



Tres formas en que los directores de RR. HH. pueden aplicar la IA ahora mismo

—
Descubre cómo la inteligencia artificial (IA) puede ayudar a los equipos de recursos humanos (RR. HH.) a afrontar los desafíos del día a día

Índice

Por qué necesitamos la ayuda de la IA 3

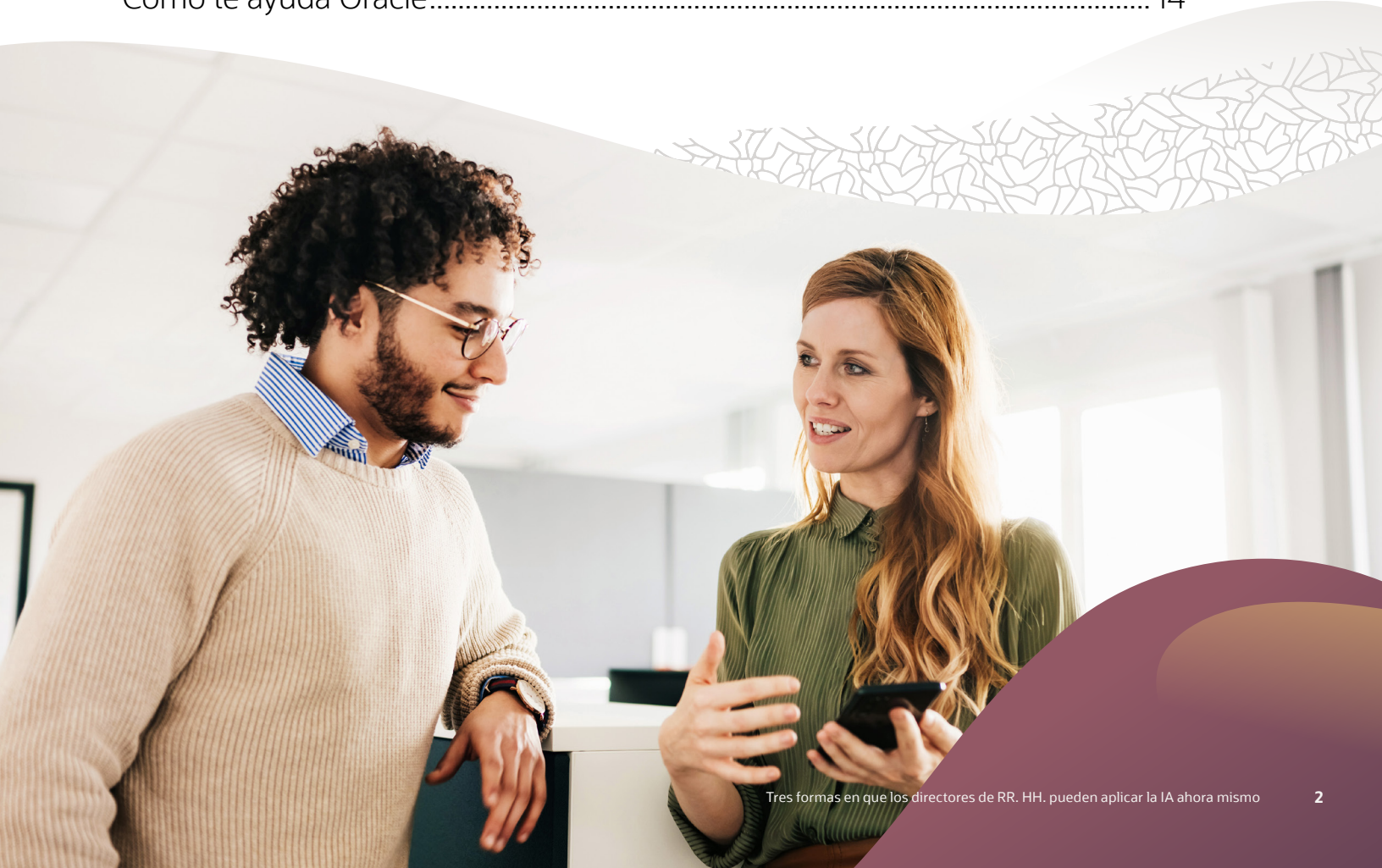
¿Qué es la IA y qué significa para los RR. HH.?..... 4

