

25|27



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

 |  | 

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# CRÉDITOS



**Antonio Rubio**  
Director de I+D+i Overlap



**Maximiliano Scapachini**  
Equipo de I+D+i Overlap

# EXPERTOS



**Andrés Ríos**  
Sales Focused AI



**Jorge Dieguez**  
Predictive Lead Scoring



**Miguel Valdivieso**  
AI Leadership



**Javier Hernández**  
KPI's vía Microcredenciales



**Diego Lahera**  
People Analytics Ecosystem



**Yohana Garcia**  
AI Leadership



**Miguel Ángel Pacheco**  
AI-Driven Sales Coaching



**Eva Fernandez**  
Data Storytelling



**Cesar Sola**  
Diseño Gráfico

# PRÓLOGO

El mundo empresarial se encuentra en un punto de inflexión, donde la Transformación Digital y la Inteligencia Artificial están reinventando las reglas del juego. La constante evolución del mercado, las expectativas de los clientes y las nuevas formas de trabajo han acelerado la necesidad de innovación.

Este informe proporciona una guía esencial sobre cómo las organizaciones pueden adaptarse a los cambios disruptivos, aprovechar nuevas tecnologías y fortalecer sus estrategias para garantizar su competitividad en un entorno en constante evolución.



Informe apoyado en  
 OpenAI |  Copilot

**Antonio Rubio**  
Director de I+D+i Overlap  
 OVERLAP



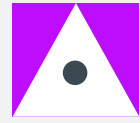
# PRÓLOGO



NEGOCIO



LIDERAZGO | TRANSFORMACIÓN



APRENDIZAJE

El **Informe de Tendencias Overlap 25-27** aporta una visión integral de los principales motores de transformación en tres pilares clave: Ventas, Liderazgo y L&D.

En el ámbito de Ventas, la **Inteligencia Artificial y el análisis predictivo** están redefiniendo la interacción con los clientes, optimizando procesos y mejorando la toma de decisiones basadas en datos. Estrategias como las **Sales Focused AI, Predictive Lead Scoring** y **AI-Driven Sales Coaching**, permiten a los equipos comerciales operar con una eficiencia sin precedentes. Además, el **People Analytics Ecosystem** está transformando la forma en que las empresas conocen a sus equipos de ventas y gestión del cliente. A través de la analítica avanzada de datos sobre desempeño, motivación y comportamiento organizacional, las compañías pueden tomar decisiones más informadas, alineando sus estrategias comerciales con la realidad interna de la empresa y maximizando el impacto en los resultados empresariales.

En Liderazgo, la integración de **Equipos Híbridos Humanos-IA** está revolucionando la manera en que las organizaciones gestionan sus recursos. Estos equipos combinan la eficiencia y capacidad analítica de la Inteligencia Artificial con la intuición y creatividad humana, permitiendo una toma de decisiones más precisa y un flujo de trabajo más eficaz.

Sin embargo, en este contexto, **AI Leadership** no solo redefine el rol del líder moderno, sino que también plantea desafíos éticos cruciales. La toma de decisiones basada en IA debe estar alineada con valores organizacionales, transparencia y responsabilidad, asegurando que la tecnología no solo optimice la gestión, sino que también preserve la equidad y la integridad dentro de las organizaciones.

En el área de L&D, la Inteligencia Artificial está desempeñando un papel transformador en la manera en que las organizaciones capacitan a sus empleados. Las **Talent Experience Platforms** y el **aprendizaje adaptativo impulsado por IA**, permiten personalizar el desarrollo profesional, identificar brechas de habilidades y ofrecer contenido altamente personalizado, optimizando la gestión del talento y generando una cultura de aprendizaje continuo, alineada con las necesidades empresariales.

El futuro del trabajo ya está aquí, y las empresas que sepan equilibrar la Inteligencia Artificial y el factor humano serán las que lideren y construyan el futuro del mundo empresarial.

## Bienvenidos a una nueva era de transformación basada en la IA.

# CONTENIDOS



## NEGOCIO

**01** Sales Focused AI 9

**02** KPI's vía Microcredenciales 13

**03** AI-Driven Sales Coaching 19

**04** Predictive Lead Scoring 23

**05** People Analytics Ecosystem 29

**06** Data Storytelling 35



## LIDERAZGO | TRANSFORMACIÓN

**07** AI Leadership 41

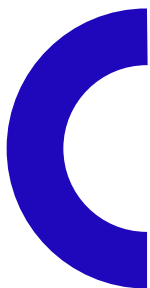
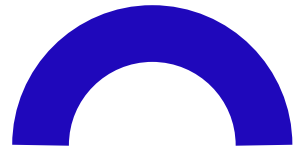
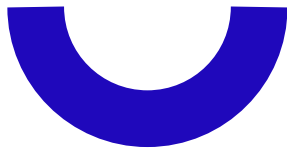
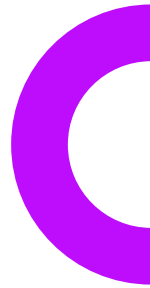
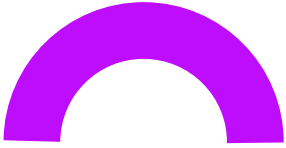
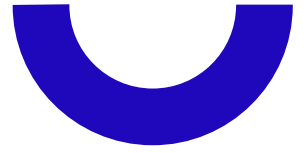
**08** Equipos Híbridos Humanos-IA 47



## APRENDIZAJE

**09** Talent Experience Platforms (TXP) 57

**10** Impacto de la IA en L&D 63

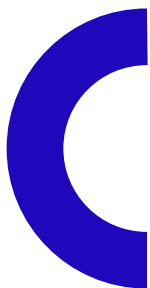
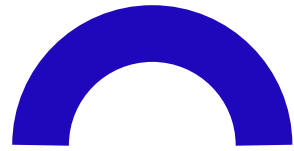
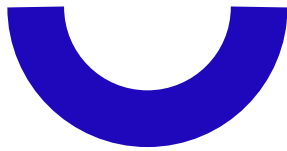
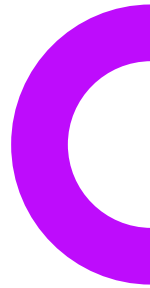
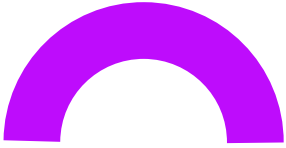
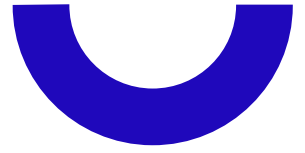


# NEGOCIO

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín



Sales Focused AI

01



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 01. Sales Focused AI

## ¿En qué consiste?



La IA está revolucionando el proceso comercial automatizando tareas, personalizando la experiencia del cliente y optimizando la toma de decisiones. Este enfoque permite a los equipos de ventas dedicar más tiempo a actividades estratégicas y mejorar significativamente sus resultados.

### ¿Cómo nos ayuda la IA en este ámbito?

- Automatiza tareas repetitivas (entrada de datos, programación, seguimiento).
- Personaliza el recorrido del cliente con mensajes y contenidos relevantes.
- Analiza grandes volúmenes de datos para generar insights en tiempo real.
- Mejora la productividad del equipo comercial.
- Incorpora tecnologías como Machine Learning, NLP, IA Generativa y RPA.

## Retos de un equipo comercial

Desafíos	Soluciones	
Ciclos de ventas largos	 <b>Automatización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada de Datos</li> <li>• Programación</li> <li>• Calificación de Leads</li> </ul>
Dificultad para personalizar el alcance	 <b>IA Generativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Contenido</li> <li>• Personalización de Emails</li> <li>• Generación de Propuestas</li> </ul>
Falta de tiempo para capacitación	 <b>Capacitación y Coaching</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas de Ventas Simuladas</li> <li>• Retroalimentación Potenciada por IA</li> </ul>
Alta rotación de clientes	 <b>Asistentes Virtuales y Chatbots</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement con Clientes 24/7</li> <li>• Calificación de Leads</li> </ul>
Pronósticos de ventas inexactos	 <b>Análisis de Datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación de Leads</li> <li>• Análisis Predictivo</li> <li>• Insights de Clientes</li> </ul>

# 01. Sales Focused AI

## ¿Cómo se hace?

La adopción de Sales Focused AI requiere una implementación progresiva y estratégica, comenzando por la identificación de necesidades clave y finalizando con su integración plena en todo el proceso de ventas.



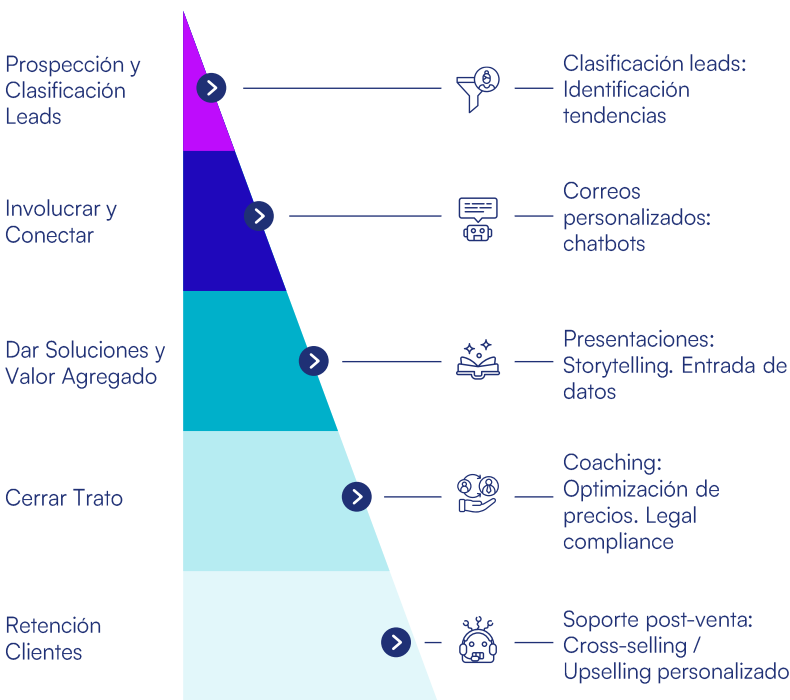
Para ello, debemos:

- **Identificar las necesidades** y **seleccionar herramientas** alineadas con la estrategia y estructura tecnológica.
- **Integrar la IA en el CRM** para facilitar su adopción e impacto en ingresos, previsiones y satisfacción del cliente.
- **Formar a los equipos comerciales** con simulaciones, feedback en tiempo real y contenidos personalizados.
- **Aplicar IA en todo el proceso comercial:** desde la atracción y cualificación de leads, hasta la negociación, cierre y fidelización.

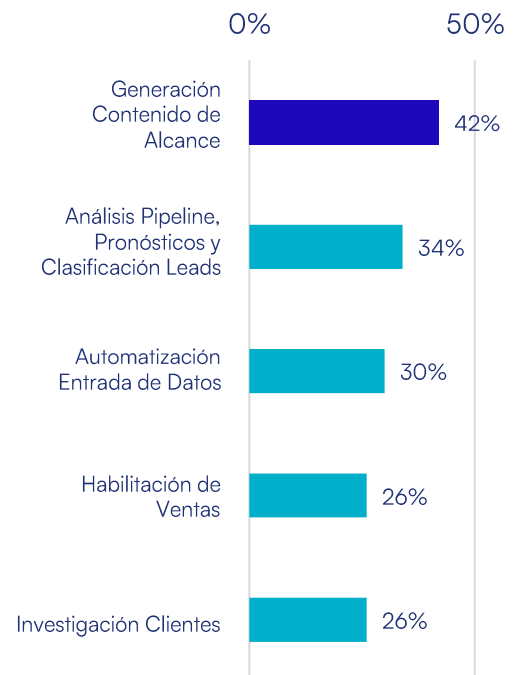
## Adoptar la IA en el Proceso de Ventas completo

Las siguientes imágenes ejemplifican respectivamente los casos de uso de Inteligencia Artificial a lo largo del proceso de ventas y su utilización actual por parte de los equipos comerciales en la actualidad.

### Proceso de Ventas



### Utilización Actual — Vendedores



# 01. Sales Focused AI

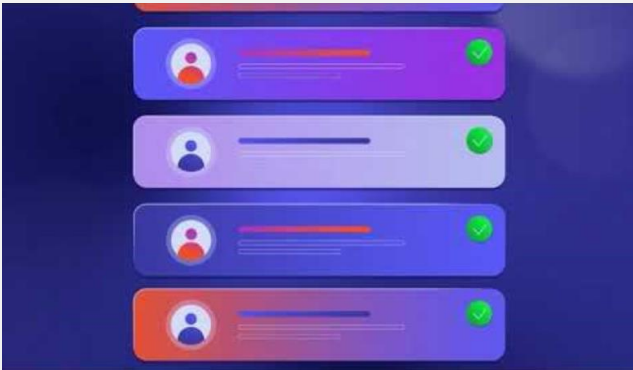
¿Quién lo hace?

Empresas líderes ya están incorporando soluciones de IA específicas para transformar sus procesos comerciales de manera tangible:

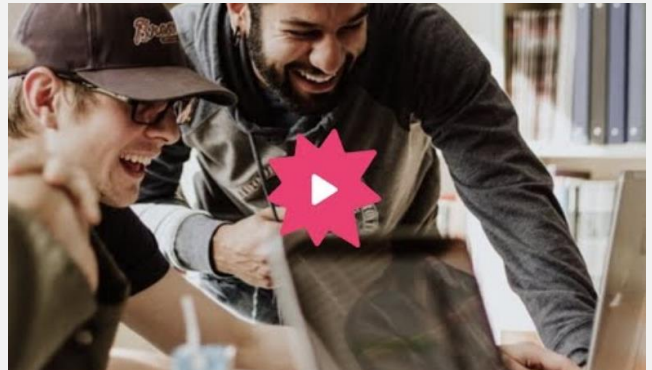


**B2B ROCKET**

**B2B Rocket:** Agentes de ventas IA para cualificación y nurturing de leads, integrados en el CRM.



**Gong:** Análisis conversacional y coaching basado en IA para mejorar desempeño del equipo comercial.



## KPI's vía Microcredenciales

# 02

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | 

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

## O2. KPI's vía Microcredenciales

### ¿En qué consiste?



Las microcredenciales han dejado de ser simples herramientas formativas para convertirse en poderosos instrumentos estratégicos de negocio. Su verdadero valor ya no radica en la mera certificación de conocimientos, sino en la activación de habilidades específicas que impulsan el logro de objetivos empresariales concretos.

Estas microcredenciales permiten transformar los KPI's en competencias y comportamientos clave, que pueden desarrollarse a través de intervenciones breves, enfocadas en la acción y el impacto.

- Conectan directamente los indicadores del negocio con las capacidades necesarias en los equipos.
- Se diseñan desde la realidad operativa: procesos, tareas y hábitos concretos.
- Hacen que la formación sea accionable, relevante y alineada con la ejecución.
- Formato corto (25—150h), adaptado a los ciclos del negocio.
- Su cumplimiento otorga entre 1-15 créditos ECTS, según su duración.

### Impulsores Clave

La expansión de las microcredenciales como herramienta estratégica responde a la convergencia de intereses y necesidades entre tres actores clave: **las empresas, los profesionales y las instituciones educativas y gubernamentales.**



## 02. KPI's vía Microcredenciales

¿Cómo se hace?

