

X AI DIRECTORS

IA aplicada a Gestión de
Personas y Recursos Humanos

11 de junio

Red de directivos de AI-Network

La experiencia de MASORANGE en IA aplicada a recursos humanos se encuentra en un punto de especial importancia dada su reciente fusión empresarial que ha integrado alrededor de 8.000 empleados con diversas condiciones laborales.

Adán Muñoz Recuero lidera el proceso de transformación organizacional enfrentándose a los desafíos que supone la situación actual.

Por un lado, buscan soluciones de IA capaces de resolver las dudas y necesidades del departamento de recursos humanos; por otro lado, están trabajando hacia una forma de trabajo unificada para todos los empleados a través de la detección de casos de uso en departamentos que tienen un ROI claro en el uso de la IA.

Todo esto supone una dificultad añadida que es vencer las reticencias de los empleados ante cuestiones relativas a la privacidad o por cambios y adaptación de su forma de trabajo.

Adán Muñoz Recuero

Director of organizational transformation



El caso de MASORANGE

Actualmente, MASORANGE se encuentra en la fase de pruebas de concepto para determinar qué agente puede manejar de manera más eficaz las consultas de RRHH.

La fusión de empresas que conforman el primer teleoperador de España se enfrenta a desafíos que deben proporcionar respuestas precisas y personalizadas a una variedad de situaciones laborales diferentes. En este contexto se plantean desafíos únicos para el departamento de RRHH donde la verdad innovación reside en el desarrollo de un chatbot capaz de procesar y utilizar información específica y actualizada de cada usuario que además debe estar en tiempo real.



Adán Muñoz Recuero, Director Of Organizational Transformation en MASORANGE

“AMIGO 980” Y OTROS MÉTODOS DE TRABAJO

Esto es lo que han denominado “Amigo 980” que no es sino un servicio de atención personalizada para los propios empleados. El enfoque de este chatbot permite agilizar respuestas y garantizar que cada solución sea precisa.

Por otro lado, la compañía se encuentra en búsqueda de unificar y evolucionar hacia formas de trabajo compartidas. En este caso han comenzado con un grupo piloto de 300 empleados con perfiles diversos para poder establecer casos de uso concretos que ahorren tiempo en las tareas diarias de los empleados.

Sin embargo, el uso de la IA en aspectos que tradicionalmente han estado marcados por un componente personal se enfrenta a retos obvios ya que implican un cambio en la forma de trabajo.

La inteligencia artificial ofrece herramientas avanzadas tanto desde el punto de vista de la empresa como del candidato. Una cuestión que profundiza Miriam Pérez Araujo y que dividiremos en dos bloques: empresas (selección y personas) y candidato.

EMPRESAS

Selección

- Criba de currículum con ATS (Applicant Tracking Systems): sistemas automatizados ayudan a filtrar y clasificar currículums, destacando aquellos que mejor se ajustan a los requisitos del puesto.
- Análisis de contenidos y lenguaje corporal: La IA puede analizar tanto el contenido de las entrevistas como el lenguaje corporal de los candidatos para evaluar su personalidad.

Gestión de personas

- Evaluación de desempeño: herramientas para monitorizar y evaluar el rendimiento de los empleados.
- Clima laboral: El uso de encuestas y análisis de datos permite medir y mejorar el ambiente de trabajo.
- Chatbots especializados: entrenados para responder a las preguntas más frecuentes de los empleados, mejorando la eficiencia y la satisfacción laboral.

HERRAMIENTAS DE IA EN RRHH

CANDIDATO

En el caso del candidato una de las más utilizadas es ChatGPT donde podemos introducir una vacante y de manera paralela el CV para que nos indique qué falta y qué podemos aportar para continuar en el proceso de selección.

Mantener un perfil activo y bien posicionado en LinkedIn resulta clave a la hora de buscar empleo y contacto con otros profesionales.

A la hora de buscar empleo o ampliar la red de contactos es determinante un buen posicionamiento en redes sociales que refleje la identidad profesional de manera clara y evidente.

