

Maximización del impacto de la IA en la era del supertrabajador





Resumen

La IA está revolucionando el entorno de RR. HH. transformándolo todo: desde la gestión del aprendizaje y el talento hasta los procesos básicos de nómina y RR. HH. Ofrece oportunidades sin precedentes para mejorar la eficiencia, optimizar las operaciones y crear experiencias de empleado excepcionales. Sin embargo, a pesar del potencial transformador de la IA, muchas organizaciones bregan por aprovechar todas sus capacidades, y solo un 4 % tiene una estrategia de IA clara para su función de RR. HH.¹

La pregunta sigue siendo: ¿cómo pueden las empresas integrar estratégicamente la IA para maximizar su impacto y promover un valor a largo plazo? Las empresas de alto rendimiento no solo buscan la asistencia o la automatización de tareas sencillas. Alcanzan resultados sobresalientes alineando su estrategia de IA con los objetivos empresariales de la organización, mejorando las habilidades de sus profesionales de RR. HH. para que trabajen junto con la IA y fomentando una cultura de formación e innovación continuas. Al dar estos pasos, las empresas pueden aprovechar la IA para impulsar eficiencias operativas, aportar un valor significativo y lograr resultados excepcionales.

¹ *The Definitive Guide to Human Resources: Systemic HR*®, Josh Bersin y la Dra. Kathi Enderes/The Josh Bersin Company, 2023.

Contenido del informe

- El poder de la IA: cómo convertir a cada empleado en un supertrabajador
- Uso de la IA para resolver problemas empresariales
- Los beneficios de la IA para varios grupos de usuarios
- Análisis comparativo del impacto de la IA

El poder de la IA: cómo convertir a cada empleado en un supertrabajador

La IA tiene el potencial de convertir a cada empleado en un "supertrabajador": una persona que aprovecha la IA para mejorar radicalmente su productividad, rendimiento y creatividad.² Esta transformación requiere que los líderes de RR. HH. vean la IA no solo como una herramienta técnica, sino también como un catalizador capaz de redefinir los puestos y roles dentro de la organización. Rediseñando los flujos de trabajo y reciclando las competencias del personal, RR. HH. puede empoderar a los empleados para que aprovechen las capacidades de la IA y exploten así todo su potencial como supertrabajadores.

Los supertrabajadores logran resultados exponenciales que van más allá del aumento de la eficiencia y la reducción de costes.³ Automatizar las tareas rutinarias y centrarse en iniciativas estratégicas puede promover la innovación, mejorar la toma de decisiones y potenciar el compromiso de los empleados. Por ejemplo, la IA puede ayudar a los profesionales de RR. HH. a analizar grandes cantidades de datos con el fin de identificar tendencias de talento, prever las necesidades de la plantilla y personalizar los planes de desarrollo del empleado. A su vez, los gerentes pueden usar la IA para optimizar las revisiones de rendimiento y aumentar su equidad, mejorar la colaboración del equipo y fomentar una cultura de mejora continua.

El socio empresarial de RR. HH. como supertrabajador

Los socios empresariales del área de RR. HH. (los HRBP, por sus siglas en inglés), que tradicionalmente se centran en alinear las estrategias de RR. HH. con los objetivos empresariales, gestionar las relaciones con los empleados y dar soporte a la gestión del talento, ahora pueden aprovechar la IA para mejorar significativamente estas funciones de RR. HH. Por ejemplo, pueden usar análisis impulsados por IA para obtener información estratégica sobre las tendencias del personal, predecir riesgos de rotación y personalizar intervenciones que mejoren la retención y el compromiso del empleado. Al automatizar las tareas administrativas habituales con IA, los HRBP pueden dedicar más tiempo a iniciativas estratégicas, como diseñar programas innovadores de desarrollo de talento y fomentar una cultura de aprendizaje continuo.⁴

La necesidad de rediseñar el trabajo

Aunque es necesario centrarse en la tecnología y la IA, no basta con crear un grupo de supertrabajadores. RR. HH. debe rediseñar simultáneamente los roles y el trabajo reimaginando de manera fluida las responsabilidades laborales para integrar las capacidades de la IA. Esto significa pasar de roles orientados a tareas a posiciones más estratégicas y centradas en los resultados, que hagan hincapié en la creatividad y la colaboración.

Las organizaciones avanzan por este recorrido en cuatro etapas, con un rediseño del trabajo cada vez mayor y resultados empresariales significativamente más consolidados (véase la Figura 1 en la siguiente página).

- En la **Etapa 1**, las empresas utilizan principalmente la IA como un asistente útil, manejando tareas simples y haciendo que el trabajo sea más rápido y fácil. El lanzamiento de ChatGPT en noviembre de 2022 marcó el inicio de este cambio hacia la automatización.
- En la **Etapa 2**, las organizaciones han avanzado hasta el punto en que la IA funciona como un agente, automatizando las tareas rutinarias dentro de los trabajos existentes. Esto aumenta la productividad notablemente y libera a los empleados para que se centren en tareas de mayor valor.
- En la **Etapa 3**, la IA se convierte en algo más que una herramienta. Funciona como un agente multifuncional que opera sistémicamente en toda la organización. La IA no solo automatiza tareas individuales: optimiza los flujos de trabajo y respalda la toma de decisiones.
- En la **Etapa 4**, las empresas han llegado al punto en el que la IA funciona como un agente autónomo, ejecutando flujos de trabajo completos y tomando decisiones sin intervención humana. En este nivel más alto, los humanos trabajan priorizando la creatividad, el liderazgo, la mentoría, la ética, la innovación y mucho más.

