IRON MOUNTAIN®

White paper

Bajo presión:
Cómo una plataforma de experiencia digital (DXP) ayuda a RR. HH. a prosperar

Resumen

Actualmente, los equipos de RR. HH. están pasando por un momento difícil y enfrentando una presión creciente por tres razones principales:

- La necesidad de contratar más trabajadores y retener a los que ya tienen, especialmente cuando hay más vacantes que personas disponibles.
- Insatisfacción con el estado actual y desconfianza hacia los empleadores por parte de los solicitantes y empleados.
- Cumplimiento obligatorio de un número creciente de normativas y políticas internas.

Una plataforma de experiencia digital (DXP) puede ayudar a simplificar y automatizar procesos comunes de RR. HH., como reclutamiento, onboarding, evaluaciones anuales, cumplimiento normativo, formación y offboarding. Esto puede mejorar la satisfacción de los empleados, lo cual tiene un impacto positivo en la atracción y retención del talento. Además, las DXP pueden ayudar a garantizar el cumplimiento y proteger a la organización.

Contenido

03/ El equilibrio del área de RR. HH.

04/ ¿Qué es una plataforma de experiencia digital (DXP)?

05/ ¿Cómo puede beneficiarse RR. HH. de una DXP?

1. Reclutamiento

2. Incorporación de nuevos empleados (onboarding)

3. Evaluaciones y revisiones de compensación

4. Cumplimiento normativo

5. Capacitación

6. Proceso de salida (offboarding)

08/ Más allá de RR. HH.: construyendo empleados comprometidos

09/ Sobre Iron Mountain

Bajo presión: Cómo una plataforma de experiencia digital (DXP) ayuda a RR. HH. a prosperar

El equilibrio del área de RR. HH.

Incluso en las mejores circunstancias, los profesionales de RR. HH. enfrentan muchos desafíos. Pero en este momento, los equipos de RR. HH. están bajo una presión tremenda desde todos los frentes.

Por un lado, los líderes empresariales quieren más trabajadores, pero tienen dificultades para encontrarlos. En EE. UU., la tasa de desempleo sigue siendo muy baja y los empleadores dicen que no pueden cubrir las vacantes. Stephanie Ferguson, de la Cámara de Comercio de EE. UU., comenta: "Tenemos muchos empleos disponibles, pero no suficientes personas para ocuparlos. Si cada desempleado consiguiera un empleo, aún tendríamos casi 2,4 millones de vacantes."

Por otro lado, las personas que buscan empleo dicen que es muy difícil encontrar trabajo. Según una encuesta de 2023 de Insight Global, los postulantes aplican en promedio a 30 vacantes, pero solo reciben respuesta de 4. Esto es tan desalentador que el 55% de los adultos desempleados recientemente dicen que han estado buscando trabajo tanto tiempo que están completamente agotados.

Y el problema no afecta solo a quienes buscan empleo: quienes ya están empleados también sienten una desconexión entre lo que desean y lo que ofrecen las empresas. Esto se refleja con claridad en el tema del trabajo remoto. Un informe de ADP reveló que el 64% de la fuerza laboral consideraría buscar un nuevo empleo si se le obliga a volver a la oficina a tiempo completo. Sin embargo, CNBC informa que el 90% de las empresas planea implementar políticas de retorno presencial antes de que termine 2024.

Los trabajadores tienen muchas otras preocupaciones: Temen que la inteligencia artificial generativa (genAI) ponga en riesgo sus puestos, están incómodos con la tendencia al trabajo temporal o por contrato, les preocupa el aumento en los anuncios de despidos, sienten que las empresas no responden a sus pedidos de transparencia, semanas laborales más cortas, aumentos salariales ajustados a la inflación o más apoyo en salud mental.

Como resultado, Gartner informa que solo el 50 % de los empleados confía en su empresa. También señala que el 77% de los líderes de RR. HH. afirma que sus equipos están agotados. De forma similar, el analista Josh Bersin encontró que el porcentaje de trabajadores que se sienten en riesgo de agotamiento pasó del 63% en 2019 al 81% en 2023.

Además de gestionar las demandas de líderes y empleados, el área de RR. HH. debe cumplir con un enorme volumen normativo. Las regulaciones cubren temas como discriminación, jornadas, beneficios, inmigración, privacidad y seguridad, y suelen ser muy complejas. Como varían entre países y cambian constantemente, es difícil mantenerse actualizado.

