

Las empresas se alían con la tecnología para atajar el absentismo

Dentro de una estrategia sólida para crear entornos saludables, el uso de la IA cobra peso por su poder para anticipar señales de alerta y dar respuestas eficaces

CHARO BARROSO

Más de 1,4 millones de personas no acuden a su puesto de trabajo cada día en España. Esta cifra supone un lastre en la competitividad y productividad de organizaciones y empresas. La tasa media del absentismo laboral se sitúa en el 6,7%, que se traduce en un gasto de más de 30.000 millones de euros. Destacan las bajas por salud mental, que representan el 17% del total.

Luis Miguel Jiménez, director general de Manpower en España, explica que este fenómeno es multifactorial: «Hay una causa demográfica, el evidente envejecimiento de la población. Existen también tres actores con su parte de responsabilidad: la administración, las empresas y los trabajadores».

«Por la parte de la administración -comenta-, tenemos una normativa que incentiva el absentismo. Sería bueno revisarla. Además, los tiempos de espera en sanidad cronifican la duración de las bajas. Las mutuas de trabajo y accidentes deberían jugar un rol mucho más activo en la reducción del absentismo. Las empresas han de fomentar entornos más saludables y prestar mucha atención a las bajas por riesgos psicosociales. Y la sociedad tiene que trabajar en una concienciación del impacto del absentismo, que genera más absentismo y sobrecarga en los compañeros».

La utilización de tecnología avanzada, como la inteligencia artificial, permite paliar el problema con la mejora del bienestar laboral. Gracias al análisis predictivo se pueden evaluar indicadores de carga de trabajo; las encuestas analizan el clima laboral, lo que facilita a las compañías la toma de medidas proactivas; y la automatización mejora la eficiencia y reduce la presión que provoca el estrés.

La importancia de la IA como solución al absentismo resulta destacada, dice Jiménez: «Con un coste muy competitivo y un

periodo de respuesta muy corto, realiza un diagnóstico bastante preciso de dónde tenemos las señales de alerta, desde un punto de vista preventivo, en qué áreas de la compañía».

La tecnología también se ocupa de flexibilidad, conciliación, teletrabajo, formación a líderes... asuntos importantes para minimizar el absentismo, pero no es la panacea si no se acompaña de otras medidas: «Cualquier estrategia de absentismo debe tener en cuenta los tres grandes pilares del éxito. Uno es el cuidado de las personas como eje central. Cuando cuidas el bienestar físico y emocional de los empleados, estás ayudando ya no solo a reducir el absentismo, sino a fidelizar a los trabajadores. El segundo es generar un cambio cultural en la organización y formar para un liderazgo positivo, que repercute en la mejora del engagement de los trabajadores. El tercer gran pilar es la construcción de entornos saludables. La fidelización del talento va unida a cualquier estrategia para reducir el absentismo», detalla el director general de Manpower.

Plataformas

En torno al papel de la tecnología como gran aliado en la lucha contra el absentismo ha crecido una importante actividad de servicios empresariales. Un ejemplo es Coprava, compañía que ofrece soluciones innovadoras para la gestión de Recursos Humanos, con una apuesta por la IA como mecanismo determinante para limitar optimizar el clima laboral. Emplea para ello la plataforma Aire RH, que incluye aplicaciones para ajustar la flexibilidad horaria, bolsas de horas, permutas de turnos, solicitudes de traslado, gestión de vacaciones o planificación automática de turnos.

«Aire RH -describe Guillermo Sisi, CEO de la compañía- trabaja contestando a tres preguntas: ¿Cuál es el problema? ¿Dónde está el problema? ¿A

quién informamos del problema? Es un motor de IA que analiza 24x7x365 las bases de datos de Recursos Humanos de la empresa, sea cual sea el software que se utilice, para asegurar la protección legal, económica y operativa. Cuenta con más de 100 algoritmos configurables de manera flexible y es capaz de alertar e informar a cualquier nivel de la organización, desde un responsable de un colectivo de 30 personas para su control diario hasta niveles directivos para una analítica automática de la gestión de las personas».