Descripción y Estructura de una Microcredencial Overlap

### Descripción:

- El diseño de cada microcredencial responde a una **solución eminentemente virtual**.
- Existen materiales de **autoconsumo**, tanto en formato virtual como en formato lecturas o vídeos y prácticas a realizar.
- El contenido formativo es **acompañado de un tutor** 'real' a disposición del participante para la orientación, resolución de preguntas, seguimiento del avance, etc.



### La estructura de cada microcredencial es la siguiente:

La estructura mostrada refleja el modelo de las Microcredenciales Overlap, denotando la modalidad de cada bloque que constituye la microcredencial.



# 02. KPIs vía Microcredenciales

¿Cómo se hace?

## Llegando a KPI's desde Microcredenciales

El modelo que se muestra explica el proceso de adopción de nuevos KPI's empresariales mediante la microcredencialización.



### 1. KPI's Empresariales

Define los KPI's que reflejan los objetivos estratégicos de la empresa.

#### Ejemplo

% de decisiones comerciales que se adoptan en el Comité Directivo basándose en analítica de datos y volumen de horas ahorradas por aplicación de IA generativa en materiales comerciales.



### 2. Procesos de Negocio Clave

Identifica los procesos críticos dentro de la empresa que afectan directamente el cumplimiento de los KPI's.

#### Ejemplo

Optimizar el proceso de cierre de ventas, mejorar la retención de clientes y reducir tiempos de entrega en la cadena de suministro.

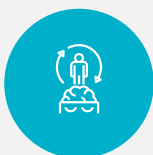


### 3. Competencias y Habilidades

Define las habilidades y competencias que los empleados necesitan para desarrollar los comportamientos clave.

#### Ejemplo

Desarrollo de habilidades de negociación, manejo de CRM y conocimiento técnico sobre productos de la empresa.



### 4. Comportamientos Clave

Determina los comportamientos que los empleados deben adoptar o mejorar para influir en los procesos clave.

#### Ejemplo

Utilizar herramientas digitales para automatizar tareas y aumentar la frecuencia de reuniones con clientes.



### 5. Microcredenciales

Diseña microcredenciales específicas para validar y certificar las habilidades y competencias adquiridas.

#### Ejemplo

Certificación en "Técnicas avanzadas de cierre de ventas", "Gestión eficiente de clientes" y "Optimización de procesos logísticos".

## 02. KPIs vía Microcredenciales

¿Quién lo hace?

Múltiples empresas e instituciones ya están utilizando las microcredenciales como facilitador de desarrollo de competencias y habilidades clave en equipos:

### OVERLAP

Ha desarrollado **un enfoque propio** de diseño de microcredenciales como herramienta palanca **para acelerar la consecución de resultados**.



### Universidad Zaragoza

Emitió más de **4.500 microcredenciales en 2024**, muchas de ellas co-diseñadas con empresas, financiadas por la UE e integradas en Europass.



### IBM

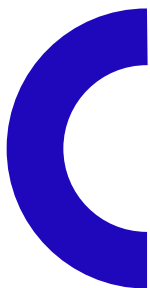
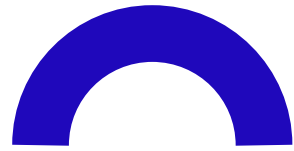
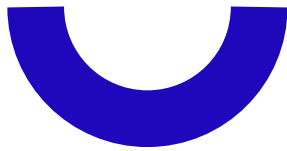
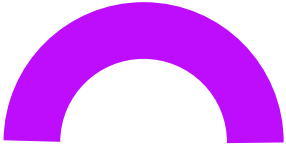
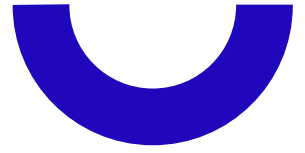
Rediseñó su estrategia de desarrollo en torno a **microcredenciales**. Tras su implementación, el número de finalizaciones creció un **+225%**. Su enfoque vincula formación con objetivos de negocio y rutas hacia titulaciones universitarias.



### aws

Ha invertido más de **700 millones de dólares** en capacitación basada en microcredenciales. Su objetivo: preparar a su plantilla para nuevas prioridades tecnológicas con rapidez y precisión.





## AI-Driven Sales Coaching

# 03

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

## 03. AI-Driven Sales Coaching

¿En qué consiste?

La IA analiza las interacciones comerciales para detectar patrones de comportamiento que impactan en los resultados de venta, desde cómo se abordan objeciones hasta el momento del cierre. Con esta información, ofrece recomendaciones tácticas en tiempo real para mejorar la efectividad de cada vendedor.

- **Mejora el rendimiento y la eficiencia comercial**, detectando patrones ganadores y reforzando comportamientos de alto impacto.
- **Fomenta el desarrollo continuo del equipo de ventas**, integrando el coaching en el flujo diario de trabajo, sin pausas formativas.
- **Proporciona insights objetivos basados en datos**, eliminando la subjetividad de la evaluación tradicional y permitiendo decisiones precisas de mejora.
- **Ofrece retroalimentación en tiempo real**, ajustando recomendaciones según el contenido, tono y momento de cada interacción con el cliente.
- **Escala el entrenamiento de forma personalizada**, adaptándose al nivel y estilo de cada vendedor para acelerar su evolución comercial.



### ¿Dejarías que un piloto volara sin pasar por el simulador?

Antes de subirse a un avión real, un piloto debe pasar **horas en simuladores de vuelo**, practicando maniobras, gestionando imprevistos y perfeccionando su técnica en un **entorno controlado**. Solo entonces se le permite enfrentarse a la realidad, con la confianza y preparación necesarias.

¿Por qué no hacer lo mismo con los equipos de ventas?

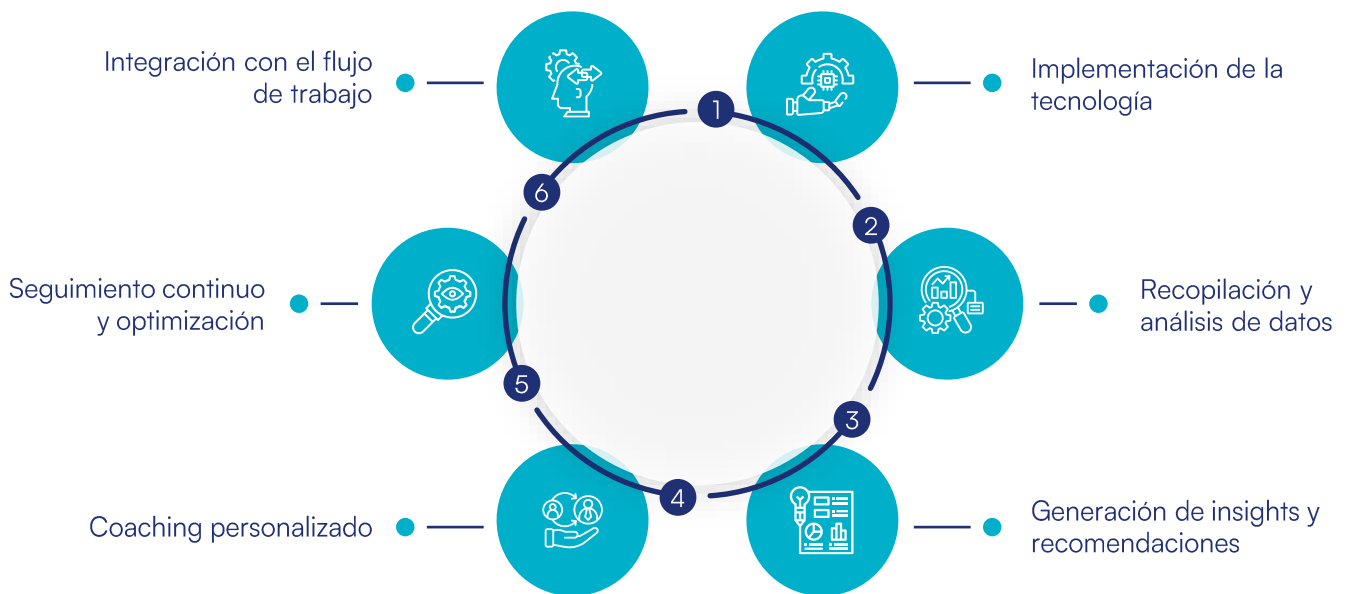
El **AI Driven Sales Coaching** actúa como un **simulador permanente**, que analiza las interacciones reales y ofrece entrenamientos adaptados en tiempo real. Así, cada vendedor puede:

- Ensayar, corregir y afinar su técnica sin riesgo.
- Recibir feedback objetivo basado en datos.
- Enfrentar cada reunión con mayor seguridad, preparación y confianza.

# 03. AI-Driven Sales Coaching

¿Cómo se hace?

La implementación del AI-Driven Sales Coaching se basa en seis pasos prácticos que permiten integrar la tecnología de forma eficiente en el proceso comercial



## Métodos

<b>Dashboard de actividad por comercial</b>	La IA mide actividad de los representantes de ventas. Los datos son adaptativos, solicitando mejoras personalizadas ajustándose al nivel de KPI's del usuario para proporcionar un desafío adecuado.
<b>Feedback en tiempo real</b>	La IA proporciona retroalimentación instantánea durante las actividades comerciales por contacto con cliente.
<b>Simulaciones con IA</b>	Permiten a los representantes de ventas practicar en entornos virtuales que replican situaciones reales comerciales. Pueden incluir escenarios de llamadas, reuniones con clientes y negociaciones, proporcionando un espacio seguro para cometer errores y aprender de ellos.
<b>Creación de ruta profesional por comercial</b>	La IA puede crear rutas profesionales adaptadas a las necesidades y el ritmo de cada representante.
<b>Casos de uso</b>	Actividades diseñadas para aplicar nuevos métodos, procesos y herramientas en situaciones reales o simuladas. Pueden incluir tareas como preparar presentaciones de productos o resolver problemas específicos de clientes en simulaciones artificiales.

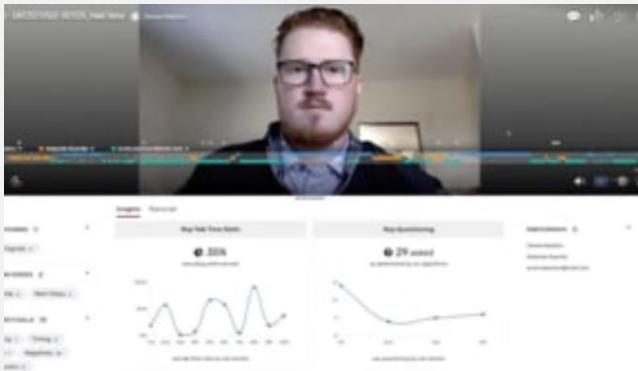
# 03. AI-Driven Sales Coaching

## ¿Quién lo hace?

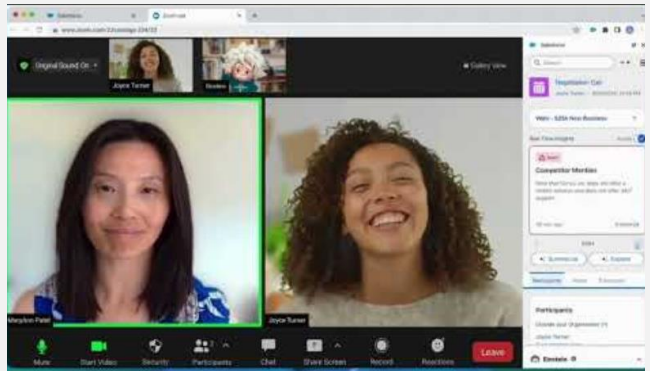
Varias plataformas líderes están facilitando la adopción del coaching comercial impulsado por IA, ayudando a los equipos de ventas a mejorar su desempeño mediante feedback inteligente, entrenamiento contextual y análisis de datos:



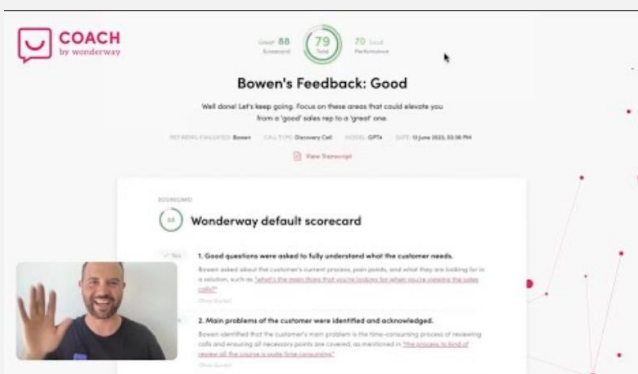
A través de Einstein Conversation Insights, analiza llamadas y reuniones para detectar palabras clave, tono y temas críticos. Ofrece feedback automatizado y seguimiento personalizado.



Plataforma de Sales Enablement que combina grabación de interacciones, puntuación automática y módulos de entrenamiento en base a IA, con foco en performance comercial.

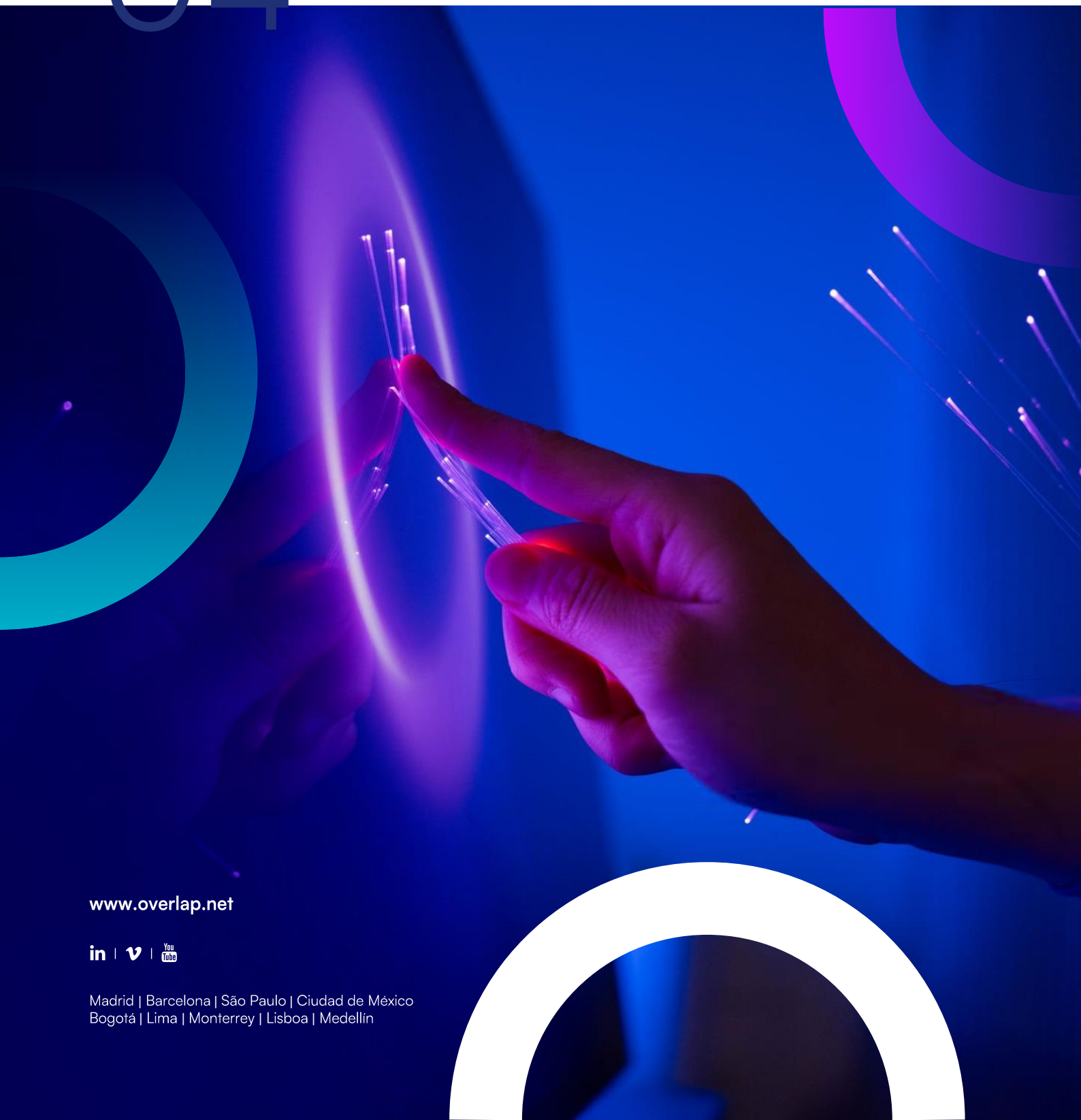


Permite medir el impacto del coaching sobre los KPI's de ventas y asigna contenidos formativos adaptados a cada vendedor según sus resultados y evolución.



