

Guía práctica

Cómo sacar provecho de la IA en HR

@rankmi



Contexto:

En Rankmi creemos que la Inteligencia Artificial más que una moda, **es una oportunidad real para incrementar la productividad y agilidad en las organizaciones** sin desplazar al talento humano, que es fundamental por su capacidad de discernir y tomar decisiones eficientes.

Ante el valor de la IA en las empresas, **no solo somos pioneros en la integración de esta tecnología en los procesos de capital humano**, sino también en el propósito de capacitar a los equipos de RRHH para que puedan sacar provecho de la Inteligencia Artificial.

Esta guía práctica es **un compendio de todo lo expuesto en nuestro exitoso ciclo de workshops sobre la IA en HR**, que estamos seguros será de gran ayuda para que tu organización aproveche las ventajas de la Inteligencia Artificial.



I.
Una introducción al
fascinante mundo
de la Inteligencia Artificial.





¿Qué entendemos por **Inteligencia Artificial**?

***Inteligencia Artificial:** "El campo de aplicación donde hacemos máquinas que demuestran inteligencia similar a la humana".



Narrow AI

Diseñada para tareas específicas (NLP, reconocimiento facial, etc).



General AI

Diseñada para realizar cualquier tarea intelectual que un humano puede hacer.



Super AI

Supera la inteligencia humana en todas las áreas.

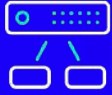




¿Por qué es relevante hablar de esto **ahora**?

... A pesar de ser un área de la informática que se viene desarrollando a paso firme desde hace **más de 70 años**, **ahora es que su uso se está liberando y masificando.**





Algunos **casos de usos cotidianos** de IA



Aunque sea casi que imperceptible, **la Inteligencia Artificial está presente en muchas de nuestras acciones en la vida cotidiana.**



¿Cómo puedo
usar IA sin ser
experto?



No necesitas grandes infraestructuras, capacidades, ni presupuestos gigantes para sacarle partido a la IA dentro de tu compañía.





¿Por qué **deberías usar IA?**



La IA permite abrir ventajas competitivas reales.

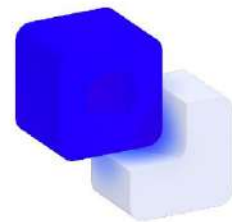


Más efectivo, más eficiente, más centrado en agregar valor.



No necesitas ser un experto para implementarlo. Partners estratégicos lo hacen posible.





Bonus Track: Por qué **NO deberías** usar AI



AI actuales generan contenido, pero este contenido debe ser siempre **verificado**.



AI puede encontrar información, pero no necesariamente **priorizar adecuadamente**.



AI puede aumentar tu productividad, pero **necesitas tener las habilidades** antes de explotar sus funciones.



II.

Prompts: La clave para
sacar **mayor provecho**
de la IA



ChatGPT en acción

Definiciones que debemos saber

- Prompt: La instrucción.
- Modelo: El motor (GPT-4, GPT 3.5, GPT-3, etc).

“85% de los proyectos de IA generarían resultados erróneos producidos por sesgos o malas instrucciones, ya sea en los algoritmos o en los equipos responsables de manejarlos”.

Gartner (2022).

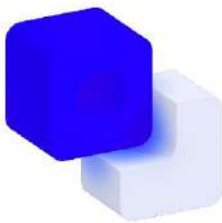


¿Qué es un prompts?

"Son instrucciones o estímulos dados a un sistema de Inteligencia Artificial para solicitar una respuesta o generar un texto específico. **Estas instrucciones pueden ser en forma de preguntas, declaraciones o descripciones de una tarea particular.** Los prompts sirven para guiar a la IA y orientarla hacia la generación de contenido coherente y relevante. Actúan como una entrada inicial a la IA dando contexto y dirección a su proceso de generación de texto".

Fuente: ChatGPT





Estructura de un buen prompt



Instrucción:

Tarea específica que deseas que realice el modelo.



Contexto:

Información adicional que puede guiar al modelo hacia mejores respuestas.



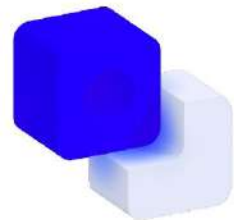
Datos de entrada:

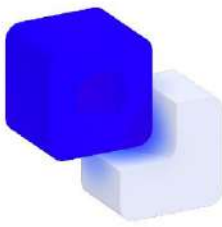
La pregunta o información que queremos usar para obtener una respuesta.



Indicación de

salida: Tipo o formato de salida a generar.





¿Cómo hacer un buen “prompt”?

1. Claridad: Instrucción clara y específica.

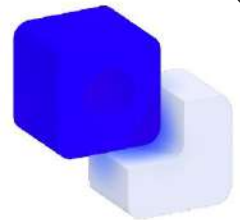
Evita las preguntas ambiguas o demasiado generales.

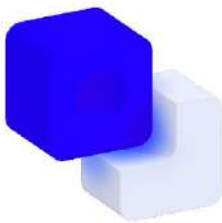


"¿Qué hace a alguien un buen líder?"



