

Reporte de Tendencias de RRHH

Un análisis estadístico
de tendencias, retos y
soluciones tecnológicas
para RRHH

Durante el curso de 2020, las organizaciones han aprendido que necesitan estar listas para adaptarse al cambio en cualquier momento. Ya sea por una pandemia, una serie de tumultuosos eventos políticos o un movimiento social, siempre habrá fuerzas que impactan la forma en que las empresas contratan, integran, desarrollan y participan con sus empleados, sin dejar de mencionar los retos típicos cotidianos a los que se enfrentan los equipos de RRHH, desde tener que lidiar con papeleo hasta identificar y cerrar brechas de habilidades. ¿Cómo pueden no solo sobrevivir sino también prosperar frente al cambio? Todo se resume en capacidad de adaptación.

Con el paso de los años, los equipos de RRHH han tomado pasos firmes hacia la transformación digital, adoptando cada vez más tecnologías y programas de automatización. Sin embargo, el año pasado fue prueba de que todavía hay mucho camino por recorrer, lo que obligó a un cambio vertiginoso que ya era inevitable.

La tecnología digital puede ayudar a los equipos de RRHH a ser más adaptables al automatizar procesos manuales, organizar datos, brindar recursos a empleados y simplificar muchas otras tareas que ocupan toda la capacidad del equipo de RRHH. Estudios de DocuSign muestran que los equipos de RRHH han adoptado tecnologías de apoyo, en especial tras el comienzo de la pandemia por COVID-19. A pesar de sus inversiones, aún hay retos. Aunque las compañías están implementando nuevas herramientas, muchas no las están aprovechando al máximo. Además, los equipos de RRHH que adoptan totalmente estas nuevas tecnologías están mejor preparados para el futuro y mejor posicionados como socios empresariales estratégicos en sus empresas.

La encuesta de DocuSign entre más de 1,000 profesionales de RRHH y el reporte a continuación brindan una visión del estado de los RRHH, hacen énfasis en los obstáculos a los que se enfrentan los equipos a pesar de la adopción de nuevas herramientas, y ofrecen dos recomendaciones clave que son esenciales para la capacidad de adaptación:

- 1/ Desatar el máximo potencial de la tecnología para alcanzar las metas de RRHH y generar el éxito organizacional
- 2/ Empoderar a los RRHH como un departamento estratégico y colaborativo, lo que resulta esencial para el futuro de la organización

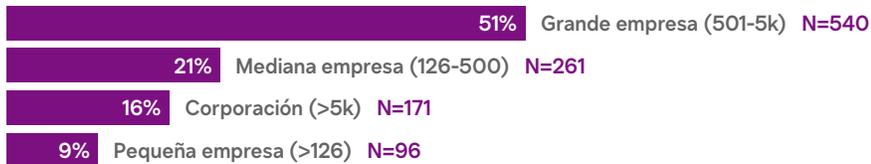
Metodología y demografía de los participantes

DocuSign encuestó a 1,068 encargados de toma de decisiones e influenciadores de RRHH durante noviembre de 2020. Los participantes provenían de 10 países y 5 continentes, y abarcaban una mezcla de industrias, puestos y tamaños de empresas.

La mayoría de los encuestados (30%) provenían de Estados Unidos, mientras que el resto era de Canadá, México, Brasil, Japón, Singapur, Alemania, Francia, Países Bajos y Reino Unido.

Más de la mitad de los encuestados (51%) eran de empresas con 501 a 5000 empleados, aunque también hubo personas de PyMES y grandes empresas.

Tamaño de la compañía

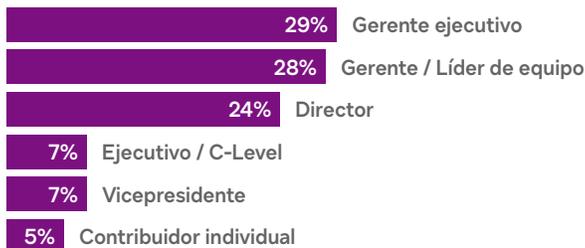


Tamaño del departamento de RRHH



Por último, los encuestados ocuparon diversos puestos, desde contribuidores individuales hasta nivel ejecutivo, donde la mayoría (71%) se identificó como gerentes, gerentes ejecutivos o directores.