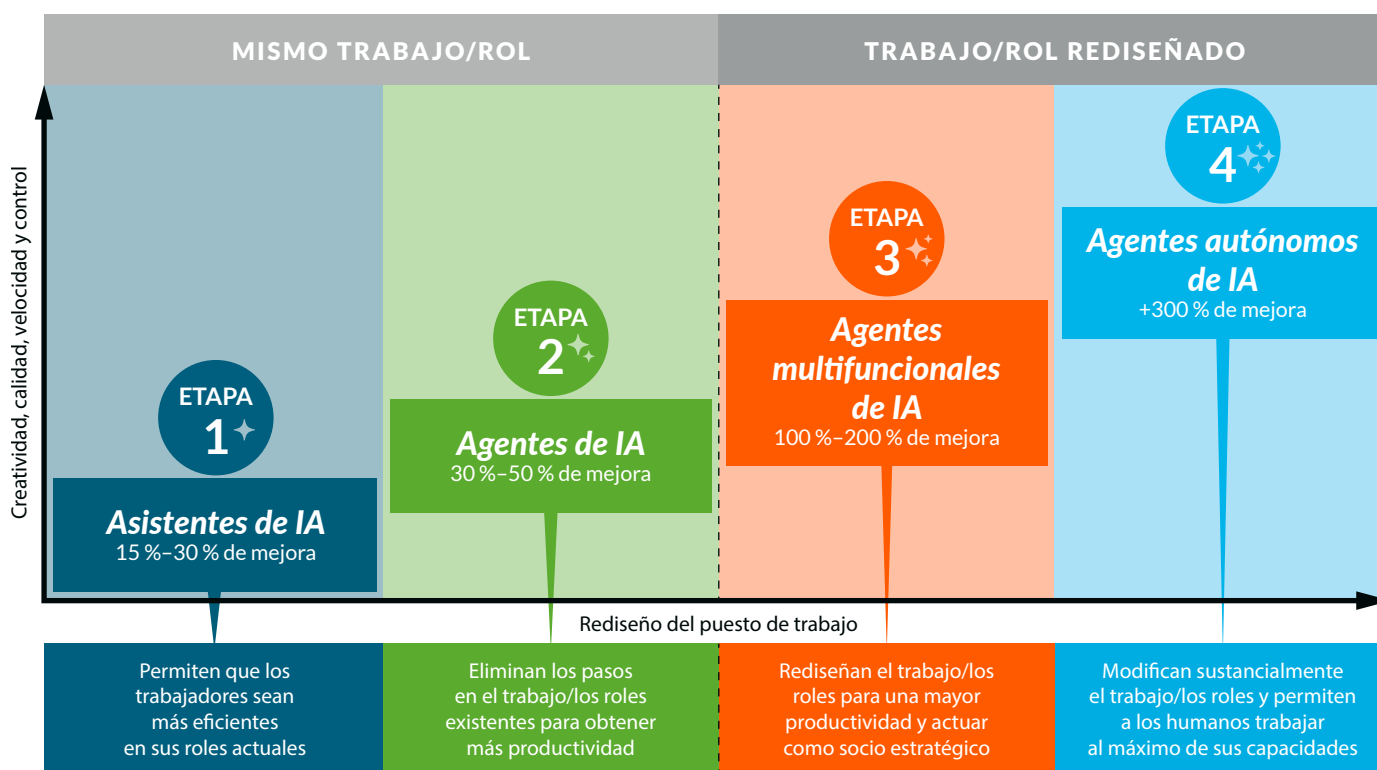
La IA es un activador poderoso para que las personas se conviertan en supertrabajadores, con muchas oportunidades para aprovechar su potencial. Al centrarse en un cambio de mentalidad, una cultura de empoderamiento, el reciclaje de competencias y el rediseño del trabajo, el área de RR. HH. puede transformar a los profesionales y gerentes de este ámbito en supertrabajadores que aprovechan la IA para impulsar la innovación, mejorar la productividad y ofrecer un valor excepcional a la organización.

² *The Rise of the Superworker: HR and Leadership Predictions and Imperatives for 2025*, Josh Bersin/The Josh Bersin Company, 2025.

³ *Ibid.*

⁴ *The New HR Business Partner: Essential for Systemic HR*®, Josh Bersin y la Dra. Kathi Enderes/The Josh Bersin Company, 2024.

Figura 1: Cuatro etapas del supertrabajador



Fuente: The Josh Bersin Company, 2025

Uso de la IA para resolver problemas empresariales

Las opciones para utilizar la IA en RR. HH. son (casi) ilimitadas, con cientos de casos de uso ya identificados. Y ya hemos experimentado disrupciones parecidas en el pasado. Por ejemplo, cuando Internet irrumpió a finales de la década de 1990, tratamos de determinar cómo aprovechar mejor estas nuevas capacidades. Las aplicaciones más diferenciadas, personalizadas y centradas en el negocio fueron las que tuvieron una mayor repercusión, y las empresas fueron mucho más allá de la eficiencia y el ahorro de costes para introducir nuevos modelos empresariales y nuevas fuentes de ingresos.

Lo mismo se aplica a la IA de próxima generación (con la IA generativa y los agentes de IA que amplían el potencial inherente al uso de la IA en RR. HH.). Además de aplicar sus capacidades para impulsar la eficiencia y el ahorro de costes, las empresas exitosas identifican primero los problemas empresariales clave y luego aprovechan la IA estratégicamente para resolverlos.

Las organizaciones de alto rendimiento implementan la IA como un habilitador empresarial estratégico en lugar de solo una solución tecnológica. Aprovechan la IA para dar soporte a nuevas soluciones, desde mejorar la experiencia del empleado y optimizar la contratación y las entrevistas hasta desarrollar habilidades futuras, del mismo modo que utilizan sistemas de HCM para impulsar la transformación del negocio, y no solo la eficiencia técnica.⁵

⁵ Best Practices for HCM Excellence, SAP SuccessFactors Edition, Josh Bersin y la Dra. Kathi Enderes/The Josh Bersin Company, 2022.

Estos son cuatro ejemplos de imperativos empresariales que se pueden abordar utilizando IA:

1. Optimización de las operaciones cotidianas de RR. HH. y creación de eficiencias

Un problema común al que se enfrentan los equipos de RR. HH. es que las operaciones y tareas rutinarias de RR. HH. presentan dificultades a los empleados y gerentes. Por ejemplo, el personal necesita, ocasionalmente, buscar información sobre la política de RR. HH., modificar un domicilio personal o presentar el traslado de un empleado. Sin embargo, los portales de empleados suelen ser complicados de usar y la información es difícil de encontrar.