## Predictive Lead Scoring

# 04



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 04. Predictive Lead Scoring

¿En qué consiste?



El **Predictive Lead Scoring** permite a los equipos comerciales **priorizar leads en función de su probabilidad real de conversión**, utilizando modelos de IA que analizan comportamiento, contexto y datos históricos. La IA identifica **cuáles tienen mayor probabilidad de avanzar en el pipeline**, permitiendo **focalizar recursos en las cuentas que realmente importan** y reducir el esfuerzo invertido en oportunidades de bajo potencial.

La IA ha redefinido la forma de puntuar leads. frente al enfoque clásico, basado en criterios arbitrarios, el Scoring Predictivo **aprende de los datos, detecta señales en tiempo real y prioriza con mayor precisión**. La tabla a continuación resume sus principales diferencias:



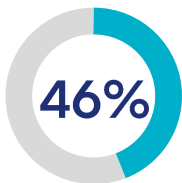
CARACTERÍSTICAS	CLASIFICACIÓN TRADICIONAL	CLASIFICACIÓN PREDICTIVA
<b>Definición</b>	Asigna puntuaciones basadas en atributos predefinidos.	Utiliza automatización y datos para priorizar leads.
<b>Puntos de Datos</b>	Aperturas de correos, interacción en redes sociales, clics en anuncios, descargas de ebooks.	Múltiples puntos de contacto en el recorrido del comprador, incluyendo datos de uso del producto.
<b>Fuente de Datos</b>	Datos limitados.	Conjuntos de datos diversos, internos y externos.
<b>Puntuación</b>	Baja, media o alta.	Priorización dinámica basada en un algoritmo de aprendizaje automático.
<b>Perspectivas</b>	Limitadas.	Modelos predictivos que detectan relaciones menores y mejoran la estrategia de marketing.
<b>Precisión</b>	Menos precisa, sujeta a errores humanos.	Más precisa, elimina errores humanos.
<b>Flexibilidad</b>	Menos flexible, no se actualiza constantemente.	Ajuste automático en tiempo real.

# 04. Predictive Lead Scoring

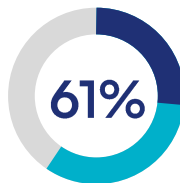
¿En qué consiste?



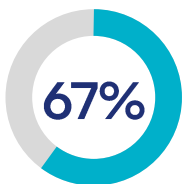
## Estadísticas Actuales de Leads, Ventas y Marketing



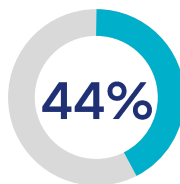
Representantes de ventas B2B listan cantidad y calidad de leads como mayor reto.



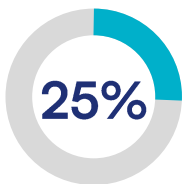
De marketers envían todos los leads a ventas, solo 27% de esos leads serán calificados.



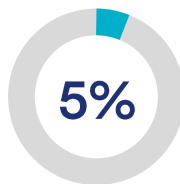
Ventas perdidas por clasificación errónea de leads por responsable de ventas.



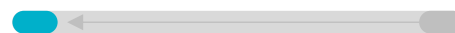
Compañías que utilizan sistemas de clasificación de leads.



Leads generados por equipos de marketing con calidad suficiente para avanzar directamente a ventas.



Agentes de ventas que afirman que los leads que reciben de marketing son de alta calidad.



Baja 10x en calificación de leads cuando se espera más de 5 minutos en responder, **400%** cuando se responde a los 10 minutos.

# 04. Predictive Lead Scoring

¿En qué consiste?

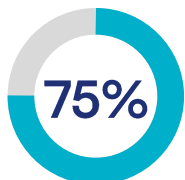


## Beneficios de Predictive Lead Scoring



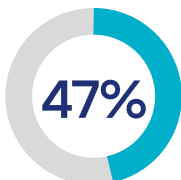
Mejora de la Calidad de los Leads

Mejora inmediata de calidad de los leads al implementar PLS. (Zeynep, A. (2023))



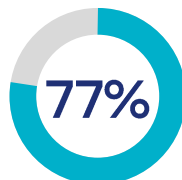
Aumento de las Tasas de Conversión

Compañías que utilizan Predictive Lead Scoring pueden tener un incremento de hasta 47% en tasas de conversión. (Milla, K. (2024))



Rentabilidad y Optimización de Recursos

Incremento de ROI en compañías que incorporan PLS en actividades de generación de leads. (Bailey, A. (2024))



Mejor Alineación entre Ventas y Marketing

“Puedo enfocar mucho más tiempo en leads mejor cualificados y de mayor valor (gracias a PLS), para la primera mitad del año, **mi tasa de cierre subió 18.6%**” Sean McKay (Vaughan, A. (2023))

+18.6%

# 04. Predictive Lead Scoring

## ¿Cómo se hace?



La implementación de un modelo de scoring predictivo se basa en cuatro grandes etapas, que combinan datos estructurados, algoritmos inteligentes y lógica comercial:

**1. Recolectar y unificar datos relevantes**

Se consolidan fuentes internas y externas: datos del CRM, comportamiento digital, historial de compra, canales de adquisición, perfil de cuenta y señales de intención.

**2. Definir los atributos clave del modelo**

Se seleccionan variables como:

- Perfil del cliente (demografía, industria, puesto).
- Nivel de compromiso (visitas web, interacciones por email).
- Historial de compra, tipo de cuenta y campañas previas.

**3. Entrenar el modelo predictivo**

Se aplica machine learning sobre datos históricos de leads para detectar patrones de conversión.

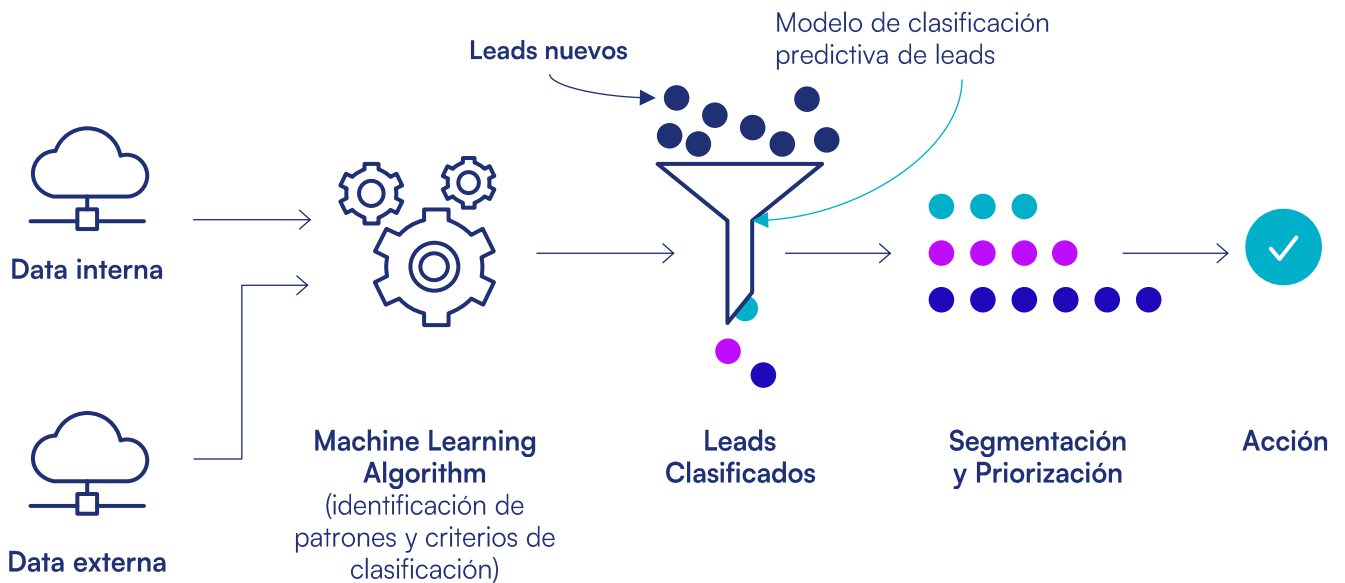
El modelo se ajusta continuamente a nuevos datos para mejorar su precisión.

**4. Activar el scoring en el proceso comercial**

La IA puntúa leads en tiempo real y los clasifica según su potencial. Esta información se integra en el CRM para facilitar la toma de decisiones y priorizar esfuerzos.

### Modelo de Predictive Lead Scoring

El visual a continuación representa el proceso por el cual, a través de un algoritmo de aprendizaje automático, el modelo de Predictive Lead Scoring puntúa y segmenta los leads con mayor probabilidad de conversión.



# 04. Predictive Lead Scoring

¿Quién lo hace?

Mediante el Predictive Lead Scoring, los equipos comerciales pueden incrementar su eficiencia y la calidad de sus leads, ahorrando tiempo y permitiendo un mayor enfoque en actividades que generen valor:

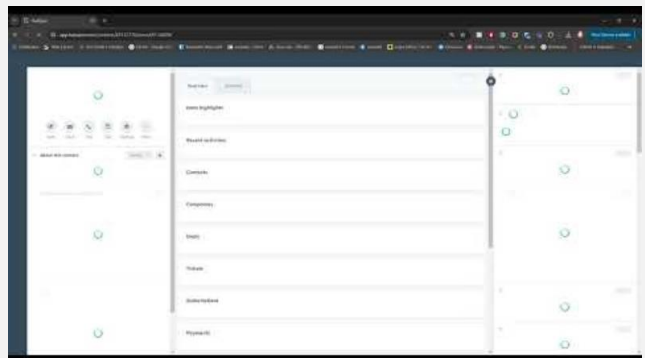


Su solución Einstein Lead Scoring puntúa leads automáticamente según comportamiento, historial y atributos. **U.S. Bank aumentó un 260 % su tasa de conversión de leads y triplicó la generación de leads cualificados (+300 %) tras su implementación.**



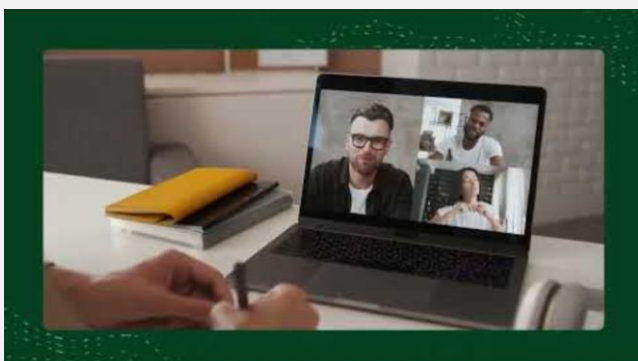
Combina reglas de scoring tradicionales con machine learning para detectar señales de intención de compra.

**Las empresas que lo utilizan reportan hasta un +451 % en leads cualificados,** al centrar los esfuerzos en los contactos con mayor probabilidad de conversión.



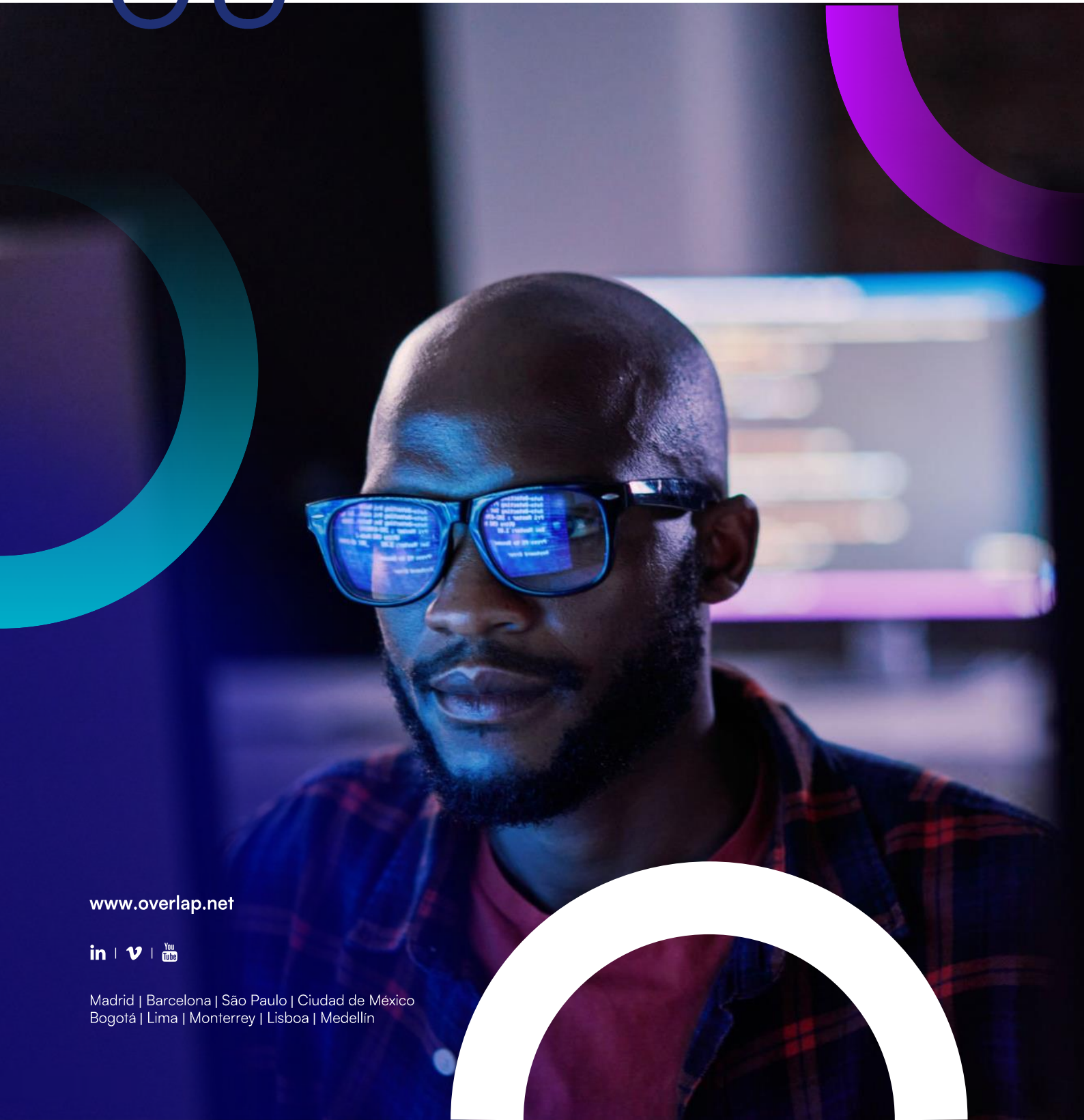
## Salesloft.

