

## **GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y HABILIDADES PROFESIONALES**

### **CASOS PRÁCTICOS TEMA 10: RECURSOS HUMANOS**

#### **CASO 1: Integración de personal**

Victoria es una chica que ha estudiado informática en la Universidad de Murcia. Un día estaba tomando un café con un amigo suyo de la carrera, Alejandro, y éste le comentó que estaba muy contento en su empresa. El ambiente siempre había sido muy agradable desde el primer día que entró a trabajar, y además, las perspectivas de futuro eran muy buenas. Desde el principio se preocuparon de él, le hicieron sentirse como en casa y además, le pagaron un máster en programación y unos cursos de perfeccionamiento del inglés, herramienta muy necesaria en el mundo de la informática. Alejandro le contaba con añoranza cómo fue su primer día de trabajo, cuando llegó todo el mundo le saludó con una sonrisa y todos sabían su nombre, además le pusieron bajo la protección de Juan, otro compañero de la empresa que le explicó lo que tenía que hacer, le enseñó la empresa, le presentó a sus compañeros y a su jefe. A media mañana, le llevaron a la cafetería de la empresa donde estuvo tomando café con el propietario de la empresa, que quería conocerlo.

Tras escuchar los recuerdos de Alejandro, Victoria que estaba trabajando en una empresa en la cual se sentía muy desdichada le dijo a Alejandro que tenía mucha suerte y que si había alguna vacante en su empresa. Victoria le comentó que ella recordaba el primer día de trabajo como una pesadilla, llegó a la empresa y nadie le saludó, tuvo que preguntar dónde estaba su sitio, y resultó que no tenía mesa ni ordenador para ella. Además, su jefa fue muy seca en su presentación y sólo le dijo que cada mes tendrían una reunión para evaluar su trabajo.

#### **Cuestiones:**

- a) Analice los dos procesos de integración que aparecen en el caso y dé su opinión al respecto. ¿Cuál preferiría como trabajador?
- b) ¿Cómo llevaría Ud. a cabo la incorporación de una nueva persona, si fuera el propietario de la empresa en la que trabaja Victoria?

#### **CASO 2: Teletrabajo**

Lea la siguiente noticia sobre la ley del teletrabajo y conteste a estas cuestiones:

- a) Comentar las ventajas y las desventajas del teletrabajo.
- b) Si usted fuera un empleado, ¿haría teletrabajo reglado? ¿Por qué?
- c) Si usted fuera un empresario, ¿ofrecería teletrabajo reglado a sus empleados? ¿Por qué?

<https://www.businessinsider.es/ley-teletrabajo-normativa-sera-aprobada-manana-708445>

**Las claves de la ley del teletrabajo: vigilancia a los trabajadores, derecho a la desconexión y gastos de luz e internet**

---

## **Iván Fernández**

1 sep. 2020. - Actualizado: 7 oct. 2020. Marco Bello. Reuters.

El Gobierno está ultimando con la patronal de las empresas CEOE y los sindicatos de los trabajadores CC.OO y UGT los detalles de la nueva normativa que regulará el [trabajo a distancia](#). Salvo sorpresa de última hora, **la titular de Trabajo Yolanda Díaz llevará la nueva ley al Consejo de Ministros del próximo martes para que sea aprobada.**

**Aunque no entrará en vigor de forma inmediata.** La ley tendrá un periodo transitorio de un año que podría ser ampliado en negociación colectiva hasta un máximo de tres años.

Según el borrador, el trabajo a distancia será voluntario y reversible. **Para que un trabajador pueda acogerse a ella deberá realizar a distancia un 30% de su jornada semanal durante un periodo de tres meses, es decir, al menos dos días a la semana.** En el primer borrador que se hizo público el porcentaje era del 20%, sin embargo, tras las presiones de la patronal se ha visto modificado.

La modificación este porcentaje de presencialidad solo podrá realizarse si concurre voluntariedad tanto por parte de la persona trabajadora afectada como por parte de la empresa y se realizará de conformidad con lo previsto en el convenio colectivo o el acuerdo de empresa que resulten de aplicación.

### **Gastos pagados por la empresa**

Para acordar el teletrabajo entre trabajador y empresa, la nueva ley obligará a notificar por escrito a la oficina de empleo los acuerdos **"en un plazo no superior a 10 días desde que se formalicen"**.

