



PREDECIR EL FUTURO EN RECURSOS HUMANOS

UNA DISCIPLINA EMPÍRICA

Hace unos años le escuché decir a un alto gerente petrolero que al único que le aceptaba cuentas era a dios, que el resto trajera datos.

Aunque lo he dicho muchas veces que los datos son racionales y no sirven para convencer si no van acompañados de mensajes emocionales, los datos son fundamentales para la toma de decisiones.

De las distintas funciones de las empresas, quizás la que es menos rigurosa en materia de indicadores, y análisis de datos es recursos humanos, aunque paradójicamente es por lo general la función que más data genera.

Funciones como finanzas, mercadeo, ventas, operaciones y procura son orientadas a los datos, y pueden demostrar con números su gestión, y la situación de sus respectivas áreas, y aportes al negocio, así como también presentar pronósticos y escenarios para la futura toma de decisiones. Recursos humanos debe enrolarse en esta línea y salir del ámbito de la toma de decisiones basadas exclusivamente en intuiciones, corazonadas y presentimientos.

Desafortunadamente la mayoría de los que trabajan en la función de recursos humanos, vienen de carreras humanísticas con poca formación en materias relacionadas con las ciencias exactas, lo que hace que no se sientan del todo comfortable trabajando con análisis matemáticos, de datos, y estadísticas

RECURSOS HUMANOS ANALÍTICA Y DATOS MASIVOS

En el mundo desarrollado el tema de actualidad en materia de recursos humanos es el de HR analytics (análisis de datos), lo importante de este enfoque es que se aplica de forma transversal a todas las áreas de la función de recursos humanos. Desde el área de reclutamiento y selección, pasando por entrenamiento y desarrollo, compensación, relaciones laborales pueden y deben utilizar el análisis de datos para potenciar sus aportes al negocio.

Recursos Humanos Analítico consiste en utilizar los datos existentes para mejorar la toma de decisiones, en términos sencillos se trata de analizar los datos relacionados con las personas en las

organizaciones, para mejorar sus resultados.

Gracias al avance e impulso de la tecnología en materia de hardware y software, y el almacenamiento masivo de datos, es posible hoy en día contar con la materia prima de la información y las herramientas para su procesamiento.

A diferencia de otras funciones las métricas en recursos humanos no son estándares, los datos en recursos humanos son cualitativos y cuantitativos.

DOS ENFOQUES EN ANÁLISIS DE DATOS DE RECURSOS HUMANOS

Existen dos enfoques complementarios para abordar en análisis de datos en recursos humanos, en primer lugar el trabajar con datos e indicadores permite por un lado que recursos humanos pueda describir sus logros en términos de números, es decir medir lo que hacen y cuál es su impacto, éste es llamado Análisis Descriptivo.

El segundo enfoque tiene que ver con el análisis de los datos pasados y presentes para poder predecir el futuro, por ejemplo la empresa le interesaría aprender de los pasados reclutamientos,

para obtener datos que les permitan en el futuro predecir el éxito o fracaso de las nuevas contrataciones, éste es llamado Análisis Predictivo.

RETO PARA LAS NUEVAS GENERACIONES

Actualmente uno de los principales retos en la gestión de los recursos humanos es la retención del talento, siendo crítico en las generaciones de los más jóvenes, sobre todo cuando el trabajo se convierte en rutinario, aburrido y falto de retos. En la era de Google, Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Whatsapp y distintos aparatos cada vez más inteligentes, para un joven profesional, nativo digital, que está mucho más orientado al trabajo con redes sociales, datos masivos, y sistemas informáticos, el trabajar generando y procesando datos es algo mucho más natural, que para las generaciones que somos emigrantes digitales. El trabajo en el área de analytics y datos masivos, se puede convertir en un enorme reto motivacional y forma de retención de los nuevos profesionales.

UN EJEMPLO DEL USO NOVEDOSO Y EXITOSO

DEL ANÁLISIS DE DATOS EN RECURSOS HUMANOS

En un artículo de la revista Forbes, Josh Berin relata un interesante caso en donde un departamento de Recursos Humanos a través del uso del análisis de datos pudo realizar una tremenda contribución y generar valor a la organización.

Una empresa de servicios financieros operaba con la creencia que los empleados con buenas notas académicas tendrían buen desempeño. Por eso seleccionaban a sus empleados basado en las notas académicas.

Hace varios años uno de sus analistas realizó un análisis estadístico de productividad de las ventas y rotación de las ventas. Se estudió el desempeño de las ventas durante los dos primeros años de nuevos empleados y lo correlacionaron contra una variedad de factores demográficos. Lo que encontraron fue asombroso.

Los factores que correlacionaban con el éxito:

- Carencia de errores gramaticales en el currículum
- No abandono de estudios antes de obtener un título (perseverancia)
- Experiencia en ventas inmobiliarias y de vehículos

- Éxito demostrado en trabajos previos
- Lograr el éxito a pesar de recibir instrucciones vagas
- Experiencia planificando el tiempo y manejando múltiples tareas
- Los factores que no correlacionaban con el éxito:
- A qué universidad asistieron
- Las notas obtenidas
- La calidad de sus referencias

Este aporte para la selección de los ejecutivos de ventas representó ahorros y beneficios estimados en 4 millones de dólares al siguiente año. El análisis de datos tiene enormes potenciales en áreas de recursos humanos claves en donde la alta gerencia tiene enormes expectativas, tales como: Retención de Talentos, selección de talentos, efectividad de la compensación, identificación y desarrollo de líderes, selección de vendedores exitosos etcétera.

Hugo Urdaneta Fonseca.

Consultor Organizacional, Coach, Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Laborales.