



**Transformando los Recursos
humanos:
Robots y Automatización**

¿Cómo la robótica y la automatización de tareas pueden ayudar al departamento de capital Humano a ser más productivo?

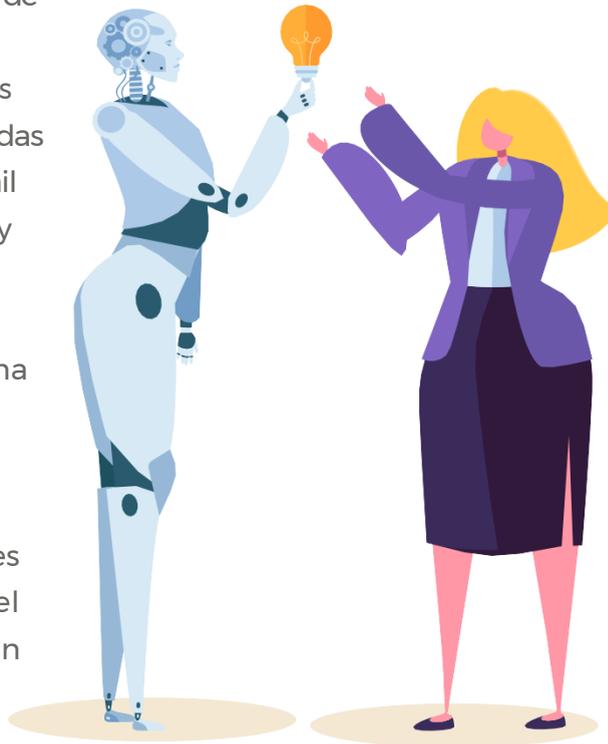


Aunque las nuevas tecnologías como el Reconocimiento Óptico, la Inteligencia Artificial (IA), el Aprendizaje Automático y la Analítica de Datos masivos llevan años siendo aplicadas en diversas industrias, muchas empresas en Perú aún están en el proceso de implementarlas de manera efectiva. La Automatización Robótica y otros sistemas avanzados han demostrado su éxito en las distintas industrias, pero el desafío es cómo llevarlos a áreas como Recursos Humanos, donde se gestionan grandes volúmenes de información.

El desarrollo de la nube y la virtualización de las infraestructuras de red y de hardware ha posibilitado hiperscalar la capacidad de cómputo a niveles desconocidos y a unos precios muy asumible.

Por cualquier empresa del tamaño que sea, democratizando su transformación digital y permitiendo el acceso a tecnologías bajo demanda y pago por uso que estaban antes solo reservadas a grandes corporaciones con presupuestos TI igual de grandes.

Pero no se trata solo de tener unos programas de procesado y gestión de datos económicos y contables. Ahí están los ERP que llevan décadas cumpliendo a las mil maravillas su función, y además poniendo en común los distintos departamentos de una empresa: compras, logística, almacén, financiero, ventas, clientes y proveedores están integrados en el flujo de la información de la empresa



Faltaba unir el área de administración de personas igual de fundamental: los colaboradores.

Es cierto que hay muchas suites generalistas muy potentes que reúnen todos estos campos, incluido el del departamento de Recursos Humanos, aunque sus licencias no estén al alcance de todas las empresas, y también hay muchas aplicaciones dedicadas muy oportunas, propietarias o muy de nicho, de difícil evolución (legacy) que no siempre se entienden con otros software la empresa. Pero en este ebook nos vamos a centrar en lo que hemos venido a tratar, los RRHH y los sistemas de automatización de procesos.