"¿Cuáles son las cinco competencias clave que un líder efectivo debe poseer en una organización?"





¿Cómo hacer un buen “prompt”?

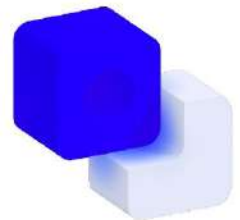
2. Contexto relevante: Proporciona el contexto necesario y cualquier detalle relevante que pueda ayudar a dar una respuesta más precisa y completa.

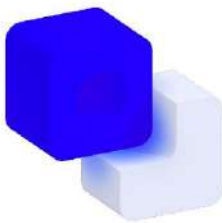


"¿Cómo podemos contratar a más personas diversas?"



"¿Cómo puede una empresa tecnológica fomentar la diversidad e inclusión en el proceso de contratación de nuevos empleados?"





¿Cómo hacer un buen “prompt”?

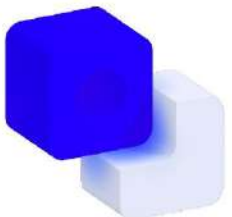
3. Estructura adecuada: Formula preguntas abiertas, en lugar de preguntas que se puedan responder con un 'sí' o 'no'.



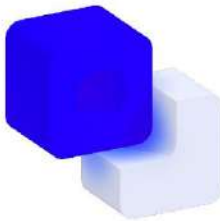
"¿La retención de empleados es un problema en las empresas de servicios financieros?"



"¿Cuáles son las estrategias más efectivas para mejorar la retención de empleados en una empresa de servicios financieros?"



¿Cómo hacer un buen “prompt”?



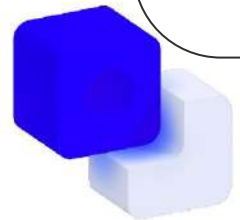
4. **Longitud y formato:** Evita preguntas demasiado largas o complicadas que puedan resultar confusas para el modelo.



"Estoy buscando información sobre los desafíos que enfrenta el departamento de HR en una situación en la que dos empresas se fusionan, pero no sé cuáles son los problemas más comunes y cómo podrían afectar a la gestión de personas en ambos casos".



"¿Cuáles son los tres principales desafíos que enfrenta el departamento de Recursos Humanos durante una fusión empresarial?"



Ejemplo práctico #1: Reclutando de forma eficiente

- Actúa como un headhunter profesional. Genera un perfil de cargo para un [nombre del rol] que tiene al menos [X] años de experiencia, que tendrá que liderar el área de [nombre del área].
- Este rol es clave, ya que trabajará de forma transversal con todos los Country Managers a nivel mundial, por lo que es importante un conocimiento avanzado en [habilidad 1] y [habilidad 2]. La compañía que requiere el cargo es una compañía de retail con 30 años de experiencia, con trabajo semi-remoto. El rango salarial para este cargo varía entre los 2000 y 3000 USD brutos por mes.
- Escribe el resultado en una tabla, describiendo los puntos claves.



Instrucción



Contexto



Indicación de salida

Ejemplo práctico #2: Preguntas correctas (A)

- Estoy buscando crear preguntas para entrevistas que destaquen [la habilidad o rasgo específico] de los entrevistados, al mismo tiempo que exploro cómo han usado esta habilidad/rasgo en la práctica.
- La entrevista durará 30 minutos, será online y el perfil que suele postular es sumamente técnico, por lo que estas preguntas deberían apuntar a que sea capaz de medir sus capacidades comunicacionales.
- La cultura de nuestra compañía está impulsada por la meritocracia, el trabajo duro y la empatía.
- Sugiere 3 preguntas en un formato de lista.



Instrucción



Contexto



Datos de entrada



Indicación de salida

Ejemplo práctico #2: Respuestas correctas (B)

- Quiero que actúe como el entrevistador. Yo seré el candidato y usted me hará las preguntas de la entrevista para el puesto de Gerente de Recursos Humanos.
- Quiero que solo responda como el entrevistador.
- No escriba toda la conversación de una vez. Solo haga la entrevista conmigo. Hazme las preguntas y espera mis respuestas. No escriba explicaciones. Hazme las preguntas una por una como lo hace un entrevistador y espere mis respuestas. Mi primera frase es "Hola".



Instrucción



Contexto



Datos de entrada



Indicación de salida

Ejemplo práctico #3: Plan estratégico para HR

Actúa como un directivo de un área de personas. Crea un plan estratégico de recursos humanos para incrementar la retención de colaboradores en nuestra compañía de retail.

Incluye un plan de medición de desempeño, dos encuestas de clima, una encuesta de pulso y agrega cómo sería la dinámica de trabajo entre todas las áreas que participan en este proceso.

La compañía está compuesta por 20.000 colaboradores, tiene operación en toda Latinoamérica, y tiene un presupuesto de \$40,000 USD para retención de talento.

Escribe el resultado en una tabla, describiendo las iniciativas y planificándolas entre enero y diciembre de un año corrido.