64%

Dos tercios (64%) de la fuerza laboral considerarían buscar un nuevo empleo si se les obligara a volver a la oficina a tiempo completo. ADP

50%

Solo alrededor del 50% de los empleados confían en su organización. Gartner

81%

El número de empleados que dicen sentirse en riesgo de agotamiento (burnout) subió del 63% en 2019 al 81% en 2023. Josh Bersin

Entonces, ¿qué pueden hacer los equipos de RR. HH. para equilibrar todas estas presiones?

Muchas organizaciones están adoptando una herramienta utilizada para mejorar la experiencia del cliente: la DXP – Plataforma de Experiencia Digital.

¿Qué es una DXP?

A medida que las empresas avanzan en su transformación digital, buscan mejorar la experiencia de clientes y partes interesadas. Las DXP fueron desarrolladas para ofrecer una experiencia coherente en diferentes canales de comunicación. Pero como muchas tecnologías emergentes, el término DXP fue al principio vago, y los proveedores lo aplicaban a distintos tipos de productos, generando confusión en el mercado.

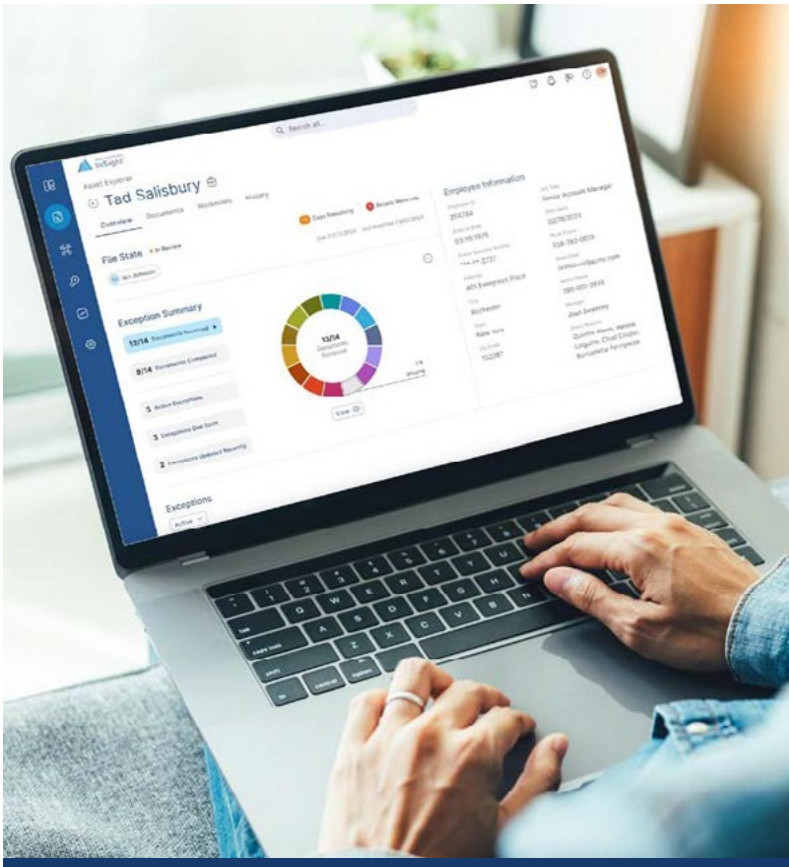
Empresas analistas trataron de aclarar esto con diferentes definiciones: Gartner define una DXP como "un conjunto integrado de tecnologías diseñado para crear, gestionar, entregar y optimizar experiencias digitales contextualizadas a lo largo de múltiples canales del cliente." Forrester afirma que una DXP es "una plataforma que ofrece una base arquitectónica y servicios modulares para que los desarrolladores y profesionales creen, orquesten y optimicen viajes digitales a escala – generando fidelización y resultados de negocio en canales propios y de terceros."

Aunque útiles, estas definiciones aún pueden generar dudas sobre lo que realmente hace una DXP. Por eso es útil mirar un ejemplo concreto.

La Plataforma de Experiencia Digital (DXP) Iron Mountain InSight® mejora la experiencia del cliente y del empleado automatizando procesos, generando datos listos para auditorías y facilitando el acceso a la información. Ofrece: Gestión de contenido físico y digital, procesamiento inteligente de documentos, automatización de flujos de trabajo, políticas de gobernanza de la información.