Según el texto, el desarrollo del trabajo a distancia **"deberá ser sufragado o compensado por la empresa", sin que pueda suponer costes para el trabajador** relacionados con equipos, herramientas y medios vinculados al desarrollo de su actividad. La negociación colectiva o un acuerdo entre la empresa y sus representantes legales determinará el modo de compensación y abono de los mencionados gastos. Por otro lado, estos gastos podrían correr a cargo del trabajador en caso de que la empresa no opte por el teletrabajo pero tenga que recurrir a él por algo excepcional como la pandemia, ya que la empresa no tendrá que establecer un acuerdo específico con los trabajadores que incluya, entre otras cosas, la compensación de los gastos.

En el borrador también se reconoce el derecho a las empresas de **controlar la jornada laboral del trabajador**: "La empresa podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento de sus obligaciones y deberes laborales". Aunque los trabajadores a distancia **podrán flexibilizar el horario de prestación de servicios establecido** y el sistema de registro horario "deberá reflejar fielmente" el tiempo de trabajo realizado, debiendo incluir el momento de inicio y finalización de la jornada y de los tramos de actividad.

Los trabajadores a distancia mantendrán el derecho a la formación en términos equivalentes a los trabajadores presenciales, a la promoción profesional, a la desconexión digital, al derecho a la intimidad y protección de datos, a la seguridad y salud en el trabajo, y a recibir de la empresa los medios adecuados para desarrollar su actividad.

## **Derecho a la desconexión**

Una de las consecuencias de trabajar desde casa que han expuesto numerosos trabajadores durante estos meses es que dedican [más horas al trabajo](#) y parece que siempre están disponibles. Para evitar estas prácticas, la nueva ley del trabajo **blinda el derecho a la desconexión del trabajador junto con la obligación de no usar sus propios ordenadores o teléfonos móviles**. "La empresa no podrá exigir la instalación de programas o aplicaciones en dispositivos propiedad de la persona trabajadora", reza el borrador.

### **CASO 3: Dirección de recursos humanos en el futuro**

**A partir de la siguiente entrevista, comente las implicaciones que tendrá la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos, detallando para CADA UNA de sus funciones (planificación de necesidades de personal; reclutamiento y selección; orientación; evaluación y formación; remuneración; relaciones laborales; participación).**

<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-los-recursos-humanos-en-la-era-del-covid.html>

## **El impacto de la Inteligencia Artificial en los Recursos Humanos en la era del Covid**

Redacción 16 noviembre 2020

Muchas personas en todo el mundo, repentinamente, se han encontrado trabajando desde casa debido a la COVID-19. Esta rápida transición ha tenido consecuencias importantes para los profesionales de los recursos humanos como la implementación de nuevos procesos, el apoyo a los trabajadores que trabajan en remoto y la planificación estratégica, lo que ha significado que muchos profesionales del sector no tengan tiempo para ofrecer proactivamente servicios personalizados para los empleados. De manera similar, en una actividad que a menudo requiere el contacto cara a cara, los profesionales de la selección de personal también han tenido que adaptarse a nuevos desafíos sin precedentes.

Lo que nos sugiere la experiencia es que para adaptar y reforzar con éxito las funciones de recursos humanos en general y la contratación, en particular, las empresas necesitan contratar a más empleados para aumentar su capacidad o apostar por la tecnología de automatización, que consiga que este apoyo humano pueda reducirse considerablemente.

## **¿Qué soluciones de automatización deberían implementar los equipos de RRHH?**

La tendencia en los departamentos de recursos humanos es contratar cada vez más a los empleados digitales impulsados por inteligencia artificial, ya que estos pueden ejecutar tareas de forma independiente, al tiempo que son capaces de ofrecer a los empleados una experiencia personalizada y similar a la humana. Las solicitudes a RR.HH. -que tradicionalmente se archivarían dentro de una solución de gestión de recursos humanos (HRMS) y que el equipo gestionaría manualmente-, se pueden completar interactuando con un empleado digital mediante voz o texto.

