

## Cómo adaptar los perfiles profesionales a las nuevas demandas y retos de la sociedad

Aún es pronto para conocer el escenario laboral que dejará el COVID-19, pero sin duda esta pandemia está dejando muy mermado el mercado profesional. Ante la avalancha de malas noticias, muchos expertos apuntan a un fortalecimiento de la tecnología y los sectores digitales como camino para la recuperación. Las nuevas herramientas y soluciones tecnológicas como la automatización, Big Data, Analytics o la programación están transformando la economía y el mercado laboral. Éstos serán los grandes ejes sobre los que pivotará la demanda de empleo los próximos años. Además del aumento del paro, según los últimos estudios de la Comisión Europea, se estima que este año queden entre 500.000 y 750.000 puestos de trabajo sin cubrir dentro de la Unión Europea por falta de perfiles profesionales adecuados.

Actualmente, son muchas las empresas que están trabajando en la transformación de sus organizaciones, tanto en cuanto a infraestructuras como a en relación a los profesionales cualificados. En este contexto, la evolución de las nuevas tecnologías y las últimas tendencias de la industria apuntan a un aumento importante de la automatización de procesos de las organizaciones, estimándose que el 45% de las actividades de trabajo pueden ser automatizadas, según datos de McKinsey & Company.

Las nuevas herramientas tecnológicas, como RPA, pueden reducir los costes operativos hasta un 80%, en parte por la reducción del tiempo de ejecución de tareas de bajo valor añadido. Este tipo de herramientas está teniendo una gran acogida y aplicación en los distintos procesos de atención al cliente. Para aprovechar esta oportunidad de mercado al tiempo que pone en valor el conocimiento de los agentes que están en continuo contacto con el consumidor y que son, en definitiva, quienes mejor conocen los procesos, es necesario poner en marcha programas de transformación laboral.

Se estima que, en los próximos diez años, el 80% de los puestos de trabajo en el mundo requerirá de habilidades tecnológicas. En España el problema es aun mayor, ya que solo el 53% de los ciudadanos tiene competencias básicas en tecnologías. Estos datos colocan a España a la cola en aspectos como la digitalización en las empresas, la capacidad de innovar y el alcance de la formación de los empleados, entre otros.

Este tipo de formaciones y recualificaciones, denominadas reskilling, que se lleva a cabo en el Centro de Excelencia y Transformación de Atento ofrecen la oportunidad de llevar a cabo una auténtica transformación del talento humano, que es la clave de la transformación digital. De esta forma, permite crear una nueva línea de negocio de outsourcing de servicios tecnológicos, dotando de nuevas capacidades a los profesionales del contact center, que en este caso se han transformado en desarrolladores de RPA y expertos en lenguaje de programación bajo las plataformas de Blue Prism, Uipath y Python-Java.

Al no contar con suficientes personas cualificadas en nuevos campos tecnológicos, las facultades de informática e ingeniería no dan abasto a la demanda del mercado, ni son capaces de adaptar sus cursos formativos a las nuevas tecnologías con la rapidez necesaria. Por ello, la apertura de un Centro de Excelencia y Transformación y la formación de agentes de relación con clientes en capacidades de programación son proyectos necesarios ahora mismo. Estas formaciones permiten transformar las capacidades de cualquier empresa y expandir la oferta de valor en plena era digital.

Teniendo en cuenta que este tipo de habilidades son un bien escaso y la rotación y el coste de retención de este talento son muy altos, la formación de estos perfiles en cursos de RPA, programación en nuevos lenguajes como Python, certificaciones de algunos grandes fabricantes de Software, se ve cada vez más necesaria, permite dar soporte a muchas más áreas de la empresa y aumenta el valor del servicio ofrecido y por tanto el valor de la organización frente a la competencia.

Vivimos en una época continua de cambios en la que la tecnología y la digitalización han transformado tanto nuestra vida personal como profesional. Independientemente de su madurez digital, las empresas han tenido que evolucionar para adaptarse a las nuevas necesidades del entorno y en ese proceso se han olvidado de su mayor activo, el personal.

La digitalización no consiste simplemente en invertir en herramientas tecnológicas para aplicarlas a la actividad de la empresa, sino que necesitas crear un molde adecuado para que el proceso sea efectivo. La base más importante de esa adaptación es el talento. El objetivo de este tipo de formaciones es dotar a los profesionales de capacidades tecnológicas necesarias, puesto que son ellos quienes mejor conocen dónde están los gaps de un proceso, cómo afectan al Customer Journey... y donde se pueda producir el mayor beneficio.