Todo esto sobre una plataforma low-code, que permite crear y publicar soluciones en tiempo real con una personalización sencilla.

Las organizaciones están descubriendo que el uso de una DXP como InSight® mejora no solo la experiencia del empleado, sino también los resultados operativos.



Iron Mountain Digital HR en InSight DXP

Para líderes de RR. HH. que necesitan un acceso más rápido a la información sin comprometer el cumplimiento normativo, Iron Mountain Digital HR, construido sobre la plataforma InSight DXP, hace que tus sistemas de RR. HH. funcionen mejor. Simplifica tu ecosistema de RR. HH. con una gestión centralizada, segura y digital de archivos físicos y electrónicos, integrada con sistemas como Workday, para que puedas buscar y acceder a la información fácilmente desde una sola plataforma. Automatiza procesos manuales mediante flujos de trabajo predefinidos y personalizables, incluyendo evaluaciones de completitud de archivos de empleados y cumplimiento, además de alertas proactivas sobre posibles incidencias para reducir tiempo, esfuerzo, costos y errores.Protege tus documentos para garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad de tu empresa y de la industria.

Más información en:
ironmountain.com/DigitalHR

¿Cómo puede beneficiarse RR. HH. de una DXP?

Las plataformas DXP se centran en mejorar la experiencia del usuario. En RR. HH., esto significa facilitar procesos tanto para empleados como para candidatos y equipos internos.

Cuando los empleados están satisfechos, es más probable que permanezcan en la empresa y que esta atraiga nuevo talento. Además, una DXP también mejora la productividad y garantiza el cumplimiento normativo, ayudando a RR. HH. a alcanzar objetivos clave.

Estas son seis áreas donde una DXP puede marcar la diferencia. A continuación, las dos primeras:

1. Reclutamiento
Muchos postulantes se quejan de los procesos de selección. Una encuesta de Black Enterprise reveló que el 75% considera que buscar trabajo es estresante y consume mucho tiempo. El 77% menciona la falta de transparencia salarial como uno de los mayores problemas.

Los candidatos también se quejan de los procesos enrevesados que les obligan a introducir repetidamente la misma información en varios sistemas. Sienten que los bots de búsqueda de palabras clave los descartan porque no analizan sus cualificaciones de forma imparcial. También hay quejas sobre sistemas repetitivos, filtros automáticos mal diseñados y demoras para recibir respuestas de los reclutadores.

Una DXP puede resolver estos problemas creando un repositorio central de datos, facilitando que RR. HH. acceda a información clave. Usando lenguaje natural y procesamiento inteligente de documentos, puede extraer datos del currículum y agilizar el proceso. Las DXP también eliminan la necesidad de repetir la misma información varias veces durante el proceso de contratación. Gracias a los flujos de trabajo automatizados, cada candidato recibe una respuesta oportuna y entiende claramente cada paso del proceso.

Algunas DXP incorporan funciones avanzadas, como la capacidad de analizar mejor los currículums, incluso aquellos que no incluyen todas las palabras clave esperadas. Lo ideal es que la DXP pueda interpretar los datos de la misma manera, ya sea que el postulante aplique desde una computadora, un celular, un quiosco o incluso mediante un formulario en papel.

2. Incorporación (Onboarding)
Incorporar a un nuevo empleado implica una gran carga administrativa. Según Business Wire, un nuevo ingreso debe completar en promedio 54 formularios. Y esto se complica más si se trata de trabajo remoto o híbrido.

Un onboarding eficiente es crucial. Un estudio de Brandon Hall Group para Glassdoor muestra que un buen proceso de incorporación aumenta la retención en un 82% y mejora la productividad en más del 70%.

Sin embargo, solo el 12% de los empleados en EE. UU. considera que su empresa hace bien el onboarding, según Gallup. Y 1 de cada 5 afirma que fue deficiente o inexistente.

Una DXP puede automatizar estos flujos de trabajo iniciales, brindando consistencia y acelerando el proceso tanto para empleados presenciales como remotos. Las DXPs permiten que los nuevos empleados completen y firmen formularios digitalmente desde un teléfono, tableta o computadora siempre que sea posible. Y si algunos formularios se completan en papel, una DXP también puede digitalizar esa información y guardarla en el archivo del empleado.