Roles



Norteamérica

- 30% Estados Unidos (N=319)
- 8% Canada (N=82)

Latinoamérica

- 8% México (N=85)
- 8% Brasil (N=85)

APAC

- 8% Japón (N=81)
- 8% Australia Nueva Zelanda/ Singapur (N=84)

EMEA

- 7% Francia (N=78)
- 8% Alemania (N=83)
- 8% Países Bajos (N=85)
- 8% Reino Unido (N=86)

El estado de los RRHH

Los procesos manuales y las ineficiencias han invadido a los RRHH durante algún tiempo, en especial en áreas como contratación de nuevos empleados, análisis de cumplimiento legal, y gestión de capacitación y desarrollo para trabajadores. Estos obstáculos ralentizan a los equipos de recursos humanos, dándoles poco tiempo y espacio para fungir como socios estratégicos en sus organizaciones. Como resultado, muchos están recurriendo a la tecnología como apoyo, en especial en vista de la pandemia de COVID-19.

A continuación, mostramos dos tendencias que definen e impulsan la tecnología de RRHH que usamos en la actualidad:

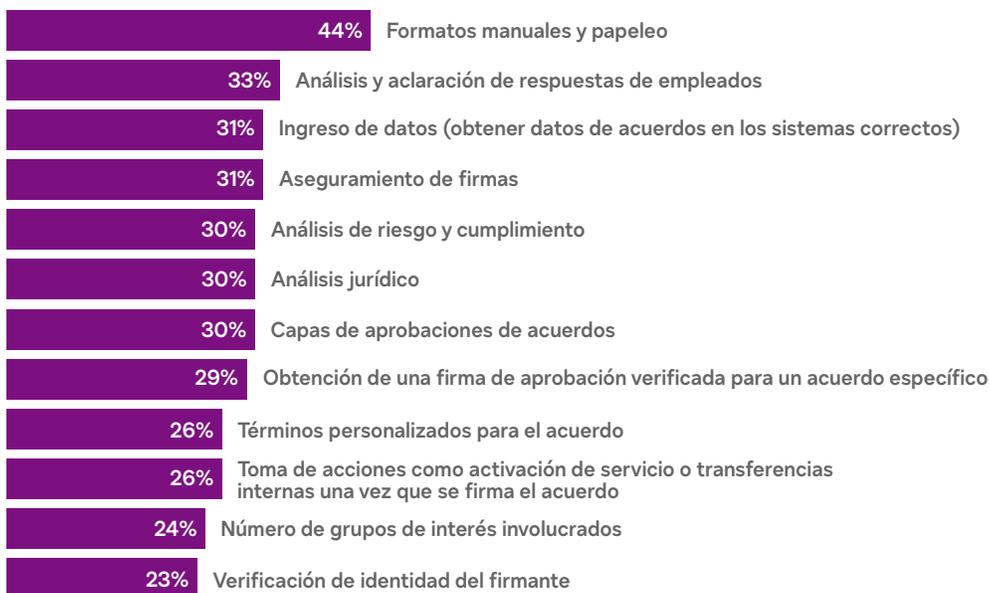
1/ Los procesos manuales abundan y la automatización es prioridad

Los procesos arduos y obsoletos retrasan varias funciones de RRHH, desde completar formatos requeridos para fines de cumplimiento hasta documentar capacitación obligatoria.

Un área especialmente propensa a cuellos de botella es los acuerdos con empleados, donde recolectar firmas físicas en cartas oferta, paquetes con prestaciones y otros materiales desacelera significativamente a los equipos de RRHH. Solo el 6% de los equipos de RRHH obtienen firmas para todos los formatos electrónicamente.

La mayoría de los equipos de RRHH completan entre 100 a 500 acuerdos por mes, lo que acumula tiempo desperdiciado. Cuando se les preguntó qué áreas específicas de los acuerdos con empleados son los que más los ralentizan, los equipos de RRHH mencionaron papeleo manual (44%), ingreso de datos (31%), aseguramiento de firmas (31%) y revisión jurídica (30%) como algunos de los principales culpables.