Tres formas en que RR. HH. puede aplicar la IA ahora

- 1. Crea rutas personalizadas de desarrollo profesional con la ayuda de la IA 6
- 2. Encuentra e impulsa el talento con la ayuda de los análisis basados en IA 9
- 3. Aumenta la productividad simplificando tareas comunes de RR. HH. con IA..... 11

De cara al futuro..... 13

Cómo te ayuda Oracle..... 14



Por qué necesitamos la ayuda de la IA

Con tantos cambios en el lugar de trabajo, los empleados necesitan el apoyo completo de su equipo de recursos humanos para seguir impulsando el éxito de su empresa. Se estima que el 44 % de las competencias básicas necesarias para hacer cualquier trabajo cambiará antes de 2027, según el Foro Económico Mundial, que realizó una encuesta entre más de 800 empresas que dan trabajo a un total de 11,3 millones de trabajadores en todo el mundo.¹

La mayoría de los empleados no saben qué nuevas competencias necesitan para ayudar a la empresa y fomentar su propio crecimiento profesional, y esperan que sus organizaciones los ayuden. La gestión del talento y los profesionales de contratación también tienen dificultades para mantenerse al día, ya que la rotación laboral no muestra signos de desaceleración. Al mismo tiempo, que las empresas ralenticen la contratación implicaría que los trabajadores asumieran más responsabilidades, incrementando así la necesidad de aumentar la productividad y el riesgo de generar estrés entre los empleados.

Se estima que el 44% de las competencias básicas necesarias para hacer cualquier trabajo cambiarán antes de 2027.

Los directores de recursos humanos (CRHO) y otros líderes de ese ámbito pueden utilizar la IA de manera práctica en este momento para abordar estos desafíos.

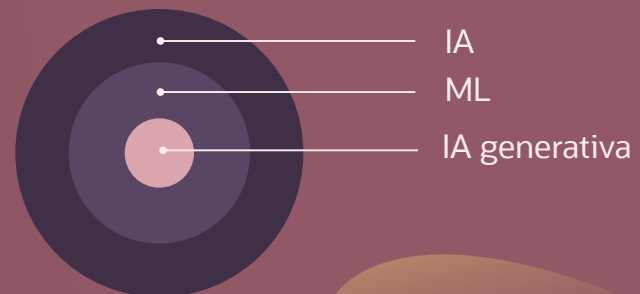
La IA y la tecnología vinculada a ella pueden impulsar el desarrollo del personal al ayudar a identificar oportunidades de formación y crecimiento que aborden tanto los objetivos personales como las necesidades de la empresa. La IA también puede contribuir a que los candidatos ocupen los cargos adecuados. Puedes automatizar algunas tareas repetitivas y facilitar otras, lo que puede aumentar la productividad y hacer que las cargas de trabajo sean más manejables. En todos estos casos, la IA ayuda a los profesionales de RR. HH. a resolver desafíos, pero no saca a las personas de la ecuación. Su experiencia es crucial en todo momento. Aquí analizamos tres formas en que los líderes de RR. HH. pueden aplicar la IA. Pero antes revisemos rápidamente qué es la IA.

¿Qué es la IA y qué significa para los RR. HH.?

La IA es un término amplio que abarca tecnologías que pueden realizar tareas que asociamos con acciones humanas, por ejemplo, redactar un texto o hacer una recomendación basada en acciones pasadas. Estas capacidades son posibles gracias a un subconjunto de IA llamado machine learning (ML), donde un programa utiliza datos y algoritmos para imitar la forma en que las personas aprenden. Encuentra tendencias y patrones en los datos y sigue aprendiendo a medida que recibe más información, haciéndose más preciso con el tiempo. Por ejemplo, el machine learning puede aprender a identificar perros en imágenes, detectar anomalías de datos que representan un dispositivo defectuoso en una fábrica o identificar fraudes en curso cuando se cargan compras inusuales a una tarjeta de crédito.

Tipos de IA

La IA es un término muy amplio que incluye subconjuntos, como el machine learning y la IA generativa.