Con la IA, puede optimizar y llevar a cabo estas operaciones utilizando lenguaje natural, simplificando el proceso y acelerando los tiempos.

CASO ILUSTRATIVO

Döhler utiliza la IA como una herramienta para mejorar el trabajo diario

Döhler, con sede en Alemania, es un productor mundial de ingredientes naturales para la industria de alimentos y bebidas. La empresa recurre a la IA para simplificar y optimizar las tareas cotidianas de su personal.

Döhler adopta un enfoque centrado en SAP para su uso de la tecnología respaldando sus valores empresariales de innovación, confianza, calidad y sostenibilidad. Pierre Wiese, jefe de las aplicaciones empresariales de Döhler, ve dos caminos para utilizar la IA: adoptar las capacidades proporcionadas por los proveedores y construir casos de uso personalizados y específicos del negocio. Juntos, ambos son necesarios para crear el valor que busca la empresa.

“La IA es solo otra herramienta que te ayuda a resolver problemas empresariales. Te permite resolver problemas que antes nunca pudimos abordar”, explica Wiese. “Gracias a nuestro uso de la IA, avanzamos lo más rápido posible porque planeamos repercutir significativamente en el trabajo diario de nuestro personal en Döhler”.

La empresa fue de las primeras en adoptar completamente Joule, el copiloto de IA de SAP, para mejorar la experiencia del empleado paso a paso. Por ejemplo, a medida que la empresa llevaba a Joule al portal de empleados, las operaciones como las transferencias de empleados, los cambios de ubicación y la comprensión de las políticas pasaron a ser mucho más fáciles y rápidas. La interfaz

conversacional ayudó a los empleados que a menudo tenían dificultades para recordar cómo completar acciones que solo hacían en contadas ocasiones.

“A medida que implementamos la IA, estas pequeñas cosas hacen que nuestras vidas sean un poco más fáciles y un poco más rápidas”, comenta Wiese. Describió la adopción del copiloto de IA como “bastante fácil e indoloro”, con el objetivo de brindar más capacidades a RR. HH. y a los empleados a medida que se encuentren disponibles.⁶

2. Reducción del tiempo de contratación y creación de una experiencia de candidato mejorada

Contratar rápidamente al talento necesario es fundamental para el éxito del negocio. Sin embargo, los equipos de contratación a menudo tienen dificultades para equilibrar las complejidades de comprender los requisitos del trabajo, el abastecimiento, así como la evaluación y selección del talento, al tiempo que necesitan acelerar el proceso.

Aprovechar la IA a lo largo de todo el ciclo de contratación (incluida la creación de las descripciones de puestos correctas, el análisis de currículums, la evaluación de candidatos, la creación de preguntas de entrevistas, la programación de entrevistas y la respuesta a preguntas de candidatos, entre otras) puede reducir significativamente el tiempo de contratación al tiempo que se crea una experiencia de candidato mejorada.

CASO ILUSTRATIVO

Darussalam Assets utiliza IA para reducir el tiempo de contratación de meses a semanas

Darussalam Assets, una empresa que posee y gestiona varias de las empresas vinculadas al gobierno de Brunéi, tiene más de 9000 empleados. Su cartera incluye 30 filiales y 14 sectores, entre los que se incluyen telecomunicaciones, agronegocios, atención sanitaria, educación y suministros de energía. La empresa es pionera en el uso de IA en la contratación para simplificar los procesos y acortar el tiempo de ocupación de vacantes.

Los procesos de contratación a lo largo de toda la compleja cartera de negocios de la empresa no pudieron adaptarse a la naturaleza dinámica de los distintos negocios. Para abordar este problema, la organización utiliza la IA proporcionada por SAP con el fin de generar descripciones de puestos, analizar currículums y proporcionar en el momento una respuesta mejorada a los candidatos.

Continuación →

⁶ [SAP SuccessFactors Accelerates AI Capabilities in HR to Make Every Employee a Success Story](#), Jacqueline Prause/SAP, 10 de junio de 2024.

Salehin Basir, gerente sénior de Desarrollo de Capital Humano, considera la adopción de IA de la empresa como transformadora: “No solo ha automatizado tareas cotidianas, sino que también ha generado preguntas de entrevistas basadas en competencias al instante para lograr un proceso de entrevista más equitativo y basado en competencias”, explicó. “Hemos visto mejoras en la forma en que gestionamos nuestro grupo de talentos de DA Group, y nuestro ciclo de contratación se ha reducido significativamente”.

Apurv Sharma, gerente sénior de Group Information Systems, agregó: “En definitiva, queremos aprovechar la IA no solo para obtener automatización, sino para fomentar una cultura de innovación que impulse nuestro liderazgo en los sectores en los que operamos”.

La empresa está logrando sus objetivos acortando notablemente el tiempo de contratación de tres a cuatro meses a tres a cuatro semanas.⁷

3. Incremento de la calidad de las contrataciones

En el proceso de contratación, una cuestión clave es evaluar con precisión la adecuación del puesto de trabajo del candidato utilizando criterios relevantes e imparciales. Esto requiere que los encargados y los gerentes de contratación formulen preguntas de entrevistas adaptadas a los requisitos del puesto.

La IA de próxima generación puede utilizar información de la descripción del puesto para crear preguntas relevantes para la entrevista. Este enfoque mejora la eficiencia y la efectividad del proceso de contratación al garantizar que las preguntas de las entrevistas estén directamente relacionadas con las habilidades, responsabilidades y competencias requeridas para ese rol. La IA ayuda a estandarizar las entrevistas, reducir el sesgo y garantizar que los candidatos se evalúen de manera coherente según los criterios descritos en la descripción del puesto, lo que en última instancia conduce a contrataciones de mayor calidad.

⁷ [Darussalam Assets: Pioneers Integration of SAP Business AI into HR and Operational Processes](#), SAP SEA, 20 de mayo de 2024.

CASO ILUSTRATIVO

Mahindra & Mahindra hace que las entrevistas sean más significativas con IA

Mahindra & Mahindra, con sede en India, es un fabricante de automóviles con unos 15 000 empleados. Para aumentar la eficiencia y eficacia de sus prácticas de RR. HH., la empresa utiliza IA generativa proporcionada por SAP, empezando por sus procesos de contratación.