Procesos que ralentizan a los equipos de RRHH



El 38%

de los encuestados en la industria de servicios empresariales firman principalmente de forma digital, lo que hace de ellos el grupo que más firma digitalmente

El 23%

de los encuestados en la industria de servicios financieros firman principalmente de forma digital, lo que hace de ellos el grupo que menos firma digitalmente

Norteamérica procesa la mayor cantidad de acuerdos mensuales

El 50%

procesa más de 500 acuerdos por mes

En México

51%

Formatos manuales y papeleo

40%

Análisis jurídico

40%

Ingreso de datos

Por esta razón, no es de sorprenderse que los equipos de RRHH consideren que contratación e incorporación—las áreas que quizá estén más plagadas de papeleo—están listas para la automatización. Casi la mitad (48%) dijo que contratación (como emitir una carta oferta) es la más alta prioridad para la automatización, seguido de incorporación (44%), lo cual implica desencadenar automáticamente alta, nómina y otras funciones. La planeación de desempeño (como una línea del tiempo autogenerada para monitorear análisis de empleados, organizar evaluaciones a empleados etc.) completa las tres prioridades de automatización, pero existe una oportunidad de seguir automatizando más funciones. Los porcentajes de los encuestados con herramientas “totalmente automatizadas” se muestran en un solo dígito.

Procesos que los equipos de RRHH buscan automatizar (Global/México)	Prioridad alta	Prioridad media	Prioridad baja	Totalmente
Contratación: se toma la decisión para contratar a un candidato, lo cual activa una carta de oferta etc.	48% 48%	35% 46%	11% 5%	5% 0%
Integración: el nuevo empleado acepta la oferta, lo cual activa alta para prestaciones, configuración de IT, nómina/depositos etc.	44% 45%	40% 47%	11% 6%	4% 2%
Planeación de desempeño: activa línea del tiempo para monitoreos y revisiones, para colocar evaluaciones en archivo de empleados etc.	41% 52%	38% 32%	15% 12%	6% 5%
Promoción: activa actualización de registros, de salario/compensaciones, de otras prestaciones, se entrega paquete a empleado etc.	40% 53%	40% 40%	14% 5%	6% 2%
Despido/liquidación: se explican las prestaciones por terminación de contrato, se da aviso a entidad gubernamental o jurídica etc.	34% 41%	41% 42%	18% 14%	5% 1%
Transferencias: se transfiere al empleado a una nueva locación, lo cual activa prestaciones por cambio, actualización de registros etc.	34% 48%	40% 38%	21% 11%	4% 2%
Matrimonio/nacimiento de un hijo: activa nuevos paquetes de prestaciones para cónyuge/hijo, actualizaciones a seguros etc.	31% 33%	39% 42%	22% 20%	6% 2%

2/ La implementación de tecnologías está al alza; la pandemia por COVID-19 incrementó la urgencia de adopción

Para eliminar los procesos manuales y cubrir la creciente necesidad de ser más ágiles y tener mayor capacidad de adaptación, los equipos de RRHH están activamente adoptando nuevas tecnologías, y esto es solo el comienzo. Casi tres cuartos (74%) dijeron que se volverá una mayor prioridad después del 2020.

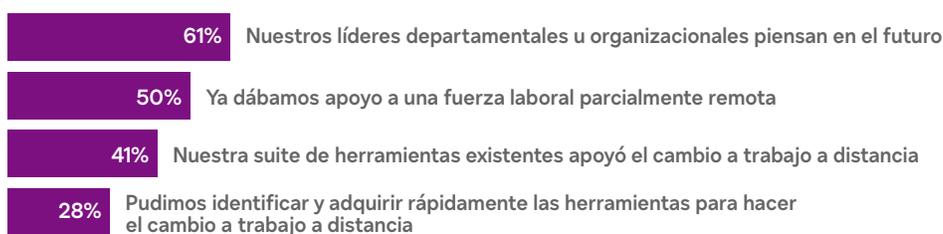
Prioridades actuales del departamento de RRHH (Global)



A medida que las compañías se centraron en el trabajo a distancia al inicio de la pandemia, solo el 19% se sentía "muy preparado". Dichas personas que contaron con tecnologías modernas estuvieron mejor preparadas para adaptarse y enfrentarse a cambios. Mientras el 41% dijo que su serie de herramientas fue de apoyo para este cambio, el 39% de las compañías que no estaban listas dicen que atribuyeron su poca preparación a la falta de sistemas, herramientas y tecnologías que habilitaran el trabajo a distancia.