Prioriza acciones comerciales en tiempo real según señales predictivas y engagement. **Sus clientes han logrado un +30 % en número de contactos diarios por agente,** optimizando el uso del tiempo comercial.



## People Analytics Ecosystem

# 05



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | You Tube

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 05. People Analytics Ecosystem

¿En qué consiste?



El **People Analytics Ecosystem** es un **modelo operativo avanzado** que permite a las organizaciones **usar los datos del talento como un activo estratégico**, conectando información, tecnología y decisiones clave para **generar valor de negocio**.

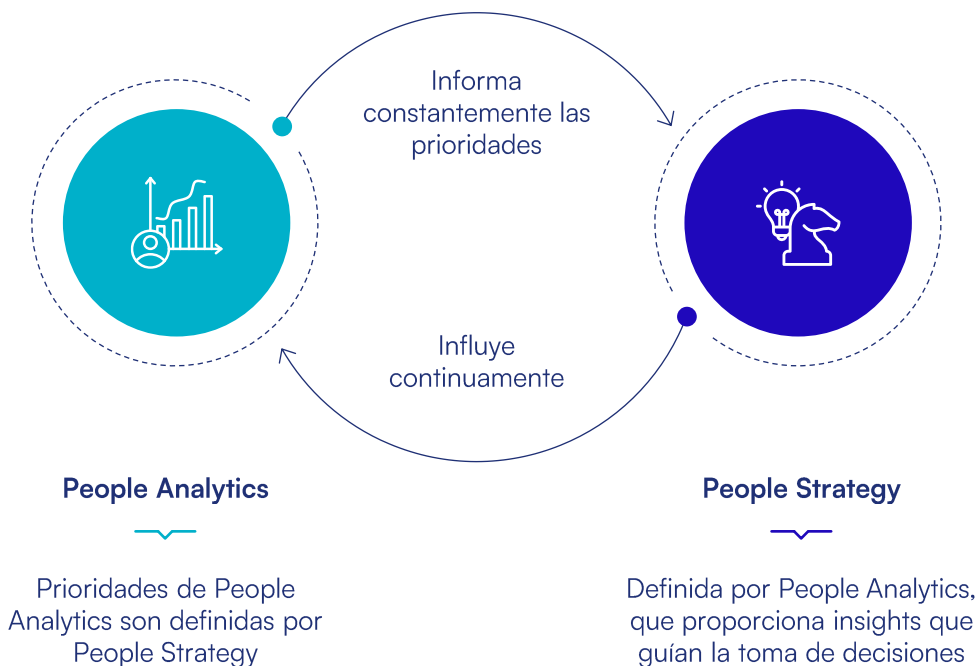
Este enfoque se centra en **entender cómo las personas impactan directamente en resultados** como la productividad, la rotación, la eficiencia operativa o la cultura organizativa.

Su fuerza reside en la capacidad de **cruzar datos de distintas fuentes, darles contexto y convertirlos en información útil** para managers y líderes de negocio.

- Integra datos de desempeño, formación, cultura, productividad y riesgos entre otros.
- Traza relaciones entre decisiones de talento y KPI's estratégicos.
- Apoya la toma de decisiones basada en datos.
- Activa una gestión más precisa, flexible y orientada a resultados.

## People Strategy & People Analytics

La relación entre la **estrategia de personas (People Strategy)** y el **análisis de personas (People Analytics)** es simbiótica y fundamental para el desarrollo de un **People Analytics Ecosystem** al servicio de la implantación de la estrategia de negocio.

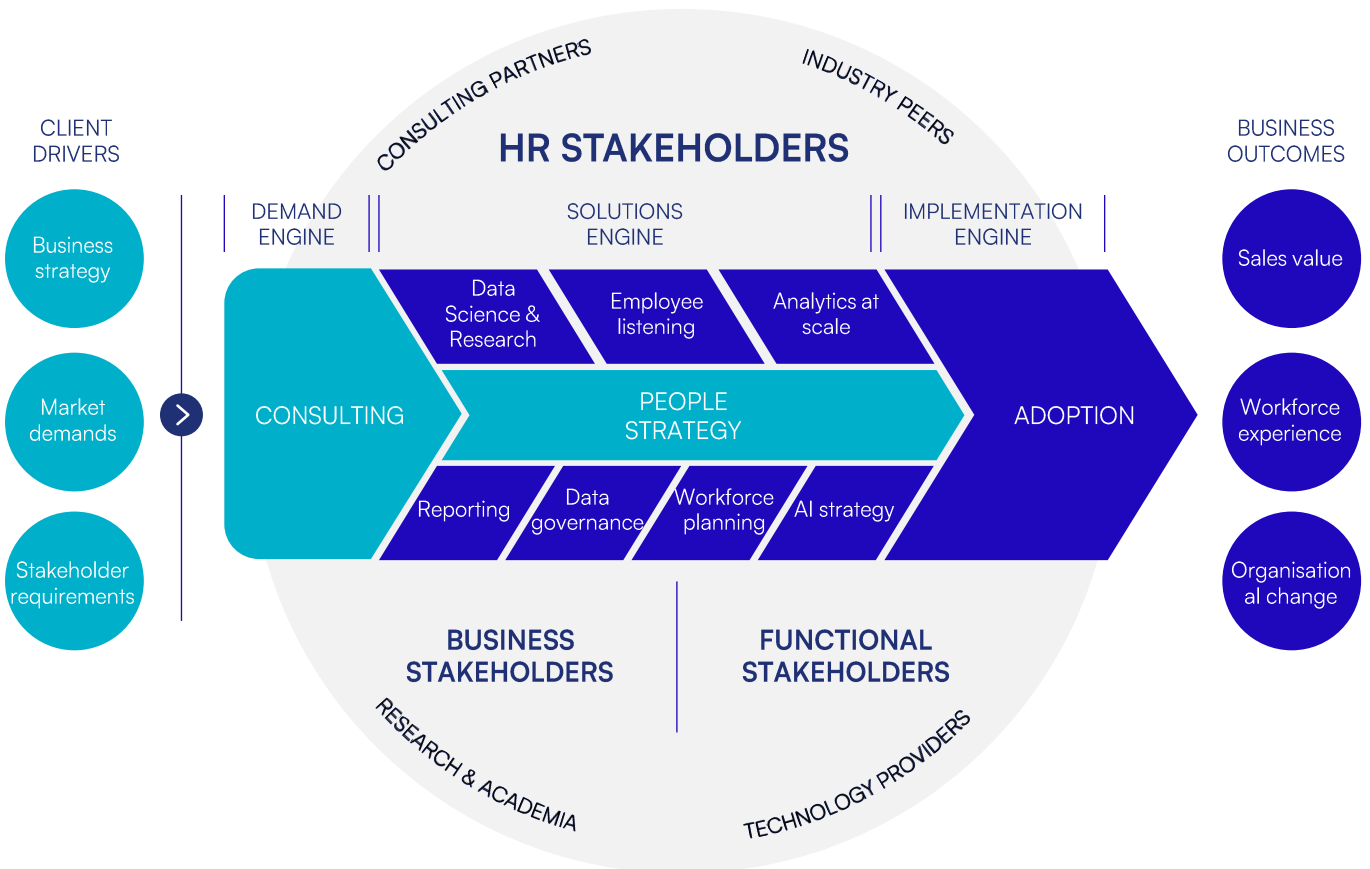


# 05. People Analytics Ecosystem

¿En qué consiste?

## El Ecosistema de People Analytics

El Ecosistema de *People Analytics* por David Green detalla el proceso de adopción de la analítica de personas, así como sus componentes y los resultados de negocio que se obtienen:



# 05. People Analytics Ecosystem

¿Cómo se hace?



Implantar un ecosistema de People Analytics implica **diseñar soluciones analíticas que generen impacto real en el negocio**, más allá de la visualización de datos. Es un proceso que combina tecnología, estrategia y capacidades humanas para activar decisiones conectadas al ciclo de vida del colaborador.

## 1. Designar un líder de People Analytics con visión de negocio.

Este perfil actúa como consultor interno, capaz de traducir datos en decisiones sobre selección, rendimiento, desarrollo o retención.

**El líder de People Analytics no solo analiza: guía la toma de decisiones sobre personas que impactan en el negocio.**

## 2. Conectar datos con decisiones reales en el ciclo del colaborador.

El modelo se apoya en casos de uso como:

- Identificación de perfiles con mayor impacto en ventas.
- Modelos de éxito por rol.
- Predicción de fuga o rotación.
- Gap de skills vinculados a performance.

## 3. Diseñar productos analíticos útiles y orientados al negocio

Dashboards y herramientas deben responder preguntas clave como:

¿Qué equipos rinden mejor?, ¿Qué perfil funciona en cada canal?, ¿Qué formación genera impacto?

## 4. Distribuir insights donde realmente se toman decisiones

La información debe llegar a tiempo, al decisor correcto, y con formato accionable para guiar decisiones con evidencia.

El ecosistema de People Analytics no opera de forma aislada.

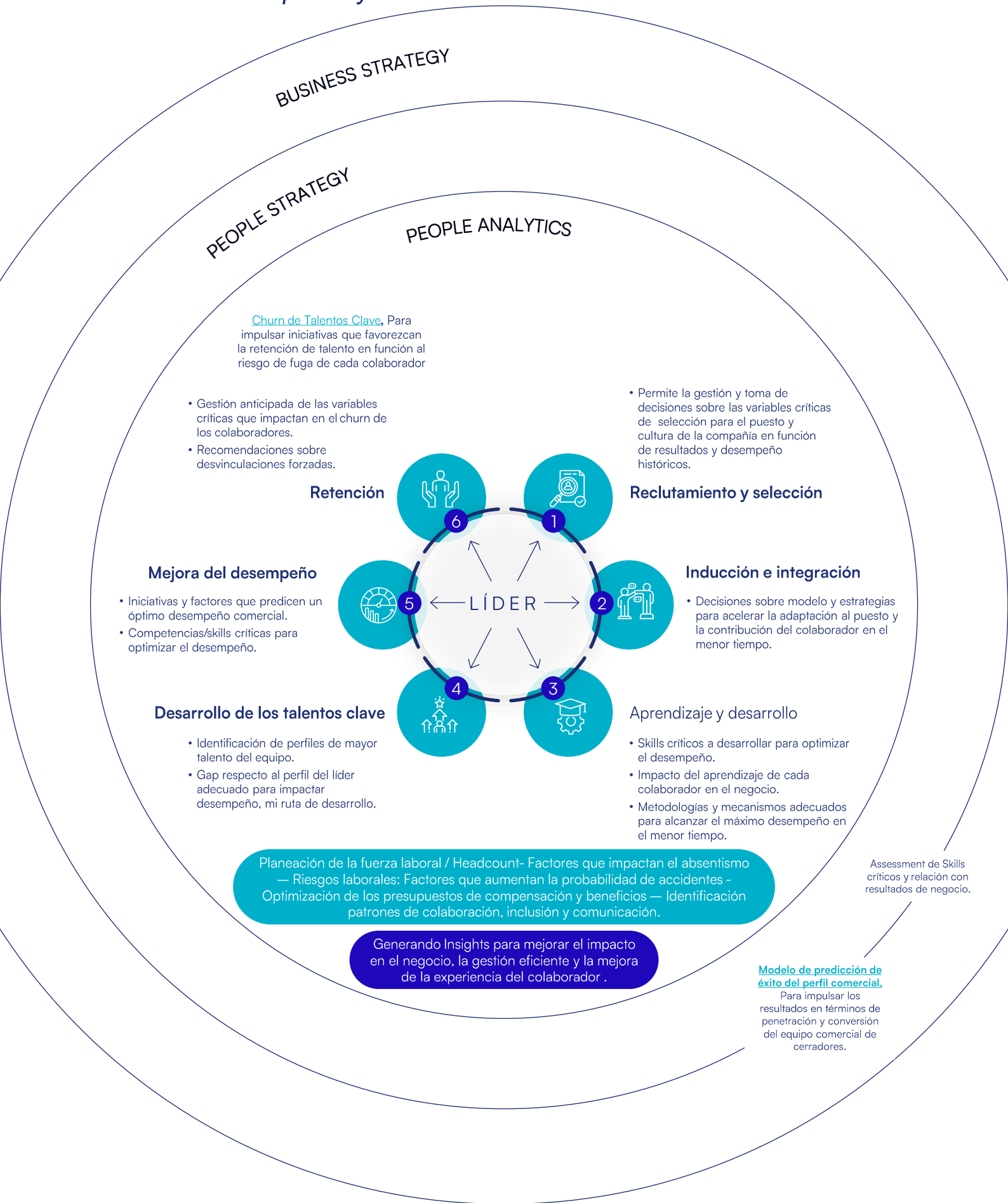
**Está diseñado para responder a la estrategia de personas, que a su vez responde a la estrategia de negocio.**

Este modelo garantiza que el análisis del talento no sea una actividad técnica o de soporte, sino **una herramienta real de ejecución estratégica.**

El siguiente modelo refleja el rol de la analítica de personas a lo largo del ciclo de vida del empleado y las acciones del líder de *People Analytics* a lo largo de dicho ciclo (página siguiente)



## Rol del Líder en *People Analytics*



# 05. People Analytics Ecosystem

## ¿Quién lo hace?

People Analytics Ecosystem permite crear un entorno basado en datos que favorezca la toma de decisiones, así como los resultados de negocio mediante la analítica:

### **ABN·AMRO**

Ha integrado el análisis de personas en su proceso de planificación de prioridades, utilizando insights analíticos para alinear decisiones de talento con objetivos estratégicos y medir su impacto organizativo.



### **ChetwoodBank.**

Utilizan People Analytics para rediseñar su cultura tras una adquisición, generar confianza en la toma de decisiones de RR. HH. y evolucionar hacia una cultura basada en datos, incluso con recursos reducidos.



**David Green**  
People Analytics leader

**David Green**, junto con Insight222, es el autor del modelo original del *People Analytics Ecosystem*. Su marco posiciona a la analítica de personas como una función transversal, conectada con la estrategia de personas y orientada a la creación de valor organizativo.

*“People analytics is about the business. It is not about HR.”* - Insight222. (2024). People Analytics Ecosystem Report 2024

## Data Storytelling

# 06



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | YouTube

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 06. Data Storytelling

¿En qué consiste?



Hoy en día, las organizaciones manejan grandes volúmenes de datos, pero **carecen de las herramientas o enfoques adecuados para convertirlos en mensajes que generen comprensión y acción**. El **Data Storytelling** responde a este reto: transformar la información en narrativas visuales que faciliten la toma de decisiones que conecten con la audiencia e impulsar la comunicación efectiva de datos.

### Este enfoque combina tres elementos clave:


- Datos** precisos, relevantes y validados.
- Narrativa** que da estructura, contexto y conexión emocional.
- Visuales** impactantes que hacen comprensible lo complejo.

### Adoptar este modelo permite:

- Aumentar hasta un **300 % el nivel de involucramiento** con los datos.
- Mejorar la **claridad** de los insights: el **87 %** de líderes cree que los datos más claros conducen a mejores decisiones.
- Incrementar la **capacidad de persuasión** (+22x más recuerdo que con datos solos).
- Generar **perspectiva** al vincular los datos con implicaciones reales de negocio.


## Aspectos clave para comunicación efectiva

Elementos Fundamentales

> **1** 


**Insight Accionable**

- En el corazón de cada storytelling se encuentra un insight accionable.
- Este insight debe ser claro, conciso y lo suficientemente específico como para impulsar la acción.