La IA generativa ayuda a escribir descripciones de puestos de trabajo y sugiere preguntas de selección y de entrevistas. Dado que la empresa utiliza Microsoft Teams para las entrevistas, esta capacidad se integra perfectamente en el flujo de trabajo. “Puedes abrir un canal de Teams en una ventana en paralelo, donde se sugieren preguntas según el perfil del candidato y la descripción del puesto. Y puedes formularlas al candidato para hacer que la entrevista sea mucho más significativa”, explicó Mayank Maini, analista senior de aplicaciones en la empresa matriz, Mahindra Group.

Como resultado, la experiencia del candidato ha mejorado, y los gerentes de contratación y los encargados de las contrataciones pueden hacer mejores preguntas y, en último término, contratar a las personas adecuadas.⁸

4. Mejora de la movilidad y retención del talento

El área de RR. HH. necesita tener visión de las habilidades de su plantilla para optimizar el talento en los roles clave, y la tecnología es esencial debido a su naturaleza dinámica.

La IA puede ayudar a RR. HH. y a la gerencia a identificar las habilidades de cada empleado y adaptarlas a las necesidades de los puestos esenciales. A su vez, la inteligencia de talento potenciada por IA externa también puede brindar información estratégica sobre los datos del mercado laboral, información competitiva sobre habilidades y consideraciones de compensación. Para los empleados, los mercados de talento basados en IA resaltan oportunidades profesionales potenciales, asignaciones de proyectos, mentores y actividades de formación, y todo para fomentar una carrera más ágil.

⁸ [Mahindra & Mahindra: Streamlining HR processes with SAP Business AI](#), SAP.

CASO ILUSTRATIVO

Delta Air Lines pone en marcha información estratégica de habilidades basada en IA para aumentar la movilidad interna

Delta Air Lines, una aerolínea global con sede en EE. UU. y más de 100 000 empleados, busca aumentar la contratación interna para puestos de gestión a partir de empleados de primera línea ya existentes, proporcionando la mejor experiencia profesional posible para asistentes de vuelo, manipuladores de paquetes y personal de tierra.

Es fundamental comprender qué habilidades se requieren y cómo coinciden con las carteras de competencias actuales de los empleados. Debido a la escala de la organización y a la naturaleza dinámica de las habilidades, Delta necesitaba tecnología potenciada por IA.

“Estamos incorporando tecnologías disruptivas, como nuestra ontología de habilidades impulsadas por IA, que incorpora automáticamente tendencias del sector con inteligencia incorporada. Podemos decir qué habilidades son las más importantes para Delta Air Lines, y el empleado puede combinarlas fácilmente con sus capacidades, puntos fuertes, estilos y aspiraciones actuales para crear una trayectoria profesional personalizada. Todo el contenido se basa en habilidades específicas de Delta y está personalizado para los objetivos profesionales de cada empleado”, comenta Tim Gregory, director general de Innovación de RR. HH. y Tecnología Laboral.

Esta estrategia de la empresa centrada en las competencias prioriza la transparencia de las habilidades y las trayectorias profesionales, alejándose de los requisitos laborales tradicionales, como los títulos universitarios. En su lugar, los empleados pueden explorar nuevas oportunidades profesionales dentro de la empresa, proporcionando visibilidad de las habilidades necesarias para los diferentes roles.

Delta aprovecha la IA y la tecnología a través del hub de inteligencia de talento de SAP para dar soporte a la planificación del personal, lo que permite a los empleados evaluar sus habilidades e identificar oportunidades de formación. Además, están estandarizando las definiciones de los puestos de trabajo y creando una arquitectura de carrera para alinear los procesos de compensación y gestión de talentos, lo que, en definitiva, empodera a los empleados y fomenta su desarrollo profesional.

Los resultados han sido sobresalientes y la empresa ha superado su objetivo de que el 25 % de puestos directivos provengan de roles de primera línea existentes.⁹

Los beneficios de la IA para varios grupos de usuarios

La IA en RR. HH. tiene ventajas significativas: puede optimizar los procesos, proporcionar nueva información estratégica a los gerentes y a RR. HH. así como mejorar los resultados generales. En definitiva, puede generar ahorros sustanciales de costes y tiempo, aumentar la calidad de los procesos, contribuir a una experiencia de empleo más atractiva y mejorar el rendimiento y la productividad del personal. A medida que las empresas crean estrategias de IA para RR. HH., es fundamental definir métricas de impacto específicas para establecer puntos de referencia y planificar.

Grupos clave que se benefician de la IA en RR. HH.

El impacto de la IA de próxima generación en RR. HH. varía, siendo tres grupos de usuarios clave los más afectados. Es importante considerar quién se beneficiará más de cada caso de uso de la IA, dado que la escala del impacto es diferente para cada grupo.

- **Empleados y candidatos.** Este grupo tiene el efecto multiplicador más alto en los resultados generales de la empresa porque cada empleado obtiene beneficios, lo cual incrementa el beneficio empresarial. Sin embargo, algunas operaciones, como la modificación de direcciones, se producen con poca frecuencia, y esto disminuye el impacto general.
- **Gerentes y líderes.** Este grupo tiene un beneficio global menos significativo porque hay menos gerentes que empleados, pero, como tienen salarios y responsabilidades más altos, el beneficio global aún puede ser significativo. A su vez, puesto que un gerente puede necesitar gestionar tareas como debates de compensación para cada uno de sus subordinados directos, esto puede aumentar su impacto a un nivel similar al de los empleados.
- **Profesionales de RR. HH., como responsables de contrataciones, operaciones de RR. HH., socios empresariales y el área de formación y desarrollo.** A veces se considera que este grupo tiene el impacto más bajo, puesto que el número de personal de RR. HH. en la organización es mucho menor. Sin embargo, no debe pasarse por alto, especialmente dada la naturaleza cambiante del área de RR. HH. y la necesidad de ser más estratégica y estar más orientada al negocio.¹⁰ Además, dado que el personal de RR. HH. suele realizar operaciones como responder preguntas a los empleados, también deben tenerse en cuenta.

