

*CEPSA incorpora la Inteligencia Artificial a la Gestión de Recursos
Humanos*

M^a del Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Cepsa, dentro de su estrategia de transformación digital, ha desarrollado un proyecto pionero en España mediante el cual sus empleados podrán hacer sus consultas genéricas de gestión de recursos humanos a través de un asistente virtual disponible en su intranet. Esta plataforma permitirá una búsqueda de información a cualquier hora, cualquier día y desde cualquier lugar, y agilizará la relación entre los empleados de la compañía y el área de recursos humanos.

Se trata de la mayor aplicación de inteligencia artificial IBM Watson a los procesos de recursos humanos en España. La plataforma cuenta con un asistente virtual, que se ha bautizado con el nombre de 'MAX', un *chatbot* entrenado para contestar variaciones de preguntas relacionadas con diferentes temáticas que aprende de cada experiencia, a través de procesos guiados, por lo que su conocimiento se incrementará a medida que sea enriquecido con nueva información y consultas. Inicialmente resolverá consultas relativas a la solicitud de licencias y permisos, teletrabajo, seguros de salud, anticipos o préstamos, para lo cual se han contemplado más de 5000 formulaciones de preguntas distintas sobre estos temas.

El principal objetivo de este proyecto es complementar la atención personal al empleado con un asistente virtual que agilice y automatice las consultas y tareas que más se repiten. Gracias a esta tecnología, los gestores de recursos humanos de la compañía podrán liberarse de las tareas más rutinarias y dedicar más tiempo a aquellas gestiones que requieran un trato más cercano y personal y que aportan un mayor valor añadido, optimizando la relación entre el profesional y el área de recursos humanos, para lograr que ésta sea más ágil, humana y eficiente.

Asimismo, este proyecto promueve la estructuración y digitalización del conocimiento del área de recursos humanos, mejorando el proceso de toma de decisiones, que podrá realizarse sobre una base más consistente y consolidada de datos (*data-driven*) gracias a la trazabilidad que permiten las últimas tecnologías en análisis de datos. Además, la plataforma permitirá conocer más a fondo los intereses de los profesionales y poder así ofrecerles una mejor atención, más personalizada y mejor orientada.

Cepsa que considera que la transformación digital constituye una palanca imprescindible para alcanzar los objetivos de su plan estratégico 2030, continuará desarrollando nuevas funciones de esta plataforma para atender consultas relacionadas con la nómina, solicitudes de vacaciones o formación, entre otros.

Fuentes de información utilizadas

- Cepsa.com. Disponible en: <https://www.cepsa.com/pt/prensa/cepsa-incorpora-la-inteligencia-artificial-a-la-gestion-de-recursos-humanos-mediante-un-pionero-asistente-virtual> [21/3/2024].

Fecha de la aplicación: abril de 2024.

Reflexione sobre:

¿Cómo la Inteligencia Artificial puede favorecer una adecuada gestión de recursos humanos? Busque ejemplos de otras empresas que la hayan implantado.

Agradecimientos: Esta aplicación ha sido elaborada en el marco del Grupo de Innovación Docente Consolidado: *FRH-GID. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.