Mirando al futuro de RH: *chatbots* e inteligencia artificial

IRENE MARTÍNEZ,
Research Project Manager de Top Employers Institute.

Una compañía del sector tecnológico, certificada globalmente como Top Employer, nos explica cómo han introducido un *chatbot*, un asistente virtual, para agendar las entrevistas de selección; y otra Top Employer, pero del sector financiero, lo está utilizando para poder informar de forma personalizada a los empleados de los beneficios y de cómo realizar trámites laborales internos. Una Top Employer del sector de bienes de consumo está utilizando la inteligencia artificial para crear una experiencia más rica para el candidato y acelerando el proceso, al usar la gamificación para adecuar el perfil del candidato al tipo de puesto. Una Top Employer de comercio minorista está aplicando la inteligencia artificial y los *chatbots* para el aprendizaje en el puesto de trabajo, y una gran compañía tecnológica certificada como Top Employer nos explica cómo está utilizando la inteligencia artificial para la movilidad interna y la planificación estratégica de su plantilla.

Son unos cuantos ejemplos, y no son los únicos; las tecnologías más avanzadas están empezando a formar parte del día a día de la gestión de personas.

La ventaja de la inteligencia artificial es que puede tomar decisiones sin que le afecte el "ruido" -como lo bautiza Daniel Kahneman- inherente al juicio y la toma de decisiones de los humanos

La planificación estratégica del talento es un proceso crucial para la supervivencia y el crecimiento de las empresas, y ha aumentado de forma llamativa -un 10% en un año hasta llegar al 80%- el número de compañías Top Employers en España que realizan esa planificación

"Después de cuatro mil millones de años de evolución orgánica tal vez dentro de muy poco tiempo veremos entidades no orgánicas tomando el control", nos dice Yuval Noah Harari, profesor de Historia en la Universidad Hebrea de Jerusalén, para quien, como él mismo aclara, *"la historia no es sólo el estudio del pasado. También es el estudio del presente y del futuro, que también son parte de la historia"*. Y como historiador del presente y del futuro, nos resulta apasionante escuchar sus análisis y predicciones.1 Harari hace lo que llama una apuesta razonable –no segura pero probable– de que en cien o doscientos años nuestro planeta esté dominado por entidades inorgánicas. Y no se refiere a entidades que reemplacen partes móviles como una mano biónica, sino que se refiere al centro de mando y control, a quién tomará las decisiones. Y nos recuerda que ahora mismo la toma de decisiones ya está pasando a manos de algoritmos, *big data* e inteligencia artificial, sistemas inorgánicos que pueden disponer de datos que les permiten conocernos mucho mejor que nosotros mismos y que pueden tomar decisiones en una amplia gama de temas con ventaja sobre los humanos por la cantidad de información que pueden gestionar, su capacidad de identificar patrones y, en consecuencia, de predecir mejor qué va a ocurrir en función de las diferentes posibles líneas de acción. La ventaja de la inteligencia artificial es que puede tomar decisiones sin que le afecte el "ruido" –como lo bautiza Daniel Kahneman– inherente al juicio y la toma de decisiones de los humanos.

Tomemos el ejemplo de esta compañía tecnológica multinacional que comentamos al inicio. Su objetivo fue tener un sistema verdaderamente integrado para gestionar más eficazmente las vacantes internas y las sucesiones. Para lograrlo, implantaron una plataforma basada en un concepto de autoservicio transparente, que proporciona visibilidad tanto de los puestos vacantes como de los empleados disponibles: el sistema ofrece a los seleccionadores la posibilidad de buscar empleados que se ajusten a los requisitos de un puesto filtrando por competencias. Y los empleados utilizan la plataforma para encontrar las vacantes que se ajustan a sus competencias y pueden solicitarlas directamente. El 46% de las compañías certificadas como Top Employers en España disponen de sistemas similares, plataformas que dan soporte a un verdadero mercado interno de trabajo. Lo que diferencia al sistema empleado en esta compañía y lo convierte en un ejemplo de avance tecnológico aplicado a la gestión de personas son varios aspectos:

- El primero, que la plataforma integra diferentes sistemas de RH, es decir, maneja e integra información de varias fuentes; utiliza la concordancia entre la oferta y la demanda y genera un inventario de empleados coincidentes con las vacantes y las coincidencias se cuantifican con un "índice de riqueza" de cada coincidencia, tomando en cuenta criterios cualitativos porque el sistema integra todos los datos disponibles.

- El segundo aspecto es que el sistema se utiliza como una herramienta de planificación estratégica, porque es capaz de indicarles dónde están los desajustes entre las competencias de las personas y las necesidades de competencias de la compañía, y, en consecuencia, es capaz de predecir las necesidades de aprendizaje de los empleados. En España el 80% de las compañías Top Employers comunican con transparencia a sus empleados las competencias que van a necesitar en el futuro para que puedan anticiparse y dirigir mejor su desarrollo, pero esta compañía da un paso más, ya que, al disponer de datos detallados y personalizados, el sistema pone en contacto al empleado con los recursos de formación y desarrollo disponibles.

La planificación estratégica del talento es un proceso crucial para la supervivencia y el crecimiento de las empresas, y ha aumentado de forma llamativa –un 10% en un año hasta llegar al 80% – el número de compañías Top Employers en España que realizan esa planificación, que incluye un análisis detallado y periódico de la diferencia que hay entre las competencias y habilidades de las que disponen en la actualidad y las necesidades que prevén. Y tres de cada cuatro compañías Top Employers lo hacen más complejo, porque lo realizan no para uno, sino para múltiples escenarios estratégicos. Disponer de una tecnología que permita predecir las necesidades futuras de cualificación y analizar en qué medida coinciden con los recursos que se tienen será, indudablemente, una ventaja competitiva.

Un ejemplo actual que parece ir en línea de la apuesta de Harari. ¿Cuál es tu predicción? ¿A qué velocidad irá ganando terreno la inteligencia artificial en la toma de decisiones en la gestión del talento? Porque Harari también nos dice que, por primera vez en la historia de la humanidad, no tenemos *"ni idea de cómo será el mundo dentro de un tiempo muy corto, digamos 20 años"*. El cambio no es nuevo en la historia de la humanidad, pero sí el ritmo del cambio, que se está acelerando.]

FOOTNOTES

1. Como las que realizó hace apenas unas semanas en una conversación de impacto mundial con Daniel Kahneman, que titularon nada menos que 'Global Trends Shaping Humankind'.