9 [What Works: Delta Air Lines Unveils Its Skills-First Strategy](#), podcast de The Josh Bersin Company, 2024.

10 [The Definitive Guide to Human Resources: Systemic HR®](#), Josh Bersin y la Dra. Kathi Enderes/ The Josh Bersin Company, 2023.

Las figuras 2, 3 y 4 muestran la repercusión de algunos casos de uso de IA específicos desglosados por grupo de usuarios, incluidos sus beneficios empresariales.¹¹

Empleados y candidatos

La IA en RR. HH. mejora la experiencia de los empleados y candidatos optimizando los procesos y brindando soporte personalizado.

La inteligencia artificial puede asignar de manera eficiente a los

candidatos con las oportunidades laborales adecuadas mediante el análisis de habilidades y experiencias, haciendo que el proceso de contratación sea más rápido y preciso. Para los empleados, la IA puede optimizar las preguntas y las operaciones de RR. HH. y facilitar el desarrollo profesional a través de rutas de aprendizaje personalizadas y evaluaciones de habilidades, lo que permite a los trabajadores mejorar sus habilidades y avanzar dentro de la organización. Consulte la Figura 2 para ver algunos casos de uso y beneficios empresariales para empleados y candidatos.

Figura 2: Ejemplos de casos de uso de IA y beneficios empresariales para empleados y candidatos

Aplicación de IA	Caso práctico	Ventajas empresariales
Asistente de búsqueda informativa	Utilice IA conversacional para búsquedas informativas (por ejemplo, "¿El 24 de diciembre es un día festivo pagado en Alemania?").	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo y eficiencia Reducción del coste total de propiedad tecnológica con eficiencia de autoservicio mejorada Mayor precisión de la información
Asistente de operaciones de RR. HH.	Utilice IA conversacional para afrontar y realizar operaciones de RR. HH. (por ejemplo, "Cambiar mi dirección").	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo y eficiencia Mejora de la eficiencia del trabajo y la experiencia del usuario Mayor precisión de los datos
Asistente de planificación de desarrollo	Utilice IA generativa para crear objetivos personales basados en la descripción del empleado sobre lo que desea lograr.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo y eficiencia Mejor calidad y alineación de los objetivos Recomendaciones de contenido personalizadas
Asistente de carrera	Reciba información estratégica profesional mejorada por IA sobre roles objetivo, habilidades necesarias, cursos de aprendizaje relevantes y mentores adecuados basados en las aspiraciones profesionales y el rol o las habilidades actuales.	<ul style="list-style-type: none"> Orientación personalizada sobre las habilidades necesarias, mejorando la relevancia y la eficiencia en el desarrollo Foco puesto en cursos relevantes que impulsen el crecimiento profesional Conexiones con mentores para orientación e intercambio de conocimientos
Deducción de habilidades basada en datos de rendimiento	Utilice la IA para deducir y recomendar habilidades a los empleados en su cartera de crecimiento usando datos de rendimiento (por ejemplo, logros, actividades, feedback).	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades actualizadas Incentivo del compromiso con la cartera de crecimiento Mejores recomendaciones en formación, mercado de talento y desarrollo profesional
Resumen de opiniones de 360 grados	Obtenga información estratégica generada por IA a partir de un informe detallado de 360 grados y un análisis consolidado de una habilidad específica, con recomendaciones de crecimiento personalizadas.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis en profundidad e información estratégica personalizada Vista integral de habilidades, puntos fuertes y oportunidades de mejora

Fuente: SAP y The Josh Bersin Company, 2025

¹¹ Los casos de uso están disponibles en [SAP Discovery Center](#) y se basan en datos obtenidos en análisis comparativos de SAP Value Management y estimaciones de expertos de SAP.

Gerentes y líderes

La IA empodera a gerentes y líderes brindando información estratégica basada en datos y automatizando tareas cotidianas. Esto les permite centrarse más en las actividades estratégicas de toma de decisiones y liderazgo. Las herramientas de IA pueden ayudar en la gestión del rendimiento, la identificación del talento y la planificación de sucesiones,

ayudando a los líderes a tomar decisiones fundamentadas sobre la dinámica del equipo y el crecimiento de la organización. Además, la IA puede ofrecer análisis predictivos para prever posibles desafíos y oportunidades, lo que permite una gestión proactiva. Consulte la Figura 3 para ver algunos casos de uso y beneficios empresariales para responsables y líderes.

Figura 3: Ejemplos de casos de uso de IA y beneficios empresariales para gerentes y líderes

Aplicación de IA	Caso práctico	Ventajas empresariales
Asistente para la creación de proyectos/asignaciones	Utilice IA generativa para crear o editar proyectos o asignaciones en el mercado de talento interno.	<ul style="list-style-type: none"> Mayor eficiencia en la creación de asignaciones Mejora de la calidad y la riqueza de las descripciones de asignaciones Aumento de la entrada de aplicaciones de asignación, mostrando oportunidades internas
Asistente de entrevistas	Genere preguntas de entrevista basadas en descripciones de puestos utilizando IA generativa y evalúe a los aspirantes en Microsoft Teams.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo en la preparación para entrevistas Mejora de la calidad y personalización de las preguntas de las entrevistas Mejora de la calidad de la contratación
Asistente para la asignación de habilidades de candidatos	Aproveche la IA para emparejar candidatos con trabajos abiertos en función de la coincidencia de habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de las coincidencias de candidatos Mejora de la experiencia de los candidatos Mejora de la calidad de las solicitudes de empleo, lo que, en última instancia, beneficia los resultados de la contratación
Asistente para la redacción de feedback	Utilice la herramienta de escritura asistida por IA para mejorar la calidad del contenido (por ejemplo, feedback sobre el rendimiento del empleado).	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo al escribir comentarios/contenido Mayor coherencia y calidad del contenido escrito
Asistente para la planificación/conversación sobre planificaciones	Utilice información estratégica generativa habilitada por IA para personalizar y optimizar las deliberaciones sobre compensaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo en la compilación y análisis manual de datos Mejora de la objetividad y la transparencia de las decisiones de compensación Mayor satisfacción del empleado

Fuente: SAP y The Josh Bersin Company, 2025

Profesionales de RR. HH.

