

3 Formas en que los CHRO pueden aplicar la IA hoy mismo

—
Descubre cómo la IA puede ayudar a los equipos de recursos humanos a afrontar los retos del día a día

Índice

- Por qué necesitamos la ayuda de la IA 3
- ¿Qué es la IA y qué significa para RR. HH.? 4
- Tres formas en que RR. HH. puede aplicar la IA ahora
 - 1. Crea rutas de desarrollo profesional personalizadas con la ayuda de la IA 6
 - 2. Encuentra y mejora el talento con la ayuda del análisis de IA 9
 - 3. Aumenta la productividad simplificando las tareas comunes de RR. HH. con IA 11
- Mirando hacia el futuro 13
- Cómo te puede ayudar Oracle 14



Por qué necesitamos la ayuda de la IA

Con tantos cambios en el lugar de trabajo, los empleados necesitan todo el apoyo de tu equipo de recursos humanos para seguir impulsando el éxito de tu empresa. Se estima que el 44 % de las habilidades fundamentales necesarias para realizar cualquier trabajo cambiarán para 2027, según el Foro Económico Mundial, que encuestó a más de 800 empresas, que emplean un total de 11,3 millones de trabajadores en todo el mundo.¹

La mayoría de los empleados no saben qué nuevas habilidades necesitan para ayudar a la empresa y fomentar su propio crecimiento profesional, y esperan que sus organizaciones los ayuden. Los profesionales de gestión del talento y reclutamiento también están luchando por mantenerse al día, ya que el cambio de trabajo no muestra signos de desaceleración. Mientras tanto, la contratación más lenta por parte de las empresas significa que los trabajadores asumen más responsabilidades, aumentando la necesidad de ganancias de productividad y aumentando el riesgo de estrés de los empleados.

Se estima que el 44 % de las habilidades fundamentales necesarias para realizar cualquier trabajo cambiarán para 2027.

Los directores de recursos humanos y otros líderes de RR. HH. pueden utilizar la inteligencia artificial de manera práctica en este momento para ayudar a abordar estos desafíos.

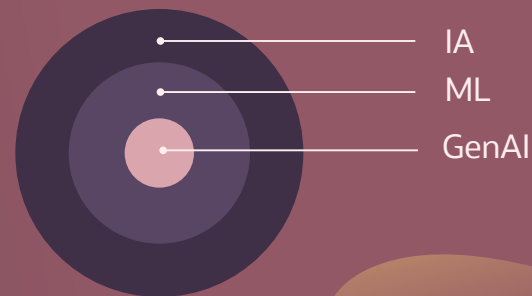
La IA y la tecnología relacionada pueden apoyar el desarrollo de la fuerza laboral al ayudar a identificar oportunidades de capacitación y crecimiento que aborden tanto los objetivos personales como las necesidades de la empresa. La IA también puede ayudar a colocar a los candidatos en los roles correctos. Puede automatizar algunas tareas repetitivas y hacer que otras sean más fáciles, 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 elimina a las personas de la ecuación. Su experiencia es crucial en todo momento. Aquí, exploramos tres formas en que los líderes de RR. HH. pueden aplicar la IA. Pero primero, revisemos rápidamente qué es la IA.

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

IA es un término amplio para las 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 la IA llamado aprendizaje automático (ML), donde un programa utiliza datos y algoritmos para imitar cómo aprenden las personas. Encuentra tendencias y patrones en los datos y sigue aprendiendo a medida que recibe más información, volviéndose más preciso con el tiempo. Por ejemplo, el ML puede aprender a identificar perros en imágenes, detectar anomalías de datos que representan un dispositivo defectuoso en una fábrica o identificar fraude en progreso cuando se cargan compras inusuales en una tarjeta de crédito.

Tipos de IA

La IA es un término amplio con subconjuntos, incluido el aprendizaje automático y la IA generativa.



La IA generativa, a menudo llamada GenAI, va un paso más allá al crear algo nuevo, como imágenes o texto, en respuesta a indicaciones. Probablemente hayas oído hablar de ChatGPT, una plataforma de IA generativa pública. Si le haces una pregunta, ChatGPT utiliza un gran modelo de lenguaje (LLM), un tipo de algoritmo de IA que utiliza aprendizaje automático para aprender de conjuntos de datos masivos, para entender lo que quieres. Luego, recopila información de diversas fuentes para crear su respuesta. Recientemente, comenzó a tener en cuenta la información de las búsquedas en internet en tiempo real. Por valioso que sea, es crucial recordar que ChatGPT y otras herramientas de GenAI solo simulan inteligencia y pueden cometer errores cuando no hay suficiente información disponible, un resultado conocido como alucinación. Por ejemplo, al escribir la biografía de una persona, tales modelos han agregado premios o títulos universitarios que la persona no obtuvo.