> **2** 

**Enfoque Explicativo**


- Ir más allá de simplemente describir los datos.
- Enfocar en explicar el "cómo" y el "por qué" detrás de los insights.

> **3** 

**Integridad de los Datos**


- Construir el storytelling sobre una base de datos confiables, precisos y relevantes.
- Estos datos serán la base del Data Storytelling.

Compromiso e Impacto

> **4** 


**Narrativa Atractiva**

- Estructurar los datos en una historia cautivadora que resuene con la audiencia.

> **5** 

**Claridad Visual**

- Utilizar visuales que comuniquen eficazmente los insights y hagan que los datos complejos sean más fáciles de entender.

> **6** 

**Conexión Emocional**

- La narración de datos no se trata solo de lógica, debe conectar con las emociones y experiencias de la audiencia para hacer que los datos sean más impactantes.



# 06. Data Storytelling

## ¿Cómo se hace?



El Data Storytelling no es improvisación visual. Requiere un proceso estructurado que parte del desafío del negocio y culmina en una narrativa clara y accionable.

### 1. Descubrir la historia en los datos

- Identifica un desafío relevante (por ejemplo, caída en cierres de ventas).
- Formula preguntas estratégicas: ¿qué patrones lo explican? ¿qué factores lo agravan?
- Profundiza en los datos hasta dar con un insight relevante y accionable.

### 2. Estructurar la narrativa

Sigue una secuencia similar al storytelling tradicional: Introducción; Acción Ascendente; Climax; Acción Descendente; Desenlace

### 3. Visualizar para el impacto

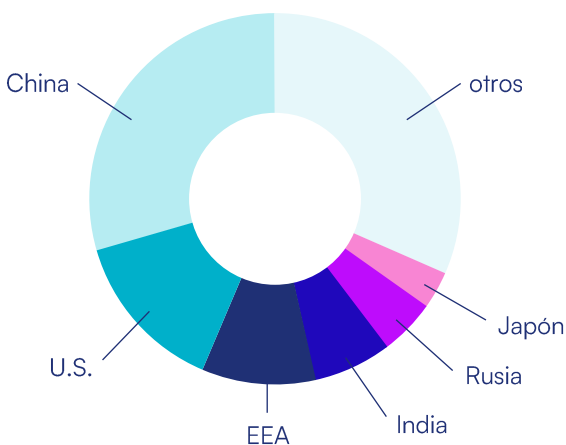
- Conoce a tu audiencia: adapta la complejidad y el lenguaje visual.
- Define el mensaje: cada visual debe tener un propósito claro.
- Usa el gráfico correcto, elimina el ruido, destaca lo esencial y prueba antes de lanzar.

## Visualizar para Impacto

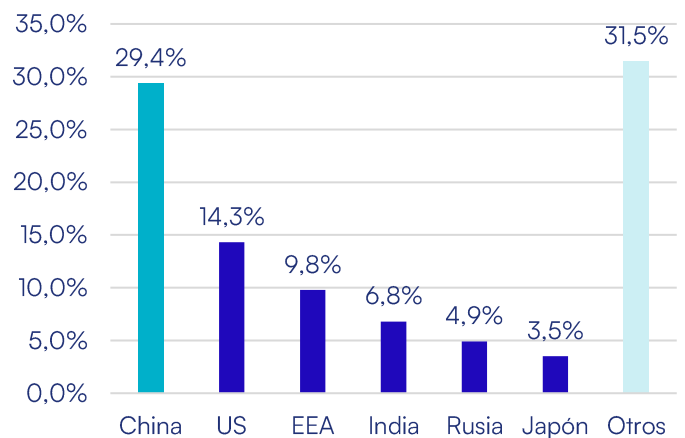
Se pueden utilizar gráficos de líneas para mostrar por ejemplo tendencias a lo largo del tiempo, gráficos de barras para realizar comparaciones o diagramas de dispersión para demostrar correlaciones.

### Ejemplo: Países con mayores emisiones de CO2

#### ✗ TEXTO



#### ✓ VISUAL



# 06. Data Storytelling

¿Quién lo hace?

Data Storytelling permite al equipo no técnico interpretar los datos de manera sencilla, simplificando la comunicación entre equipos y la transmisión de ideas. De esta forma, podemos tomar decisiones más acertadas y tener un mayor entendimiento de los datos que poseemos:

## nōgit

Plataforma especializada en storytelling automatizado. Convierte dashboards en narrativas visuales comprensibles para todos los niveles de la organización. Utilizada para informes ejecutivos, reporting comercial y resúmenes de performance.



## tome

Herramienta basada en IA que crea presentaciones estructuradas a partir de datos, con foco en narrativa, claridad y diseño. Ayuda a trasladar insights complejos a públicos no técnicos, facilitando la toma de decisiones rápida.



## + a b l e a u

from  Salesforce

Aunque tradicionalmente conocida por visualización de datos, ha evolucionado hacia capacidades de storytelling integradas. Permite estructurar análisis en forma de presentaciones interactivas con foco narrativo.

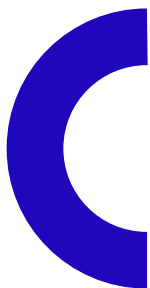
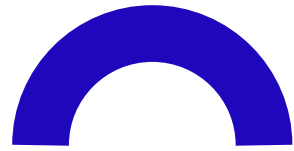
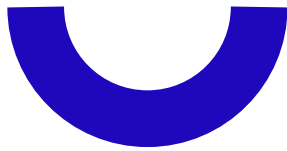
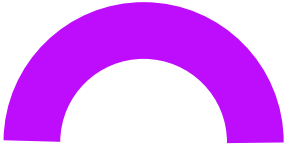
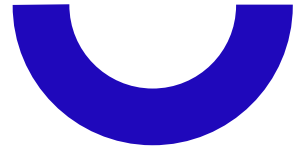


LIDERAZGO |  
TRANSFORMACIÓN

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

 |  | 

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín



# AI Leadership

# 07



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 07. AI Leadership

## ¿En qué consiste?



El **AI Leadership** trasciende el mero conocimiento técnico. Se trata de **guiar con sabiduría en un mundo profundamente influenciado por esta tecnología**. En esta nueva era, se necesita un líder que pueda incorporar la IA en la toma de decisiones, en la creación de estrategias y en la transformación cultural de las organizaciones.

La clave no está en dominar el código, sino en **entender cómo la IA transforma los modelos de negocio, la experiencia de los equipos y el rol del liderazgo**. Y, sobre todo, en **situar a las personas en el centro**, guiando con empatía, propósito y visión ética.

El AI Leadership implica:

- Promover una integración **ética y centrada en las personas**.
- Ser capaz de **navegar la ambigüedad tecnológica** con visión y criterio.
- Potenciar la **confianza, la autonomía y el aprendizaje continuo** en entornos de alta disrupción.
- Adoptar una **mentalidad evolutiva**, no solo operacional.
- Convertir la IA en una **ventaja competitiva sostenible** a través del talento y la cultura.

### Características del AI Leadership según el AI Workforce Transformation Framework

La tabla mostrada a continuación explica la relación entre las características del líder en IA y su impacto a lo largo de las diferentes etapas de su incorporación en la empresa.

Características del Liderazgo	Fase de Experimentación (PoC)	Fase de Escalado	Fase de Business Synergies
<b>1 Visión Estratégica</b>	Claridad en el propósito del PoC y su impacto potencial.	› Definir cómo escalar el proyecto de IA para maximizar su impacto.	› Identificar nuevas oportunidades de negocio y revenue que surgen del escalado.
<b>2 Alineación con la Estrategia</b>	Garantizar que el PoC esté alineado con los objetivos inmediatos del negocio.	› Alinear la estrategia global del negocio con el despliegue total de IA.	› Alinear las sinergias emergentes con la estrategia de crecimiento y diversificación del negocio.
<b>3 Asignación de Recursos</b>	Proveer recursos suficientes para pruebas iniciales.	› Escalar la asignación de recursos financieros y humanos de forma eficiente.	› Reasignar recursos estratégicos para maximizar nuevas oportunidades de negocio y expandir el revenue.
<b>4 Tolerancia al Error</b>	Fomentar un entorno de prueba y error, aprendiendo de los fallos.	› Mitigar riesgos mayores y asegurar estabilidad en el escalado.	› Minimizar riesgos en las nuevas áreas de negocio aprovechando el aprendizaje previo.
<b>5 Comunicación Continua</b>	Informar de manera transparente sobre los avances y resultados del PoC.	› Comunicar claramente los resultados del escalado y su impacto en la organización.	› Comunicar nuevas sinergias de negocio y los resultados derivados del crecimiento.
<b>6 Apoyo a la Innovación</b>	Crear un entorno que permita la experimentación.	› Consolidar las innovaciones exitosas e integrarlas en los procesos más amplios.	› Incentivar la exploración de nuevas áreas de negocio basadas en las capacidades generadas por la IA.
<b>7 Ejemplaridad</b>	Modelar una mentalidad abierta al aprendizaje y al cambio.	› Demostrar un compromiso con el cambio y la cultura digital en toda la organización.	› Liderar con ejemplo en la adopción de nuevas líneas de negocio y mantener la mentalidad innovadora.
<b>8 Gestión del Cambio</b>	Facilitar la adopción del PoC en áreas piloto.	› Liderar un plan de gestión del cambio a nivel organizativo para asegurar una adopción global.	› Gestionar la transición a nuevos modelos de negocio basados en las sinergias de IA.
<b>9 Evaluación Ética</b>	Definir un marco ético para evaluar el impacto de las decisiones del PoC.	› Garantizar que los principios éticos guíen el despliegue completo de la IA en todas las áreas.	› Mantener un marco ético para evaluar los nuevos modelos de negocio y su impacto social y organizativo.
<b>10 Capacitación y Desarrollo</b>	Promover el desarrollo de capacidades digitales en los equipos involucrados en el PoC.	› Consolidar la capacitación en IA y habilidades digitales a toda la organización.	› Desarrollar nuevas capacidades en las áreas de negocio emergentes y fomentar la adquisición de habilidades para gestionar las sinergias generadas por la IA.





## ¿Cómo se hace?

El **AI Leadership** comienza con una transformación interna. Se construye desde dentro hacia afuera, combinando mentalidad, competencias y prácticas adaptativas.

### 1. Adoptar una mentalidad infinita

Inspirado por el *Juego Infinito* de Simon Sinek, desarrollar una mentalidad infinita se refiere a liderar con visión a largo plazo, priorizando el propósito, la colaboración y la evolución constante en lugar de ver a la IA como una herramienta más para ganancias inmediatas o a corto plazo.

### 2. Impulsar el capital humano

Potenciar las capacidades del equipo mediante aprendizaje continuo, autonomía y desarrollo profesional.

### 3. Crear entornos colaborativos entre Humano—IA

Integrar personas y tecnología para aprovechar lo mejor de ambos y lograr soluciones más innovadoras.

### 4. Liderar desde principios éticos

Asegurar transparencia, equidad y responsabilidad en el uso de datos y algoritmos.

### 5. Transformar cómo se piensa, siente y actúa

Cultivar pensamiento crítico, empatía y apertura al cambio en entornos mediados por IA.

## Prácticas Introspectivas

- Para liderar efectivamente en la era de la IA, los líderes deben tomar parte en prácticas introspectivas.
- La introspección permite a los líderes desarrollar un mayor autoconocimiento, adaptabilidad y empatía.
- Estas prácticas fomentan una toma de decisiones más informada y una mayor resiliencia frente a desafíos.
- Al integrar la introspección en su liderazgo, los líderes pueden alinear mejor sus acciones con la visión a futuro de su empresa.



# 07. AI Leadership

## ¿Cómo se hace?

1



### Cultivar la Autoconciencia

- Reconocer las propias fortalezas, debilidades y posibles sesgos.
- Evaluar honestamente la inteligencia emocional.
- Utilizar herramientas impulsadas por IA, como el análisis de sentimientos en plataformas de comunicación.

2



### Adoptar una Mentalidad de Crecimiento

- Ver los desafíos como oportunidades para aprender y crecer.
- Mantenerse informado sobre las últimas tendencias en IA.
- Fomentar la experimentación dentro de los equipos.
- Utilizar plataformas como ChatGPT para analizar transcripciones de reuniones.

3



### Liderar con Empatía y Confianza

- Priorizar la construcción de confianza y demostrar empatía.
- Escuchar activamente las preocupaciones de los empleados.
- Comunicar de manera transparente el impacto de la IA.
- Brindar apoyo durante la transición.

4



### Promover la Reflexión Ética

- Participar en una reflexión y diálogo continuos sobre la IA.
- Establecer políticas claras de gobernanza de IA.
- Auditar regularmente los sistemas de IA en busca de sesgos.
- Involucrar diversas perspectivas en los procesos de toma de decisiones.

5



### Apoyar el Aprendizaje Continuo

- Fomentar una cultura de aprendizaje continuo dentro de los equipos.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo de habilidades y la experimentación con IA.
- Asignar recursos para programas de capacitación en IA.
- Crear entornos de prueba seguros para la IA.
- Incentivar el uso de la IA dentro de la organización.

# 07. AI Leadership

## ¿Quién lo hace?



Cada vez más, el AI Leadership se vuelve esencial para líderes de empresa que quieren guiar a sus equipos en un entorno fuertemente impactado por la Inteligencia Artificial:



Ha integrado la IA en sus operaciones combinando colaboración Humano-IA, cultura de aprendizaje continuo y un fuerte compromiso con la ética tecnológica. Su enfoque prioriza la transparencia, la privacidad y el uso responsable de los datos.



## Google

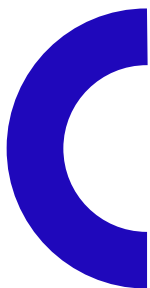
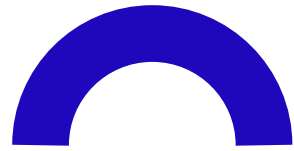
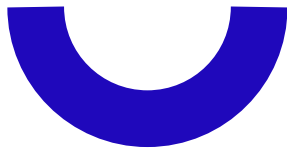
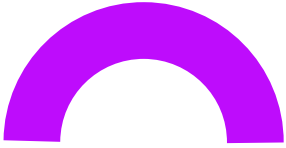
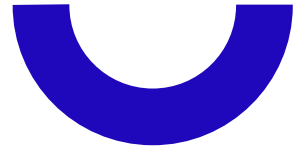
Impulsa el desarrollo de líderes capaces de navegar entornos digitales complejos. Su cultura se basa en la experimentación, la visión transformadora y la capacidad de integrar la IA en procesos clave con criterio estratégico.



## amazon

Utiliza la IA para apoyar decisiones de liderazgo, rendimiento y talento. Destaca por su capacidad de aplicar analítica avanzada en tiempo real, creando sistemas de desarrollo y feedback altamente orientados a resultados.





## Equipos Híbridos Humanos-IA

# 08



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | 

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿En qué consiste?



Los **equipos híbridos** combinan personas y sistemas de IA para **trabajar de forma complementaria**. Mientras la IA se encarga de tareas repetitivas, analíticas o de procesamiento masivo, **las personas se enfocan en lo que requiere criterio, empatía, creatividad y juicio contextual**.

Este modelo promueve una nueva forma de colaboración:

- Las máquinas aportan velocidad, capacidad de análisis y eficiencia.
- Las personas aportan interpretación, ética, visión y adaptabilidad.