Para los profesionales de RR. HH., la IA mejora significativamente la eficiencia y la eficacia en varias funciones. En el área de la contratación, la IA puede automatizar la selección y preselección de candidatos, reduciendo el tiempo de contratación y mejorando la calidad de las contrataciones. Las operaciones de RR. HH. se benefician de la IA automatizando las tareas administrativas,

lo que permite a los equipos de RR. HH. centrarse en iniciativas estratégicas. En el área de formación y desarrollo, la IA puede crear experiencias y contenido de aprendizaje personalizados, fomentando el crecimiento y compromiso continuos del empleado. Vea la Figura 4 para ver casos de uso y beneficios empresariales para los profesionales de RR. HH.

Figura 4: Ejemplos de casos de uso de IA y beneficios empresariales para profesionales de RR. HH.

Aplicación de IA	Caso práctico	Ventajas empresariales
Asistente para la correspondencia de habilidades del solicitantes (responsable de contrataciones)	Aproveche la IA para extraer habilidades del currículum, aumentar las habilidades del puesto de trabajo y determinar coincidencias.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo para la correspondencia de habilidades Mejora de las decisiones de selección y contratación Mitigación de sesgos
Asistente para la descripción de los puestos (responsable de contrataciones)	Utilice IA generativa para mejorar una descripción genérica del puesto a fin de reflejar mejor las necesidades específicas de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo al crear descripciones de puestos de trabajo Perfiles y descripciones de puestos mejorados Menos potencial de lenguaje sesgado en las descripciones de puestos Mejor calidad de contratación
Asistente para la búsqueda de información/tramitación de RR. HH. (centro de servicios de RR. HH.)	Permita que los empleados utilicen lenguaje natural para preguntas sobre políticas y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de tiempo al investigar las políticas de RR. HH. Menos consultas enviadas a RR. HH. Disminución del tiempo de RR. HH. a la hora de responder a las consultas de políticas Mayor satisfacción del personal de empleados y RR. HH. Mayor calidad/precisión de las respuestas
Asistente de arquitectura de habilidades (RR. HH.)	Utilice la IA para crear una biblioteca de habilidades basada en la información del puesto, vincular habilidades con trabajos sin problemas y actualizar continuamente la arquitectura de habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Mayor velocidad de creación de biblioteca de habilidades Conciliación dinámica de habilidades/trabajo Mayor relevancia de y confianza en los datos de habilidades

Fuente: SAP y The Josh Bersin Company, 2025

Análisis comparativo del impacto de la IA

Si bien la mayoría de las organizaciones prioriza el aumento de la eficiencia gracias a la IA, es importante considerar y evaluar el impacto y los beneficios empresariales en un espectro más amplio para obtener una visión global. Esto incluye cuatro áreas de impacto clave (véase la Figura 5).

Eficiencia: mayor velocidad, ahorro de tiempo y ahorro de costes

A medida que la IA es capaz de asimilar grandes cantidades de datos e información estratégica en apenas unos instantes, la velocidad para completar tareas a menudo aumenta radicalmente, lo que da como resultado un ahorro de tiempo y eficiencia significativo.

Por ejemplo, el uso de un copiloto de IA como Joule para búsquedas informativas acelera estas operaciones en un 95 %: una búsqueda que tardaba 5 minutos sin IA ahora requiere solo 15 segundos.¹²

Experiencia: mayor satisfacción y compromiso del empleado

Cuando la IA hace que las operaciones sean fluidas y fáciles de completar, la satisfacción del empleado con estos procesos a menudo mejora, lo que contribuye a una mejor experiencia del trabajador.

Por ejemplo, cuando los empleados reciben información estratégica profesional personalizada a través de un asistente de carrera, la satisfacción con las oportunidades profesionales aumenta un 25 %. Si la satisfacción profesional fuera del 60 %, el uso de un asistente de carrera elevaría esta puntuación al 75 %.¹³

Eficacia: cómo lograr los resultados adecuados

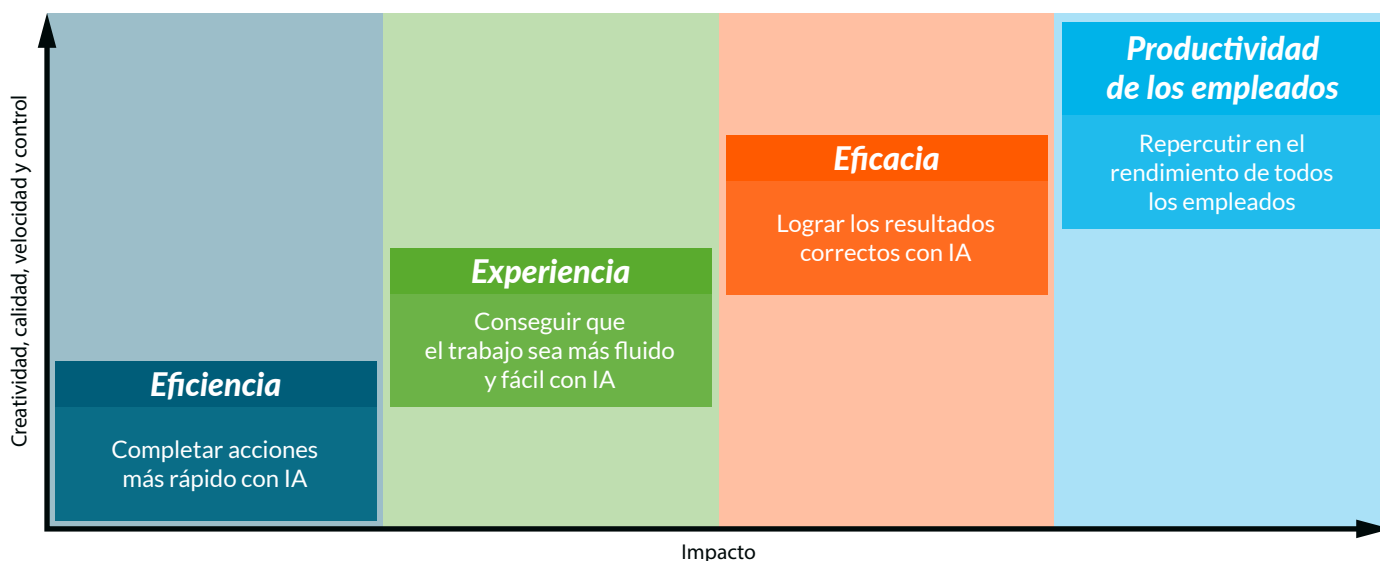
El uso de IA para la toma de decisiones o para mejorar las operaciones a menudo genera resultados mejorados, ya que la IA puede combinar datos y analizar patrones de manera diferente que los humanos. Por lo tanto, resultados como la calidad de contratación o las sugerencias profesionales mejoran.