La IA generativa, a menudo denominada GenAI, lleva las cosas un paso más allá, ya que crea contenidos nuevos, como imágenes o texto, en respuesta a las prompts proporcionados. Probablemente hayas oído hablar de ChatGPT, una plataforma pública de IA generativa. Si haces una pregunta, ChatGPT utiliza un modelo de lenguaje grande (LLM) — es decir un tipo de algoritmo de IA que utiliza el machine learning para aprender a partir de conjuntos de datos masivos— entender tus preferencias. Luego, reúne información de múltiples fuentes para crear su respuesta. Recientemente, comenzó a considerar información de las búsquedas en Internet en tiempo real. A pesar de su enorme valía, es fundamental recordar que ChatGPT y otras herramientas de IA generativa solo simulan inteligencia y pueden cometer errores cuando no hay suficiente información disponible, un resultado conocido como alucinación. Por ejemplo, a la hora de escribir la biografía de una persona, estos modelos pueden haber agregado premios o títulos universitarios que la persona no obtuvo.

Afortunadamente para RR. HH., las herramientas IA generativa integradas en determinadas aplicaciones de HCM pueden funcionar en un entorno más controlado que los modelos públicos. Pueden utilizar los datos de tu organización para ayudar a las personas a encontrar respuestas y resumir la información con la ayuda de un LLM. Estos modelos tienen la ventaja de que aportan mayor contexto y un alcance limitado en comparación con un bot conversacional que está tratando de responder a preguntas basadas en un número ilimitado de temas. Una herramienta de AI generativa puede ahorrar horas de trabajo a un reclutador, creando un primer borrador de un formulario de solicitud de puesto, pero el reclutador sigue siendo responsable de revisar y editar cualquier texto que se haya generado.

En general, debemos concebir la IA como un asistente o asesor. Si se combina con la solución de HCM adecuada, la IA puede contribuir a aumentar la eficiencia de RR. HH. y en toda la empresa. Además, la IA ofrece personalización y sugerencias en el flujo de trabajo, lo cual puede redundar en una mejora aún mayor de la experiencia del empleado.

Los casos de uso de la IA están creciendo rápidamente y podrían ser muy diferentes dentro de un año, pero aquí hay tres formas de gran impacto en que los RR. HH. pueden utilizar la IA en la actualidad.

1. Crea rutas personalizadas de desarrollo profesional con la ayuda de la IA
2. Encuentra e impulsa el talento con la ayuda de los análisis basados en IA
3. Aumenta la productividad simplificando tareas comunes de RR. HH. con IA



1 Crea rutas personalizadas de desarrollo profesional con la ayuda de la IA

Ayudar a los empleados a desarrollar nuevas competencias constituye un requisito no negociable en la actualidad para los gerentes de RR. HH. y personal. Más allá de ser el beneficio que los empleados desean, las empresas deben reducir las carencias de competencias que surgirán si las capacidades de sus plantillas no se refuerzan lo suficientemente rápido. Seis de cada diez trabajadores requerirán formación antes de 2027, según una encuesta del Foro Económico Mundial de 2023.² En última instancia, es responsabilidad de CHRO fomentar el crecimiento de los empleados de tal forma que garantice que la empresa disponga de las competencias que necesita para cumplir sus objetivos.

Sin embargo, los equipos de RR. HH. tienen dificultades para crear programas eficaces de desarrollo de competencias. La misma encuesta del Foro Económico Mundial puso de relieve que solo la mitad de todos los trabajadores tiene a su alcance oportunidades de capacitación adecuadas. Incluso aquellos con acceso a programas de desarrollo a veces se enfrentan a dificultades para entender qué competencias deben adquirir. Una de las razones reside en el hecho de que en la actualidad existen innumerables trayectorias profesionales. Solíamos asumir que los empleados avanzarían dentro de una función de negocio o área de producto. Sin embargo, ahora las personas comúnmente pasan de un puesto a otro y cambian de departamento, motivados por el cumplimiento, el dinero o la emoción de un nuevo desafío. Las competencias adecuadas propician esa movilidad. Al mismo tiempo, lo que es adecuado para el proceso de una persona puede no serlo para el de otra.