 Instrucción

 Contexto

 Datos de entrada

 Indicación de salida

Ejemplo práctico #4: Impacto de un EERR en el área de HR

Analiza y obtén descubrimientos y potenciales consecuencias del siguiente estado de resultados:

Ver tabla a continuación

La compañía es una empresa tecnológica-financiera B2C de 5.000 personas. Obtén el análisis de cómo impactarán estos resultados al área de HR.

Refleja los resultados en una lista de 5 puntos clave.

Ventas totales	\$250,000
Devoluciones	\$5,000
Rebajas	\$5,000
Total de ventas netas	\$240,000
Costo de ventas	\$135,000
Utilidad (pérdida) bruta	\$105,000
Gastos de venta	\$135,000
Gastos de administración	\$45,000
Total de gastos generales	\$180,000
Otros ingresos y gastos	\$5,000
Resultado integral de financiamiento	\$70,000
Partidas no ordinarias	0
Utilidad (pérdida) antes del impuesto a la utilidad	-\$150,000
Impuesto a la utilidad	\$0
Utilidad (pérdida) neta	-\$150,000

Instrucción

Contexto

Datos de entrada

Indicación de salida

Ejemplo práctico #5: Análisis del desempeño de un colaborador

Crea un análisis para la evaluación de desempeño de un colaborador de una empresa, dame conclusiones y hallazgos teniendo en cuenta:

1. Análisis de Desempeño: Promedio general de su evaluación de desempeño.
2. Resultado de metas.

La escala de resultados para el análisis es 1 a 1,99 muy bajo, 2 a 2,99 bajo, 3 a 3,99 cumple, 4 a 4,99 sobre lo esperado y 5 excede lo esperado.

El set de datos a analizar es el siguiente:

Análisis de desempeño a partir del promedio general de 3,8. Este promedio se construye en base a las siguientes evaluaciones: Evaluación descendente 4,3; evaluación pares 3,6 y autoevaluación 2,6. Todo en ponderaciones equitativas.

Meta 1: 85% cumplimiento

Meta 2: 110% cumplimiento.

 Instrucción

 Contexto

 Datos de entrada

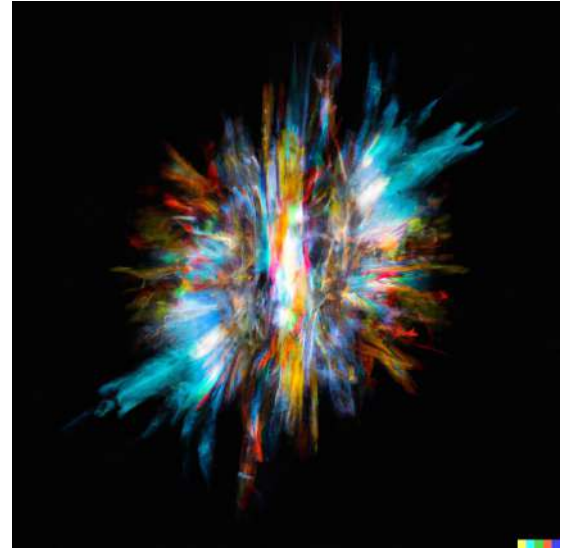
III.

Casos de uso de la IA
en la **gestión de personas.**



Caso 1: Integración de múltiples fuentes de datos

- **El desempeño y potencial de las personas es multidimensional**, por lo tanto se mide por medio de múltiples indicadores.
- Integrar múltiples fuentes de información es sumamente **complejo cognitivamente**.
- Asegurar un proceso de evaluación del desempeño y reconocimiento con un **estándar equitativo**, es uno de los grandes desafíos de las organizaciones.
- ¿Cómo podemos ayudar a las organizaciones a **procesar grandes volúmenes de información y obtener información que permita tomar decisiones?**



"Multiple Datasets converging" by DALLE - 2

Caso 2: Validación de selección de personal

- Uno de los problemas fundacionales de la psicología organizacional es: **¿Cómo puedo escoger al candidato correcto?**
- Prueba estándar: **Validez predictiva**. Los puntajes de los criterios de selección debieran ser predictivos del desempeño final.
- Tenemos data acumulada de **120 años de investigación** al respecto.
- Pero **¿cómo me aseguro de que mi proceso es válido?**



"Dos ositos en entrevista laboral" by DALLE - 2

Caso 3: Análisis de sentimientos

- Al generar instrumentos, siempre **tenemos que dejar temas afuera**. Si tiene más de 35 preguntas, las personas pierden la capacidad de responder.
- Pero **¿Cómo podemos capturar nuevos temas?**
- **Metodologías cualitativas son apropiadas**, pero lentas y caras.
- ¿Podríamos encontrar **una forma de analizar este tipo de datos?**



"Emociones saliendo de un texto" by DALLE - 2

Caso 4: Predicción de fuga con base en el perfil

- La **fuga temprana** en las empresas implica **costos significativos tanto directos** (costo de reemplazo, selección y capacitación) **como indirectos** (pérdida de productividad por vacancia y carga de trabajo excesiva para el equipo).
- En empresas con posiciones de alta rotación, la fuga temprana puede implicar un **espiral de renuncias con impacto importante en la solvencia** de la organización.
- **Identificar aquellos perfiles que tienen mayor probabilidad de permanecer** en su puesto de trabajo, es fundamental para orientar mejor los esfuerzos de selección y generar ahorros significativos para la organización.