Para muchos, la pandemia reveló la necesidad de contar con nuevas herramientas: el 43% implementó nuevas tecnologías para poder gestionar mejor sus flujos de trabajo, mientras que el otro 43% exploró nuevas tecnologías.

¿Cómo sabes que tu compañía estaba preparada para los retos de la pandemia?



En México

66%
Desarrollo de personal

58%
Mejora de satisfacción de empleados

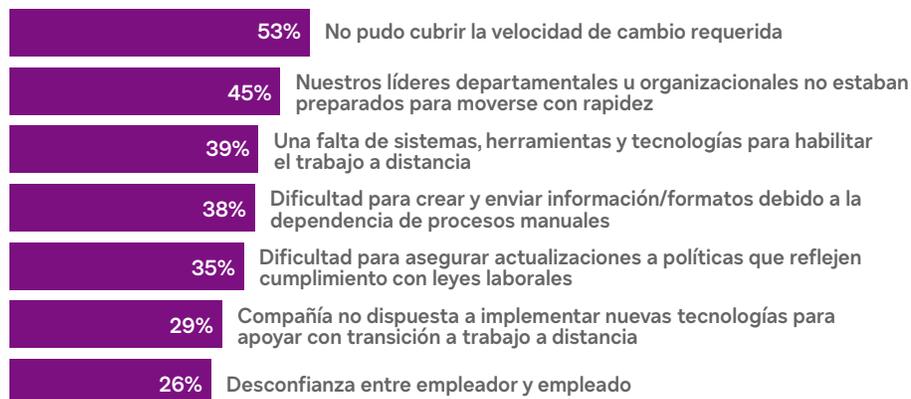
58%
Adopción de nuevas tecnologías

En México

El 73%
dice que ha incrementado la urgencia de adoptar nuevas tecnologías a medida que sus organizaciones se preparan para futuras alteraciones

El 93%
de los equipos de RRHH no están aprovechando por completo la tecnología con la que ya cuentan, aunque reconocen el potencial que tiene

¿Cómo sabes que tu compañía no estaba preparada para los retos de la pandemia?



A medida que las compañías emergen del shock inicial de la pandemia, continúa la presión por presentar nuevas tecnologías. El 63% dice que ha incrementado la urgencia de adoptar nuevas tecnologías a medida que sus organizaciones se preparan para futuras alteraciones.

Preparación del RRHH para adaptarse a COVID-19 en México



La base del problema: solo invertir en tecnología no es suficiente

A pesar de las inversiones de las empresas en tecnologías diseñadas para que los equipos de RRHH sean más ágiles, muchas no están aprovechando al máximo el retorno de inversión potencial de sus herramientas.

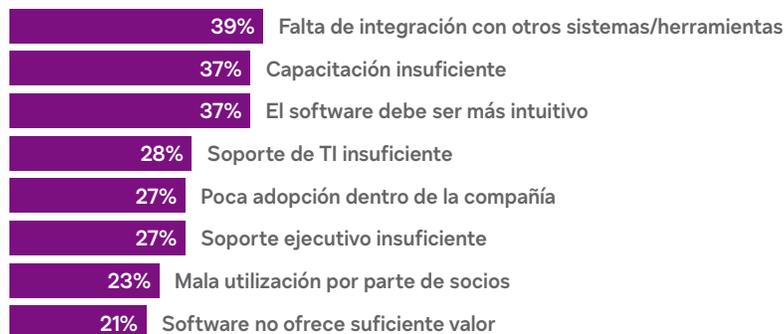
A continuación, mostramos dos de las razones principales por las que no están aprovechando esta oportunidad:

1/ La complejidad de la integración hace que la adopción sea difícil

Cuando se les preguntó sobre qué tanto los equipos de RRHH usaban sus herramientas existentes, solo el 9% de los encuestados dijeron que usan la mayoría de las capacidades de sus herramientas. Aunque algunos encuestados citaron que capacitación insuficiente (37%), software poco intuitivo (37%) y otros factores, el principal obstáculo que evita que los equipos de RRHH utilicen al máximo su software de RRHH fue la falta de integración con otros sistemas y herramientas (39%).