77% de los ejecutivos de todo el mundo están de acuerdo con que sus organizaciones deben fomentar la empleabilidad de los trabajadores ayudándolos a asimilar las competencias pertinentes, pero solo el 5% suscribe totalmente que están haciendo lo suficiente.³

Cada vez más equipos de RR. HH. utilizan plataformas de aprendizaje basadas en IA que ayudan a personalizar las rutas de desarrollo profesional de cada empleado, lo que contribuye a que las personas asuman una función más activa en su crecimiento profesional. La IA puede adaptar automáticamente las recomendaciones en materia de formación de acuerdo con cada persona teniendo en cuenta diversos factores. La IA puede sugerir materiales de aprendizaje relacionados con el cargo actual de un empleado, en función de las competencias que faltan en su perfil de talento o las de colegas que ocupan puestos similares.

Además, dado que las plataformas de HCM a menudo conectan numerosas áreas de RR. HH., el análisis de IA podría reconocer que cada vez se incluyen nuevas competencias en las ofertas de trabajo y recomendar a los empleados oportunidades de desarrollo pertinentes. Al realizar este análisis, la IA puede ayudar a las organizaciones a detectar y catalogar el conjunto de competencias de su personal a medida que evoluciona. Y la IA ofrece muchas otras posibilidades para llevar a cabo este tipo de detección y catalogación de competencias básicas.

El análisis de IA podría reconocer que en las ofertas de trabajo se exigen nuevas competencias con más frecuencia y recomendar a los empleados oportunidades de desarrollo pertinentes.

Por ejemplo, las herramientas de IA integradas ayudan a los CHRO a evaluar continuamente al personal y detectar y señalar activamente las competencias emergentes. Debido a que la IA detecta y cataloga continuamente los cambios en el conjunto de habilidades colectivas de una organización, permite que el departamento de RR. HH. las perciba con mayor claridad de la que ha disfrutado tradicionalmente. Las plataformas de aprendizaje también ofrecen a los empleados la opción de incluir áreas de interés y competencias específicas que deseen desarrollar, proporcionando más datos para que los algoritmos de IA los evalúen. Disponer de este catálogo de habilidades ayuda a los CHRO a considerar una serie de opciones de desarrollo para abordar las deficiencias, incluida la formación, la tutoría y trabajos temporales.

Si bien las competencias exigidas varían de una empresa a otra, las blandas que la tecnología no puede reemplazar presentan son siempre muy demandadas. La encuesta realizada por el Foro Económico Mundial concluyó que las competencias más importantes para los trabajadores en 2023 eran las relativas a pensamiento analítico y creativo.⁴ La flexibilidad, la motivación y la curiosidad también recibieron una alta calificación.



Los gerentes desempeñan una función fundamental para ayudar a los empleados a desarrollarse tanto en las áreas tácticas como en las más analíticas y creativas. Y la IA puede ser de gran ayuda. Los modelos de IA pueden recomendar consejos de desarrollo, rutas de aprendizaje y artículos que los gerentes puedan compartir con los empleados.

Los gerentes pueden aprovechar las herramientas de IA para sugerir oportunidades relevantes de desarrollo de competencias.

Además, algunas plataformas de aprendizaje ofrecen a los gerentes visibilidad de las competencias que tiene su equipo y los ayudan a identificar brechas emergentes utilizando IA. Al mismo tiempo, ayuda al equipo de RR. HH. a encontrar brechas de competencias en la organización más grande. Sabiendo esto, los gerentes pueden utilizar las herramientas con IA integrada de la plataforma de aprendizaje para sugerir oportunidades adecuadas de desarrollo de competencias a los empleados que resulten beneficiosas para el equipo e individualmente para las personas que lo conforman. Esta visibilidad puede ayudar a que los gerentes mantengan conversaciones más útiles de desarrollo profesional y a establecer mejores relaciones con sus subordinados directos. El impacto a nivel de empresas puede ser enorme.

Cuando los empleados están contentos con el apoyo que reciben de su gerente, su satisfacción laboral aumenta significativamente y el riesgo de abandono se reduce hasta en un 72%, según una encuesta realizada por Boston Consulting Group en 2023 a 11 000 empleados en ocho países.⁵ Y los empleados felices suelen ser más productivos.