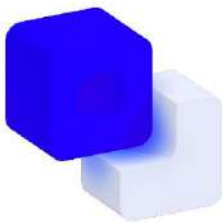


"Un oficinista escapando, al estilo de Starry Night" by **DALÍ - 2**

IV.

Generación de contenido
y gestión de talento.



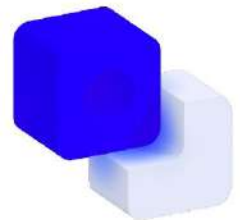


Por qué generar contenido

Los **profesionales del conocimiento**, o *knowledge workers*, pasamos una parte significativa de nuestro tiempo generando, mejorando y desplegando contenido.

Contar con templates, resúmenes, propuestas y avances puede **aumentar radicalmente nuestra productividad.**

Implica cambios en nuestro rol, podemos ser menos escritores y más **editores.**



Caso 1: Planificar, ejecutar y mejorar comunicaciones

- Las herramientas generativas son **excelentes para mejorar, ampliar y sugerir cambios** a las comunicaciones.
- Adicionalmente, son extremadamente **eficientes para generar contenido genérico y secuencias**.
- Finalmente, **podemos hacer cambios en el tono, enfoque y color** de las comunicaciones que realizamos.



"Improving Communications" by DALLE - 2

Caso 2: Avisos de reclutamiento

- Un buen aviso es **clave para atraer el talento correcto.**
- Sabemos que los avisos **llamativos, cortos y precisos son mucho más efectivos.**
- El sistema es **capaz de rellenar en base a avisos similares.**



"Al reclutando, impresionista" by DALLE - 2

Caso 3: Descripciones de cargo

- Hay pocos trabajos más duros en gestión de personas que **crear descripciones de cargo**.
- Adicionalmente, estas descripciones suelen quedar rápidamente obsoletas, y **necesitan permanentes actualizaciones**.
- Las herramientas generativas de IA pueden no solo generar contenido desde cero, sino también **aprovechar repositorios existentes de información**.



"Análisis del cargo" by DALLE - 2

Caso 4: Resumir, expandir e investigar

- **Capacidad de resumir información** extensa en un formato conciso y comprensible, capturando los puntos clave y la esencia del texto original.
- Estas herramientas también pueden **ampliar el contenido** según sea necesario, proporcionando detalles adicionales, ejemplos y explicaciones más profundas para ofrecer una comprensión más completa del tema.
- Además, las herramientas de AI pueden realizar **investigaciones**, accediendo a una amplia base de conocimientos en diversos campos para buscar información actualizada y precisa, que complemente la discusión o responda preguntas específicas.



"Investigar , pixel art" by DALLE - 2

Caso 5: Generar diálogos y guiones

- **Facilita la comunicación:** Las herramientas de AI pueden ayudar a crear diálogos realistas y efectivos entre los líderes y los empleados, mejorando la comunicación y la comprensión mutua.
- **Entrenamiento y desarrollo:** Estas herramientas tienen la capacidad de generar guiones para simular situaciones de gestión de personas, lo que permite el entrenamiento y desarrollo de habilidades de liderazgo y manejo de conflictos.
- **Resolución de problemas:** Al generar diálogos y escenarios, las herramientas de AI pueden ayudar a los líderes a explorar diferentes perspectivas y encontrar soluciones efectivas, para abordar problemas y desafíos en la gestión de personas.



"Gandhi tomando té con Alexis Sánchez"
by DALLE - 2

IV.

Gestión de personas en la era de la IA: Impacto, límites y riesgos



Por:
Sandra Barros.
Managing Director at Accenture Chile.
Asociación Chilena de Mujeres en IA.



Gestión de Personas en la era de la IA

Impacto, Límites , Riesgos

EL FUTURO DEL TRABAJO
Hombre -Máquina



Se largó la carrera

**Quedarse quieto
ya no es una
opción**



US\$ 13.000 M

crecimiento acumulado en Chile que
generarían las tecnologías
inteligentes en los próximos 7/10 años



de las orgs. chilenas
revela que esta
preparando su fuerza
de trabajo para
interactuar con la IA

0,48%

PBI destinado a
inversión en Ciencia
y Tecnología
(vs. 4% países más
desarrollados)

