

Adoptando la GenAI

Cómo los CHRO pueden ayudar a liderar la evolución de la IA en su organización



Exención de responsabilidad

Este documento, en cualquier formato, electrónico o impreso, contiene información que es propiedad exclusiva de Oracle. El acceso y uso de este material confidencial está sujeto a los términos y condiciones de su licencia de software y contrato de servicio de Oracle, que se ha ejecutado y que acepta cumplir. Este documento y la información que contiene no se podrá mostrar, copiar, reproducir o distribuir a ninguna persona ajena a Oracle sin previo consentimiento por escrito de Oracle. Este documento no forma parte de su acuerdo de licencia y no puede incorporarse a ningún acuerdo contractual con Oracle ni con ninguna de sus subsidiarias o filiales.

Este documento tiene carácter meramente informativo y su único objetivo es ayudarte a planear la implementación y actualización de las funciones del producto descritas. No representa ningún compromiso de entrega de material, código o funcionalidad, y no se debe utilizar como base para tomar decisiones de compra. El desarrollo, lanzamiento, tiempo de disponibilidad y precios de cualquier característica o funcionalidad descrita en este documento quedan a la entera discreción de Oracle. Debido a la naturaleza de la arquitectura del producto, puede que no sea posible incluir todas las funciones descritas en este documento sin riesgo significativo para la estabilidad del código.



Introducción

Mientras que las empresas y los procesos laborales han utilizado IA durante décadas, la mayoría de las organizaciones apenas están comenzando a darse cuenta del potencial de su última evolución —la IA generativa— y del impresionante impacto que puede tener en la productividad de la fuerza laboral. Un estudio de 2023 de Harvard Business School, The Wharton School, MIT Sloan y Boston Consulting Group descubrió que el rendimiento de los trabajadores del conocimiento puede mejorar hasta un 40 % cuando utilizan GenAI “dentro de los límites de sus capacidades”, lo cual está en línea con otros estudios recientes sobre todo tipo de empleados.ⁱ McKinsey estima que el impacto potencial de la IA generativa en la economía global es de entre 6,1 billones de dólares y 7,9 billones de dólares al año.ⁱⁱ

Está claro que la GenAI continuará impactando los procesos empresariales y los roles laborales, probablemente en una escala cada vez mayor, cambiando la forma en que las personas trabajan —y su alcance ya es más amplio de lo que la mayoría de los ejecutivos se imagina—. El 88 % de los empleados que dicen usarla en el trabajo se encuentran en roles no técnicos, que abarcan supervisores, trabajadores de almacén, educadores, empleados de salud, asociados de ventas al por menor, profesionales de recursos humanos y otros, según una encuesta de 2023 de McKinsey realizada a empleados en Canadá, EE. UU. y el Reino Unido.ⁱⁱⁱ La fuerza laboral está utilizando IA generativa o al menos experimentando con ella, con o sin la intervención de los empleadores.

Ahora es el momento para que las organizaciones tomen decisiones fundamentales sobre el uso de GenAI para brindar a los empleados la orientación tan necesaria y crear una estrategia para implementarla sin problemas y aprovechar al máximo su inversión. Es importante que RR. HH. esté posicionado para asumir un papel esencial de liderazgo en esta transformación. Centrados en el corazón de todo, los CHRO tienen una visión perspicaz que abarca las necesidades de los empleados y de la empresa. Pueden asociarse con TI y el resto de la alta dirección para formar un comité que guíe a sus empresas hacia adelante, tomando decisiones esenciales, comenzando cómo utilizar GenAI en RR. HH. para mejorar los procesos empresariales y la experiencia del empleado. La receta para el éxito de tu organización comienza con entender el valor de las IA generativas, elaborar una estrategia en torno a las necesidades empresariales y ejecutar el plan para alcanzar y mantener la visión de la alta dirección.

Entendiendo el valor de la GenAI

La IA generativa es una herramienta que puede ayudar significativamente a aumentar la productividad cuando se utiliza para hacer cosas específicas, como sintetizar información o redactar texto para que un empleado lo revise, liberando a los colaboradores para que se ocupen de otras tareas. A su vez, esta eficiencia ayuda a reducir costos y puede contribuir a mejorar la calidad del trabajo en sí, aumentando la probabilidad de obtener mejores resultados empresariales en general. La advertencia crítica es que la fuerza laboral debe entender *cuándo* la GenAI puede ayudarles, pero la mayoría de los empleados no lo hace.

