



GESTIÓN DE TALENTO

CÓMO LA TECNOLOGÍA ESTÁ TRANSFORMANDO LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO



Plataformas de análisis de datos y softwares de gestión de talento son algunas de las herramientas que las empresas están utilizando para mejorar la eficiencia y reducir los errores de estos procesos.

POR ANDREA CAMPILLAY

La transformación digital está cambiando las tendencias del mundo laboral y los procesos de evaluación de desempeño no son la excepción. Por esto, en los últimos años las empresas han implementado herramientas tecnológicas con el objetivo de modernizar y optimizar ejercicios que son clave para los departamentos de recursos humanos.

Según el estudio State of Performance Enablement 2024 de Betterworks, dos de cada tres gerentes necesitan más apoyo para gestionar las evaluaciones de desempeño de manera eficaz, y el 35% ya está aprovechando herramientas de IA, por ejemplo, para mejorar la eficiencia y la eficacia. El reporte sugiere que al automatizar las tareas rutinarias, eliminar los sesgos y sacar a la luz información útil, la IA puede permitir a los gerentes cambiar su enfoque de las cargas administrativas a un coaching significativo y planes de desarrollo personalizados, lo que genera un mayor valor para sus equipos y la organización.

El interés por el uso de nuevas herramientas se debe principalmente a que "el entorno laboral está cambiando, especialmente con el teletrabajo y los modelos híbridos", explica la head of human

resources en SCM Latam, María José Moreno, mientras hace énfasis en que estos nuevos formatos necesitan alternativas para medir el rendimiento de manera justa y en tiempo real, sin importar dónde estén los empleados.

Por otro lado, las expectativas de los trabajadores con respecto al feedback constante también han cambiado y, en ese contexto, "estas herramientas no solo cumplen con las expectativas, sino que también pueden personalizar la experiencia para cada persona, lo que ayuda a generar un mayor compromiso con la empresa", comenta Moreno.

Uno de los beneficios más grandes de la digitalización de estos procesos "es poder hacer uso de los datos que generamos, mediante herramientas de analítica e inteligencia artificial, para tomar decisiones objetivas, óptimas y rentables", afirma el CEO de Openagora, Pablo Silva y da como ejemplo la medición que realizan a sus clientes, en la cual cruzan datos de desempeño, clima laboral y compensaciones para

identificar cuáles de estas variables explican mejor el rendimiento de los trabajadores. "Aunque las relaciones entre variables varían según la empresa (...) aprendimos que las variables necesarias para mover a una persona de una percepción negativa a neutra son distintas de las que se requieren para pasar de neutra a positiva", acota el ejecutivo.

Por su parte, el chief product marketing de Rankmi, Alexis

mediante herramientas de inteligencia artificial", asegura. A modo de ejemplo, menciona la experiencia de BancoEstado Corredores de Seguros, detallando que antes de la implementación del software, la firma enfrentaba problemas con una plataforma "rígida" que limitaba la flexibilidad y no garantizaba la seguridad de los datos, pero luego de su implementación logró realizar dos procesos de evaluación de desempeño al año, entregando datos en tiempo real y facilitando el acceso a los líderes para gestionar y monitorear el desempeño de sus equipos.

Desafíos

Aunque el uso de estas herramientas tecnológicas es

su perspectiva, la clave está en encontrar el equilibrio entre tecnología y enfoque humano, usando la digitalización como un refuerzo y no como un sustituto, garantizando accesibilidad y seguridad para todos los colaboradores.

Asimismo, a ojos de Silva, los desafíos para implementar el cambio tecnológico pueden encontrarse en la estrategia, en los procesos, en las personas y en la misma tecnología. "Debemos tener claridad del impacto que buscamos: ¿estamos enfocados en hacer más eficiente un proceso o en agregar más valor a nuestros clientes? Una vez que hemos entendido esto, entonces nos preguntamos cómo podemos mejorar nuestros procesos",

Aunque el uso de tecnología para evaluar a un colaborador es cada vez más común, su implementación enfrenta desafíos como, por ejemplo, el riesgo de despersonalización del proceso, advierte Alexis Galdames, de Rankmi.

Galdames, asegura que la digitalización de las evaluaciones de desempeño transforma la gestión del talento y eleva la experiencia de los empleados: "Puede aumentar la eficiencia hasta en un 30%, mejorar la objetividad y proporcionar acceso a datos en tiempo real, todo mientras habilita retroalimentación continua

cada vez más común en el mundo corporativo, su implementación también enfrenta desafíos. La resistencia al cambio, el riesgo de despersonalización del proceso y las preocupaciones sobre la privacidad de los datos están entre los más importantes, según Galdames. Por esto, bajo

comenta y añade que otro factor relevante es involucrar a las personas en las etapas iniciales del proceso de diseño, aprovechando sus experiencias y comprometiéndolas con el cambio, entendiendo a la tecnología como un habilitante del proceso y no como un tope ante las variaciones.