Ser activos en redes sociales con publicaciones frecuentes ayuda a mejorar el perfil y facilita el acceso a otros perfiles. Además, la IA nos permite analizar y mejorar nuestro posicionamiento profesional.

AI PARA EMPRESAS



Textio

Realiza descripciones de trabajo



Recreuitee

Crea anuncios de empleo



Hirevue

Revisa y analiza los CV's



Interview Stream

Redacta guiones de entrevista



Workday

Automatiza el proceso de evaluación y desempeño

AI PARA CANDIDATOS



Índice de Social Selling



Skillsyncer

Compara CV con ofertas y detecta si faltan palabras clave



LinkedRadar

Herramienta de automatización y generación de leads



Aragon AI - Snapper

Herramienta de automatización y generación de leads

LÍMITES DE LA IA EN RECURSOS HUMANOS

Una de las preguntas más debatidas es si la IA **eliminará trabajos** o simplemente **transformará** la forma en que trabajamos, especialmente en los departamentos de RRHH.

Según Miriam, en RRHH hay cuestiones que a día de hoy son insustituibles: “las personas necesitamos, al menos en última entrevista, ver a la persona. Creo que nadie confiaría en una IA para hacer todos los procesos, pero sí para la selección inicial de candidatos o en una segunda revisión”.

Aunque las herramientas de IA pueden agilizar grandes volúmenes de datos de candidatos o identificar patrones, todavía hay desafíos por delante que hacen necesaria la intervención humana.

DESAFÍOS DE IA EN RRHH

Entre ellos nos encontramos los sesgos procedentes del entrenamiento del propio algoritmo o el hecho de que la inteligencia artificial no es capaz de captar adecuadamente matices en el comportamiento humano.

Empatía, intuición o cómo sacar el máximo partido de un candidato que está teniendo un mal día en su entrevista siguen siendo cualidades humanas que solo puede enfrentar el entrevistador.

La tecnología debe utilizarse como una herramienta complementaria que apoya a los profesionales de RRHH, permitiéndoles centrarse en los aspectos más humanos y estratégicos del trabajo.



ESTADO ACTUAL IA EN RRHH

Durante la fase de grupos pudimos conocer el grado de implantación de la IA en los departamentos de recursos humanos de las empresas. Observamos que sigue resultando una cuestión compleja ya que su uso está condicionado a la falta de formación y conocimiento de las herramientas de IA.

Esta situación hace que nos encontremos en un escenario donde, por un lado queda mucho por avanzar en cuestión de herramientas de IA que cumplan con las expectativas reales de lo que supone una IA avanzada; por otro lado la necesidad de formación continua y acompañamiento que permita un crecimiento en paralelo de los equipos y la tecnología.

CASOS DE USO

Entre los procesos concretos que se han implementado, destacan los asistentes de formación y consultas, que algunas empresas han desarrollado alimentados con políticas corporativas para guiar a los empleados y responder preguntas frecuentes. El uso de herramientas como Copilot Studio se ha extendido para simplificar el proceso de incorporación de nuevos empleados.

También se han implementado recomendadores de cursos utilizando machine learning y web scraping, así como chatbots de asistencia al empleado.

Además, algunas empresas han comenzado a implementar sistemas como recomendadores de formación, pero reconocen que aún se puede sacar mucho más provecho de estas tecnologías. Adaptar ERPs y sistemas legacy presenta un reto significativo, complicando la adopción de IA en RRHH.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN

Algunas herramientas ya están en producción, aunque con un control estricto para asegurar su efectividad. Muchas soluciones todavía están en fase de piloto, evaluando su impacto y eficiencia. Su adopción no solo se debe al avance tecnológico, sino también a la resistencia al cambio y percepción dentro del retorno de la inversión.

En cuanto al éxito de estas iniciativas, la IA ofrece mayor transparencia y facilita evaluaciones de desempeño más justas y objetivas.

RESULTADOS Y ROI

La medición del retorno de inversión (ROI) aún no se ha podido realizar de manera concreta debido a que muchas implementaciones están en fase exploratoria.

