

Inteligencia artificial como un acelerador para el aprendizaje organizacional

MAYO 2025

Contenido

01	Introducción	03
02	Obstáculos que enfrentan las empresas con los procesos de aprendizaje	04
03	¿Cómo la inteligencia artificial funciona como un acelerador?	07
04	¿Cómo utilizar la IA en el aprendizaje organizacional?	10
05	Pasos para implementar la IA en el aprendizaje organizacional	14
06	Conclusión	16
07	Referencias	19
08	Contactos	20



01

02

03

04

05

06

07

08

Introducción

Imagina una empresa global con miles de empleados dispersos en diferentes países y culturas interesados en implementar un programa de aprendizaje uniforme y efectivo, ¿podría parecer una tarea titánica, cierto?, ¿sería posible personalizar el aprendizaje para cada uno de los colaboradores o las áreas? La respuesta es sí, pero con un soporte importante que hoy en día es bastante útil y del cual se está hablando mucho en el mercado laboral: **la inteligencia artificial (IA)**.

Muchos estudios y empresas en el mundo hablan de la IA para la mejora de procesos, la gestión de datos, entre otros. Sin embargo, es importante reflexionar ¿cómo la IA puede ayudar a mejorar el aprendizaje en las empresas? No es una novedad que los procesos de formación y capacitación suelen generar, en ocasiones, inconvenientes o resistencia

en las compañías y en otros casos no existen por diferentes razones como la falta de especialistas y el presupuesto.

No obstante, hoy ya se ha demostrado que la IA ayuda en estos temas claves para la productividad organizacional desde la personalización del contenido, la automatización de la plataforma y los procesos hasta el análisis predictivo de las competencias que más se requieren desarrollar en la empresa. Pero **¿cómo aprovechar todo su potencial?** Este artículo explora las múltiples formas en las que la IA está impactando el aprendizaje organizacional y cómo las compañías pueden beneficiarse de esta tecnología emergente.



Obstáculos que enfrentan las empresas con los procesos de aprendizaje



01

02

03

04

05

06

07

08

Obstáculos que enfrentan las empresas con los procesos de aprendizaje

¿Qué sucede usualmente en las áreas de gestión humana al momento de planear los procesos de aprendizaje y desarrollo en general?

Los profesionales se enfrentan a desafíos como la creación de contenido, la elección de métodos para las sesiones de capacitación, entre otros retos, como los que se detallan a continuación:

01. Generar contenido atractivo para el participante: la creación de materiales y formatos demanda buscar información de diferentes fuentes, leer múltiples documentos, citar investigaciones y trabajar en que todo lo útil y relevante que se identifique previamente tenga sentido al compilarlo. Esto toma tiempo y por la cantidad de información que se debe manejar se podrían generar errores. También puede ser complejo decidir qué formato usar o qué contenido agregar para que sea atractivo para los destinatarios.

02. Adaptar el contenido a las audiencias: teniendo en cuenta que no todos los públicos son iguales, adecuar el contenido es un trabajo importante que demanda dedicación, esfuerzo y experiencia en la revisión de los materiales. Por ejemplo, no es lo mismo preparar contenidos para una audiencia de generación *Baby Boomer*, *Centennials* que para personal operativo o administrativo. Si bien el objetivo de aprendizaje puede ser el mismo, la forma de atraer a la audiencia es diferente.



01

02

03

04

05

06

07

08

Obstáculos que enfrentan las empresas con los procesos de aprendizaje

03. Gestionar y hacer escalables las

iniciativas de aprendizaje: en ocasiones solo se piensa en las sesiones presenciales y en crear nuevo contenido para cada jornada como un medio para generar más impacto. Sin embargo, esto podría implicar inversión adicional en horas hombre de profesionales de gestión humana y gastos administrativos.

04. Metodología de aprendizaje idónea:

es común pensar que la mejor forma de capacitar o transferir conocimiento es a través de un facilitador, que guía la sesión de forma teórica y presencial, pero la metodología y la modalidad adecuada dependerá del contenido y otras variables que aseguren la comprensión de lo socializado a la audiencia.

05. Indicadores de medición: el aprendizaje si no es medido no tiene valor. Se suele creer que solo la asistencia a capacitaciones es un indicador válido para los procesos de aprendizaje, sin embargo, existen más que permitirían calcular el impacto productivo y financiero de estos procesos en los resultados de la empresa. No obstante, la revisión de estos temas demanda tiempo y experiencia previo a la implementación.