Para minimizar el absentismo laboral, desde el punto de vista tecnológico las compañías deben afrontar un proceso definido, según Sisi: «En primer lugar, darle herramientas inteligentes al responsable directo de las personas. Después, combinarlas con buenas políticas de conciliación y flexibilidad para la plantilla. Posteriormente, automatizar el control de estas políticas, ya que montarlas suele tener un elevado coste de supervisión para la empresa; pero la tecnología en general, y la IA en particular, se pueden encargar de este control de forma automática y gratuita. Y por último, concederle también buenas herramientas al trabajador e integrarle como un usuario más en la gestión. De esta manera, aumentamos el vínculo trabajador-empresa, lo que reduce sensiblemente problemas de absentismo».

Además de las herramientas predictivas, las empresas pueden acompañar su política para reducir el absentismo con medidas relativas a flexibilizar las jornadas de trabajo y las necesidades particulares de conciliación. La tecnología vuelve a convertirse en aliada, señala: «En general, estas medidas son administrativamente difíciles de gestionar. Aquí la IA es enormemente efectiva. El trabajador conversa desde sus aplicaciones con la inteligencia artificial, que analiza todos los datos (que también se cruzan con las necesidades de pro-

MALESTAR

Las bajas por salud mental ya representan el 17% del total de las que se producen en España

ducción) y autoriza o deniega las solicitudes, además de alertar a los responsables sobre posibles riesgos».

Pronostica el CEO de Coprava que las próximas innovaciones tecnológicas para luchar contra el absentismo se van a orientar hacia dos elementos comunes, el volumen de datos que se genera a diario y su naturaleza: «Si además de analizar los datos, la tecnología corrige errores automáticamente, estamos en un escenario casi de perfección total». En cuanto a la naturaleza de los datos, «el futuro debe asegurar que las decisiones están basadas en el mayor nivel de información po-





DECISIVAS

Las políticas de conciliación y flexibilidad son claves para reducir el absentismo

sible, visible y accesible en tiempo real», subraya.

Los asistentes virtuales generados por IA facilitan la resolución de consultas sin necesidad de intervención humana, aunque también están preparados para coordinarse con el agente. Amén de automatizar procesos, hacen acopio de datos y distribuyen la información. Resultado: una interac-

ción con el cliente más eficiente. Smile.CX, herramienta impulsada por IA generativa, se presenta como un gran aliado en el mundo del 'customer care'. Con la capacidad de asignar recursos y gestionar turnos, permite al agente centrarse en interacciones que mejoran la experiencia del cliente. Pero también reduce la fatiga. El crecimiento de la motivación contribuye a un ambiente de trabajo más saludable.

Facilitador

«Nuestra tecnología facilita la labor del agente con mucha información en tiempo real, lo que rebaja la presión y la mala experiencia del empleado. Si no tienes las respuestas adecuadas en el momento oportuno, se genera estrés», sostiene Cesar Lopez, CEO de Covisian Espana y Latam, la compañía que desarrolla Smile.CX. La herramienta muestra el índice de satisfacción del cliente y sugiere cómo se puede reorientar la conversación. «La IA evita los trabajos excesivamente repetitivos donde no se aporta valor. El agente tiene el control del proceso, decide cuándo pasa parte de la tarea a la inteligencia artificial», aclara López.

Una buena planificación del trabajo limita el absentismo. Es una de las propiedades de Smile.CX, uno de sus puntos fuertes, expone: «La gestión del tráfico de las interacciones y los adecuados tiempos de atención mejoran el resultado».

El teletrabajo puede favorecer la salud laboral del empleado, indica el CEO de Covisian Espana y Latam: «La IA apoya al agente y facilita su quehacer. En este sentido, cobra importancia poder teletrabajar, práctica que tuvo un pico importante en su momento, durante la pandemia. Nosotros seguimos manteniendo un porcentaje adecuado, 40%, del personal en teletrabajo. Los resultados son buenos porque, sobre todo en las grandes ciudades con desplazamientos largos, no existe necesidad de coincidir en el mismo edificio con el supervisor».



Sillas vacías

Las cifras del problema

1,4

Más de 1,4 millones de personas no acuden a su puesto de trabajo cada día en España, una auténtica losa para la competitividad de las empresas

6,7%

Es la tasa media del absentismo laboral en nuestro país, un porcentaje que se traduce en un gasto de más de 30.000 millones de euros