Porcentaje de equipos de RRHH que aprovechan la tecnología	Total
<25% de capacidades	6%
26 a 50% de capacidades	43%
51 a 75% de capacidades	42%
76 a 100% de capacidades	9%

Razones para no aprovechar al máximo el software de RRHH (Global)



Incluso cuando hay integración, es por lo general parcial y no total. Alrededor de un tercio de los encuestados dijo que la gestión de prestaciones, la solución de desempeño de empleados y el software de monitoreo de solicitantes, entre otros, solo están parcialmente integrados con su suite de gestión de recursos humanos (HRMS, por sus siglas en inglés). Solo un poco más de la mitad de las herramientas de gestión de ciclo vital de contactos estaba totalmente integrada con las herramientas HRMS de los encuestados.

Integración con HRMS

Herramienta/sistemas usados	Totalmente integrado	Parcialmente integrado	No integrado
Gestión de prestaciones	64%	30%	6%
Verificación de identidad	63%	32%	5%
Software de firma electrónica	63 %	28%	10%
Soluciones de desempeño para empleados (prueba/monitoreo)	61%	34%	4%
Software de monitoreo de solicitantes (ATS)	58%	36%	6%
Sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM)	58%	35%	5%
Gestión de capacitación	57%	37%	6%
Gestión de ciclo vital de contratos	57%	37%	6%
Gestión de gastos	53%	40%	6%

Para obtener el máximo beneficio de los sistemas en que han invertido las compañías, deben hacer que la integración sea el enfoque central. Los RRHH son un departamento único porque tiene impacto en cada uno de los individuos de la compañía; si los equipos de RRHH no pueden aprovechar todos los beneficios de sus herramientas, puede afectar a todos en la organización.

En México

44%
Falta de integración con otros sistemas/herramientas

37%
Capacitación insuficiente

29%
El software debe ser más intuitivo

Las grandes organizaciones se enfrentan a barreras más frecuentes al digitalizar procesos de RRHH

El 42%
debido a la integración con sistemas legados

El 39%
debido a riesgos de cumplimiento/seguridad

2/ Cuando el uso de la tecnología es limitado, los RRHH son menos estratégicos

Como parte de la encuesta, buscamos identificar la percepción organizacional de RRHH: cómo los encuestados ven y entienden el papel de la RRHH dentro de su compañía. Usamos un índice con base en dos respuestas para crear dos grupos: estrategas y ejecutores.

Para fines de este reporte, los “estrategas” se definen como aquellos que contestaron que su departamento de RRHH es considerado un “socio estratégico” para la organización y que su departamento de RRHH con frecuencia busca formas de innovar a través de nuevas soluciones y herramientas. Otros encuestados fueron clasificados como “ejecutores” o aquellos que ejecutan sus funciones existentes de RRHH, como contratación.

Aunque dos tercios de los encuestados (64%) se consideran estrategas, una porción significativa (35%) ve los RRHH como un ejecutor de programas, políticas y procesos para el éxito de una organización. Estos dos grupos se comportan de formas muy distintas en lo que respecta a establecimiento de metas, colaboración y uso de tecnologías.

Por ejemplo, los estrategas de RRHH colaboran más que los ejecutores en todos los departamentos, incluyendo jurídico, contratación, finanzas, TI e incluso ingeniería.

Aunque contratación es la principal actividad para ambos grupos, la atención de los estrategas está más distribuida en otras tareas, incluyendo desarrollo y prestaciones para empleados.

Los estrategas y ejecutores también miden el éxito de sus departamentos de forma diferente. Por ejemplo, mientras que el 62% de los equipos estratégicos de RRHH usan el involucramiento de empleados como un indicador de éxito, solo el 50% de los ejecutores lo ven como una métrica de éxito. De hecho, los estrategas son más propensos a considerar todos los indicadores clave de desempeño a continuación. Esto indica que los estrategas toman en cuenta una mayor variedad de métricas para evaluar el desempeño.