77%

citan la falta de transparencia como el mayor problema del reclutamiento.
Black Enterprise

82%

Un buen onboarding mejora la retención y la productividad en +70%.
Brandon Hall Group

12%

Solo este porcentaje cree que su empresa hace bien el proceso de incorporación. Gallup

76%

Tres cuartas partes (76%) considerarían buscar un nuevo empleo si descubrieran que su empresa tiene una brecha salarial de género o no cuenta con una política de diversidad e inclusión. ADP

83%

Lo que más valoran las personas en un empleo, citado por el 83% de los encuestados, es el desarrollo profesional. Josh Bersin

40-60%

Los profesionales de RR. HH. dedican entre el 40% y el 60% de su tiempo a tareas administrativas y de cumplimiento normativo. McKinsey

Las plataformas DXP incorporan verificaciones integradas para garantizar que los representantes de RR. HH. cumplan con las políticas de la empresa y las normativas correspondientes. También centralizan los datos y los mantienen seguros, permitiendo que el personal autorizado encuentre fácilmente cualquier información necesaria con una simple búsqueda.

3. Evaluaciones y revisiones de compensación.
Las revisiones anuales pueden generar ansiedad en empleados, supervisores y personal de RR. HH. En el contexto económico actual, los trabajadores están especialmente preocupados por su salario. Si los aumentos no siguen el ritmo de la inflación, pueden sentir que están retrocediendo.

También son sensibles a desigualdades que perciben como discriminatorias. Según ADP, "el 76% de los trabajadores consideraría cambiar de empleo si descubriera que su empresa tiene una brecha salarial de género o no cuenta con una política de diversidad e inclusión." Sin embargo, algunas compañías están reduciendo sus esfuerzos en estas áreas, lo cual dificulta al equipo de RR. HH. asegurar que las políticas sean justas.

Además, las evaluaciones no solo ayudan a establecer los niveles de compensación, sino que también determinan quién es elegible para un ascenso. Esto es crucial, ya que el desarrollo profesional es el principal factor que buscan las personas en un empleo, según el 83% de los encuestados, de acuerdo con Josh Bersin.

Dado el alto impacto de las revisiones anuales en la satisfacción laboral, las empresas no pueden darse el lujo de tratarlas a la ligera. Las DXP ayudan a garantizar que cada empleado pase por el mismo proceso de evaluación y que las políticas se apliquen de forma coherente en toda la organización. Centralizan el almacenamiento de los datos y ofrecen funciones de búsqueda potentes. Y si el empleado tiene acceso, también puede consultar esa información por sí mismo.

Ninguna herramienta puede hacer que las evaluaciones sean completamente indoloras, pero una buena DXP minimiza la fricción, agiliza el proceso y garantiza una experiencia justa y coherente para todos.

4. Cumplimiento normativo
Los equipos de RR. HH. dedican una enorme cantidad de tiempo cada año a completar documentos que demuestren que cumplen con las regulaciones externas y las políticas internas. De hecho, un estudio de McKinsey estima que los profesionales de RR. HH. dedican entre el 40% y el 60% de su tiempo a tareas de cumplimiento normativo y actividades administrativas.

Si pensamos en la cantidad de leyes laborales comunes, es fácil entender por qué los requisitos documentales son tan grandes. Por ejemplo, muchas regiones tienen normas contra la discriminación, lo cual exige que las empresas informen a sus empleados y candidatos sobre sus derechos y las políticas de la empresa. Algunas jurisdicciones incluso exigen que las empresas conserven copias de documentos de identidad, certificados académicos, beneficios, registros médicos, afiliación sindical, información fiscal, etc. Las leyes de privacidad agregan aún más carga, exigiendo que los empleadores almacenen esta información de manera segura y la eliminen cuando ya no sea necesaria. Además, muchas regiones imponen estándares sobre seguridad laboral, sueldos, beneficios y licencias.

Internamente, las empresas también pueden requerir que los empleados firmen descripciones de puestos, cartas de oferta, políticas contra el acoso, políticas de vacaciones, códigos de conducta, acuerdos de confidencialidad.

También pueden existir códigos de vestimenta, políticas de redes sociales, ciberseguridad, terminaciones sin previo aviso y notificaciones legales. Esta lista puede ser extensa — y seguir creciendo.

Cumplir con todas estas leyes y políticas es aún más difícil para las organizaciones que operan a nivel global, ya que deben rastrear las variaciones locales y asegurar el cumplimiento normativo en cada región. También deben asegurarse de mantener todos los registros actualizados con regularidad.