2 Encuentra e impulsa el talento con la ayuda de los análisis basados en IA

No es tu imaginación: cubrir las vacantes está llevando más tiempo que nunca. Los datos de LinkedIn sobre 178 000 contrataciones confirmadas en EE. UU. en 2023 muestran que de media se tardan 46,5 días, o casi siete semanas, en cubrir puestos de nivel de básico y algo más en el caso de cargos de alto nivel.⁶ A escala global, en 2022 se tardaban 44 días.⁷ En parte, esta dilatación se debe a la escasez de competencias entre la población activa, lo cual viene a subrayar todavía más la importancia de desarrollar el talento actual de la organización. Sin embargo, a pesar de lo eficaz que sea tu desarrollo de competencias, en ocasiones los profesionales de RR. HH. deben buscar candidatos fuera de la organización. La presión recae sobre los CHRO, que deben ayudar a sus responsables y a los técnicos de contratación de talentos a encontrar rápidamente a los mejores candidatos, atraerlos a la empresa y garantizar que permanezcan en ella el máximo tiempo posible. Son diversas las funciones de IA basadas en el talento que pueden ayudar, comenzando con la creación asistida. La creación asistida por IA generativa puede contribuir a aprobar nuevos puestos y a publicarlos más rápido, reduciendo el tiempo que se debe dedicar a rellenar formularios y elaborar descripciones de ofertas de trabajo. Además, la IA podría ayudar a mejorar la experiencia del candidato. Cuando un demandante de empleo crea su perfil de talento para solicitar un puesto, la IA puede sugerir qué competencias indicar en función de su historial laboral y su experiencia, y los requisitos del cargo. Algunas plataformas de HCM pueden utilizar la IA generativa para crear el resumen de las capacidades y los atributos más adecuados de un solicitante. Posteriormente, el solicitante puede ajustar su solicitud y enviarla. Estas capacidades pueden ayudarlos a mostrar su mejor imagen. Además, un departamento de RR. HH. también puede utilizar la IA para sugerir vacantes similares a los solicitantes. De esta manera, las empresas podrán cubrir los puestos que necesiten más rápido.

Los profesionales de las empresas con alta movilidad interna permanecen en el seno de la organización un 60% más tiempo.⁸

Algunas plataformas de HCM pueden ayudar a acelerar el proceso de selección utilizando la IA para evaluar los currículos y crear resúmenes de candidatos para reclutadores y técnicos de contratación con poco tiempo. Y aunque algunos reclutadores prefieren revisar las solicitudes completas de forma manual, podrían seguir utilizando un proceso similar respaldado por IA para comprobar si han perdido a un solicitante prometedor. Imaginemos que encuentran un solicitante que se ajusta a tu perfil de candidato ideal. Algunas plataformas les permitirían utilizar la IA para buscar solicitantes con competencias y titulaciones similares que podrían haberse pasado por alto. Los equipos de RR. HH. también pueden utilizar esta capacidad para que la planificación de sucesiones sea más equitativa, identificando empleados con los que los gerentes pueden no estar familiarizados, como profesionales cualificados ubicados en otros departamentos.

Gracias a los análisis predictivos, se pueden identificar empleados que estén listos para un traslado interno y otros en riesgo de abandonar la empresa.

La movilidad interna resulta crucial para cualquier estrategia de retención, al igual que identificar qué empleados presentan un alto riesgo de abandono. Las herramientas de análisis predictivo de las plataformas de HCM pueden utilizar el machine learning para identificar empleados que estén listos para un traslado interno y otros en riesgo de abandonar la empresa. Para evitar el abandono, los modelos de machine learning podrían analizar las tendencias generales del sentimiento de los empleados, como las calificaciones que otorguen en materia de satisfacción de un departamento o gerente, cuándo una persona recibió un aumento por última vez y otros factores, para determinar de esta manera la probabilidad de que se vaya, lo cual permitirá al equipo de RR. HH. intervenir de manera proactiva. Los responsables de RR. HH. también son muy conscientes de que mejorar la experiencia diaria de los empleados incrementa las tasas de retención y puede tener un impacto significativo en la productividad.