Desempeño de tareas de RRHH: estrategas vs ejecutores

Tarea	Estrategas	Ejecutores	Diferencia
Contratación	32%	42%	-10%
Prestaciones para empleados	21%	5%	16%
Desarrollo	13%	9%	4%
Operaciones	8%	6%	2%
Nómina/compensación	6%	11%	-5%
Incorporación	4%	6%	-2%
Experiencia de empleados	6%	4%	2%
Resolución de conflictos internos	5%	8%	-3%
Salud y seguridad	1%	0%	1%

Indicadores de desempeño clave de RRHH: estrategias vs ejecutores

Indicadores de desempeño clave usados	Estrategas	Ejecutores	Diferencia
Satisfacción de empleados	67%	56%	11%
Productividad de empleados	64%	59%	5%
Calidad de la contratación	62%	56%	6%
Involucramiento de empleados	62%	50%	12%
Tasa de retención de empleados	59%	45%	14%
Satisfacción con prestaciones	58%	41%	17%
Costo por contratación	46%	40%	6%
Velocidad a la que se ocupan las vacantes	48%	37%	11%
Retorno de inversión en capacitación	41%	32%	9%
Horas extra total	30%	30%	0%
Mi departamento no usa métricas para medir su éxito	0%	1%	-1%

En general, los estrategas están más involucrados en sus organizaciones y sus metas en comparación con los ejecutores. Esto afecta no solo su enfoque, sino también el uso que dan a la tecnología.

Cuando se les preguntó sobre sus prioridades, por ejemplo, los estrategas son más propensos a priorizar áreas como desarrollo de personal (59% vs 46% de ejecutores), cumplimiento (37% vs 29%), adopción de nuevas tecnologías (47% vs 37%), y actualización de tecnologías legadas (34% vs 26% de ejecutores).

Respecto a las herramientas específicas, las diferencias de uso más claras se encuentran en software de monitoreo de solicitantes, gestión de capacitación, gestión de prestaciones y uso de software de firma electrónica. Sin embargo, los estrategas son más propensos a usar todas las herramientas o sistemas a continuación que los ejecutores; éste es un resultado lógico, ya que estas soluciones digitales buscan unificar, simplificar y automatizar tareas, permitiendo a los estrategas ser los socios colaboradores, interdisciplinarios y adaptables que buscan ser.

Colaboraciones de RRHH: estrategias vs ejecutores

Departamento/equipo	Total	Estrategas	Ejecutores	Diferencia (Est-Eje)
Equipo de liderazgo (C-Level, Junta Directiva)	67%	72%	67%	5%
TI	46%	51%	43%	8%
Finanzas	44%	49%	41%	8%
Jurídico	42%	48%	37%	11%
Éxito de clientes	32%	35%	31%	4%
Cumplimiento	32%	39%	29%	10%
Marketing	31%	36%	29%	7%
Ventas	25%	28%	27%	1%
Ingeniería/Desarrollo de productos	18%	24%	16%	8%

Prioridades de RRHH: estrategias vs ejecutores

Prioridades	Estrategas	Ejecutores	Diferencia
Retención de personal	54%	47%	7%
Desarrollo de personal	59%	46%	13%
Atracción de personal	57%	47%	10%
Mejora de satisfacción de empleados	52%	44%	8%
Mejora de productividad de personal/ retorno de inversión	45%	41%	4%
Adopción de nuevas tecnologías	47%	37%	10%
Reducción de costo por contratación	32%	39%	-7%
Mejora de satisfacción con prestaciones	39%	33%	6%
Cumplimiento/reducción de riesgos	37%	29%	8%
Mejora/apoyo de involucramiento de empleados	40%	27%	13%
Actualización de tecnologías legadas	34%	26%	8%
Ocupación de vacantes en menos tiempo	25%	20%	5%

Porcentaje de ejecutores y equipos estratégicos que utilizan herramientas y sistemas de RRHH