41%

de los ejecutivos
chilenos espera
escalar IA
durante el 2023

58%

de las empresas
está adoptando la
IA



Las tecnologías inteligentes (IA) reconfigurarán los roles



Roles del Mercado Laboral Actual

CLÚSTER DE ROLES	ACTIVIDADES TÍPICAS	OCUPACIONES ILUSTRATIVAS	EVOLUCIÓN ILUSTRATIVA DE LAS TAREAS
1 GESTIÓN Y LIDERAZGO	Supervisa y toma decisiones	Gerentes corporativos y administradores educativos	Los gerentes de marketing gestionan datos y toman decisiones en base a las métricas que miden las redes sociales y la web
2 EMPATÍA Y SOPORTE	Provee soporte y asesoramiento experto	Psiquiatras y enfermeras	Las enfermeras pueden concentrarse más en la atención del paciente en lugar de completar formularios y realizar tareas administrativas
3 CIENCIA E INGENIERÍA	Realiza análisis técnicos en profundidad	Ingenieros químicos y programadores de computación	Los investigadores se concentran en divulgar, compartir y aplicar su trabajo en lugar de restringirse al trabajo en el laboratorio
4 PROCESOS Y ANÁLISIS	Procesa y analiza información	Audidores y empleados administrativos	Los contadores pueden asegurar el control de calidad en lugar de procesar datos
5 EXPERIENCIA ANALÍTICA EN TEMAS PUNTUALES	Examina y aplica la experiencia de sistemas complejos	Controladores aéreos y técnicos en ciberseguridad	Los analistas de seguridad de la información pueden ampliar y profundizar búsquedas, respaldados por las simulaciones generadas por la IA
6 EXPERIENCIA RELACIONAL EN TEMAS PUNTUALES	Aplica la experiencia en contextos que requieren de interacción humana	Trabajadores en equipos médicos e intérpretes	Los despachantes de ambulancias pueden concentrarse en la evaluación y el soporte preciso, en lugar de en los detalles logísticos
7 MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO TÉCNICO	Instala y mantiene equipamiento y maquinaria	Mecánicos y trabajadores de mantenimiento	Los mecánicos de maquinaria trabajan con datos para predecir fallas y realizar reparaciones preventivas
8 OPERACIÓN Y MANIOBRA DE MAQUINARIA	Opera maquinaria y conduce vehículos	Choferes de camiones y operadores de grúas	Los operadores de tractores aseguran el tratamiento preciso y personalizado de los cultivos, guiados en función de datos, mientras "conducen" el tractor
9 MANO DE OBRA FÍSICA	Realiza tareas físicas arduas en ambientes específicos	Trabajadores de la construcción	Los trabajadores de la construcción reducen la repetición de tareas a medida que la tecnología predice la ubicación y naturaleza de los obstáculos físicos
10 SERVICIOS FÍSICOS	Realiza servicios que exigen actividad física	Peluqueros/os y cocineros/as	Los asistentes del transporte pueden focalizarse en las necesidades de los clientes y en el servicio en lugar de en tareas técnicas



Foro Económico Mundial estima que para 2025



85

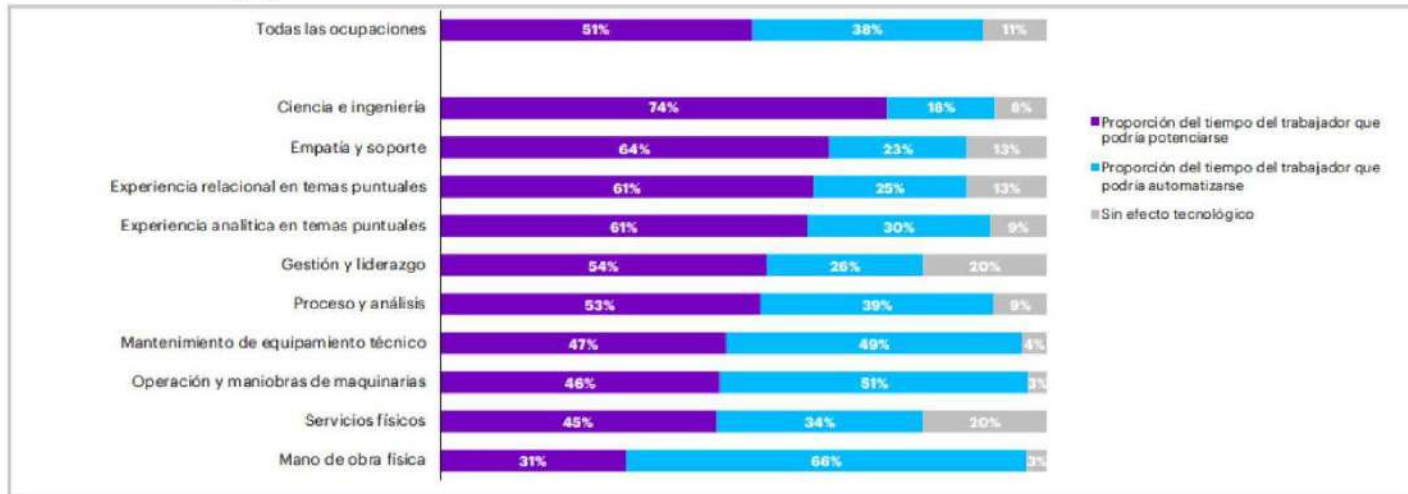
85 millones de empleos pueden ser desplazados por máquinas