Volviendo al estudio realizado por Harvard Business School en colaboración con muchas otras instituciones, aunque la productividad de los trabajadores del conocimiento aumentó hasta un 40 % cuando se utilizaron herramientas públicas de GenAI como ChatGPT para hacer cosas que la IA generativa hace bien, los investigadores también descubrieron que cuando los participantes la utilizaron para hacer algo *fuera de esas capacidades*, su productividad cayó un 19 % en promedio.^{iv} La GenAI no es una varita mágica que puede hacer cualquier cosa. Como cualquier herramienta, las personas deben usarla correctamente para obtener el resultado deseado. Es crucial que las organizaciones desmitifiquen los casos de uso de la IA generativa para los empleados, lo que significa que los líderes también deben comprenderlos. Dejar que la fuerza laboral descubra las cosas por su cuenta no terminará bien, y sabemos que muchos empleados ya utilizan GenAI en el trabajo sin orientación.



La forma más fácil en que las empresas pueden ayudar a su personal a entender dónde la IA generativa puede ayudar a aumentar la productividad y capturar los beneficios asociados es adoptar plataformas con GenAI integrada que eliminen la incertidumbre y brinden a los empleados las herramientas adecuadas en el momento adecuado en el flujo de trabajo. [Oracle Fusion Cloud HCM](#) integra IA generativa en su suite de herramientas para ayudar a aumentar la eficiencia y la productividad de los empleados. Además de los ahorros de costos, ayuda a los CHRO y sus equipos a lograr varios imperativos empresariales, como mejorar la experiencia del empleado, empoderar a los líderes para que guíen, y ayudar a la empresa a alcanzar sus metas mediante el desarrollo de habilidades en la fuerza laboral, retención de empleados y atracción de talento de alto nivel para cubrir brechas de habilidades adicionales.

Si bien cada líder tiene la responsabilidad de ofrecer una experiencia excepcional al empleado, los CHRO a menudo son responsables. Las herramientas de GenAI integradas en la solución HCM de tu organización pueden ayudar a los trabajadores que tienen dificultades con la redacción y reducir su incertidumbre para llevar a cabo tareas relacionadas. Con unas pocas entradas, como aspectos destacados del trabajo, pasatiempos y reconocimientos, la GenAI podría redactar rápidamente un resumen del empleado para que una persona lo edite para el directorio interno de la empresa. De manera similar, puede ayudar a los trabajadores a estructurar, definir y especificar objetivos anuales medibles y asistir en la provisión de retroalimentación entre pares, dándoles más tiempo para concentrarse en áreas cruciales.

La experiencia del empleado también mejora con un avance clave en la GenAI: los agentes de IA. Estos agentes brindan a los empleados servicios impulsados por IA generativa —como responder preguntas, proporcionar orientación, ofrecer recomendaciones personalizadas y completar tareas en nombre del empleado— todo integrado directamente y en el contexto de un proceso o transacción comercial específica. Los agentes de IA interactúan con un empleado de manera conversacional, adaptan las respuestas a las interacciones dinámicas del empleado, realizan tareas de manera autónoma con supervisión del empleado, delegan tareas a otros agentes de IA, y aprenden y mejoran continuamente con el tiempo. Los agentes de IA proporcionan contexto vital e información más actualizada y servicios a las consultas de los empleados al alimentar de forma segura

información relevante, como las políticas de la empresa en archivo, al modelo de lenguaje grande (LLM). El resultado son servicios hiperpersonalizados que logran mayores aumentos de eficiencia, se adaptan rápidamente y entregan calidad consistente a gran escala en toda la empresa, mientras mantienen los datos propietarios seguros.



El próximo conjunto de agentes de IA de Oracle para HCM abarca y está listo para ayudar en todo el ciclo de vida del empleado. Por ejemplo, el agente de IA —Analista de Beneficios de Oracle— utiliza esta tecnología para ayudar a responder preguntas específicas de los empleados y comprender mejor y maximizar sus paquetes de beneficios, ofreciendo información personalizada basada en necesidades individuales, como ¿cuánto más puedo contribuir a mi plan de jubilación este año? Además, incorporar esta valiosa capa de contexto es especialmente útil en entornos sindicales donde los grupos de empleados tienen reglas únicas y al gestionar fuerzas laborales

complejas sin escritorio. Los agentes de IA ayudan a los empleados a encontrar rápidamente las respuestas correctas, lo que probablemente resulte en menos quejas y una fuerza laboral más feliz en general.