Afortunadamente para RR. HH., las herramientas de GenAI integradas en algunas aplicaciones de HCM pueden operar en un entorno más controlado que los modelos públicos. Pueden utilizar los datos de su 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 un mayor contexto y un alcance limitado en comparación con un chatbot que intenta responder preguntas basadas en un número ilimitado de temas. Una herramienta de GenAI podría ahorrar a un reclutador horas de trabajo al crear un primer borrador para un formulario de solicitud de trabajo, pero el reclutador sigue siendo responsable de revisar y editar cualquier texto generado.

En general, piensa en la IA como un asistente y asesor. Cuando se combina con la solución HCM adecuada, la IA puede ayudar a aumentar la eficiencia dentro de RR. HH. y en toda la empresa. Además, la IA puede ofrecer personalización y sugerencias en el flujo de trabajo, lo que puede mejorar aún más la experiencia del empleado.

Los casos de uso de la IA están creciendo rápidamente y podrían verse muy diferentes dentro de un año, pero aquí hay tres formas de alto impacto en las que RR. HH. puede utilizar la IA hoy.

1. Crea rutas de desarrollo profesional personalizadas con la ayuda de la IA
2. Encuentra y mejora el talento con la ayuda del análisis de la IA
3. Aumenta la productividad simplificando tareas comunes de RR. HH. con la IA



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

Ayudar a los empleados a desarrollar nuevas habilidades es un requisito innegociable para los RR. HH. y los líderes de personal hoy en día. Más allá de ser un beneficio que los empleados desean, las empresas necesitan anticipar las brechas de habilidades que surgirán si las capacidades de la fuerza laboral no avanzan lo suficientemente rápido. Seis de cada diez trabajadores requerirán capacitación antes de 2027, según una encuesta del Foro Económico Mundial de 2023.² En última instancia, depende de la organización del CHRO fomentar el crecimiento de los empleados de una manera que garantice que la empresa tenga las habilidades que necesita para alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, los equipos de RR. HH. luchan por crear programas efectivos de desarrollo de habilidades. La misma encuesta del Foro Económico Mundial encontró que solo la mitad de todos los trabajadores tienen oportunidades de capacitación adecuadas. Incluso aquellos con acceso a programas de desarrollo a veces tienen dificultades para entender qué habilidades deben aprender. Una razón es que hoy en día hay innumerables trayectorias profesionales. Antes, asumíamos que los empleados avanzarían dentro de una función empresarial o área de producto. Ahora, las personas comúnmente se mueven lateralmente y cambian de departamento, motivadas por la realización, el dinero o la emoción de un nuevo desafío. Las habilidades adecuadas hacen posible esa movilidad, y lo que es relevante para el camino de una persona puede no serlo para otra.

77 %

de los ejecutivos a nivel mundial están de acuerdo en que sus organizaciones deberían ayudar a los trabajadores a ser más empleables ayudándoles a aprender habilidades relevantes, pero solo el 5 % está firmemente de acuerdo en que están haciendo lo suficiente.³

Más equipos de RR. HH. están utilizando plataformas de aprendizaje con soporte de IA que ayudan a personalizar las rutas de desarrollo profesional para cada empleado, ayudando a las personas a tomar un papel más activo en su crecimiento profesional. La IA puede personalizar automáticamente las recomendaciones de capacitación para el individuo, considerando varios factores. La IA puede sugerir materiales de aprendizaje relacionados con el rol actual de un empleado, basándose en habilidades que faltan en su perfil de talento o en las habilidades de colegas en roles similares.

Además, dado que las plataformas de HCM a menudo conectan numerosas áreas de RR. HH., el análisis de la IA podría reconocer que las nuevas habilidades se enumeran con más frecuencia en las solicitudes de empleo y recomendar oportunidades de desarrollo de habilidades relacionadas a los empleados. Al hacer este análisis, la IA puede ayudar a las organizaciones a detectar y catalogar el conjunto de habilidades de su fuerza laboral a medida que evoluciona con el tiempo. Y la IA ofrece muchas otras posibilidades para realizar este tipo de detección y catalogación de habilidades críticas.

El análisis de la IA podría reconocer que las nuevas habilidades se enumeran con más frecuencia en las solicitudes de empleo y recomendar oportunidades de desarrollo de habilidades relacionadas a los empleados.