3 Aumenta la productividad simplificando tareas comunes de RR. HH. con IA

Las tareas repetitivas reducen la energía de los empleados y son una fuente de estrés para muchos, especialmente a medida que estos asumen más responsabilidades. Según un informe de octubre de 2023 de LinkedIn, dada la desaceleración de las tasas de contratación en todo el mundo año tras año, los trabajadores deben hacer más.⁹ La IA puede contribuir a ello facilitando la realización de las cargas de trabajo relacionadas con ciertas tareas de escritura y análisis.

La IA puede ayudar a los profesionales de RR. HH. y a los gerentes de línea de negocio asistiendo en algunos de los elementos más básicos de las tareas de redacción. Para algunos gerentes que deben elaborar resúmenes anuales de desempeño para sus subordinados directos, saber por dónde empezar puede resultar todo un desafío. Las herramientas basadas en IA generativa integradas en aplicaciones de HCM pueden ayudar a no quedarse en blanco, creando un primer borrador basado en el feedback proporcionado a lo largo del año. El gerente debe revisar, editar y añadir nuevos contenidos al borrador, por supuesto. Pero proporcionarles un punto de partida podría ahorrarles horas, lo cual les concedería tiempo para centrarse en el resto de su trabajo y reducir el estrés.

38%

de las organizaciones de todo el mundo son altamente eficaces a la hora de proporcionar tecnología fiable que permita que los empleados realicen sus tareas con mayor facilidad.¹⁰

Del mismo modo, redactar nuevas descripciones de trabajo o solicitudes puede requerir mucho tiempo y resultar complicado. La IA generativa puede ser de gran utilidad, ya que permite tomar un prompt de un reclutador o gerentes de contratación y analizar la base de datos de puestos existentes de tu organización para completar las partes que falten y generar un primer borrador que puedan revisar y editar. La IA también puede recomendar la incorporación de competencias potencialmente relevantes a las descripciones de los puestos, que RR. HH. actualice periódicamente.

La IA puede ayudar a los responsables y gerentes de RR. HH. con otra tarea que requiere mucho tiempo: analizar grandes conjuntos de datos, como las encuestas de comentarios de los empleados, para obtener valiosos insights. La IA podría analizar las respuestas del personal a preguntas abiertas para que el departamento de RR. HH. comprenda el sentimiento de los empleados de un solo vistazo: de manera similar a cómo los retailers en línea utilizan la IA para resumir docenas o cientos de reseñas de clientes en una descripción general del producto de un solo párrafo. Los líderes de RR. HH. y los managers de las diversas líneas de negocio pueden profundizar en las respuestas individuales para lograr entenderlo de forma más detallada. Al ahorrar tiempo a las personas, la IA podría aumentar la productividad y la eficiencia de los gerentes y los equipos de RR. HH., reduciendo a la vez el nivel de estrés.

Al ahorrar tiempo a las personas, la IA podría aumentar la productividad y la eficiencia.

Los bots conversacionales de RR. HH. son otro ejemplo de cómo la IA puede facilitar la realización de tareas rutinarias. Estos pueden permitir a los empleados obtener respuestas a preguntas básicas y frecuentes de inmediato, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Así, se mejoraría la experiencia del empleado y se dedicaría menos tiempo a resolver la consulta, volviendo antes a sus tareas. El acceso a un bot conversacional lograría que los empleados pasen menos tiempo buscando en el sitio web de la empresa para responder a una sencilla pregunta como, "¿Qué vacaciones tenemos en 2024?" Los trabajadores por turnos, que suelen dormir durante la jornada laboral de RR. HH., o los profesionales sobre el terreno serían los más beneficiados. Pero también los propios profesionales de RR. HH., ya que los bots conversacionales los liberan para que puedan centrarse en actividades más estratégicas. Los bots conversacionales se basan en el procesamiento del lenguaje natural, un apartado de la IA, para comprender el texto y brindar una respuesta.

De cara al futuro

Los responsables de RR. HH. apenas están empezando a aprovechar el potencial de la IA, especialmente la IA generativa, y a comprender cómo, con la plataforma de HCM adecuada, puede mejorar el trabajo de los miembros, jefes y empleados de su equipo. En el ámbito de los recursos humanos, el futuro de la IA es esperanzados, y vale la pena que los responsables de este ámbito dediquen algún tiempo a pensar en cómo un día esta tecnología les ayudará a afrontar el cambio de múltiples formas.

