

“ People Analytics no es una solución independiente ni un reemplazo del juicio humano”

Son varias las ventajas que genera la aplicación de People Analytics e inteligencia artificial en la gestión de personas. Sin embargo, requiere una implementación correcta. Heather Whiteman, docente de University of Washington iSchool y Keynote Speaker en el 21° Congreso Peruano de Gestión de Personas, nos explica cómo hacerlo.

¿Qué es y qué no es People Analytics?

People Analytics, conocido también como HR Analytics, Talent Analytics, entre otros, es la aplicación de datos y conocimientos para mejorar los resultados comerciales a través de una mejor toma de decisiones con respecto a las personas, el trabajo y los objetivos comerciales. Implica recopilar y analizar datos sobre diversas métricas de recursos humanos, como el desempeño de los empleados, el compromiso, la rotación, el reclutamiento, la capacitación y la diversidad.

También ayuda a identificar patrones y tendencias en los datos para obtener información y tomar decisiones para mejorar la fuerza laboral y los procesos organizacionales, como la productividad, el compromiso y el bienestar de los trabajadores.

People Analytics no es una solución independiente ni un reemplazo del juicio humano. Es una herramienta y un enfoque que ayuda a los profesionales de

Recursos Humanos a respaldar la toma de decisiones y proporcionar información basada en evidencia.

¿Qué se requiere por parte de los profesionales?

Requiere profesionales con conocimientos sobre Recursos Humanos y el negocio para evaluar cómo se deben aplicar los conocimientos recopilados de los datos de las personas y cómo hacerlo de la manera más efectiva.

¿Cuáles son las consideraciones más importantes para aplicarlo en las operaciones diarias?

[Se necesita] garantizar la precisión, integridad y privacidad de los datos de los empleados; y desarrollar las habilidades de los equipos de Recursos Humanos y otras áreas interesadas involucradas en People Analytics. Además, se debe considerar que la colaboración entre los líderes de Recursos Humanos, TI y del negocio es esencial

para una implementación exitosa. También se requerirá una gestión de cambios, ya que People Analytics sigue siendo un enfoque nuevo con el que la mayoría de las organizaciones no están familiarizadas.

Por último, es importante la ética. Las empresas deben tener en cuenta los posibles sesgos en los datos y algoritmos y tomar medidas para mitigarlos. El uso ético de los datos y garantizar la equidad en la toma de decisiones son esenciales para mantener la confianza y evitar impactos adversos en los empleados.

Hace énfasis en la aplicación de justicia social al utilizar People Analytics. ¿A qué se refiere?

Al uso de datos y análisis para promover la equidad, la igualdad y la inclusión en el lugar de trabajo. Implica aprovechar el análisis para identificar y abordar los sesgos, la discriminación y las desigualdades en áreas como la contratación, la promoción, el pago y las evaluaciones de desempeño.



(...) Implica diseñar algoritmos y modelos que sean justos e imparciales, y monitorear y evaluar regularmente su impacto. Pide a las organizaciones que vayan más allá del simple análisis de datos sobre las personas y, en su lugar, utilicen información basada en datos para las personas.

¿Cuáles son los errores más comunes que las empresas cometen sobre este punto de justicia social y las demás consideraciones relevantes?

Entre los errores más comunes está la creencia de que los datos siempre son justos e imparciales. Confiar únicamente en análisis y algoritmos sin supervisión humana puede tener consecuencias no deseadas y reforzar los sesgos existentes presentes en los datos. Se debe incorporar el juicio y la intervención humana para garantizar la equidad.

Otros errores son usar datos incompletos, inexactos o sesgados; e ignorar las consideraciones éticas, relacionadas con la privacidad, el consentimiento y la transparencia al recopilar y utilizar los datos de los empleados. Por último, la falta de transparencia en el uso de análisis y su impacto en los empleados puede generar desconfianza y resistencia. Por eso, la comunicación clara sobre el propósito, los métodos y los resultados de las iniciativas de People Analytics es

crucial para la aceptación de los empleados.

¿Qué casos de éxito podría mencionar sobre People Analytics en empresas?

En mi propio trabajo he utilizado People Analytics para reasignar trabajadores a nuevos proyectos; para integrar a los empleados cuya empresa fue adquirida por otra organización; para identificar y reducir las brechas de habilidades; para predecir futuros patrones de abandono y jubilación; y para diseñar oportunidades de aprendizaje personalizadas para los empleados; entre otras aplicaciones. Algunos casos de éxito que han sido compartidos públicamente por organizaciones incluyen los de Google, Xerox, Hilton e IBM.

Usted también abordará la aplicación de inteligencia artificial en la gestión de personas. ¿Qué ventajas genera?

Según McKinsey, la automatización puede ahorrar a los profesionales de Recursos Humanos hasta un 40 % de su tiempo, lo que les permite asignar recursos a actividades de valor agregado. Algunos casos específicos en los que las organizaciones han implementado inteligencia artificial (IA) en la gestión de personas para obtener ventajas incluyen IBM, Unilever y Deloitte.

¿Cuál es esta experiencia?

IBM desarrolló un entrenador de carrera virtual impulsado por IA para ayudar a los empleados a explorar trayectorias profesionales; identificar brechas de habilidades y recibir recomendaciones de desarrollo personalizadas. Resultó en una reducción del 70% en el tiempo dedicado a las discusiones de desarrollo profesional y una tasa de satisfacción de los empleados del 98%.

Unilever implementó una herramienta de contratación basada en IA, que utiliza el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático para evaluar las solicitudes de empleo. Redujo el tiempo para contratar:

Deloitte implementó un sistema de gestión del desempeño impulsado por IA, que utiliza retroalimentación continua, encuestas de pulso y análisis de sentimientos para evaluar el desempeño de los empleados. Este sistema dio como resultado una reducción del 20% en la carga administrativa, una mayor transparencia y una retroalimentación más oportuna. ■

El 21 Congreso peruano de Gestión de Personas será el 13 y 14 de septiembre en el Westin Lima Hotel. Mayor información: informes@seminarium.pe