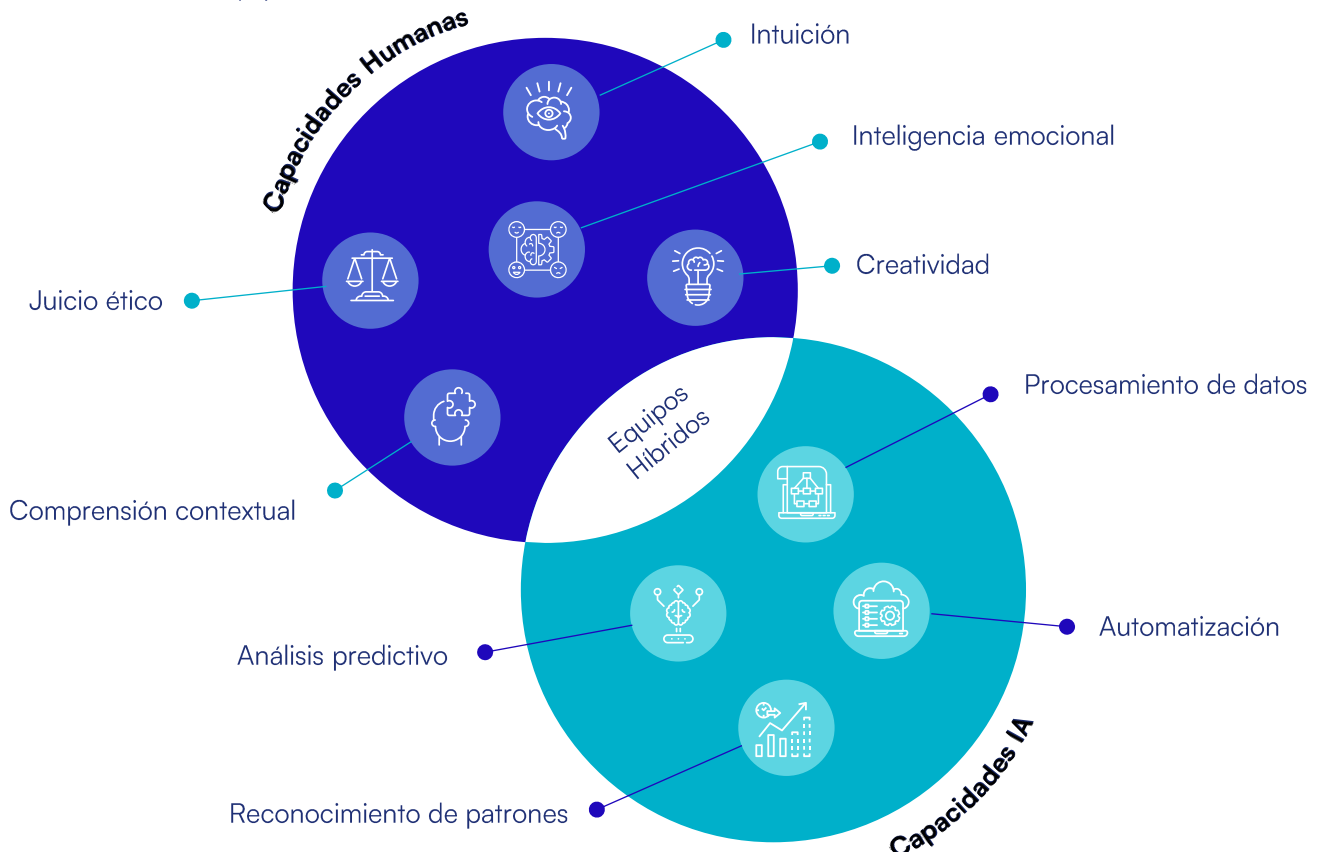
El objetivo es que Humanos e IA se coordinen como verdaderos compañeros de equipo, liberando tiempo, aumentando la eficiencia y permitiendo un mayor enfoque en tareas que aporten valor.

- Favorece la automatización de tareas sin pérdida de control humano.
- Mejora la experiencia de cliente y empleado, combinando lo mejor de ambos mundos.
- Abre nuevas posibilidades de eficiencia, innovación y sostenibilidad operativa.

La IA deja de ser un recurso de *backoffice* para convertirse en un miembro más del equipo, con quien se colabora, se interactúa y se aprende.

## Skills Clave

El siguiente diagrama consiste en la diferenciación de habilidades en las cuales sobresalen los humanos y la Inteligencia Artificial juntos, ya que se complementan para lograr una mayor eficiencia y mejoran el funcionamiento de equipos híbridos.





# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿En qué consiste?



## Aspectos clave

Elementos Fundamentales

- >

1

**Colaboración Humano-IA**

la IA automatiza tareas repetitivas, analiza grandes conjuntos de datos y ofrece información. Esto permite que los trabajadores se centren en tareas estratégicas y creativas.
- >

2

**Procesamiento avanzado de Información**

Al aprovechar la capacidad de procesamiento de la IA, las empresas pueden tomar decisiones más informadas, beneficiándose de análisis predictivos e información en tiempo real.
- >

3

**Control y alineación ética**

Los humanos aseguran que estos sistemas se alineen con los valores de la empresa y establecen los parámetros donde trabaja la IA.

Compromiso e Impacto

- >

4

**Interacción creativa Humano-IA**

En procesos creativos, la IA puede generar ideas o prototipos, mientras los humanos refinan, seleccionan y dirigen para alinear los resultados con los objetivos comerciales.
- >

5

**Optimización del trabajo conjunto**

Finalización más pronta de proyectos; Mejor asignación de recursos y mejoras en experiencias del cliente. La IA se encarga de tareas que consumen tiempo, permitiendo a los humanos concentrarse en las actividades de alto valor.
- >

6

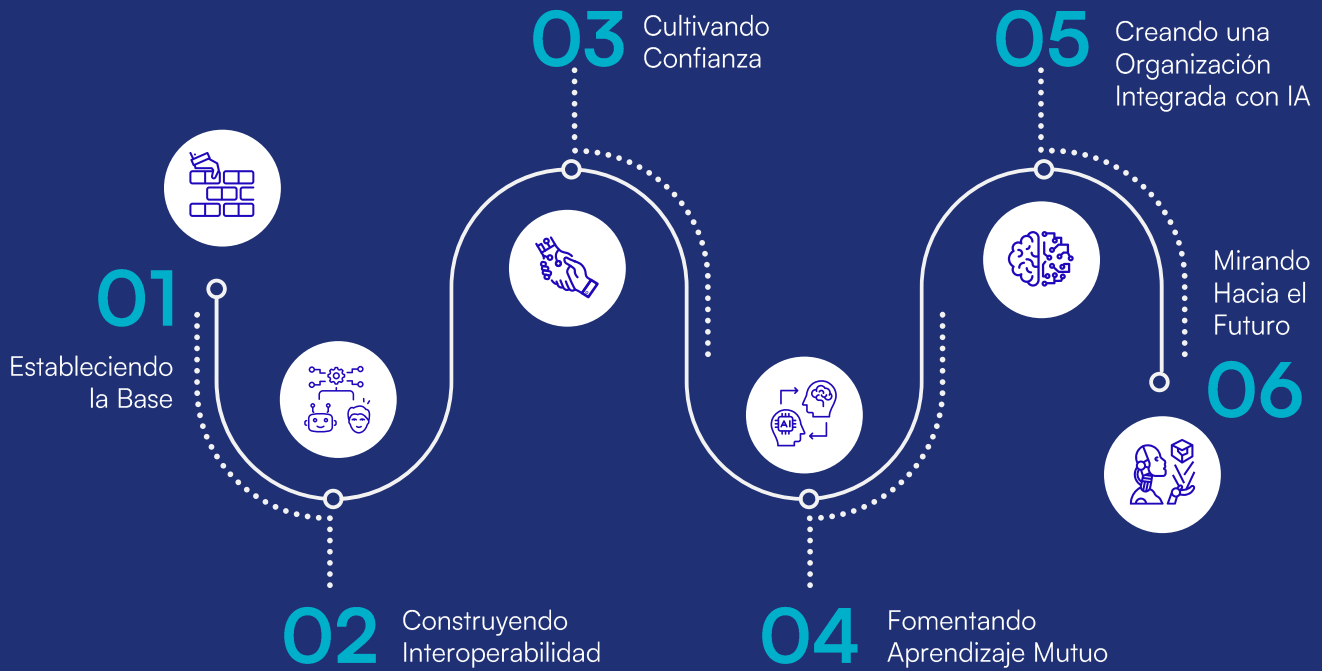
**Adaptación inteligente al usuario**

Los sistemas de IA pueden analizar el comportamiento del usuario, predecir necesidades y automatizar interacciones personalizadas. Los humanos intervienen para interacciones más complejas o matizadas.

# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿Cómo se hace?

Construir equipos híbridos no es solo una cuestión de tecnología, sino de cultura, estructura y confianza. El proceso se puede estructurar en seis etapas clave:








- 1 Establecer la base**  
 Evaluar recursos, infraestructura, cultura organizacional, habilidades y calidad de los datos para asegurar que el entorno esté listo para integrar IA.
- 2 Construir interoperabilidad**  
 Definir flujos de trabajo, responsabilidades y límites claros entre humanos e IA, asegurando que ambos puedan colaborar de forma fluida y complementaria.
- 3 Cultivar la confianza**  
 Asegurar transparencia, explicación de la IA, fiabilidad y mecanismos de mejora continua para que los equipos humanos confíen en ella como aliada.
- 4 Fomentar el aprendizaje mutuo**  
 Establecer bucles de retroalimentación continua entre personas y sistemas de IA, donde ambos evolucionan y aprenden el uno del otro.
- 5 Crear una organización integrada con IA**  
 Rediseñar procesos, roles y cultura para que la IA esté plenamente incorporada en la operativa diaria y en la toma de decisiones compartida .
- 6 Mirar hacia el futuro**  
 Prepararse para nuevas formas de colaboración, innovación y crecimiento basadas en la evolución constante de la inteligencia artificial.

# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

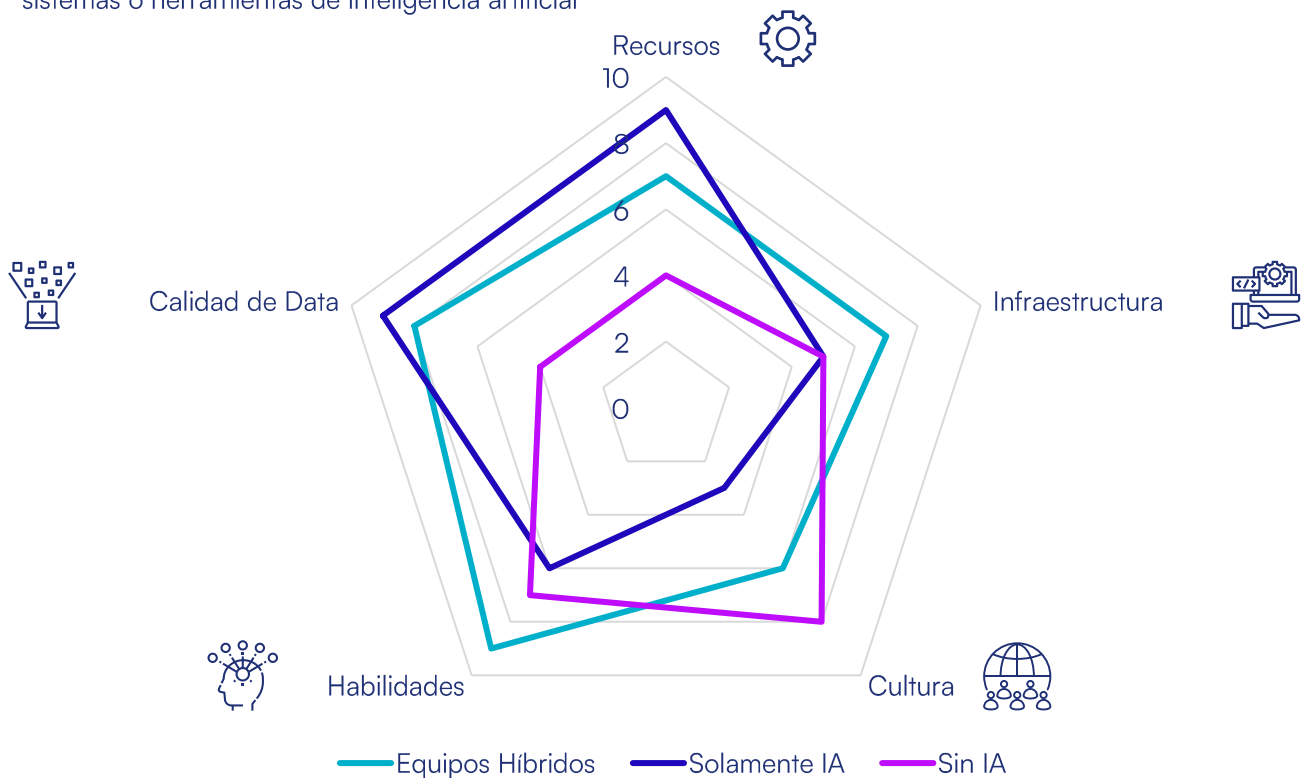
## ¿Cómo se hace?

Para comprender la preparación en diversos tipos de compañías, es fundamental tomar en cuenta los siguientes 5 factores.

### Preparación organizacional de compañías

	<b>Recursos</b>	Disponibilidad de fondos, personal, y herramientas específicamente dedicadas al apoyo de iniciativas de IA.
	<b>Infraestructura</b>	Estructura digital que permite a sistemas de IA operar eficazmente // Estructura física que permite a humanos trabajar eficazmente.
	<b>Cultura</b>	Mindset de la organización y sus valores; la colaboración, adaptabilidad y aprendizaje continuo son esenciales.
	<b>Habilidades</b>	Competencias y expertise de la fuerza laboral, en términos de habilidades tradicionales de negocio y conocimientos relacionados a IA.
	<b>Calidad de Data</b>	Fiabilidad, precisión y consistencia de data obtenida para la empresa.