Algunas empresas están más enfocadas en medir la mejora en la experiencia del empleado que en el ROI financiero.

La satisfacción del empleado con estas herramientas es variada. Los empleados a menudo están obligados a usar estas herramientas, pero no siempre están convencidos de su utilidad.

Prefieren que se les acompañe durante la adopción de nuevas tecnologías, en lugar de simplemente recibir una herramienta y una breve formación.

¿CUÁNDO ALCANZARÁ SU MÁXIMO POTENCIAL?

La verdadera adopción y éxito de la inteligencia artificial se alcanzará cuando se dé el salto del uso experimental a la integración en el día a día.

Uno de los principales obstáculos es el temor de los empleados a que la IA les quite el trabajo. Este miedo es particularmente relevante en RRHH, donde una gran parte del trabajo es administrativo. Sin embargo, la IA tiene el potencial de liberar a los empleados de estas tareas repetitivas, permitiéndoles enfocarse en funciones más estratégicas y de mayor valor, como el desarrollo de personal y el coaching.

Para que los departamentos de RRHH puedan aprovechar plenamente las ventajas de la IA, deben encontrar un equilibrio en el que la IA no solo sirva a la organización, sino que también sea vista como una herramienta cotidiana más dentro del departamento.

Los departamentos de Recursos Humanos deben lograr que la IA apoye a la organización mientras la integran como una herramienta esencial en su funcionamiento diario.

Esto requiere un cambio de mentalidad y una integración orgánica de la IA en los procesos diarios, lo cual solo se logrará cuando las personas pierdan el miedo a la tecnología y la adopten como una aliada en lugar de una amenaza.

PARTICIPANTES

Adán Muñoz Recuero Director of Organizational Transformation en MASORANGE

Miriam Pérez Araujo Especialista en innovación de RRHH

Carmen Reina Head of Data Culture en MASORANGE

Elena Sánchez Rodríguez Board of Directors Member & Co-Founder We The Humans Think tank

Carlos Moreno Morera Head of AI en BBVA

Francisco Escalona Head of Data Science & AI en MASORANGE

Adrián Bertol Responsable de IA, Data & Analytics para el Área de Empresas en MasOrange

Alberto Terol Head of Digital Change Management en Ferrovial

Antonio Gracia Berná AI tech lead en Boeing

Borja Gonzalez del Regueral Managing Partner en Somniumrema

Carmen García de Veas Poblador Head of Strategic Planning & PMO en Securitas Direct

David López Recio AI Technical Lead en Mapfre

Fabio Martínez López IT and Automation Center of Excellence Manager en Bosch Service Solution

Gema Reig Desarrollo Negocio en ABANCA

Jesús Rodríguez Peña Head of AI en Prosegur

Juan Diego López Cárdenas CEO de Nova Notio

Marisa Landa Interim Manager en Attindas

Jorge Valero Elias Director de Aplicaciones y datos en AEDAS Homes

Melania Galarza Directora de Intell&Analytics en EDP

Miguel Camacho Ruiz CEO en Aralaya Technologies

Pablo Hernanz AI Product Manager Ferrovial Spain

Pedro Sánchez Álvarez Director Digital en CBRE

Raquel Castuera CMO en Unidad Editorial

Rosa Arenas Almena Global Project Manager en Ferrovial

Rubén Gómez Núñez Head of Business Development en Bosch Services

Simón González Martín Responsable de Transformación Digital en STEF

Patricia Llaque Digital Trust, AI & Governance – Dirección en Bioética y Neuroética en Odisela

ORGANIZADORES

Tomás Martínez Buero Presidente de AI-Network.

Julio Lema COO de AI-Network

Mariano Muñoz Director y coordinador de AI Directors.

Unai Obieta Director y coordinador de AI Directors.

Eduardo Suela miembro de AI-Network

Juan Antonio Sáez González miembro de AI-Network

Mónica González Country Manager en AxiCom

Silvana Vega Account Manager en AxiCom

Mariana Dobovsek Account Manager en AxiCom

María Gil Tornero PR & Comunicación en AI-Network

COLABORA



PARTNER

AXICOM