Por ejemplo, el uso de IA para determinar la adecuación de empleados a proyectos/oportunidades puede aumentar la coincidencia de habilidades/asignaciones en un 30 % y reducir el sesgo en la selección de candidatos en un 25 %.¹⁴

Productividad del empleado: mayor rendimiento, productividad y retención del personal

Cuando la IA se utiliza para mejorar las decisiones de RR. HH. o de gestión o bien para proporcionar información estratégica a los empleados, cada empleado puede volverse más productivo, aumentar su rendimiento o permanecer más tiempo en la organización. Esto se debe a que

Figura 5: Cuatro categorías de impacto de la IA



Fuente: The Josh Bersin Company, 2025

12 Veá los puntos de referencia en la Figura 6. Las métricas están disponibles en [SAP Discovery Center](#) y se basan en datos obtenidos en análisis comparativos de SAP Value Management y estimaciones de expertos de SAP.

13 Veá los puntos de referencia en la Figura 6. Las métricas están disponibles en [SAP Discovery Center](#) y se basan en datos obtenidos en análisis comparativos de SAP Value Management y estimaciones de expertos de SAP.

14 Ibid.

la calidad de la información mejora radicalmente, lo que permite que se lleven a cabo acciones estratégicas. Esto tiene un impacto mucho más significativo que el simple ahorro de tiempo operativo, ya que se trata del rendimiento total del empleado en su trabajo.

Por ejemplo, el uso de IA para resumir un feedback de 360 grados y ofrecer análisis detallados e información estratégica sobre puntos fuertes y acciones de mejora ha mostrado un aumento del 20 % en el rendimiento del empleado y un aumento del 10 % en la retención del mismo. El uso de IA para la planificación del desarrollo ayuda a crear planes de desarrollo más eficaces y mejorados, lo que aumenta la productividad general en un 0,25 %.¹⁵ Esto puede parecer una repercusión mínima, pero equivale a 5,2 horas de aumento anual de la productividad de cada empleado, por lo que para una organización de 10 000 empleados, el impacto sería significativo.

Cuantificación del impacto de la IA en las cuatro categorías de impacto

A medida que las empresas se embarcan en la creación de una estrategia integral para la IA en RR. HH., es fundamental poder estimar el retorno de la inversión. ¿Qué áreas tendrán mayor impacto y en qué medida? ¿En qué deberíamos centrarnos si intentamos impulsar la calidad de la contratación? Si tenemos un problema de retención, ¿qué prioridades deberíamos establecer? La Figura 6 de la página siguiente destaca los puntos comparativos de muestra de empresas reales que ilustran el impacto de la IA.

Transformar a cada empleado en un supertrabajador requiere que los líderes de RR. HH. vean la IA no solo como una herramienta técnica, sino como un catalizador para reimaginar los trabajos y roles dentro de la organización.■

¹⁵ Vea los puntos de referencia en la Figura 6. Las métricas están disponibles en [SAP Discovery Center](#) y se basan en datos obtenidos en análisis comparativos de SAP Value Management y estimaciones de expertos de SAP.

Figura 6: Muestras de referencias del impacto de la IA en RR. HH.

Área	Eficiencia	Experiencia	Eficacia	Productividad de los empleados
Asistente de búsqueda informativa	<ul style="list-style-type: none"> 95 % de reducción del tiempo de los empleados por cada búsqueda informativa 81 % de reducción del tiempo de operaciones de RR. HH. para tickets de ayuda de RR. HH. 			
Asistente de operaciones de RR. HH.	<ul style="list-style-type: none"> 90 % de reducción del tiempo de las operaciones de los empleados 81 % de reducción del tiempo de operaciones de RR. HH. para tickets de ayuda de RR. HH. 			
Asistente de planificación de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Del 60 % al 80 % de reducción en el tiempo para los objetivos de desarrollo del empleado 		<ul style="list-style-type: none"> 0,25 % de aumento en la productividad de los empleados 	
Asistente de carrera	<ul style="list-style-type: none"> 30 % de reducción en el tiempo para el crecimiento de la carrera del empleado 		<ul style="list-style-type: none"> 25 % de aumento en la satisfacción de los empleados con oportunidades profesionales 	
Deducción de habilidades basada en datos de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> 20 % de aumento en la satisfacción de los empleados con respecto a la movilidad/el crecimiento 		<ul style="list-style-type: none"> 30 % mejor correspondencia de habilidades/roles 	<ul style="list-style-type: none"> 25 % de aumento en el rendimiento de los empleados
Resumen de opiniones de 360 grados	<ul style="list-style-type: none"> 20 % de aumento en el rendimiento de los empleados 10 % de aumento en la retención de los empleados 			
Asistente para la creación de proyectos/asignaciones	<ul style="list-style-type: none"> 90 % de reducción en el tiempo de creación de proyectos por parte de los gerentes 		<ul style="list-style-type: none"> 30 % de aumento en la correspondencia de habilidades/roles 25 % de reducción del sesgo en las decisiones de candidatos para proyectos 	
Asistente de entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> 87 % de reducción en el tiempo de preparación de entrevistas de gerentes/responsables de contratación 			
Asistente para la asignación de habilidades de candidatos	<ul style="list-style-type: none"> 70 % de reducción en el tiempo de las revisiones de candidatos por parte de los gerentes 		<ul style="list-style-type: none"> 30 % de reducción de sesgos en las decisiones de contratación 30 % de aumento en la calidad de las contrataciones 10 % de reducción de costes por malas contrataciones 	
Asistente para la redacción de feedback	<ul style="list-style-type: none"> 65 % de reducción en el tiempo de redacción de feedback sobre el rendimiento de los gerentes 		<ul style="list-style-type: none"> 0,25 % de aumento en la productividad de los empleados 	
Asistente para la planificación/conversación sobre planificaciones	<ul style="list-style-type: none"> 89 % de reducción en el tiempo de preparación del debate sobre compensaciones de los gerentes 		<ul style="list-style-type: none"> 10 % de aumento en la retención de empleados 	
Asistente para la asignación de habilidades de solicitantes	<ul style="list-style-type: none"> 80 % de reducción del tiempo por revisión de solicitudes de contratación 		<ul style="list-style-type: none"> 50 % de reducción en el tiempo de la entrevista del gerente/responsable de las contrataciones 	<ul style="list-style-type: none"> 5 % de reducción de costes por malas contrataciones
Asistente de descripción del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> 90 % de reducción en el tiempo de redacción de la descripción del puesto del gerente/responsable de contratación 		<ul style="list-style-type: none"> 5 % de reducción de costes por malas contrataciones 	
Asistente de arquitectura de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> 90 % de reducción en el tiempo de RR. HH. para crear una arquitectura de habilidades 			