Departamento/equipo	Total	Estrategas	Ejecutores	Diferencia (Est-Eje)
Sistema de Gestión de Recursos Humanos (HRMS)	73%	75%	73%	2%
Gestión de prestaciones	48%	56%	42%	14%
Gestión de capacitación	45%	53%	41%	12%
Soluciones de desempeño de empleados	37%	42%	37%	5%
Sistema de Planeación de Recursos Empresariales (ERP)	37%	45%	36%	9%
Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)	35%	43%	33%	10%
Gestión de gastos	33%	40%	30%	10%
Software de monitoreo de solicitantes (ATS)	32%	40%	26%	14%
Software de verificación de identidad	27%	32%	26%	6%
Software de firma electrónica	25%	32%	21%	11%
Gestión de ciclo vital de contratos	19%	23%	18%	5%

Un aporte clave es que los equipos de RRHH que están aprovechando la tecnología tienen más libertad para desempeñar un papel más estratégico en la organización.

La tecnología es esencial para superar retos y cubrir metas a largo plazo

A medida que comienza a asentarse el polvo de la pandemia y que los equipos de RRHH comienzan a considerar qué significa un nuevo mundo laboral a distancia, la tecnología desempeñará un papel crucial en habilitar a los equipos de RRHH para cubrir sus metas a corto y largo plazo, las cuales son muy diversas.

Hoy en día, los equipos de RRHH están lidiando con diversos retos, los cuales apuntan a la necesidad de ser más adaptables. Dos de cada cinco organizaciones citaron la necesidad de usar tecnologías modernas para atraer a generaciones más jóvenes de empleados, la necesidad de contratar agilidad y brechas de habilidades en la fuerza laboral como tendencias clave.

Tendencias de la industria que tienen impacto en equipos de RRHH (Global)



En México

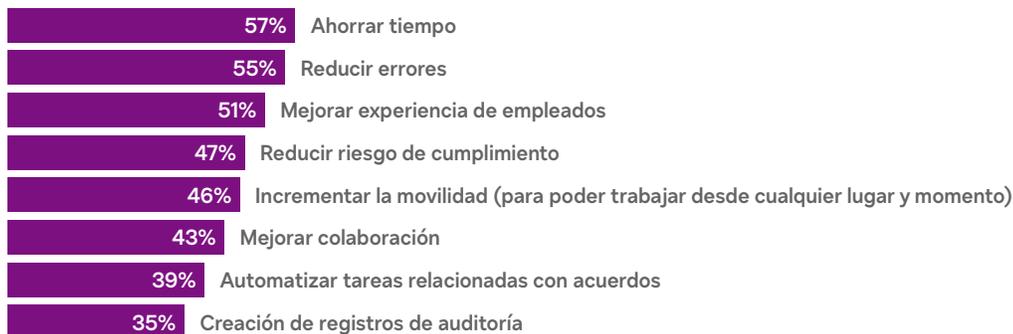


Pensando en los próximos cinco años, las prioridades de RRHH tendrán un mayor enfoque en atraer, desarrollar y retener personal. Estas prioridades futuras son similares a las actuales, excepto por un cambio importante: la adopción de nuevas tecnologías se disparó al primer puesto de la lista. Dicho enfoque en nuevas soluciones no le resta enfoque al personal interno: es claro que el futuro de los RRHH usa herramientas innovadoras para permitir a los empleados hacer su mejor trabajo.

Prioridades a cinco años del departamento de RRHH	Más prioridad	Sin cambio	Menos prioridad
Adopción de nuevas tecnologías	74%	20%	6%
Desarrollo de personal	71%	25%	4%
Atracción de personal	70%	25%	5%
Actualización de tecnologías legadas	70%	21%	10%
Mejora de productividad de personal/retorno de inversión	69%	27%	3%
Mejora/mantenimiento de involucramiento de empleados	68%	29%	3%
Retención de personal	68%	27%	4%
Mejora de satisfacción de empleados	64%	32%	4%
Mejora de satisfacción con prestaciones	62%	31%	7%
Reducción de costo por contratación	61%	29%	9%
Cumplimiento/ reducción de riesgos	59%	37%	4%

