinculación. Obtener los datos demanda mucho esfuerzo, por lo que es ideal construir un dashboard estratégico que permita un adecuado seguimiento.

Actualmente, varias empresas están automatizando sus procesos de gestión humana como selección, vacaciones, contratos, entre otros, para contar con data fiable 24/7, disminuyendo horas hombre y el margen de error, lo que permite tomar mejores decisiones en menor tiempo.

¿Cuáles son las preocupaciones más comunes que tienen tus clientes?

Hoy en día el tema de estructura, roles y funciones ha tenido mucha demanda, con miras a las nuevas posiciones que van a necesitar las estructuras, así como el proceso de *upskilling* de los colaboradores por las nuevas capacidades que el contexto exige. En PwC hemos dispuesto herramientas para capacitación y diagnóstico que están contribuyendo a cerrar las brechas que tienen nuestros clientes; y, en definitiva, la automatización de procesos que también es un proyecto que permite que los clientes vean de manera tangible sus beneficios.

¿Qué recomendaciones le darías a los líderes empresariales?

Teniendo como premisa obtener el máximo potencial de los colaboradores para cumplir con los planes estratégicos y los objetivos profesionales de cada uno, es clave que el área de recursos humanos tenga el control y seguimiento de los indicadores que se generan en todos los procesos de gestión humana y de la experiencia del colaborador. Estar cerca de ellos, de forma virtual como presencial, recibiendo retroalimentación constante, permite entrar en un proceso de mejora continua apalancando así su desarrollo profesional y del negocio.

Por otro lado, los líderes deben facilitar las herramientas de capacitación y contribuir al *upskilling* de sus colaboradores, partiendo por ellos mismos, dando el ejemplo desde los niveles más altos de la organización y así asegurar que se obtenga ese objetivo de manera homogénea.

Finalmente, se debe fomentar la **cultura** de automatización y analítica, que es necesaria porque facilita el proceso de toma de decisiones y permite disponer de horas hombre mucho más productivas y de mayor valor agregado para toda la organización.