Fuente: SAP y The Josh Bersin Company, 2025

Próximos pasos

Las oportunidades de IA en RR. HH. son inmensas, pero las empresas a menudo tienen dificultades para embarcarse en este recorrido. Para empezar, tenga en cuenta los siguientes pasos:

- **Colabore con el área de TI, legal, marketing, operaciones, finanzas y otras partes interesadas para introducir la IA en RR. HH.** Trabaje con su equipo de control de IA en toda la organización para garantizar que la estrategia e integración de la IA dentro de este departamento se alinee con los objetivos de la organización, cumpla con los estándares legales y aproveche la información estratégica de varios departamentos para maximizar el impacto.
- **Determine estratégicamente cómo repercutirá la IA en los diferentes roles.** Evalúe el potencial de la IA para transformar diferentes roles identificando áreas donde la IA puede mejorar la productividad, automatizar tareas rutinarias y permitir que los profesionales de RR. HH. se centren en iniciativas estratégicas, redefiniendo así las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.
- **Cree una hoja de ruta priorizada para introducir la IA en RR. HH., teniendo en cuenta las implicaciones técnicas y humanas.** Desarrolle un plan de implementación por fases que aborde tanto la infraestructura tecnológica necesaria para la implementación de la IA como la formación y la gestión de cambios necesarias para dar soporte a los profesionales y empleados de RR. HH. en la adaptación a nuevos procesos impulsados por IA y para mejorar el conocimiento sobre IA entre los empleados.

Consideraciones clave

- La IA tiene el poder de transformar a cada empleado en un supertrabajador con un rendimiento y una productividad superiores.
- Las organizaciones de alto rendimiento aprovechan estratégicamente la IA como herramienta para resolver problemas empresariales.
- Los beneficios empresariales de la IA van mucho más allá de la eficiencia y el ahorro de costes para incluir la creación de una experiencia del empleado mejorada, lograr mejores resultados empresariales y aumentar el rendimiento del personal.
- Las empresas pueden usar análisis comparativos del impacto empresarial para priorizar y determinar un plan estratégico para la IA en el área de RR. HH.

Acerca de la autora



Dra. Kathi Enderes

Kathi es la vicepresidenta sénior de investigación y analista global del sector de The Josh Bersin Company, y ofrece soporte a los clientes y al mercado con información estratégica basada en evidencia sobre todas las áreas de RR. HH., formación, talento y tecnología de RR. HH. Kathi cuenta con más de 20 años de experiencia global en consultoría de gestión con IBM, PwC y EY, así como en roles de líder de talento en McKesson y Kaiser Permanente. Más recientemente, Kathi ha liderado la investigación acerca del talento y el personal en Deloitte. Es ponente habitual, autora y líder de opinión. Su pasión es hacer que el trabajo sea mejor y más significativo.

Originaria de Austria, Kathi ha trabajado en Viena, Londres, San Francisco, por ciudades de España, y actualmente reside en Palo Alto, California. Kathi tiene un doctorado en matemáticas y un máster en matemáticas por la Universidad de Viena, Austria.

Afiliación a The Josh Bersin Company

The Josh Bersin Company brinda una amplia gama de servicios de investigación, herramientas y asesoramiento para ayudar a los líderes y profesionales de RR. HH. a abordar las necesidades y desafíos en constante evolución de las plantillas de hoy en día. Abarcamos todos los temas de RR. HH., tecnología de RR. HH., talento y formación corporativa, con un enfoque especial en el desarrollo profesional de los equipos de RR. HH.

Nuestro programa de membresía corporativa brinda a los líderes y equipos de RR. HH. las habilidades, estrategias, puntos de referencia e información estratégica necesarias para construir estrategias de RR. HH. y personal de vanguardia a través de investigaciones, evaluaciones, desarrollo profesional, eventos exclusivos y la comunidad. La afiliación corporativa también incluye acceso a Galileo™, el primer asistente experto basado en IA desarrollado específicamente para RR. HH. Entrenado sobre la base de 25 años de investigación, información estratégica y experiencia de The Josh Bersin Company y enriquecido con contenido cuidadosamente seleccionado de nuestros socios de confianza, Galileo alberga información de más de 50 000 activos verificados para responder a cualquier pregunta relacionada con RR. HH. con respuestas oportunas y relevantes.

Para obtener la licencia de Galileo para individuos y equipos pequeños, diríjase a joshbersin.com/galileo y visite joshbersin.com/membership para obtener más información sobre nuestra suscripción corporativa, que incluye Galileo y el soporte de personal experto de Josh Bersin Company.

Traducido por SAP