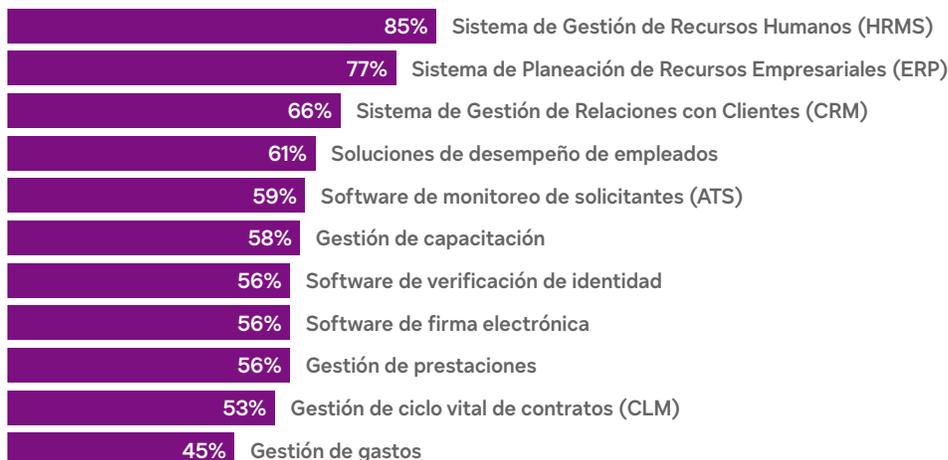
La tecnología será instrumental para alcanzar las metas de RRHH, tanto a largo como a corto plazo. Los equipos ya están buscando que la tecnología les ahorre tiempo (57%), reduzca errores (55%), mejore la experiencia de empleados (51%) y resuelva otros problemas.

Resultados deseados del software de RRHH (Global)



De hecho, los equipos de RRHH consideran que herramientas como sistemas de gestión de recursos humanos (85%), sistemas de planeación de recursos empresariales (77%) y sistemas de gestión de relaciones con clientes (66%), entre otros, son críticos para su éxito. La tecnología focalizada y emergente también será crucial.

Tecnología de RRHH crítica para los próximos 5 años



A medida que crece el volumen de documentos en RRHH, herramientas como firma electrónica y gestión de ciclo vital de contratos se volverá cada vez más importante

Más del 50%

de los encuestados dijo que estas tecnologías serán cruciales

El futuro es incierto, pero tecnologías y estrategias ayudarán a los equipos de RRHH a adaptarse

Para asegurar que los equipos de RRHH puedan alcanzar sus metas y adaptarse a lo que se avecine, invertir en la tecnología adecuada es el primer paso. La encuesta de DocuSign reveló que los equipos de RRHH están buscando nuevas herramientas con urgencia, centradas en soluciones que automaticen, simplifiquen y agreguen eficiencia a sus flujos de trabajo.

Un sistema de acuerdos totalmente digital puede eliminar el desperdicio, los errores y los retrasos que forman parte de sus flujos de trabajo manuales actuales, dando a los equipos de RRHH más tiempo en enfocarse en otras prioridades y metas, incluyendo desarrollo, experiencia y satisfacción de empleados.

Encontrar la solución adecuada solo ayuda a los RRHH en cierta medida.

Para verdaderamente permitir a los equipos de RRHH volverse más adaptables frente al cambio y una creciente presión por ocupar vacantes, cerrar brechas de habilidades y brindar experiencias positivas a empleados existentes, la integración adecuada de tecnología es el primer paso clave. Para que los equipos de RRHH puedan volverse líderes estratégicos, necesitan la tecnología adecuada y automatización para llevar a cabo sus trabajos.

Obtener más información sobre [DocuSign Agreement Cloud para RRHH](#).

Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectar y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan sus acuerdos. Como parte de DocuSign Agreement Cloud, DocuSign ofrece eSignature: la mejor forma del mundo para firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, en casi cualquier lugar, en cualquier momento. Actualmente, más de 750,000 clientes y cientos de millones de usuarios en más de 180 países usan DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar las vidas de las personas.

DocuSign, Inc.

221 Main Street, Suite 1550
San Francisco, CA 94105

www.docusign.mx

Para obtener más información

contactomx@docusign.com
01-800-8010-323 (México)
+1-206-926-4239
(Latinoamérica)