97

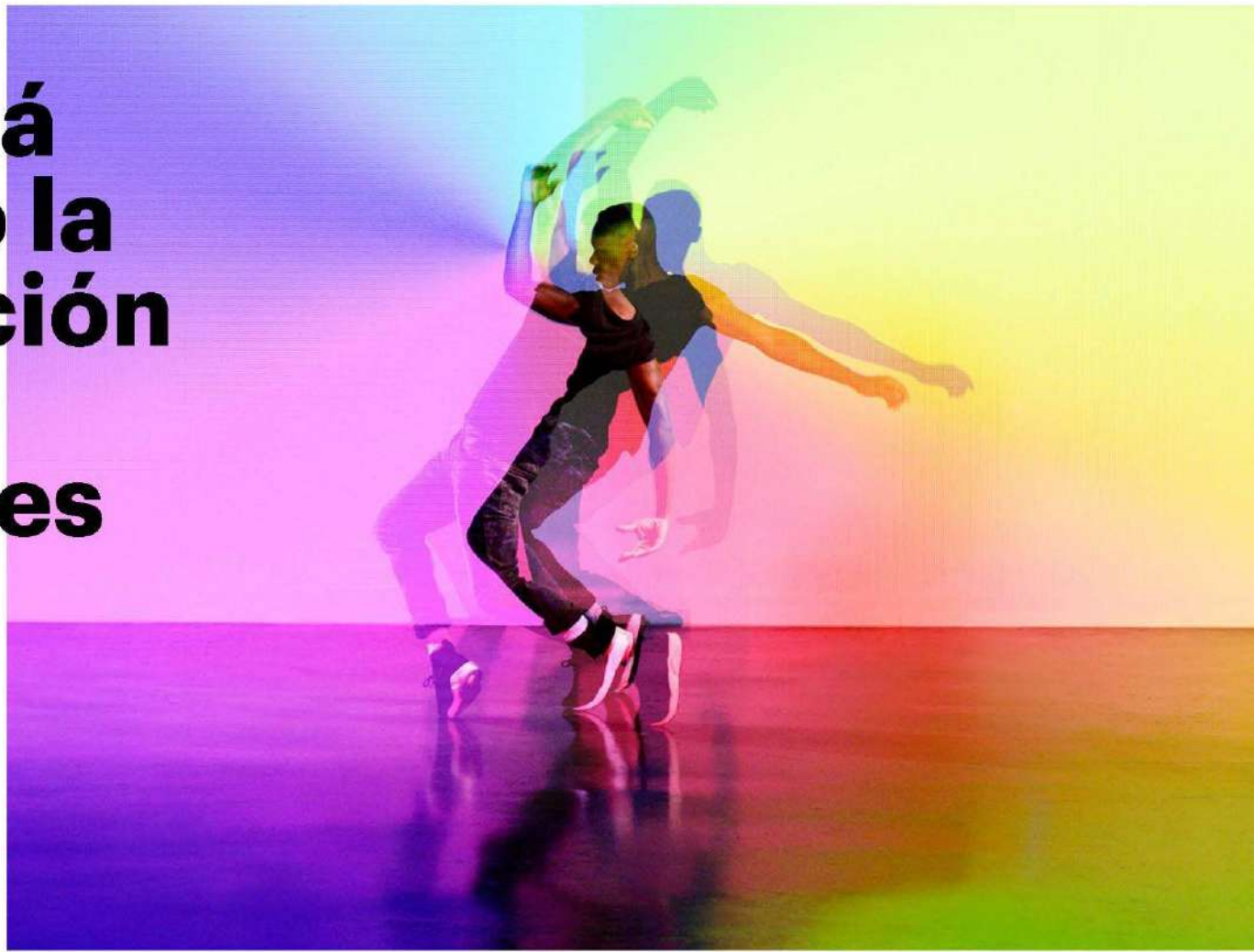
97 millones de nuevos roles debido a una nueva dinámica entre las personas y la tecnología.

51% del tiempo podría ser potenciado por Tecnologías inteligentes

38% del tiempo podría ser automatizado



**Las IA está
alterando la
combinación
de
habilidades**



LA PEQUEÑA GRAN DIFERENCIA...

RAZONAMIENTO COMPLEJO

PENSAMIENTO CRÍTICO

CREATIVIDAD - INNOVACION

INTELIGENCIA SOCIOEMOCIONAL

PERCEPCION SENSORIAL

Y la “reina” de las habilidades del

Siglo XXI: APRENDER A APRENDER



Límites y Riesgos

- ❖ ¿Estamos preparados para nuevas habilidades? ¿Estamos a tiempo?
- ❖ ¿Que papel juega la adopción?
- ❖ ¿Cuánto poder le damos a la IA?
- ❖ ¿Ayuda la IA a evitar sesgos? ¿Cómo controlamos sesgos algorítmicos?



Estamos preparados para el reskilling y upskilling?

 Transformemos el aprendizaje en nuestras organizaciones



“No company today is equipped to operate upskilling efforts at full scale. That's the problem and the opportunity.”
— **AMY GOLDFINGER**, Walmart SVP of Global Talent

¿ESTÁ LISTO PARA TRANSFORMAR EL APRENDIZAJE EN SU ORGANIZACIÓN?



Acelerar el aprendizaje basado en la experiencia: multiplicar las instituciones para impactar las inversiones de aprendizaje permanente.