Por ejemplo, las herramientas de IA integradas ayudan a los CHRO a evaluar continuamente la fuerza laboral y a detectar y señalar brechas de habilidades emergentes. Debido a que la IA detecta y cataloga continuamente los cambios en el conjunto de habilidades colectivo de una organización, ofrece a RR. HH. una mayor visibilidad de la que tradicionalmente ha tenido. Las plataformas de aprendizaje también ofrecen a los empleados la opción de enumerar áreas de interés y habilidades específicas que desean desarrollar, proporcionando más datos para que los algoritmos de IA los evalúen. Tener este catálogo de habilidades ayuda a los CHRO a considerar una variedad de opciones de desarrollo para abordar las brechas, incluidas la capacitación, el mentorazgo y las asignaciones a corto plazo.

Si bien los requisitos de habilidades varían de una empresa a otra, las habilidades blandas que la tecnología no puede reemplazar son muy demandadas en todo el mundo. La encuesta del Foro Económico Mundial encontró que las competencias más importantes de los trabajadores en 2023 fueron las habilidades de pensamiento analítico y creativo.⁴ La flexibilidad, la motivación y la curiosidad también fueron muy valoradas.



Los líderes juegan un papel crítico en ayudar a los empleados a desarrollarse tanto en áreas tácticas como en áreas más analíticas y creativas, y la IA puede ayudar. Los modelos de IA pueden recomendar consejos de desarrollo, rutas de aprendizaje y artículos que los gerentes pueden compartir con los empleados.

Los gerentes pueden trabajar con herramientas de IA para sugerir oportunidades de desarrollo de habilidades relevantes.

Además, algunas plataformas de aprendizaje ofrecen a los líderes visibilidad de las habilidades que existen dentro de su equipo y les ayudan a identificar brechas emergentes utilizando la IA de la misma manera que el equipo de RR. HH. encuentra brechas de habilidades en la organización en general. Con este conocimiento, los líderes pueden trabajar junto con las herramientas de IA integradas en la plataforma de aprendizaje para sugerir oportunidades de desarrollo de habilidades relevantes para los empleados que beneficien tanto al individuo como al equipo. Esta visibilidad puede ayudar a los líderes a tener conversaciones de carrera más significativas y construir mejores relaciones con sus subordinados directos. El impacto en el negocio puede ser enorme.

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

2 Encuentra y potencia el talento con la ayuda del análisis de la IA

No te lo estás imaginando: llenar los puestos vacantes lleva más tiempo que antes. Los datos de LinkedIn de 178 000 contrataciones confirmadas en EE. UU. en 2023 muestran que se tarda 46,5 días, o casi siete semanas, en promedio, para cubrir puestos de nivel inicial y un poco más para roles de nivel superior.⁶ A nivel mundial, en 2022, se tardó 44 días.⁷ En parte, este retraso se debe a la escasez de habilidades en la fuerza laboral, lo que enfatiza aún más la importancia de desarrollar tu talento existente. No importa cuán fuerte sea tu desarrollo de habilidades, a veces los profesionales de RR. HH. deben buscar candidatos fuera de la organización. La presión está en los CHRO para ayudar a sus líderes de adquisición de talento y reclutadores a encontrar a los mejores candidatos rápidamente, llevarlos a la puerta y mantenerlos a largo plazo.

Una variedad de características de IA basadas en talento pueden ayudar, comenzando con la redacción asistida. La redacción asistida por GenAI puede ayudar a que se aprueben y publiquen nuevas posiciones más rápidamente al reducir el tiempo que lleva completar formularios y redactar descripciones de trabajo. Además, la IA podría ayudar a mejorar la experiencia del candidato. Cuando un buscador de empleo crea su perfil de talento para postularse a un trabajo, la IA puede sugerir habilidades para enumerar en función de su historial laboral y experiencia, y los requisitos del rol. Algunas plataformas de HCM pueden usar GenAI para crear un resumen de las mejores capacidades y atributos de un solicitante, que pueden refinar y enviar con su solicitud. Estas capacidades pueden ayudarles a mostrar lo mejor de sí mismos. Además, un departamento de RR. HH. también puede usar IA para sugerir trabajos abiertos similares a los solicitantes, lo que puede ayudar a la empresa a cubrir vacantes más rápido.