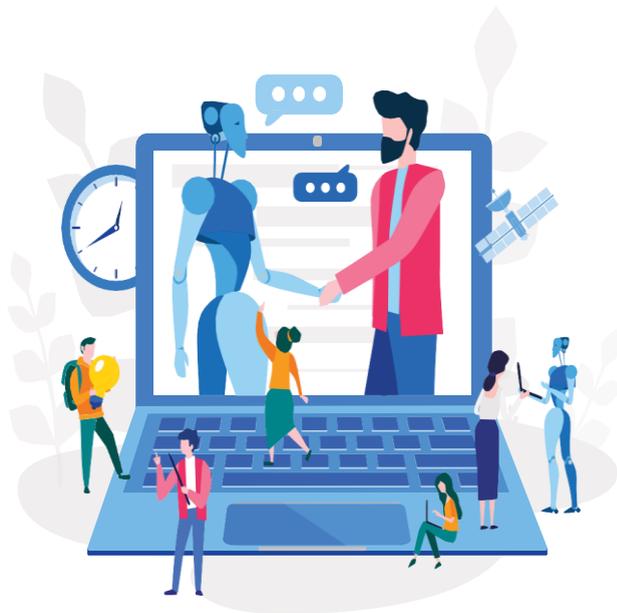
No son solo los que implican el empleo de mano de obra intensiva, también los más peligrosos que puedan provocar accidentes y accidentes humanos, o los más rutinarios y aburridos. Últimamente se está dando una corriente en las escuelas de RR.HH. que aboga por la automatización de este tipo de trabajos y los beneficios que trae a corto y mediano plazo. Empleos poco motivadores y encima en el rango bajo de los sueldos crea una bolsa descontenta y volátil que hay que ir constantemente renovando.

En algunos negocios (cadenas de comida rápida, limpieza de edificios, centros de contacto, construcción, ganadería, agricultura, pesca, etc.) esto es muy evidente y se suele suplir con personal muy voluntarioso, pero poco instruido, o muy necesitado, o con idea de que sea algo pasajero. Sin embargo, incluso esa escasez puede llegar a sectores como la banca, grandes almacenes o sanidad. Algunas empresas destinan más de un 20% de su esfuerzo y capital en buscar, contratar y formar constantemente personal, sabiendo que tarde o temprano se les va a marchar

Normalmente, acaban subcontratando a empresas especializadas sin caer en la cuenta que quizás ese dinero, empleado en automatizar los procesos y en reforzar planes de carrera, conseguiría que aflorase gente válida y talentosa que sí quisiera comprometerse con la compañía.

Hace unos treinta años aproximadamente, una empresa española logró automatizar el proceso de pago de nóminas, en una época en la que cada planilla de remuneraciones se llenaba a mano. Un proceso de estas características era capaz de ejecutarse en unos pocos segundos y era muy codiciado por los bancos y grandes empresas con miles de colaboradores. Este fue uno de los primeros casos de automatización robótica de procesos (RPA por sus siglas en inglés) en el ámbito de los RR.HH. Este ejemplo demuestra cómo la automatización puede mejorar la eficiencia en áreas clave como la gestión de nóminas, algo que hoy en día, se viene aplicando en cada vez más empresas del mercado peruano.

Siguiendo con ejemplos de RPA más reciente, de la noche a la mañana, miles de empresas se despertaron con sus sistemas de atención web en manos de incansables Chatbots de nombres sugerentes y respuesta más o menos rápida. Era la pieza que faltaba para completar la curvatura de la atención 360 y la omnicanalidad.



¿Te acuerdas de Clipo, el simpático asistente de Office? Fue el primer Bot dedicado a responder tus consultas en línea de los usuarios, pero fracasó porque estos no sabían cómo hacer las preguntas, y el sistema no sabía como interpretar las palabras escritas. Faltaba contexto y una NLU (reconocimiento de lenguaje natural) de siguiente generación que sepa aprender de preferencias pasadas e incluso soslayar faltas semánticas o sintácticas.

Actualmente, la tendencia no es pretender que los Chatbots o sistemas automatizados puedan mantener conversaciones complejas, como una charla detallada sobre vinos con un sommelier. En su lugar, es más práctico ofrecer opciones limitadas, como un menú predefinido con varias entradas, platos principales y postres. Es decir, un sistema que funciona como un filtro inicial y, cuando sea necesario, deriva la atención a un ser humano que pueda ofrecer un servicio personalizado según las necesidades del cliente, como preferencias.



Aun así, el potencial de estos sistemas sigue siendo inmenso cuando se combinan con otras tecnologías y se integran con sistemas abiertos. Por ejemplo, algo tan sencillo como una API para WhatsApp Web podría permitir a los usuarios reservar una sala de reuniones, agendar una cita en la peluquería o realizar un pedido en un

Pero su potencia sigue siendo enorme en cuanto se diseña combinando otras tecnologías y se combina con otros sistemas abiertos. Por ejemplo, tan fácil como una API

Para whatsapp web que permita reservar una sala para una reunión o una cita con la peluquería o un pedido al restaurante y confirmarlo desde el teléfono.