El siguiente diagrama refleja la calidad de los 5 factores mencionados según los tipos de compañías: aquellas con equipos híbridos, aquellas que operan solamente con inteligencia artificial, y aquellas que no cuentan con sistemas o herramientas de inteligencia artificial

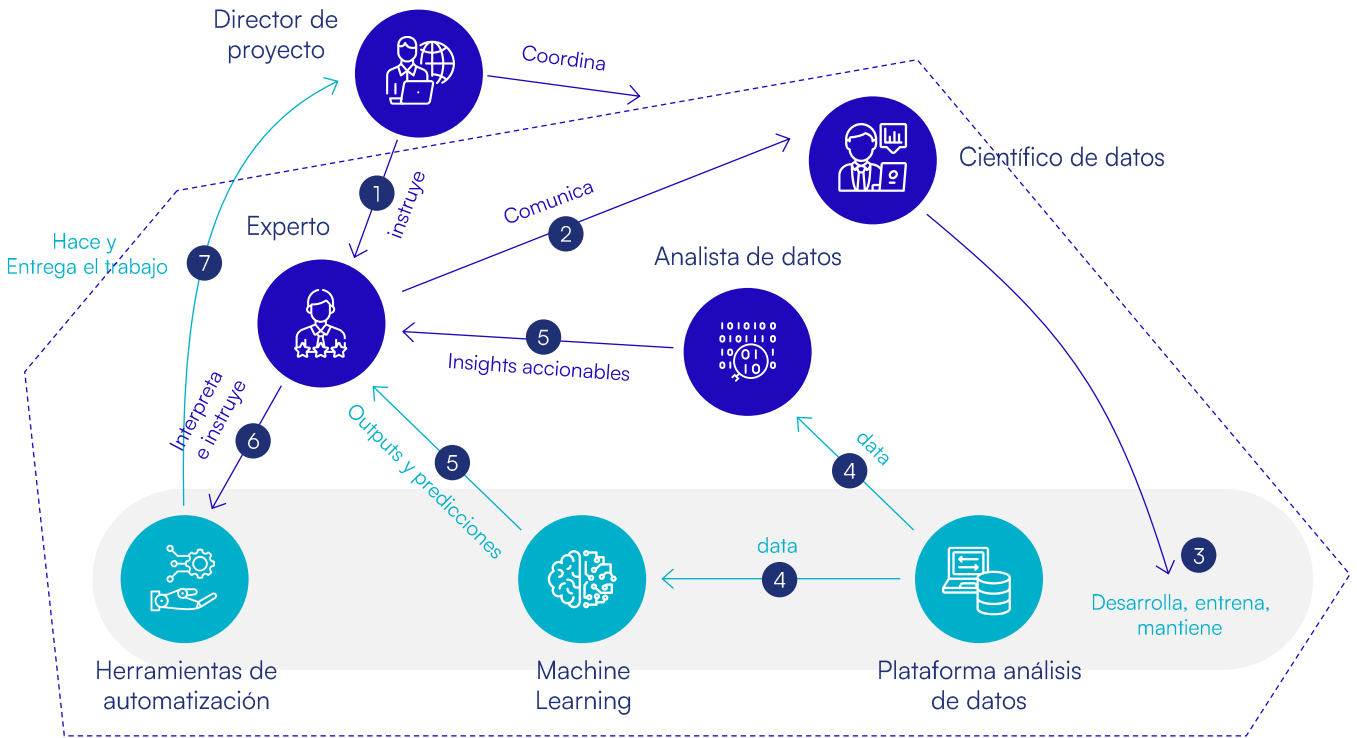


# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿Cómo se hace?

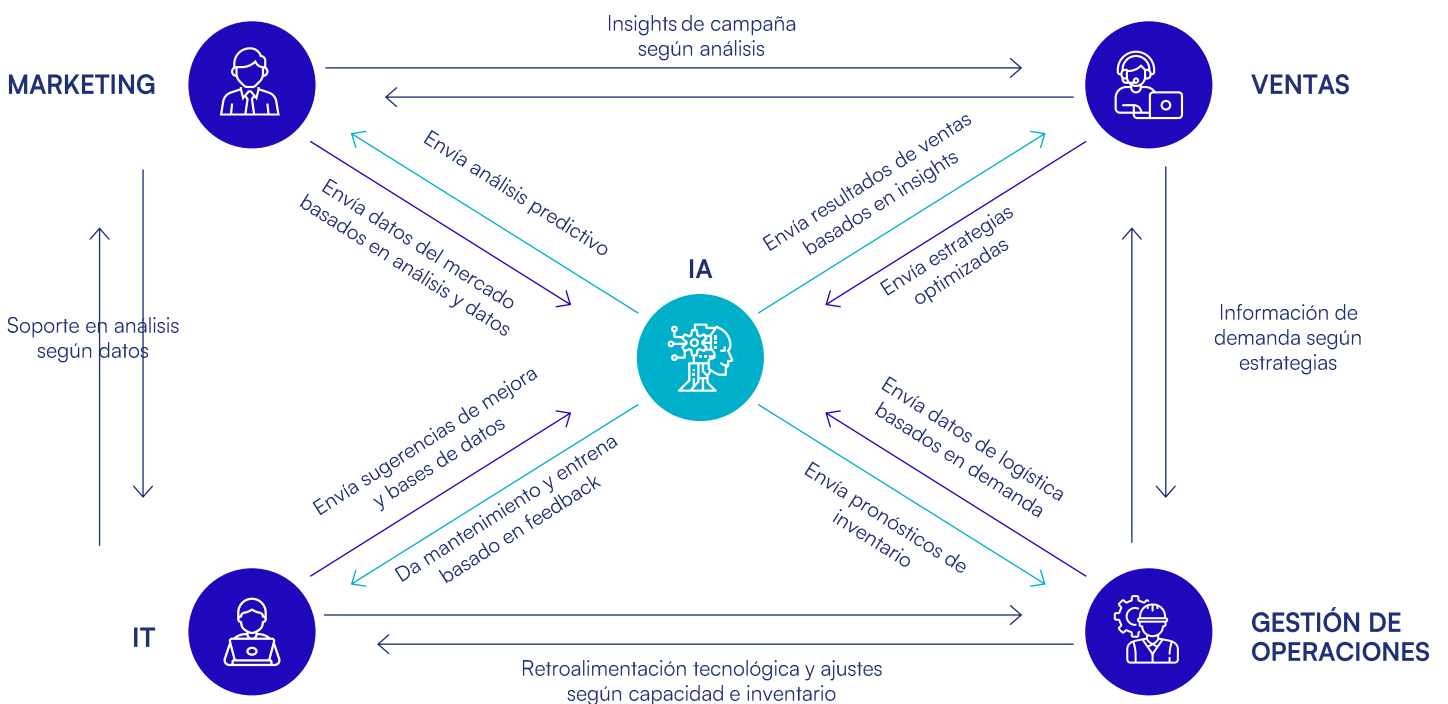
## Ejemplo: Flujo de Trabajo

Este gráfico muestra el flujo de trabajo colaborativo durante proyectos entre equipos formados por humanos e Inteligencia Artificial y las relaciones entre cada uno de los agentes o sistemas de una compañía.



## Fomentando Aprendizaje Mutuo — Transferencia de Conocimiento

Este gráfico refleja un ejemplo de la transferencia de información entre departamentos, con la IA jugando un papel fundamental en el desarrollo eficiente de proyectos con una campaña como ejemplo



# 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿Cómo se hace?

## Creando una Organización Integrada con IA

### Casos de Uso — Ejemplos:



#### Ventas

**IA:** Identifica oportunidades, analiza tendencias y crea predicciones.

**Humanos:** Personalizan enfoque y gestionan relaciones clave.



#### Marketing

**IA:** Segmenta audiencias y recomienda campañas con base en data análisis.

**Humanos:** Diseñan elementos creativos y estratégicos para campañas.



#### RRHH

**IA:** Ayuda en selección de candidatos, evalúa CVs y patrones de desempeño.

**Humanos:** Realizan entrevistas y toman decisiones finales con factores interpersonales.



#### Atención al Cliente

**IA:** Maneja consultas comunes y tareas básicas de atención.

**Humanos:** Abordan problemas complejos y aquellos que requieran empatía o juicio.

### Ejemplo: Optimización de Campañas



Queremos mejorar la conversión de ventas, alineándonos con nuestros valores y mercado objetivo.

Buena idea. Usaremos un tono positivo y auténtico. Excluyamos perfiles sin interés en sostenibilidad.

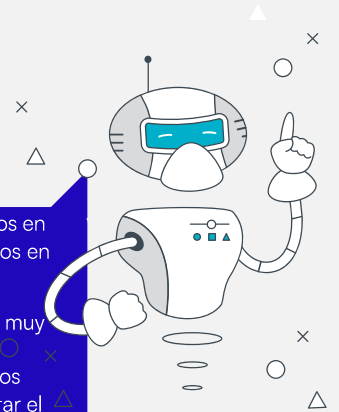
Mediremos el progreso con tráfico web, leads generados, tasa de conversión e interacción en redes sociales.

Analizando los datos, sugiero enfocarnos en consumidores de 25-35 años interesados en sostenibilidad.

Podemos usar Instagram, que funciona muy bien para hacer storytelling visual y aprovechar Facebook mediante anuncios interactivos como quizzes, para aumentar el compromiso.

He optimizado la segmentación y ajustaré las recomendaciones semanalmente según los resultados. ¿Cómo mediremos el progreso?

Monitoreando esos KPI's, puedo anticipar tendencias y ajustar las estrategias para maximizar la eficiencia y resultados.



## 08. Equipos Híbridos Humanos-IA

¿Quién lo hace?

Mediante la gestión correcta de equipos formados por humanos e Inteligencia Artificial, empresas líderes han logrado aumentar sus capacidades:



Integra IA en sus servicios de consultoría para amplificar la capacidad analítica de sus equipos humanos. Combina automatización inteligente, análisis avanzado y capacitación de su fuerza laboral para lograr soluciones más eficaces y centradas en el cliente. Destaca su entorno de formación en metaverso *One Accenture Park*, que ha mejorado un 33% la retención de talento.



Ha desarrollado el centro de distribución *UPS Velocity*, que procesa más de 350.000 artículos al día mediante robots de IA y operarios humanos. Sus herramientas como *Network Planning Tools* o *Languages Across Logistics* permiten optimizar operaciones, generar eficiencia y facilitar el trabajo colaborativo en equipos diversos.



Aplica IA en procesos de alto volumen como selección de talento o asesoramiento financiero personalizado. Colabora con *Personetics* en modelos de *self-driving finance*, donde los equipos humanos son responsables de entrenar la IA, interpretar resultados y diseñar nuevos servicios financieros, impulsando eficiencia sin perder juicio humano.

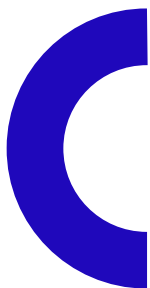
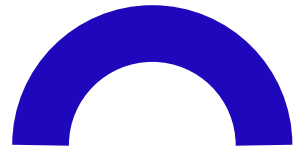
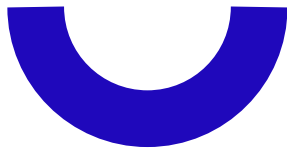
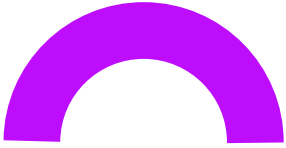
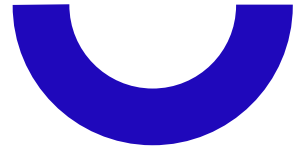


# APRENDIZAJE

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín



# Talent Experience Platforms (TXP)

# 09

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | 

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 09. Talent Experience Platforms (TXP)

¿En qué consiste?



Las **TXP** son plataformas inteligentes que integran lo mejor de distintos mundos:

- El orden y seguimiento de los LMS
- La personalización y exploración de los LXP
- La movilidad y visibilidad de los marketplaces de talento
- El análisis inteligente propio de los sistemas de performance y skills management

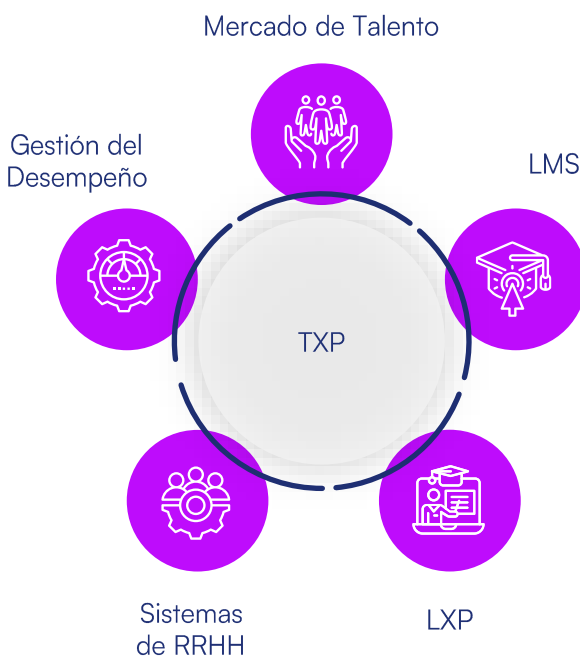
Actúan como **sistemas unificados de desarrollo del talento**, cubriendo todo el ciclo de vida del empleado —desde la incorporación hasta el crecimiento profesional— y alineando sus aspiraciones con las necesidades estratégicas de la organización.

Estas plataformas permiten:

- Crear **trayectorias de aprendizaje personalizadas**, basadas en IA y datos reales de desempeño.
- Identificar y cerrar **brechas de habilidades** de forma ágil.
- Impulsar la **movilidad interna y la retención** de talento.

## TXP Como Plataforma Compuesta: Una Síntesis de Mejores Prácticas

La tabla a continuación detalla las funciones de una TXP, con la plataforma funcionando como una síntesis de mejores prácticas de diversas plataformas de aprendizaje y desarrollo



### Funciones de la TXP

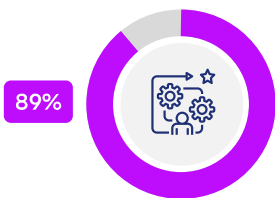
<b>Mercado de Talento</b>	Movilidad interna, visibilidad de habilidades y planificación de carreras.
<b>LMS</b>	Aprendizaje estructurado, entrega de contenido y gestión de cumplimiento.
<b>LXP</b>	Aprendizaje autodirigido, colaboración social y experiencias personalizadas.
<b>Sistemas de RRHH</b>	Adquisición de talento, incorporación y compromiso de los empleados.
<b>Gestión del Desempeño</b>	Alineamiento del contenido con los objetivos de desarrollo, proporciona retroalimentación y seguimiento del progreso.

# 09. Talent Experience Platforms (TXP)

¿En qué consiste?

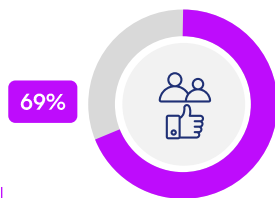


## Adaptando L&D a las necesidades cambiantes



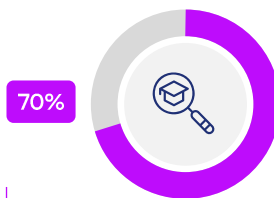
### Planes de Desarrollo Individuales

- El **89%** de los trabajadores se sentiría alentado y entusiasmado si se les ofreciera capacitación personalizada.
- Los TXP abordan la demanda de oportunidades de desarrollo a medida proporcionando capacitación personalizada basada en roles individuales, habilidades y necesidades.



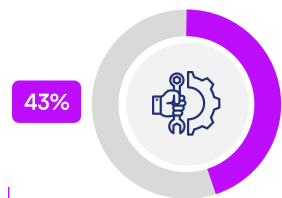
### Planes de Sucesión

- El **69%** de los trabajadores agradecería orientación y capacitación para navegar por las reglas no escritas del lugar de trabajo.
- Los TXP apoyan transición del entrenamiento formal y estructurado a un aprendizaje continuo, proporcionando a los empleados los recursos para tomar el control de su viaje de aprendizaje.



### Accesibilidad

- El **70%** de trabajadores busca más en lo que respecta a L&D.
- Los TXP hacen que el contenido de la plataforma sea accesible en cualquier momento y lugar, apoyando entornos de trabajo remoto e híbrido.
- Ofrecen formatos de aprendizaje diversos, desde social y colaborativo hasta autoaprendizaje, para acomodar diferentes preferencias.



### Enfoque en Habilidades

- El **43%** de los trabajadores dice que la capacitación insuficiente en el lugar de trabajo está frenando sus carreras.
- Los TXP ayudan a las organizaciones a identificar y abordar las brechas de habilidades, avanzando hacia un enfoque basado en habilidades para el desarrollo del talento.