Cambiar el foco, desde las instituciones hacia las personas: estimular a su gente para expandir sus horizontes.



Empoderar a las personas más vulnerables que necesitan aprender: actuar responsablemente para dar soporte a las personas.



FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO

ADOPCIÓN

Gestión del cambio

Preparar a las personas para el cambio

Impactos

- Comprender cómo el cambio afectará a las personas

Fricción

- Entender qué se interpone en el camino del cambio

Cultura

- Entender cómo impulsar el cambio de comportamiento y mentalidad

**EL CAMBIO SOLO SE DA
EN LA MEDIDA QUE LAS
PERSONAS LE
ENCUENTREN SENTIDO
PARA MEJORAR SU VIDA
Y TRABAJO...**

UNA REFLEXIÓN RESPECTO A LA ADOPCIÓN...

10%

Tecnología

20%

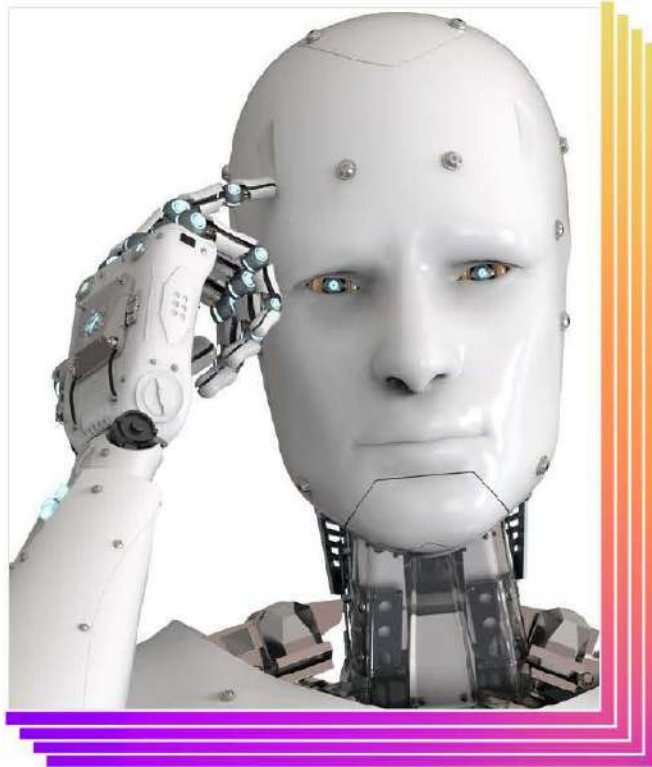
Data IA

70%

**Personas &
Procesos**

¿Cuanto Poder le damos a la IA?

- Equipos Humanos – Máquina
- IA cómo extension de nuestras capacidades
- Potenciar sus beneficios



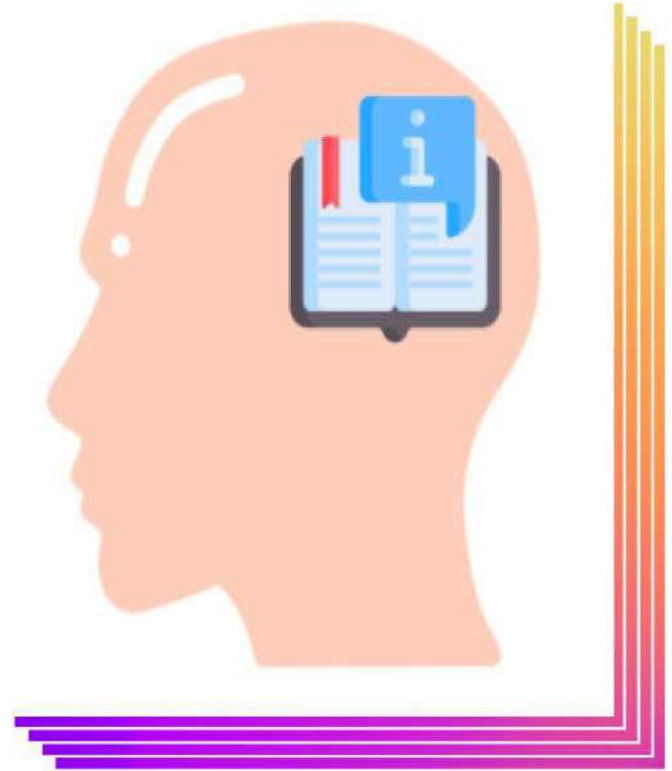
"Only jobs should be made redundant. Not people."

