



La Inteligencia Artificial al servicio del empleado



Cándida Martín

**Digital Transformation Manager | CC People
Stratesys**

De la misma manera que **Netflix** o **Spotify** han cambiado la experiencia audiovisual al ofrecer contenido personalizado al usuario, cada vez son más las organizaciones que están invirtiendo en herramientas inteligentes que ofrezcan experiencias personalizadas a los empleados mediante la aplicación de asistentes virtuales, algoritmos de recomendación de formación o planes de carrera basándose en sus preferencias e intereses.

Cada persona es única, y tiene unas necesidades y expectativas distintas dentro de la organización. Por eso, las áreas de Recursos Humanos tienen que ser capaces de ofrecer **experiencias personalizadas** para cada empleado si quieren atraer y retener el talento.

Pero esto no es algo nuevo. Las **áreas de marketing** ya empezaron a aplicar el “customer Centric” hace varios años, poniendo a los clientes en el centro para ofrecerles experiencias personalizadas alrededor de sus productos y servicios y, con ello, producir un incremento en sus ventas. Este es el reto de los RRHH: poner a los empleados en el centro de la organización (employee centric) para mejorar su experiencia en el trabajo, consiguiendo así engancharles, cautivarles y de esta forma mejorar su productividad, impactando en negocio.

Teniendo esto en cuenta, el objetivo de las áreas de Recursos Humanos está claro: Encontrar ese match entre las necesidades y expectativas que tienen los empleados y el diseño que la organización les ofrece para cumplir con sus expectativas. Así es como las organizaciones consiguen ofrecer experiencias memorables que cautiven a sus empleados.

Cuando hablamos de experiencia de empleado estamos hablando de la suma de percepciones que estos tienen en cada una de las **interacciones con la organización**, como pueden ser la propia entrevista, su primer día en el trabajo, cuando reciben una promoción o las posibilidades de formación. Aquí es donde entra en juego la Inteligencia Artificial (IA).

Uno de los principales retos de las **áreas de RRHH**, y que la Covid ha acelerado, es conseguir lanzar una estrategia de reskilling y upskilling personalizada para ser capaces de evaluar las habilidades de cada empleado, identificar sus puntos débiles y darles la oportunidad de incluir nuevas skills a su perfil para ayudarles a mejorar su experiencia.

De este modo, el proceso de reskilling nos ayudará a ofrecer nuevas habilidades y conocimientos para capacitar a nuestros empleados a hacer un trabajo diferente al que venía haciendo hasta el momento. El **upskilling**, por su lado, nos permitirá la adquisición de nuevas capacidades para seguir haciendo el mismo trabajo, pero de otra manera, ya sea porque ha cambiado la tecnología o los métodos de trabajo, entre otras cosas.

Una vez tenemos identificado qué necesitamos dentro de la organización y cómo se sienten los empleados, llega el momento de proponer **planes de acción de mejora**. Gracias a este análisis seremos capaces de ayudar a nuestros empleados a ver cómo de preparados están respecto a su rol actual y roles futuros de la organización a los que quieran optar. Del mismo modo, podremos tener una foto actualizada de sus necesidades y ser capaces de recomendarles formación o nuevas vacantes.

Asimismo, entre las novedades más interesantes de las que se puede beneficiar el área de RRHH está la implementación de **Big Data** para disminuir el turnover rate. Esta tecnología brinda la posibilidad de identificar tendencias en los patrones de comportamiento de nuestros empleados que nos ayude a entender por qué se va el talento dentro de nuestras organizaciones.

Gracias a la analítica descriptiva, seremos capaces de saber por qué ha tenido lugar la rotación en nuestra empresa por **zona geográfica**, por unidad de negocio, por área o departamento. También seremos capaces de identificar el perfil del empleado que se va de la compañía, como el género, edad o formación. Con toda esta información, podremos aplicar analítica predictiva para poder identificar las razones por las que los empleados abandonan nuestra compañía (carga de trabajo, banda salarial, posibilidades de promoción, etc.).

Y llega el momento de pasar a la acción. Con el **análisis prescriptivo** podremos analizar los datos para encontrar cuál es la solución más efectiva entre una gama de variantes, aplicando técnicas de simulación para identificar cuál es el camino que conviene elegir. Gracias a la predicción del algoritmo, podremos saber los perfiles con mayor probabilidad de fuga y simular en qué porcentaje mejoraría su experiencia aplicando distintas acciones, como una subida salarial o una promoción.

En suma, la **Inteligencia Artificial** es en la sociedad actual una necesidad y una gran ventaja para los departamentos de recursos humanos porque, no solo mejoraremos el rendimiento general de la compañía sino, lo que es más importante, seremos capaces de retener el talento interno para impulsar a toda la organización hacia la consecución de unos objetivos comunes.