Los empleados en empresas con alta movilidad interna permanecen un 60 % más de tiempo.⁸

Algunas plataformas de HCM pueden ayudar a acelerar la selección utilizando IA para escanear currículos y crear resúmenes de candidatos para reclutadores y líderes de contratación ocupados. Y aunque algunos reclutadores prefieren revisar manualmente las solicitudes completas, aún podrían usar un proceso similar apoyado por IA para ver si se perdieron un candidato prometedor. Supongamos que encuentran un candidato que se ajusta a su perfil de candidato ideal. Algunas plataformas les permitirían usar IA para buscar candidatos comparables con habilidades y calificaciones similares que podrían haber sido pasados por alto. Los equipos de RR. HH. también pueden utilizar esta capacidad para ayudar a hacer que la planificación de sucesión sea más equitativa al identificar empleados que los líderes pueden no conocer, por ejemplo, empleados capacitados que trabajan en otros departamentos.

Las herramientas de análisis predictivo pueden ayudar a identificar personas preparadas para un movimiento interno y aquellas en riesgo de irse.

La movilidad interna es crucial para cualquier estrategia de retención, al igual que identificar qué empleados están en alto riesgo de deserción. Las herramientas de análisis predictivo en las plataformas de HCM pueden usar aprendizaje automático para ayudar a identificar personas preparadas para un movimiento interno y aquellas en riesgo de irse. Cuando se trata de prevenir la deserción, los modelos de aprendizaje automático podrían analizar tendencias generales de sentimiento de los empleados, como las calificaciones de satisfacción de los empleados de un departamento o gerente, cuándo fue la última vez que una persona recibió un aumento, y otros factores, para determinar cuán probable es que se vayan, permitiendo a RR. HH. intervenir proactivamente. Los líderes de RR. HH. también son muy conscientes de que mejorar la experiencia diaria de los empleados aumenta 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 consumen energía de los empleados y son una fuente de estrés para muchos, especialmente a medida que asumen más responsabilidades. Con las tasas de contratación desacelerándose a nivel mundial año tras año, según un informe de LinkedIn de octubre de 2023, los trabajadores tienen que hacer más.⁹ La IA puede ayudar haciendo que las cargas de trabajo relacionadas con ciertas tareas de escritura y análisis sean más manejables.

La IA puede ayudar a los profesionales de RR. HH. y a los líderes de línea de negocio al apoyar algunos de los elementos más básicos de las tareas de escritura relacionadas con recursos humanos. Para algunos líderes que deben redactar resúmenes de desempeño anual para sus subordinados directos, saber por dónde empezar puede ser intimidante. Las herramientas impulsadas por GenAI integradas en aplicaciones de HCM pueden ayudar a contrarrestar el síndrome de la página en blanco creando un primer borrador basado en los comentarios proporcionados a lo largo del año. El líder aún debe revisar, editar y agregar al borrador, por supuesto. Pero proporcionarles un punto de partida podría ahorrarles horas, devolviéndoles tiempo para enfocarse en su otro trabajo y ayudando a reducir el estrés.

38 %

de las organizaciones a nivel mundial son altamente efectivas para proporcionar tecnología confiable que ayuda a los empleados a realizar tareas más fácilmente.¹⁰

De manera similar, escribir nuevas descripciones de trabajo o solicitudes puede llevar mucho tiempo y ser un desafío. GenAI puede ayudar tomando un aviso de un reclutador o líder de contratación y escaneando la base de datos de trabajos existentes de tu organización para completar las piezas faltantes y generar un primer borrador que puedan revisar y editar. La IA también puede recomendar habilidades que pueden ser relevantes para agregar a las descripciones de trabajo actuales que RR. HH. actualiza periódicamente.

La IA puede ayudar a los líderes de RR. HH. y líderes con otra tarea que consume tiempo: analizar grandes conjuntos de datos, como encuestas de retroalimentación de empleados, para extraer información valiosa. La IA podría escanear las respuestas de la fuerza laboral a preguntas abiertas para ayudar a RR. HH. a entender el sentimiento de los empleados en una sola instantánea, de manera similar a cómo los retailers en línea usan la IA para resumir docenas o cientos de reseñas de clientes en una descripción general de producto de un párrafo. Los líderes de RR. HH. y los líderes de línea de negocio pueden entonces profundizar en las respuestas individuales para obtener una comprensión más matizada. Al ahorrar tiempo a las personas, la IA podría ayudar a mejorar la productividad y la eficiencia de los líderes y equipos de RR. HH., al mismo tiempo que disminuye el estrés.