Estos aumentos de productividad, junto con las herramientas de GenAI que ayudan a empoderar a los líderes y gerentes para respaldar mejor a sus equipos, ayudan a las organizaciones a retener y atraer talento de alto nivel. Sorprendentemente, uno de cada dos empleados está buscando casualmente o activamente un nuevo trabajo, según una encuesta de 2024 de Gallup, y el 42 % de los encuestados que abandonaron voluntariamente a su empleador en el último año dijeron que fue prevenible.⁹ ¿Cómo? Los empleados quieren más compromiso y apoyo por parte de los líderes. La GenAI puede ayudar redactando consejos de desarrollo para que los líderes los compartan con los empleados, asistiendo en la retroalimentación del rendimiento y generando metas SMART para que los gerentes revisen y editen, mejorando sin esfuerzo el proceso de gestión del rendimiento. Cada instancia brinda a los líderes una base para las discusiones con los empleados y, lo que es más importante, más tiempo para pasar con ellos.

Además, la GenAI puede ayudar a mejorar la experiencia del candidato. Puede proporcionar un resumen de qué tan bien se alinean sus habilidades con una oportunidad laboral, explicar las recomendaciones de coincidencia de trabajo para apoyar la IA tradicional que las genera y responder preguntas en cualquier momento, utilizando un asesor siempre disponible que ya entiende el contexto de su pregunta basado en su situación actual. Esta información adicional y conectividad ayuda a los solicitantes de empleo a formar lazos más fuertes con los posibles empleadores. La IA generativa también puede ayudar a los profesionales de RR. HH., al crear páginas de destino por categoría de trabajo que permiten a los candidatos realmente tener una idea de un trabajo y su área, disminuyendo el tiempo para cubrir posiciones. También puede permitir que RR. HH. redacte automáticamente mensajes de texto y correos electrónicos para los candidatos, con todo el contexto del rol laboral, el candidato y el historial de interacción, mejorando la eficiencia.

Al integrar Oracle AI —que combina IA tradicional y generativa— en cada nivel de su infraestructura, Oracle Cloud HCM ofrece un valor empresarial único y proporciona mejores resultados. Las organizaciones están en control y pueden elegir entre usar la configuración predeterminada optimizada o personalizar la plataforma. Puedes modificar los prompts, integrar tu propio LLM en Guided Journeys, acceder al contenido de tus fuentes de conocimiento preferidas y seleccionar extensiones de IA del [Oracle AI Solutions Hub](#) en nuestra plataforma extensible.

Desarrollando tu estrategia

Los CHRO pueden asociarse con otros miembros de la alta dirección para tomar decisiones fundamentales que guiarán la estrategia cohesiva de transformación de IA de tu organización, que comienza con identificar qué herramientas de IA ya se están utilizando en tu pila tecnológica. En el caso de RR. HH., por ejemplo, la IA puede automatizar varios flujos de trabajo de reclutamiento. Los CFO pueden reconocer si la plataforma de planificación de recursos empresariales del equipo de finanzas la utiliza para optimizar el flujo de efectivo, y el COO sabe si la IA ayuda a automatizar el ciclo de planificación de la cadena de suministro.

Además, este comité debe plantear y considerar preguntas pertinentes. ¿Qué medidas de seguridad de datos están en marcha o deberían estar? ¿Existen reglas de cumplimiento o regulación que afecten el uso de IA en tu negocio? Las consideraciones éticas y la protección de la propiedad intelectual de tu empresa también son importantes. Tu organización podría considerar crear una política que prohíba a los empleados ingresar información privada de la empresa o del cliente en herramientas de GenAI de acceso público, como ChatGPT. Cualquier miembro de la alta dirección diría que proteger los datos sensibles es innegociable, así que no dejes que los trabajadores decidan cuándo está bien y no está bien utilizar herramientas públicas de IA generativa.

A continuación, discute hacia dónde va la empresa de manera holística y cómo la IA puede ayudar a tu empresa a lograrlo más rápido. Tomar estas decisiones es mucho más fácil cuando todos en el comité entienden los casos de uso de la IA tradicional y de la GenAI. El CHRO puede guiar al comité en la construcción de una estrategia en torno a los objetivos de tu organización, centrándose en los resultados que necesitan mejora e identificando los problemas de la fuerza laboral que obstaculizan el progreso. Si los empleados tienen dificultades para navegar en la intranet de la empresa para encontrar información, la productividad se ve afectada. Agregar IA generativa a la función de búsqueda podría ayudarles a encontrar lo que necesitan más rápido, al permitirles hacer preguntas en un lenguaje natural cotidiano, ya que la GenAI está entrenada para comprenderlo y responder de la misma manera con enlaces a recursos útiles. De manera similar, si se pierden candidatos durante el proceso de entrevista o si atraerlos desde un principio es un problema, facilitarles obtener respuestas en cualquier momento podría hacer una diferencia significativa. [Oracle Recruiting Booster](#), parte de Oracle Cloud HCM, cuenta con un asistente digital que entiende y utiliza lenguaje natural, ofreciendo soporte 24/7 a los candidatos.