Todo ese trabajo genera una carga administrativa – tanto para los empleados como para el personal de RR. HH. Pero una DXP puede aliviar muchos de esos puntos críticos facilitando el enrutamiento de documentos y la recopilación de firmas. Los datos se almacenan digitalmente, lo que permite archivarlos, protegerlos, actualizarlos o eliminarlos fácilmente. También simplifica la búsqueda de datos en caso de auditorías o requerimientos legales.

Las DXP pueden aplicar políticas automáticamente, garantizando que los archivos de los empleados estén completos y actualizados. Algunas incluso cuentan con funciones avanzadas de IA para extraer datos de múltiples tipos de documentos, evitando la reintroducción de información. También permiten generar reportes con datos analíticos para entender mejor a la fuerza laboral.

En resumen, una DXP facilita la gestión administrativa desde el primer día del empleado hasta el último.

5. Capacitación

Los equipos de RR. HH. suelen ofrecer (o exigir) formación continua. En este momento, los profesionales de RR. HH. están observando un interés inusualmente alto en capacitación, impulsado especialmente por los avances en inteligencia artificial, particularmente en IA generativa.

Un informe reciente de Ernst & Young muestra que el 71% de los empleados están preocupados por la IA, y muchos tienen dudas sobre cómo afectará sus funciones. De hecho, el 75% está preocupado por perder su empleo debido a la IA y el 65% teme que la IA reemplace su puesto, según el informe.

Esa no es la única preocupación. Las personas también están preocupadas por no tener experiencia con IA y quedarse atrás. Además, el 80% considera que más capacitación o mejora de habilidades los haría sentir más cómodos usando IA en el trabajo.

Las plataformas DXP pueden centralizar y estandarizar los entrenamientos. Pueden ofrecer funcionalidades de autoservicio para quienes quieren mejorar sus habilidades o para quienes deben cumplir con ciertos cursos por razones de seguridad o políticas internas. Cuando la formación es obligatoria, la DXP también puede rastrear que los empleados hayan completado todos los pasos. Sea obligatoria o voluntaria, una DXP facilita el proceso, haciéndolo más fluido y mejorando la satisfacción y el compromiso del empleado.

6. Offboarding

Los profesionales de RR. HH. también deben gestionar una de las etapas más delicadas del ciclo del empleado: su salida. A veces es un momento positivo —como una jubilación—, pero en otros casos involucra emociones fuertes y relaciones deterioradas.

Una entrevista de salida ocurre demasiado tarde para emprender esfuerzos de retención de talento: muchas veces implica emociones intensas y relaciones ya desgastadas. Por eso, las entrevistas de salida muchas veces se omiten. Pero eso sería un error.

Estandarizar este proceso y hacerlo lo más fluido posible puede ayudar a la organización a aprender de sí misma y protegerse de posibles riesgos.

71%

El 71% de los empleados está preocupado por la inteligencia artificial. Ernst & Young

75%

Un sorprendente 75% de los empleados teme que la IA vuelva obsoletos ciertos trabajos. Ernst & Young

80%

El 80% afirma que más capacitación o mejora de habilidades los haría sentir más cómodos usando IA en el trabajo. Ernst & Young

También puede proteger la reputación de la organización al minimizar, potencialmente, la probabilidad de que el empleado que se va hable mal de la empresa.

Ningún proceso de salida debería ser completamente automatizado, pero usar una DXP puede ayudar a garantizar que todas las personas involucradas sigan un proceso coherente y completen toda la documentación necesaria. Esto permite a la empresa tratar a los empleados con humanidad, incluso durante despidos o desvinculaciones. Y eso trae beneficios tanto para el equipo de RR. HH. como para los empleados que permanecen en la organización, así como para quienes se van.

Más allá de RR. HH.: fomentando el compromiso de los empleados

Además de las seis tareas principales cubiertas en este informe, las DXPs también pueden optimizar otras funciones del área de RR. HH., como la creación de políticas, la planificación de carrera, el establecimiento de objetivos, y la gestión de programas de incentivos.

Una DXP también puede ser útil para fomentar el compromiso en procesos que tienen lugar fuera del departamento de RR. HH. Por ejemplo, algunas organizaciones utilizan DXPs para gestionar flujos de trabajo internos, como los relacionados con contratos o facturación. Contar con un proceso optimizado e integrado con los diversos sistemas de la organización puede reducir la sensación de rutina excesiva y aumentar la satisfacción de los empleados. También puede hacer que sean más productivos y eficientes.