Un Chatbot será más potente cuanto a más sistemas pueda conectarse, entre bases de datos, aplicaciones y sistemas operativos. Y es que en el asunto de la



automatización robótica de procesos o RPA es ya más de lógica que de mecánica, y donde más gana es en la ingeniería de software-defined para codificación y desarrollo de aplicaciones concretas, que es lo que ha permitido que entre en el departamento de RR.HH. por la puerta grande.

¿Robots en RR.HH.?

La llegada de la RPA al departamento de RR.HH. no puede traer más que ventajas. Cierto que puede haber cierta prevención, porque oír hablar de robotizar tareas es como despejar una ecuación con resultado de ajustes de plantilla y despidos. Por eso es imprescindible y fundamental antes de acometer cualquier proyecto de este tipo ejercer una labor previa de comunicación y formación.

Las bondades de la automatización y procesado de la información que se aplica en los escenarios ya explotados de fabricación son perfectamente extrapolables a un ámbito como es el departamento de RR HH, que



también es cierto, lleva viviendo una revolución interna muy radical en las últimas décadas.

Aquel apéndice del departamento contable dedicado a gestionar las nóminas y todo el papeleo que suponen las altas y bajas, los pagos mensuales e incluso semanales según el régimen en el que se encuentre la empresa, las retenciones para el fisco, los beneficios sociales y la formación, fue aumentando con otras cargas de trabajo como el tema de las vacaciones y prorrateo

de pagas extra, las promociones y ascensos, la seguridad y la salud en el trabajo, dicho esto, montañas y montañas de papeleo. Una función meramente administrativa.

Sin embargo, simultáneamente a medida que se profesionalizaba la función, se requerían de mayores recursos técnicos para procesar toda esta amplia cantidad de información siendo la informática una gran aliada. Y esta estuvo presente desde sus más tiernos inicios, y mal que bien, se hizo con las necesidades básicas sin grandes dificultades a menudo con mucha imaginación para sacar todo el partido a una tabla en Excel.

Paralelamente a este desarrollo, el departamento de RR.HH. también empezó a ser requerido para otras funciones más de negocio: análisis del clima laboral, generación de oportunidades, promoción interna, planes de carreras, gestión del talento, reputación corporativa, entre otros.

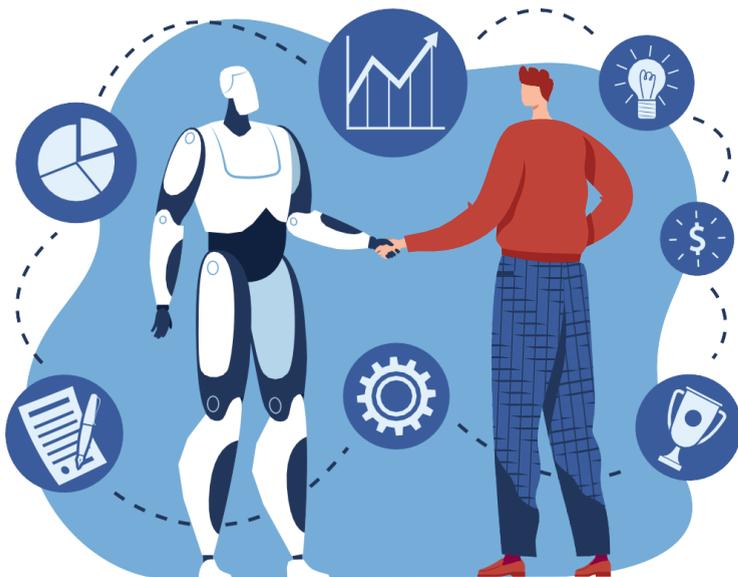
Las empresas comenzaban a descubrir que valían tanto o más que la suma de sus individuos más comprometidos, y que su fortaleza era tan débil como la fidelidad del peor pagado de sus empleados. Y que no bastaba solo con un programa ofimático para sacar todo esto adelante. Hace falta un software más sofisticado capaz de tratar y analizar parámetros a menudo más cualitativos que cuantitativos, así como poder generar gráficas comparativas que crucen datos de diversa procedencia, a veces estructurados y otras no tanto, y que se puedan integrar en informes para la dirección y la toma de decisiones.

Como se podrá intuir, todas estas tareas requieren cada vez más dedicación y tiempo, y generan a su vez más montañas de papeleo y costes. El departamento de RR.HH. es ya una fábrica que funciona bajo un presupuesto dado y con unos objetivos a cumplir. Necesita contratar a personal para a su vez administrar al personal. Y la lógica empresarial dicta que debe aplicarse criterios de rentabilidad igual que en cualquier otro punto de la producción.