Una vez que el comité identifica áreas que necesitan atención, prioriza proyectos. El comité puede decidir que es mejor comenzar con un área que tenga un gran retorno de inversión o una que sea fácil de implementar para obtener una victoria rápida. RR. HH. es un buen lugar para empezar por esas y otras razones. La organización verá ganancias en productividad en todos los departamentos, ya que cada empleado utiliza software de RR. HH., por lo que el retorno de la inversión probablemente será rápido. Además, esta es una forma simple de presentar a la fuerza laboral la GenAI de manera masiva y educarlos sobre lo que hace bien a través de procesos integrados. Además, la implementación de GenAI es fácil si eres cliente de Oracle Cloud HCM. Puedes activarla con un clic.





A menudo, los clientes de HCM de Oracle adoptan [Oracle Fusion Cloud ERP](#) también para unificar el back-office y desbloquear información empresarial más profunda con datos conectados en una plataforma de nube segura. Otros beneficios incluyen una mayor colaboración para la organización, una planificación más proactiva y exhaustiva, una mejor relación costo total de propiedad para las aplicaciones, y aún más ganancias en productividad. En Oracle, utilizamos Oracle AI integrado en Oracle Cloud ERP para automatizar varios aspectos de la presentación de informes de gastos, como la recolección de recibos, hacer que los empleados envíen informes, hacer que los líderes busquen más información antes de aprobarlos, y así sucesivamente, ahorrando tiempo valioso. Si nuestros más de 160 000 empleados gastaran cada uno dos horas por trimestre en estas tareas, nuestra organización desperdiciaría 1,3 millones de horas al año.^{vi} ¿Qué podría lograr tu organización si automatizara esas tareas y recuperara ese tiempo?

Cualquiera que sea el área que tu organización decida priorizar para la implementación de GenAI, es crucial que el CHRO asegure que el elemento humano sea considerado en la estrategia. ¿Saben los empleados cuál es la política de GenAI? ¿Ayudaría una educación básica a que fueran más efectivos en su uso? Entender tu matriz de habilidades actual e identificar brechas que pueden obstaculizar tu implementación de IA es esencial, al igual que proyectar cómo las herramientas de GenAI pueden crear nuevas brechas de habilidades a lo largo del tiempo, a medida que aumentan los roles laborales y permiten a los empleados centrarse en áreas más estratégicas. Cerrar activamente las brechas de habilidades ayudará a tu organización a ejecutar su estrategia de transformación de GenAI y a ser más ágil en el futuro a medida que el trabajo cambie. Los CHRO pueden asegurar que eso suceda.

Lograr y mantener la visión

Al igual que con cualquier iniciativa exitosa, tu organización necesita algunos elementos cruciales. Los objetivos SMART ayudarán al comité a rastrear el progreso y mantenerse enfocado. Un sólido bucle de retroalimentación en torno al proceso de implementación ayudará a los interesados a entender qué está funcionando y qué necesita más atención, lo que debería formar parte del proceso de gestión del cambio. Además, la comunicación con la fuerza laboral es clave, porque la ansiedad de los empleados en torno a la IA es real. Una encuesta de diciembre de 2023 de CNBC y SurveyMonkey encontró que el 42 % de la fuerza laboral, en promedio, está preocupada por el impacto que tendrá en sus trabajos.^{vii} Curiosamente, la encuesta sugiere que cuanto más utiliza un empleado la IA tradicional o la GenAI en el trabajo, más se preocupan, con un 60 % de quienes la usan regularmente preocupados por la seguridad laboral.

Explicar los planes de transformación de tu organización y hacia dónde se dirige la empresa es esencial, pero tu compañía también debe demostrar un fuerte compromiso para ayudar a los empleados a adaptarse, otra área en la que los CHRO pueden liderar. Pueden desarrollar un plan para enlistar a gerentes y otros líderes que ayuden a los individuos a comprender cómo la empresa invierte en ellos y cómo seguirán encajando en la organización a medida que la tecnología aumente los roles, como lo hace continuamente. Nuevamente, esto destaca la importancia de que RR. HH. mantenga actualizada la matriz de habilidades, lo que requiere que los CHRO y sus equipos trabajen en estrecha colaboración con los líderes empresariales para entender cómo cambian las necesidades de habilidades con el tiempo. Luego, pueden crear un plan para cerrar nuevas brechas a medida que surjan y personalizar eficazmente los planes de desarrollo de los empleados para mejorar las habilidades de la fuerza laboral.