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

Los chatbots de RR. HH. son otro ejemplo de cómo la IA puede apoyar tareas rutinarias. Los chatbots pueden permitir a los empleados obtener respuestas a preguntas básicas y frecuentes de inmediato, 24/7, lo que puede mejorar la experiencia del empleado y permitirles volver al trabajo más rápido. Tener acceso a un chatbot evita que los empleados pierdan tiempo buscando en el sitio web de la empresa la respuesta a una pregunta simple como: "¿Qué días festivos tenemos libres en 2024?" Los trabajadores por turnos, que pueden dormir durante el horario laboral de RR. HH., o las personas en el campo se benefician especialmente. También lo hacen los mismos profesionales de RR. HH., ya que los chatbots les liberan para enfocarse en actividades más estratégicas. Los chatbots dependen del procesamiento del lenguaje natural, un subconjunto de la IA, para entender el texto y responder.

Mirando hacia el futuro

Los líderes de RR. HH. apenas están comenzando a desbloquear el potencial de la IA, especialmente la IA generativa, y a entender cómo, con la plataforma HCM adecuada, puede mejorar el trabajo para los miembros del equipo de RR. HH., líderes y empleados. El futuro de la IA para los recursos humanos es emocionante, y vale la pena que los líderes de RR. HH. dediquen algo de tiempo a pensar en cómo algún día podría ayudar a RR. HH. a navegar el cambio de nuevas maneras.

¿Qué pasaría si la IA algún día pudiera evaluar una nueva pieza de legislación relacionada con los empleados y sugerir cómo debería reconfigurarse tu solicitud de empleo estándar, qué software necesita actualizarse y qué necesita comunicarse a la fuerza laboral para cumplir con la nueva ley? ¿Qué pasaría si, durante una adquisición, pudiera recomendar cambios en los procesos y comunicaciones de RR. HH. para ayudar a tu organización a integrar a las personas de la empresa adquirida, evaluando qué políticas están en sintonía y cuáles en conflicto? ¿Qué otros desafíos de RR. HH. te gustaría que la IA te ayudara a resolver?



Cómo puede ayudarte Oracle

Oracle Fusion Cloud HCM conecta procesos a través de recursos humanos, permitiendo a los equipos de RR. HH. tomar decisiones más estratégicas. Y las herramientas de IA integradas en el paquete ayudan a acelerar el proceso de toma de decisiones y permiten a los equipos de RR. HH. descubrir información más rápido al automatizar tareas complejas y que consumen mucho tiempo. Oracle Cloud HCM también puede ayudar a aumentar la productividad de los empleados con chatbots que responden preguntas rápidamente y con herramientas de IA generativa que facilitan la realización de tareas de escritura relacionadas con RR. HH. proporcionando un primer borrador. Oracle Cloud HCM aprovecha las capacidades de IA más avanzadas para permitir a los clientes buscar los casos de uso mencionados anteriormente, dependiendo de las necesidades organizativas.

El trabajo siempre está evolucionando. Las innovaciones continuas de Oracle Cloud HCM ayudan a RR. HH. a mantenerse al día con el cambio. Además, dado que Oracle Fusion Applications se ejecuta en Oracle Cloud Infrastructure (OCI), es fácil compartir datos en toda la organización, lo que puede mejorar la alineación de la estrategia empresarial para ayudarte a obtener una ventaja competitiva. OCI también ofrece servicios de IA que te permiten desarrollar aplicaciones para adaptarse a los casos de uso únicos de tu empresa, mientras permaneces unificado con tu plataforma Oracle Cloud HCM.

Descubre más sobre nuestra solución de HCM

1. "Informe sobre el futuro de los trabajos 2023", Foro Económico Mundial
2. "Informe sobre el futuro de los trabajos 2023", Foro Económico Mundial
3. "La organización basada en habilidades: un nuevo modelo operativo para el trabajo y la fuerza laboral", Deloitte
4. "Informe sobre el futuro de los trabajos 2023", Foro Económico Mundial
5. "Más de una cuarta parte de los empleados a nivel mundial están listos para dejar sus trabajos actuales", Boston Consulting Group
6. "¿Quién contrata más rápido? Nuevos datos de LinkedIn clasifican 10 funciones clave de trabajo", LinkedIn
7. "Nuevas investigaciones muestran que contratar es más difícil que nunca: el tiempo para contratar aumenta significativamente para casi todos los roles", Josh Bersin Company
8. "Futuro del reclutamiento 2023", LinkedIn Talent Solutions
9. "Tendencias globales de 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 con fines informativos y su contenido está sujeto a cambios sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea expresada oralmente o implícita en la ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. Expresamente renunciamos a cualquier responsabilidad en relación con este documento. Este documento no implica ningún compromiso u obligación contractual, ya sea directa o indirecta. Queda prohibida la reproducción o transmisión de este documento de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, sin el previo consentimiento por escrito. Oracle®, Java, MySQL, y NetSuite son marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.