Es aquí entonces cuando la opción de introducir algún sistema de automatización de las tareas más rutinarias y repetitivas se ve con más claridad, para de esta manera poder liberar a las personas de labores de bajo perfil para dedicarse a otras de mayor



valor para la empresa. Pero, además, ¿qué más se consigue? Incremento en: velocidad de ejecución, fiabilidad y reducción de errores, ahorros de costes de personal, mejora de la experiencia de usuario, seguridad y mejora continua.



Cuanto mejor se puedan trasladar los procesos a reglas fijas y predecibles, mayor rendimiento de la RPA. Para ello hay que analizar y radiografiar los diversos escenarios de aplicación.

El sentido común aconseja empezar por proyectos abordables de rápido retorno, basados en el producto mínimo viable, para a partir de los primeros resultados y los ajustes finos, comenzar a sumarle funcionalidades, a aplicarlo en otros entornos más complejos y prepararse para escalar si hiciera falta a cumbres más ambiciosos.

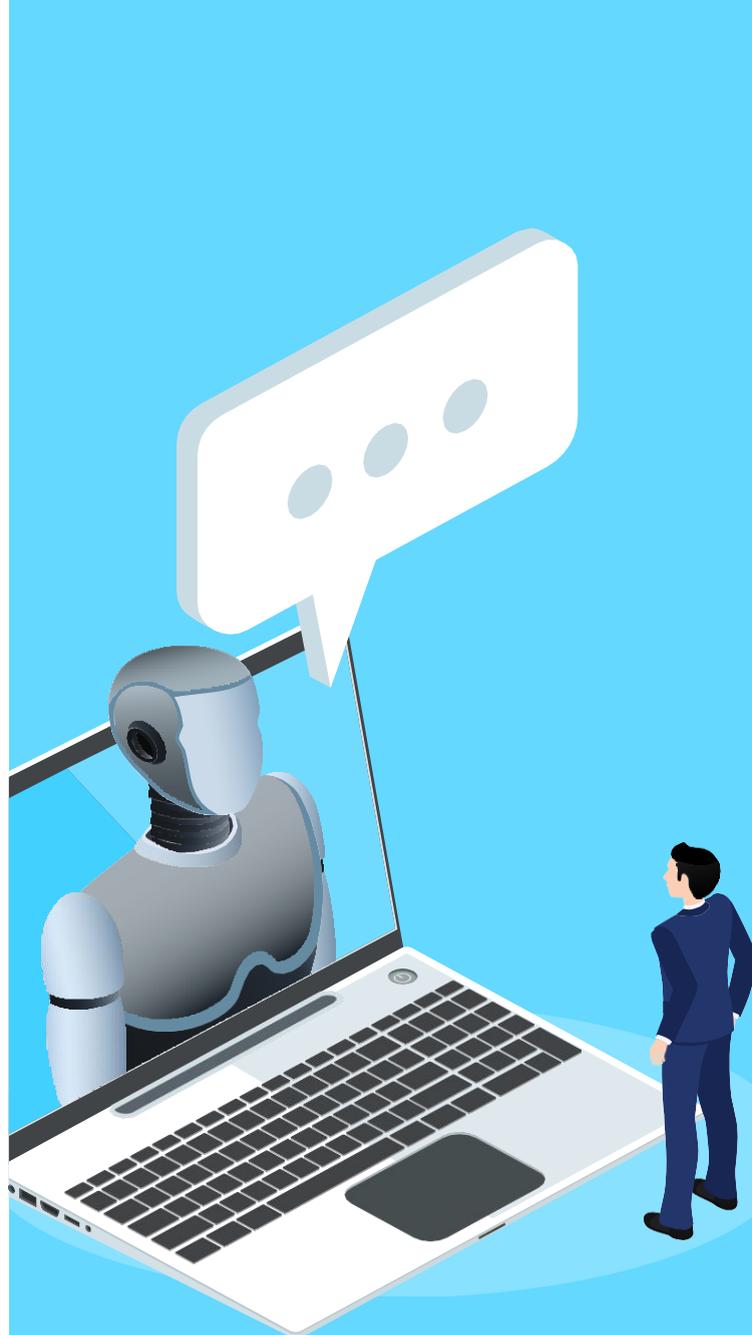
Aplicando metodologías modernas Agile se pueden reducir los tiempos de desarrollo de meses a semanas, y obtener más rápidamente resultados sobre el terreno.