¿Y si la IA pudiera algún día evaluar una nueva ley laboral y sugerir cómo se debería reconfigurar tu solicitud de trabajo estándar, qué software debería actualizarse y qué debería comunicarse a la plantilla para garantizar su cumplimiento? ¿Qué pasaría si, durante una adquisición, pudieras recomendar cambios en los procesos y las comunicaciones de RR. HH. para ayudar a tu organización a integrar a las personas de la empresa adquirida, evaluando qué políticas están sincronizadas y cuáles entran en conflicto? ¿Qué otros desafíos de RR. HH. te gustaría que la IA te ayudara a resolver?



Cómo te ayuda Oracle

Oracle Fusion Cloud HCM conecta todos los procesos de recursos humanos, de modo que los equipos de RR. HH. pueden tomar decisiones más estratégicas. Además, las herramientas de IA integradas de la suite ayudan a acelerar el proceso de toma de decisiones y permiten a los equipos de RR. HH. revelar información más rápido mediante la automatización de tareas complejas y laboriosas. Oracle Cloud HCM también puede ayudar a aumentar la productividad de los empleados con bots conversacionales que responden preguntas rápidamente y con herramientas de IA generativa que facilitan la realización de tareas de redacción relacionadas con el ámbito de RR. HH. proporcionando un primer borrador. Oracle Cloud HCM aprovecha las capacidades de IA más avanzadas para permitir a los clientes seguir los casos de uso anteriores, en función de sus necesidades organizativas.

El trabajo está en constante evolución. Las innovaciones continuas de Oracle Cloud HCM ayudan a que RR. HH. mantenga el ritmo del cambio. Además, dado que Oracle Fusion Applications se ejecuta en Oracle Cloud Infrastructure (OCI), es fácil compartir datos en todas las esferas de la organización, lo que puede mejorar la alineación de la estrategia empresarial y, en definitiva, traducirse en una ventaja competitiva. Oracle Cloud Infrastructure también ofrece servicios de IA que te permiten desarrollar aplicaciones que se adapten a los casos de uso únicos de tu empresa, al tiempo que permanecen unificados con tu plataforma Oracle Cloud HCM.

Obtén más información

1. "Informe sobre el futuro del empleo 2023", Foro Económico Mundial
2. "Informe sobre el futuro del empleo 2023", Foro Económico Mundial
3. "La organización basada en competencias: un nuevo modelo operativo para el trabajo y la fuerza de trabajo", Deloitte
4. "Informe sobre el futuro del empleo 2023", Foro Económico Mundial
5. Según Boston Consulting Group, "Más de una cuarta parte de los empleados a nivel mundial están listos para abandonar sus trabajos actuales".
6. "¿Quién contrata más rápido? Los nuevos datos LinkedIn establecen una clasificación de entre 10 funciones de trabajo clave", LinkedIn
7. "Una nueva investigación muestra que la contratación es más difícil que nunca: el tiempo para contratar aumenta significativamente para casi todos los puestos", Josh Bersin Company
8. "El futuro de la contratación en 2023", LinkedIn Talent Solutions
9. "Tendencias globales del talento", LinkedIn
10. "Informe de tendencias de RR. HH. para 2024", McLean & Company

Copyright © 2024, Oracle y/o sus filiales. Este documento se proporciona únicamente para fines informativos y su contenido está sujeto a cambios sin previo aviso. Este contenido puede contener errores, no está sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea oral o implícita en ninguna ley, incluyendo cualquier garantía o condición implícita de comerciabilidad o idoneidad para un uso particular. Oracle renuncia de forma expresa a cualquier responsabilidad en relación con este documento y especifica que este documento no supone ningún compromiso u obligación contractual directos o indirectos. Este documento no puede ser reproducido ni transmitido de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, independientemente del propósito, sin nuestro permiso previo por escrito. Oracle®, Java, MySQL, y NetSuite son marcas registradas de Oracle y/o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus propietarios respectivos.