– **PATRICK HULL**, Unilever VP of Future of Work



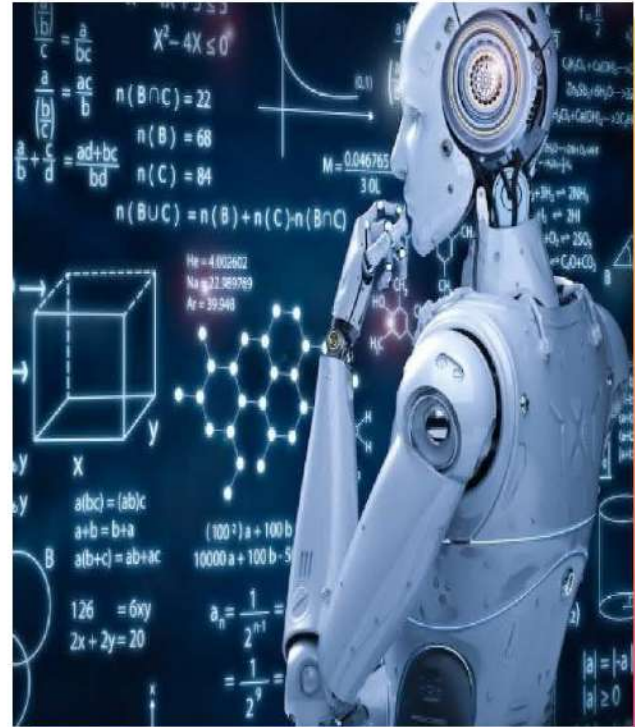
IA y Sesgos

- La IA abre posibilidades que las personas no pueden ver debido a sesgos inherentes.
- Existe evidencia generalizada de que algunos grupos con riesgo de discriminación sub representan sus habilidades.
- A medida que la IA responsable evoluciona y se afianza, es probable que ayude a las personas a deshacerse de más sesgos, crear procesos más equitativos y permitir la creación de más vías de trabajo



Sesgos Algorítmicos

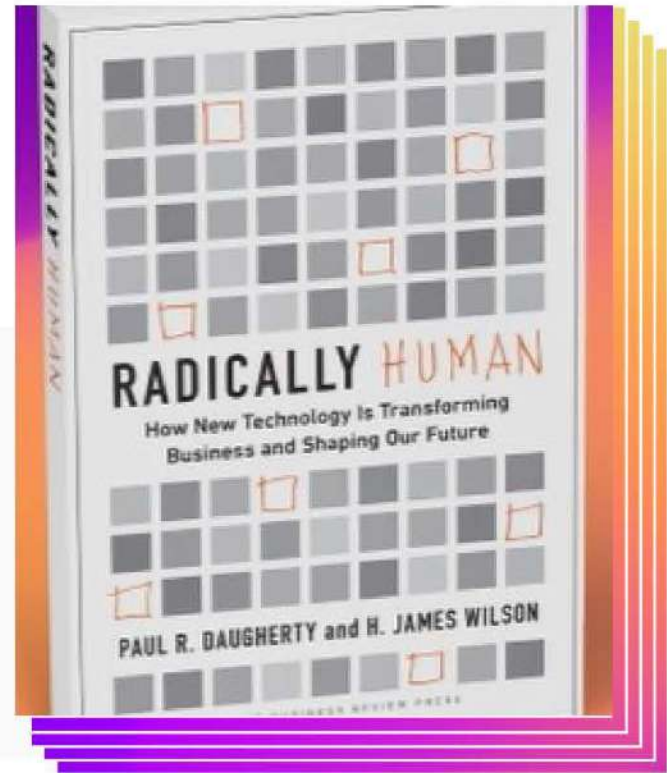
- Los algoritmos de la IA son entrenados con información generada por humanos.
- Se puede evitar el sesgo algorítmico incluyendo diversidad de profesionales y cuidando el entrenamiento.



Para Concluir

RADICALMENTE HUMANO

Los avances tecnológicos están haciendo que la tecnología sea más... humana



V.

Conoce RankmiAI:
un salto disruptivo
e impresionante.



RankmiAI: Reinventando el futuro de HR

Nuestra misión es desarrollar herramientas con inteligencia artificial que mejore la productividad y la calidad de vida de las personas.





Crea un feedback para una persona que habla poco en las reuniones

Generar

Genera feedbacks y planes de acción automáticos con IA

Potencia las instancias de feedback integrando el poder de la IA para generar ideas de retroalimentación y planes de acción automáticos. ¡Impulsa procesos más ágiles y livianos en toda tu organización!

● Respuesta viable

38% de las respuestas mencionan “cercanía”

Cree que su líder es cercano (12%)

Cree que su carga de trabajo es muy alta (8%)

Considera que tiene poca capacitación (5%)

Obtén insights automáticos sobre respuestas de Clima

Con RankmiAI podrás generar un análisis de sentimiento a partir de las respuestas cualitativas de Clima Organizacional, eliminando las extensas y agotadoras jornadas de revisión de tus equipos.



Apolo

Hola! **Soy Apolo**, tu asistente virtual

Dame una instrucción o genera una pregunta que te pueda ayudar a resolver con mi inteligencia.

Por ejemplo: ¿Cuáles son las mejores maneras de generar mis reuniones de feedback con mi equipo?

¡Hola soy Apolo, tu asistente virtual 24/7!

Con Apolo, tus colaboradores pueden obtener respuestas rápidas y precisas a cualquier pregunta relacionada con su trabajo, aumentando la satisfacción de las personas y disminuyendo la carga operativa de tus equipos de HR.

[Conoce más aquí](#)

¡Gracias!

rankmi  com



hablemos@rankmi.com