Desafíos del área de RR. HH.: en cifras

90%

"El 90% de las organizaciones están preocupadas por la retención de talento."
LinkedIn Learning

73%

El 73% de los líderes de RR. HH. afirma que su trabajo es más administrativo que estratégico, y esto se debe a la falta de tecnología.
Society for Human Resource Management (SHRM)

2/3

Solo 2 de cada 3 organizaciones cuentan con políticas de retención para los tipos más sensibles de información de los empleados.
HR.com e Iron Mountain

$14M

Las empresas están expuestas a multas por incumplimiento normativo, con costos que superan los 14 millones de dólares.
Association of Intelligent Information Management (AIIM)

$1.7M

Las auditorías de RR. HH. pueden durar hasta tres meses y ser muy costosas. Por ejemplo, las infracciones a la HIPAA pueden superar los 1,7 millones de dólares en multas.
The HIPAA Journal

11.9%

"El mercado global de plataformas de experiencia digital fue valorado en 11,7 mil millones de dólares en 2022 y se espera que crezca a una tasa compuesta anual (CAGR) del 11,9% hasta 2030."
Grand View Research

Sobre Iron Mountain

Durante más de 70 años, Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ha sido su socio estratégico para proteger, gestionar y liberar el valor de su información. Somos un líder global en almacenamiento y gestión de información, confiable por más de 225.000 organizaciones en todo el mundo —incluyendo al 95% de las empresas del Fortune 1000. Protegemos, desbloqueamos y maximizamos el valor de su trabajo —donde sea que esté, y en la forma en que esté almacenado.

Creamos la infraestructura necesaria para cerrar la brecha entre lo físico, lo digital, los datos y los medios, extrayendo valor a lo largo de todo el ciclo de vida de la información, ayudando a fortalecer la resiliencia organizacional. Todo esto con un compromiso con la sostenibilidad en el centro.

Nuestra relación con usted es una verdadera alianza, donde confía en nosotros no solo por nuestro conocimiento institucional, sino también porque ayudamos a que su trabajo tenga más impacto. Porque lo importante no es solo acelerar su negocio, sino elevarlo.

Con la confianza de más de 225.000 organizaciones en todo el mundo y una red real de más de 85 millones de pies cuadrados en más de 1.400 instalaciones en más de 60 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos valiosos —incluyendo información crítica para los negocios, datos confidenciales, y artefactos culturales e históricos. Ofrecemos soluciones como gestión de información, transformación digital, almacenamiento seguro, destrucción segura, centros de datos, servicios en la nube y logística de almacenamiento de arte. Ayudamos a nuestros clientes a reducir costos y riesgos, cumplir con las normativas, recuperarse de desastres y adoptar una forma de trabajar más digital y sostenible.

IRON MOUNTAIN®

ironmountain.com/es-co | ironmountain.com/es-ar | ironmountain.com/es-cl | ironmountain.com/es-pe | ironmountain.com/es-mx

Sobre Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de información. Con la confianza de más de 225.000 organizaciones en todo el mundo y una red de instalaciones de más de 7,9 millones de metros cuadrados en más de 1.400 ubicaciones de más de 60 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos informativos, incluida información empresarial crítica, datos altamente sensibles y artefactos culturales e históricos. Ofrecemos soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento y logística de arte y servicios en la nube. Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir con regulaciones, recuperarse de desastres y habilitar una forma de trabajo más digital. Visite www.ironmountain.com para más información.

© 2024 Iron Mountain, Incorporated y/o sus afiliadas ("Iron Mountain"). Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento es propiedad confidencial de Iron Mountain y/o sus licenciantes, y no representa ni implica una invitación u oferta. No puede utilizarse para análisis de competencia o para desarrollar un producto competitivo, ni reproducirse sin el permiso por escrito de Iron Mountain. Iron Mountain no garantiza ni se compromete con la disponibilidad regional o futura y no representa ninguna afiliación o respaldo de terceros. Iron Mountain no será responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuente, punitivo, especial o incidental derivado del uso o la imposibilidad de utilizar la información, que está sujeta a cambios y se proporciona "tal cual", sin garantías de precisión o integridad de la información proporcionada ni de idoneidad para un propósito específico. "Iron Mountain" es una marca registrada de Iron Mountain en los Estados Unidos y en otros países. El logotipo de Iron Mountain y otras marcas comerciales pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.