Son varios los objetivos y razones de introducir la automatización robótica de procesos (RPA por sus siglas en inglés) **en el área de Capital Humano, y no faltan herramientas para perderle el miedo al uso de robots.**

La tecnología está ahí para facilitar la vida diaria y librarnos de las tareas más fastidiosas automatizando su ejecución y control, y además de asegurarnos su cumplimiento en plazo y protegiéndonos de la introducción de errores involuntarios.

Así, de entre todos, el primer objetivo al que apuntaremos es a la liberación de carga administrativa, en especial en esos procesos con gran volumen de datos procedentes de los sistemas transaccionales y estructurados (ERP, CRM, BI). Un sistema RPA ayuda a sistematizar el proceso de principio a fin sin importar la cantidad y el tiempo, pues puede estar trabajando por las noches para dejar libre memoria RAM por el día para otras tareas.

Otra razón de peso para emplear RPA es en aquellos supuestos en que la falta de tiempo impide formar adecuadamente a la fuerza de ventas para comercializar tal o cual producto de inminente lanzamiento o para contratar talento.



muy específico para ejecutar ciertas tareas como *pentesters* para comprobar la resistencia de los sistemas informáticos a los ataques de hackers. En estos ejemplos, rutinas definidas por un software pueden crear tanto un

modelo de televenta a través de la web como de rastreo de accesos no permitidos y constituir un factor diferencial.

Caja de Herramientas

Hoy día, la creación de herramientas específicas para la automatización de tareas en el departamento de RR.HH. es un recurso muy factible, pero no tan habitual como se puede presuponer, básicamente no por un tema de costes, sino de desconocimiento. Es cierto que requiere de un equipo de diseño y desarrollo que sepa codificar y aterrizar ideas en aplicativos funcionales, pero muchas veces los mismos programas dejan hacer esto mediante sencillas-relativamente – fórmulas y macros (scripts) que a modo de atajo hagan una tarea concreta con solo apretar una tecla.



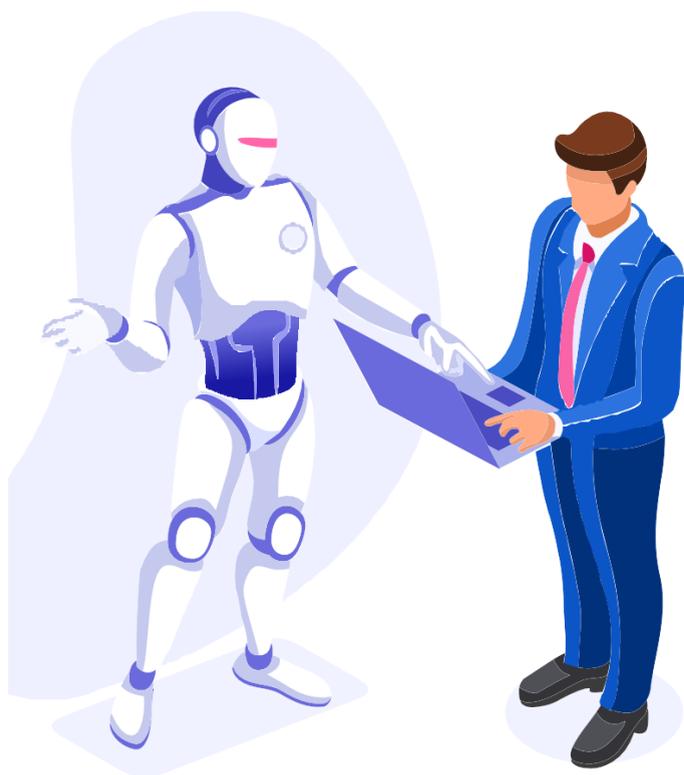
La creciente “apificación” de la informática y su diseño en microservicios permiten crear ecosistemas abiertos cada vez más potentes con todo tipo de aplicaciones listas para ser reutilizadas y poder conectarse entre sí para compartir datos con los programas de gestión más populares. También hay marketplace especializados donde suscribirse a algún servicio SaaS en la nube compatible, capaz de realizar alguna función muy específica y pagar solo según el número de usuarios o de megas consumidos. No nos extrañaría que no hubiera ya funcionando alguna especie de RPA-as-a-Service, que permita externalizar tareas concretas durante el tiempo necesario, pudiendo definir su pila de aplicaciones (stack) más útiles para tenerlos más a mano. Los programas de nueva generación que suelen tener un