# 09. Talent Experience Platforms (TXP)

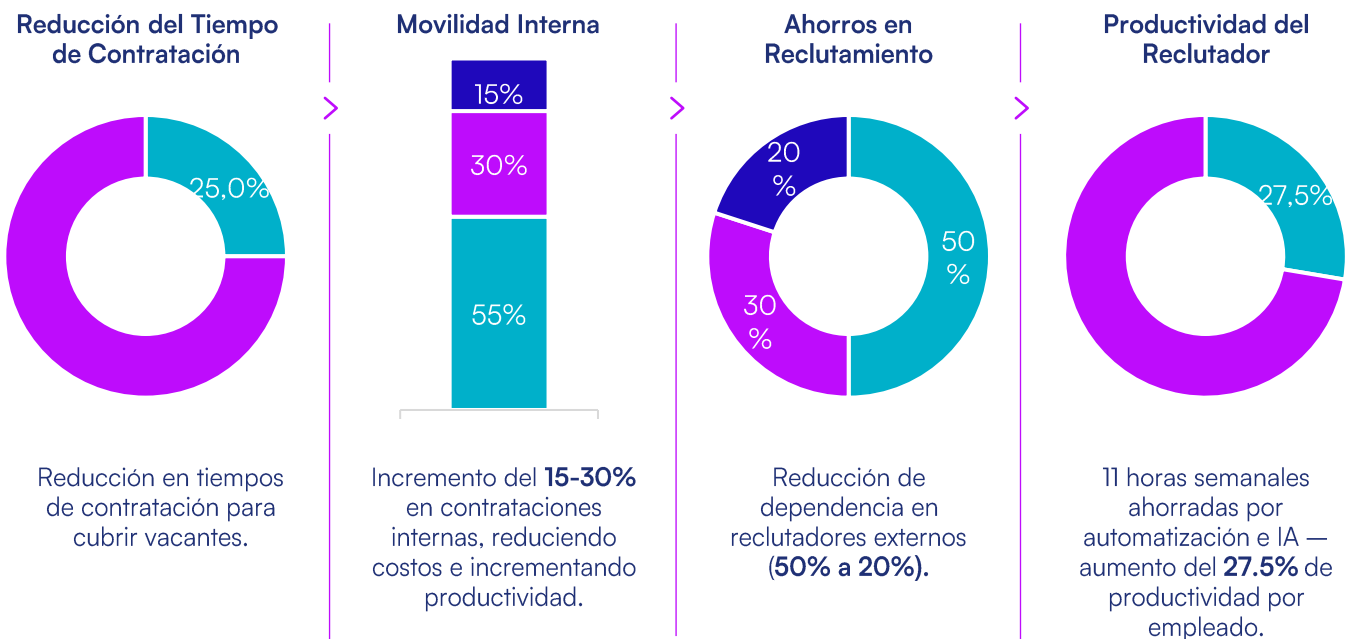
## ¿Cómo se hace?



Una TXP se construye como una **plataforma compuesta**, integrando funcionalidades clave de distintas soluciones de talento. Su arquitectura se basa en cinco pilares:

- 1. Recomendaciones inteligentes**  
IA que adapta rutas de desarrollo a cada perfil, en tiempo real.
- 2. Gestión de habilidades**  
Seguimiento de capacidades y activación de planes de reentrenamiento.
- 3. Aprendizaje integral**  
Combina formación formal, contenidos informales y aprendizaje colaborativo.
- 4. Conexión con talento**  
Integra desempeño, movilidad, feedback y desarrollo de carrera profesional.
- 5. Experiencia de usuario optimizada**  
Contenido accesible, flexible y adaptado a cualquier canal o contexto.

### TXP. Impacto en Procesos y Productividad



# 09. Talent Experience Platforms (TXP)

## ¿Quién lo hace?

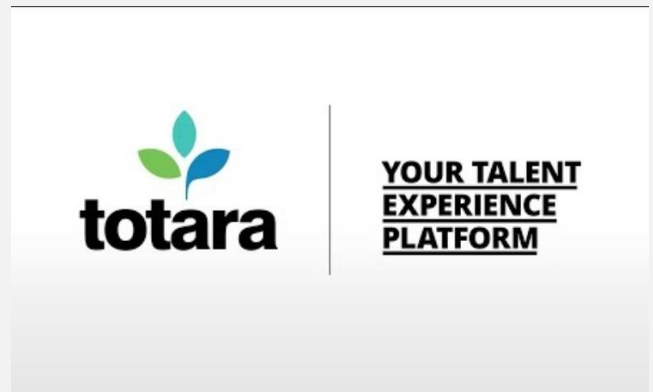
Las TXPs acompañan al trabajador a lo largo de su ciclo de vida, facilitando el aprendizaje y desarrollo, así como ayudando a alinear los objetivos profesionales del trabajador con los objetivos de la empresa, creando una relación fuerte entre ambos:



Ha desarrollado una TXP que unifica aprendizaje, desempeño, compromiso y gestión del talento. Su motor de IA permite curar contenido, mapear habilidades y generar trayectorias personalizadas. Además, incorpora un mercado de oportunidades que conecta a los empleados con nuevas posiciones, mentores y experiencias de desarrollo profesional.

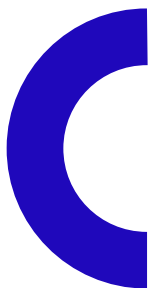
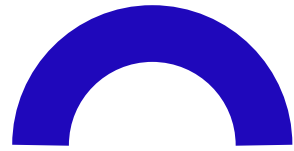
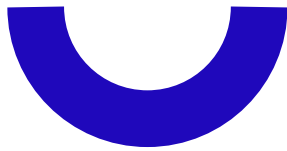
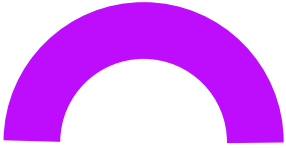
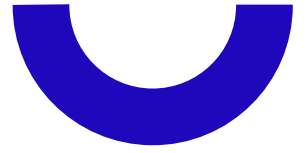


Su TXP se compone de tres módulos integrados: *Learn* (LMS flexible), *Engage* (LXP con aprendizaje social y colaborativo) y *Perform* (gestión del desempeño). Esta estructura permite vincular el desarrollo con objetivos organizativos, facilitar movilidad interna y fomentar culturas de mentoría y aprendizaje continuo.



A través de IA y aprendizaje automático, ofrece emparejamiento inteligente entre talento y oportunidades internas, acelerando la contratación y la movilidad. Su enfoque integral mejora la experiencia de empleado y facilita decisiones estratégicas basadas en datos.





Impacto de la IA en L&D

10



[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

in | v | You Tube

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

# 10. Impacto de la IA en L&D

¿En qué consiste?



La Inteligencia Artificial está transformando radicalmente el área de L&D, convirtiéndose en un **habilitador transversal** que mejora la eficiencia operativa, personaliza el aprendizaje y redefine los procesos formativos.

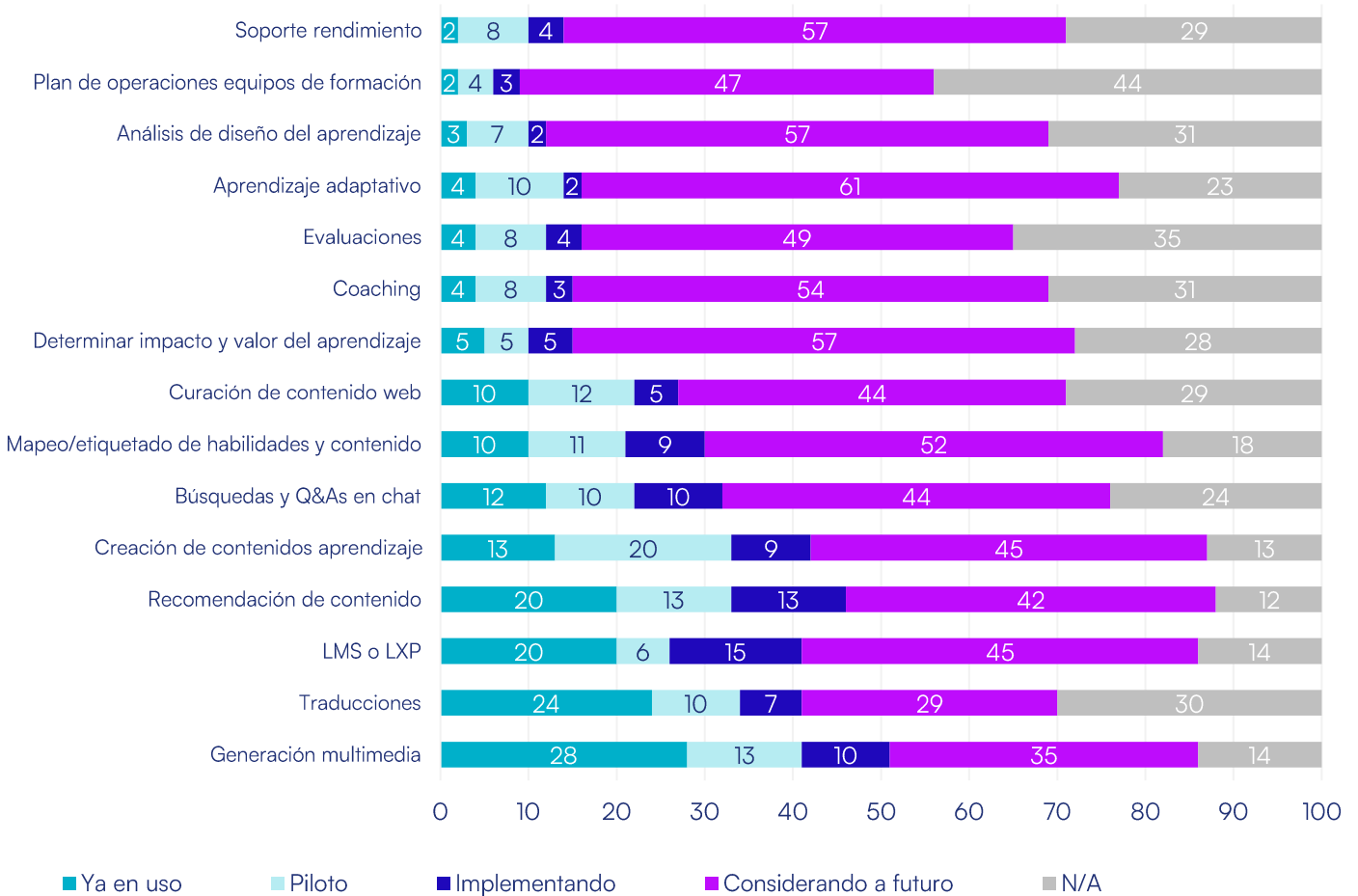
Más allá de automatizar tareas, la IA permite rediseñar completamente cómo se aprende, se crea contenido, se miden resultados y se toman decisiones.

Este nuevo enfoque permite a L&D:

- Integrarse en el flujo de trabajo.
- Tomar decisiones informadas y rápidas.
- Ofrecer experiencias personalizadas a escala.
- Elevar su rol estratégico dentro de la organización.

## Estado Actual de la IA en L&D

La siguiente tabla muestra las herramientas o sistemas de IA que se están usando por equipos de L&D, así como su etapa de implementación



# 10. Impacto de la IA en L&D

## ¿En qué consiste?

### Modelo de Complejidad de IA en L&D

- Existe una amplia gama de formas de usar la IA en L&D.
- Los usos 'simples' pueden ser implementados por un individuo dentro de L&D utilizando una cuenta gratuita.
- Sin embargo, cada caso de uso de IA puede aumentar en complejidad y requiere que L&D cuente con habilidades adicionales, tecnología o partners para implementarlo.
- El modelo no es lineal ni se requiere completar los niveles anteriores antes de pasar a otro.

### Complejidad de IA en L&D



# 10. Impacto de la IA en L&D

## ¿Cómo se hace?



La integración de la IA en L&D transforma todo el ciclo de aprendizaje. No se trata solo de acelerar procesos, sino de **repensar el diseño, la entrega y la mejora del aprendizaje** con una visión más estratégica y basada en datos.

Aquí los elementos clave:

- **Diseño personalizado**  
IA permite crear rutas de aprendizaje adaptadas a las necesidades de cada perfil, basadas en brechas de habilidades y estilos de aprendizaje.
- **Desarrollo eficiente de contenido**  
Generación automatizada de materiales, incluyendo multimedia y módulos interactivos, liberando tiempo para diseño de alto valor.
- **Implementación adaptativa**  
Asistentes virtuales y plataformas inteligentes entregan experiencias en tiempo real, midiendo el progreso y ajustando el contenido sobre la marcha.
- **Medición del impacto**  
Análisis de datos desde múltiples fuentes para identificar qué funciona, ajustar programas y vincular el aprendizaje con resultados reales del negocio.

### Un Enfoque del Modelo ADDIE

- La IA es más que una tecnología; es un catalizador para transformar la función de L&D.
- Mejora cada fase del modelo ADDIE, creando experiencias de aprendizaje más estratégicas, efectivas y personalizadas.



#### Analizar

- Análisis de necesidades impulsado por IA.
- Identificación de brechas de habilidades basada en datos.



#### Diseñar

- IA para la creación de contenido personalizado.
- Diseño de rutas de aprendizaje inteligentes.



#### Desarrollar

- Generación rápida de contenido con IA.
- Producción multimedia automatizada.



#### Implementar

- Asistentes virtuales impulsados por IA.
- Experiencias de aprendizaje adaptativas.



#### Evaluar

- IA para el análisis de rendimiento.
- Ideas de mejora respaldadas por datos.

# 10. Impacto de la IA en L&D

## ¿Quién lo hace?

Empresas líderes ya están implementando la IA en sus programas de L&D, apoyando al crecimiento y desarrollo de su personal, así como agilizar procesos internos, liberando tiempo para actividades clave que requieran de más atención:



Ha integrado IA para automatizar la detección de necesidades formativas y personalizar el aprendizaje. Esto les permite adaptar contenidos al ritmo del negocio y mejorar la experiencia de los equipos. Además, actualiza su taxonomía de habilidades con IA y fomenta la adopción tecnológica desde su comunidad interna *Learning NEXT*.

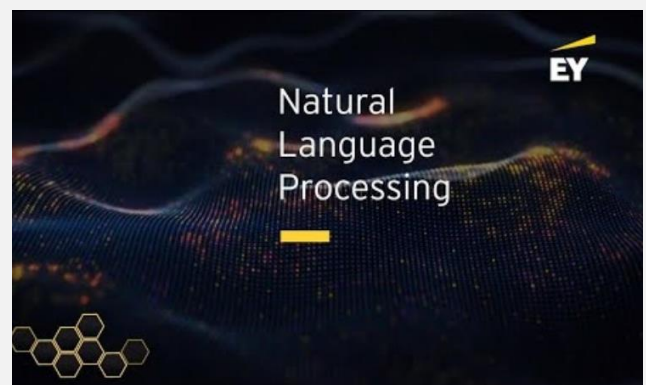


Integra la IA en L&D a tres niveles:

- **Individual**, ayudando a empleados a entender su impacto.
- **Producto**, mejorando cursos y simulaciones interactivas.
- **Sistema**, utilizando IA para la generación de contenidos, mapeo de habilidades y desarrollo estratégico. Su hoja de ruta sitúa la IA como eje de innovación y eficiencia en el aprendizaje.



Utiliza IA generativa y motores de recomendación para crear itinerarios formativos adaptados. Mejora la usabilidad, reduce tiempos y alinea la formación con retos reales del negocio. Su ecosistema EYQ impulsa experiencias sofisticadas, mientras promueve la alfabetización en IA con bootcamps, recursos internos y herramientas colaborativas.





 **OVERLAP**

[www.overlap.net](http://www.overlap.net)

Tu mundo **overlap**

[in](#) | [v](#) | [You Tube](#)

Madrid | Barcelona | São Paulo | Ciudad de México  
Bogotá | Lima | Monterrey | Lisboa | Medellín