Eso solo es posible cuando las organizaciones tienen una visibilidad completa de sus datos de habilidades, lo que muchas no tienen porque utilizan múltiples plataformas, dispersando la información. Sin embargo, la recientemente rediseñada [Oracle Dynamic Skills](#), parte de Oracle Cloud HCM, le brinda a tu organización todo lo que necesitas para tomar decisiones informadas sobre habilidades en una solución en la nube al conectar todos esos diferentes sistemas. Esta infraestructura de habilidades extensible permite a RR. HH. tratar y gestionar inteligentemente las habilidades, dándoles control y la información necesaria para preparar a la fuerza laboral para el futuro y ayudar al negocio a alcanzar sus objetivos.

Transformar tu organización y mantener su visión impulsada por IA también requiere comprender que tu estrategia puede necesitar ajustes en el camino. Pueden surgir nuevas herramientas que el comité quiera adoptar mientras tu organización ejecuta su estrategia inicial. Esta nueva consideración puede alterar tu cronograma, especialmente si tu estrategia incluye transformar un departamento a la vez.

También es posible que los gobiernos puedan promulgar nuevas regulaciones que impacten tu industria, y es vital estar al tanto de las particularidades regionales cuando tu empresa ingresa a nuevos mercados. Los CHRO pueden ayudar a sus organizaciones a mantenerse al tanto de la nueva legislación, especialmente relacionada con la privacidad de la fuerza laboral, asegurando que tu proveedor de SaaS esté involucrado en organismos de gobernanza y pueda ayudarte a ajustar fácilmente los procesos para seguir siendo compliant o hacerlo automáticamente por ti es muy útil. Y, lo más importante, todo el comité de transformación debe dedicarse a reunirse regularmente para discutir el progreso y ajustar según sea necesario.

Hay una oportunidad significativa para que las empresas reimaginen y amplíen cómo utilizan la IA para fomentar el éxito de los empleados y del negocio. Los CHRO pueden ayudar a liderar en esta nueva era del trabajo —donde la GenAI ayuda a liberar el potencial humano— al desempeñar un papel esencial. En el corazón de cada organización, sus perspectivas son invaluable. Los CHRO pueden ayudar a la fuerza laboral y a otros líderes a comprender el valor de las AI generativas y ayudar a elaborar y ejecutar una estrategia reflexiva para adoptar la GenAI y transformar las organizaciones.

Descubre qué hay de nuevo en IA generativa para Oracle Cloud HCM.

[Más información](#)

Contáctanos

Llama al +57 60 1 611 6734 o visita oracle.com/lad. Si resides fuera de Norteamérica, busca tu oficina local en: oracle.com/lad/corporate/contact/.

 blogs.oracle.com

 facebook.com/oracle

 twitter.com/oracle

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 está 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 adecuación para un fin determinado. Expresamente renunciamos a cualquier responsabilidad en relación con este documento. Este documento no implica ningún compromiso u obligación contractual, ya sea directa o indirecta. Este documento no puede reproducirse ni transmitirse en ninguna forma ni por ningún medio electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin nuestro permiso previo 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.

ⁱ Somers, Meredith, "How generative AI can boost highly skilled workers' productivity", MIT Sloan School of Management, 19 de octubre de 2023, mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/how-generative-ai-can-boost-highly-skilled-workers-productivity.

ⁱⁱ Chui, Michael, Eric Hazan, Roger Roberts, Alex Singla, Kate Smaje, Alex Sukharevsky, Lareina Yee y Rodney Zemmel, "The economic potential of generative AI", McKinsey & Company, junio de 2023, www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/the%20economic%20potential%20of%20generative%20ai%20the%20next%20productivity%20frontier/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier.pdf.

ⁱⁱⁱ De Smet, Aaron, Sandra Durth y Bryan Hancock, "The human side of generative AI: Creating a path to productividad", McKinsey Quarterly, 18 de marzo de 2024, www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-human-side-of-generative-ai-creating-a-path-to-productivity.

^{iv} Ver la nota final 1.

^v Tatel, Corey, PH.D, y Ben Wigert, PH.D., "42% of Employee Turnover is Preventable but Often Ignored", GALLUP, 10 de julio de 2024, www.gallup.com/workplace/646538/employee-turnover-preventable-often-ignored.aspx

^{vi} "Oracle Playbook: AI Excellence", Oracle, 2024, www.oracle.com/playbook/ai-excellence.

^{vii} Caminiti, Susan, "The more workers use AI, the more they worry about their job security, survey finds", CNBC, 19 de diciembre de 2023, www.cnbc.com/2023/12/19/the-more-workers-use-ai-the-more-they-worry-about-their-job-security.html.