

Meta4

# Hacia una gestión de empresas digitalizadas y más humanas

Dentro del mundo de las organizaciones y empresas, un factor importante que fortalece y consolida su estructura orgánica es el manejo eficiente del capital humano. Cada año, nuevas fuerzas invisibles aparecen en el mercado y afectan la productividad de los actores ofertantes que se desenvuelven en ella. Dicha situación genera muchos retos a los responsables de la gestión y desarrollo del capital humano.

En ese sentido, Meta4, empresa de mucha trayectoria internacional en soluciones tecnológicas de gestión del recurso humano, destaca dos principales tendencias para este año y que se presentan de forma simultánea: por un lado la Digitalización y Automatización, que se manifiesta de forma imparable tanto en el sector profesional como personal, y por otro lado, la Humanización en las Organizaciones representada por el auge de las soft skills.

Recordemos que las Soft Skills o habilidades blandas, son las cualidades que las empresas modernas buscan en los postulantes de hoy, ya que su perfil profesional está orientado y motivado para trabajar en equipo, con criterio para el manejo de las negociaciones, con una facilidad destacable de relacionamiento, comunicación asertiva y claro, un liderazgo innato que empuje a sus compañeros hacia una misma dirección dentro de la empresa.

Una práctica importante en la etapa de planeación es analizar tendencias, mismas que pueden obtenerse ya sea al interior de la empresa, a través de la retroalimentación de los colaboradores, proveedores y clientes, o por medio del entorno en el que la empresa se desarrolla. A continuación,

dos tendencias para todas aquellas empresas que emprenderán proyectos para la mejora de la gestión y administración de sus Recursos Humanos.

## DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- **Asistentes virtuales:** con estos se puede automatizar el servicio de atención al empleado. El formato más popular es el de los "bots" de ayuda a través de chat o voz, pero también comienzan a verse verdaderas representaciones virtuales robóticas u holográficas.
- **Aplicaciones de servicios para empleados móviles:** sirven para dar respuesta a múltiples necesidades de la plantilla a la par que facilitan la comunicación interna. A través de estas aplicaciones los empleados pueden gestionar sus beneficios corporativos, de salud y de bienestar; así como organizar su medio de transporte a la empresa. Estas aplicaciones suelen mejorar el compromiso de los empleados con su organización.
- **Plataformas RPA:** estas plataformas de "automatización robótica de procesos" (robot process automation) son robots que realizan diferentes procesos administrativos como altas, cargas de datos, comunicados y alertas.
- **Big Data y Machine Learning:** en el ámbito de la selección, con estas nuevas tecnologías se pueden definir "perfiles de contratación óptimos", diseñar "modelos de absentismo" y "modelos de adecuación persona-puesto", con el objetivo de anticipar la fuga de talento y establecer medidas de retención.



## HUMANIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- **Habilidades blandas:** como el liderazgo, la comunicación, la colaboración y la gestión del tiempo. Son muy importantes y aún hay mucho por hacer en el interior de las empresas para desarrollar estas habilidades, las cuales parecen muy complicadas de automatizar.
- **El empleado en el centro:** algunos departamentos de personal comienzan a denominarse "departamentos de experiencia del empleado". Las organizaciones sitúan al empleado en el centro y buscan ofrecerle experiencias como bienestar personal y físico, o su integración en los equipos de trabajo.
- **Bienestar de los colaboradores:** las empresas comienzan a facilitar a los empleados aplicaciones móviles para gestionar su salud y sus rutinas deportivas, bonos para el gimnasio y charlas sobre alimentación saludable. Con el desarrollo de la neurociencia, cada vez se da mayor importancia a la salud física para el desarrollo mental y por ello, hoy en día, una de las tendencias más valoradas en el mundo laboral es el mindfulness (atención plena).

Claramente, cuanto más tecnológico se vuelve nuestro entorno, surge la necesidad de "re humanizarnos". Ante la irrupción de la tecnología, el ser humano tiende a buscar en su interior lo que lo diferencia de las máquinas buscando potenciarlo al máximo para no perder su identidad, como la capacidad de comunicación, de creación, de cooperación, la flexibilidad y la empatía, para poder trabajar mejor con las máquinas y potenciar lo que nos hace diferentes a ellas.