look moderno y una interfaz intuitiva, que facilita enormemente su aprendizaje y uso. Piensan tanto en lo que tienen que hacer como en el que lo tiene que hacer, y esta característica es primordial en un área de la empresa que tradicionalmente no ha sido muy tecnológica. Sin embargo, la nube abre un nuevo horizonte donde encontrar la solución precisa y el soporte necesario, ajustado a los requerimientos del momento sin comprometer grandes inversiones.



De esta manera, se pueden encontrar RPA muy específicos ideados para el departamento de RRHH que intervienen en la gestión diaria y resultan de gran ayuda. Y la lista es larga, empezando por la tradicional gestión de nóminas (cálculo de retenciones, beneficios sociales, finiquitos) y siguiendo por

la administración de personal (onboarding, reclutamiento, desarrollo, etc.). Toda la introducción de datos (a veces basta con un escaneo de una factura o una foto tomada con el móvil), su procesado, almacenamiento y recuperación (el contrato en pantalla que solo requiera la firma del interesado) puede estar automatizado ahorrando tiempo y evitando introducir errores.



La parte de formación sigue siendo de las más importantes, no solo para adquirir skills y certificaciones profesionales necesarias para ciertas habilidades o acceder a determinados puestos, pero sin duda son los planes de carrera y evolución del desempeño donde están hallando un rápido nicho de crecimiento, al poder recopilar todo tipo de informaciones, desde los intereses de los colaboradores hasta toda la oferta educativa disponible en la empresa o fuera de ella, incluyendo cualquier variable de idioma, duración, precio, modalidad, condiciones y pudiendo establecer diversos

Itinerarios por donde puedan evolucionar los candidatos y las posiciones (cubiertas o vacantes) a las que pudieran optar por su idoneidad, adelantándose a las necesidades futuras.

Otro aspecto fundamental para el área de RRHH es la adquisición y retención del talento, así como todo el proceso de recruitment. Cada negocio puede tener unas necesidades muy variables (desde alta rotación o estacionalidad a habilidades muy específicas), pero cualquier empresa con expectativas de seguir creciendo no debe descuidar este aspecto y tener los ojos y los oídos bien abiertos para conocer cómo está el mercado, la disponibilidad de ofertas y demandas, los sueldos que se pagan, etc. Esta información es costosa de actualizar, pero un robot araña que rastree la web puede estar bastante al día si sabe a donde tiene que apuntar sus antenas

Los procesos también pueden ser estandarizados, desde la publicación de ofertas en diversos canales hasta la recepción y selección de solicitudes. Los procesos de selección, las altas, el onboarding, la asignación de puesto y ordenador, en fin, y así hasta el offboarding si llegara el caso y la desactivación de cuentas y permisos.

Otro servicio que se presta a un RPA es el centro de ayuda o helpdesk, tanto de soporte informático como legal o profesional.



Finalmente, cabe mencionar que cuanto más preparados estén los datos, mayor calidad en los informes y reportes que se puedan extraer de los sistemas.

De igual manera, los cuadros de mando pueden ser más precisos y lograr ser más interesantes y productivos para los cuadros medios y la dirección, incidiendo en su uso y sacándoles más provecho.



Podemos pensar que la mayoría de estos casos expuestos ya los ofrecen programas específicos y Add-Ons a medida, y es cierto, no debemos dejar de tener presente que los RPA, hasta la fecha, son piezas de software para definir y ejecutar una tarea concreta. Lo que sí puede empezar a cambiar es su presentación, quizás aprendan a obedecer órdenes verbales en vez de tener que teclear, a adquirir una forma de robot humanoide, y a moverse por la oficina. Prototipos así ya se pueden ver en las principales consultoras del ramo y en algunas empresas especializadas avant-garde.

Ahora que conoces un poco más la historia de transformación del área de Recursos humanos y la relevancia que adquiere la automatización de estos procesos, te invitamos a conocer más sobre el software de recursos humanos de Ofisis, con funcionalidades avanzadas, flexibilidad y personalización para adaptarse a las necesidades específicas de tu organización



www.ofisis.com.pe

Contacto: +51 993 589 795