La inteligencia artificial utilizada para capacitar a empleados digitales para que brinden información relevante y ejecuten tareas con una intermediación humana limitada o nula beneficia tanto al empleado (que puede esperar una respuesta casi instantánea durante las 24 horas del día), como a los responsables de recursos humanos (que ahorran una importante cantidad de tiempo). Por ejemplo: en entornos tradicionales de trabajo, un empleado con una solicitud de recursos humanos tendría que realizar el siguiente proceso: abrir una nueva pestaña del navegador, abrir la página web de HRMS, iniciar sesión y desplazarse por el sistema para encontrar la página de su solicitud particular. Si el usuario no puede encontrar la solicitud, envía un correo electrónico o llama al personal de RR.HH. Del mismo modo, el responsable de RR.HH. tendría que pasar por el mismo proceso para abrir el HRMS y procesar manualmente la solicitud. La automatización de este proceso satisface al empleado porque le ofrece una respuesta instantánea y permite a los responsables de RR.HH. concentrarse en tareas más complejas o sensibles.

Los empleados digitales también pueden ayudar a automatizar procesos que exigen mucho tiempo de recursos humanos, como la incorporación de empleados, que -en general- requiere que el personal de recursos humanos realice más de 10 solicitudes a diferentes departamentos, como comunicarse con el departamento informático para solicitar el equipo correcto o con el equipo de seguridad para organizar el acceso al edificio. En cambio, podrían pedirle al empleado digital “por favor, incorpore a María Dueñas” y el empleado digital completaría de forma independiente la multitud de solicitudes. También se pueden automatizar procesos similares entre departamentos, como bajas médicas, promociones o reubicaciones de empleados.

## **¿Qué tipos de soluciones de automatización pueden llevar a cabo los equipos de selección de personal?**

En entornos más tradicionales, el reclutador debe iniciar sesión en un sistema e identificar manualmente las características de los candidatos ideales para el puesto. Pero con la IA conversacional, un reclutador puede usar el lenguaje natural para «decirle» al sistema qué tipo de candidato está buscando, por ejemplo, «Estoy buscando un experto en compliance con al menos cinco años de experiencia».

Los sistemas de inteligencia artificial avanzados pueden incluso generar preguntas para refinar aún más la búsqueda como otras relativas a la provincia o idiomas necesarios. Una vez que se ha creado la búsqueda, el sistema verificará de forma independiente numerosas bases de datos de candidatos y páginas webs especializadas. Como el sistema ya conoce los requisitos, sólo los cvs de los candidatos más adecuados llegarán a las manos del reclutador.

En lo que respecta a las entrevistas, el software de inteligencia artificial también puede diseñar preguntas personalizadas para las competencias profesionales y la experiencia de la persona que se va a entrevistar. Este enfoque ayuda tanto al candidato como al reclutador: el candidato tiene la oportunidad de presentar y discutir su experiencia y

habilidades, lo que a su vez ayuda al reclutador a tomar mejores decisiones más informadas. También puede ayudar a reducir el sesgo inconsciente en las preguntas, ya que la IA puede ser entrenada para ignorar cierta información y alejar al reclutador de preguntas que podrían haber expuesto previamente a sesgos a los candidatos.

Muchas empresas de primer nivel, como Hilton y Unilever, ya confían en la inteligencia artificial para ayudar a los RR.HH. en el largo proceso de contratación de personal: desde las entrevistas hasta la selección de currículums.

## **Beneficios a largo plazo**

Los recursos humanos implican muchas tareas rutinarias, lo que convierte esta área en un área de mejora de procesos a través de la automatización con inteligencia artificial. Cuando el equipo humano de esta área se libera de estas tareas (normalmente de gran volumen, pero no necesariamente de alto valor), pueden abordar necesidades individuales más complejas que surgen en toda empresa y aplicar sus habilidades humanas únicas a otros proyectos, como: creación de programas de formación, fomento de relaciones con posibles candidatos, o actualización de programas de incentivos para empleados. La automatización puede ayudar a que estos equipos sean más productivos y, en última instancia, hacer que sus trabajos sean más interesantes y gratificantes.

A largo plazo, **la IA automatizará por completo muchas tareas**, lo que supone un importante paso en el camino hacia la fuerza laboral híbrida, en la que los empleados humanos y digitales trabajan juntos para ayudar a las empresas a escalar más rápidamente sus servicios con una mayor productividad y eficiencia. A medida que la COVID-19 se ha convertido en un gran acelerador de la transformación del trabajo tal y como lo conocíamos, se ha producido simultáneamente un cambio sin precedentes en la vida cotidiana de las personas; creando un mundo en el que millones de personas trabajan repentinamente desde casa, lo que requiere una nueva forma de trabajar para los profesionales de recursos humanos en la que la tecnología juega un destacado papel y en el que los empleados digitales ya han demostrado su valía.