06. Demandas de aprendizaje por parte de los colaboradores: teniendo en cuenta el estudio de BERSIN, “The Rise of the Superworker” (2025), se puede concluir que el 83% de los encuestados demanda aprendizaje y entrenamiento por parte de su empleador como aspecto clave para el desempeño en el trabajo. Este elemento es fundamental al momento de diseñar estrategias de experiencia del colaborador, campo en el que la IA podría ser un excelente aliado para enfrentar este desafío.



Por lo anterior, agilizar y mejorar los procesos de aprendizaje se vuelve una necesidad apremiante para el bienestar de los colaboradores, así como para mantener la sostenibilidad de la fuerza laboral.



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo la inteligencia artificial funciona como un acelerador?



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo la inteligencia artificial funciona como un acelerador?

Con base en los amplios usos de la inteligencia artificial que se han identificado hasta la fecha y tomando como referencia el estudio de Deloitte Alemania, "Leveraging the L&D Experience through GenAI" (2024), para acelerar los procesos de aprendizaje en las organizaciones es conveniente:

01. Generar contenido: uno de los casos de uso más importantes es la creación de contenido semiautomatizada, la cual es más rápida y fácil de escalar. Si se requiere crear módulos interactivos, cuestionarios, evaluaciones o cualquier otro tipo de material de formación, la IA puede generar preguntas, respuestas y explicaciones basadas en objetivos de aprendizaje o cursos específicos. Además, puede consultar una amplia variedad de bases de datos en internet para resumir y extraer la información más relevante.

02. Fomentar el aprendizaje interactivo: la IA puede crear experiencias más atractivas y divertidas al incluir la lúdica, elementos y simulaciones interactivos o problemas para resolver que incluyen una amplia variedad de escenarios virtuales, personajes dinámicos y estimulantes. Puede también idear desafíos para mantener a los usuarios más motivados a participar, lo que disminuye la probabilidad de abandono o deserción de los procesos de aprendizaje.



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo la inteligencia artificial funciona como un acelerador?



03. Producir contenido en diferentes idiomas:

idiomas: es factible la traducción automática de voz, texto y video apoyado en la IA. Esto no solo promueve la inclusión, sino que también permite que los recursos de aprendizaje estén disponibles para todas las audiencias que no necesariamente hablan un solo idioma.

04. Ofrecer tutoría y soporte inteligente:

la IA puede convertir los procesos de aprendizaje en sistemas más inmersivos, lúdicos y estimulantes, al agregar sistemas para la tutoría inteligente para el participante, al entablar conversaciones y responder preguntas, hasta ofrecer explicaciones paso a paso. Ello permite además navegar el contenido bajo interacciones personalizadas con un tutor de IA.

05. Brindar gestión interactiva del conocimiento:

la inteligencia artificial puede facilitar la búsqueda de información y la gestión de materiales de aprendizaje, que generalmente se proporciona mediante artículos, *podcasts*, videos, etc. Los usuarios pueden ingresar palabras clave en filtros de búsqueda y, de esta manera, conseguir en segundos material relacionado con lo que están aprendiendo. Esto tiene el potencial de mejorar significativamente la experiencia del usuario al ofrecer un agente de chat interactivo para reemplazar la búsqueda manual en bases de datos.

Vale la pena recalcar que la anterior no es una lista exhaustiva o completa, ya que tanto la IA generativa, así como el campo de formación y desarrollo están en constante evolución.



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo utilizar la IA en el aprendizaje organizacional?



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo utilizar la IA en el aprendizaje organizacional?

Lo primero que se podría sugerir antes de utilizar la IA es que se trabaje en el desarrollo de una cultura de aprendizaje constante. También se aconseja entrenar a los profesionales de gestión humana, así como realizar pruebas de ensayo y error de estas iniciativas para preparar y acostumbrar a las audiencias con este tipo de forma de gestión del aprendizaje.

Igualmente, resulta útil tener en cuenta las siguientes recomendaciones con base en las funcionalidades de la IA que se conocen a la fecha:

01. Personalización del aprendizaje

Sistemas de recomendación: utilizan algoritmos de IA para identificar cursos y materiales de aprendizaje personalizados, según las necesidades, intereses y desempeño de cada empleado.

02. Análisis de datos y retroalimentación

Análisis predictivo: implementa herramientas para identificar tendencias y necesidades de capacitación para el futuro de acuerdo con los objetivos de la empresa.

Evaluación del desempeño: proporciona una retroalimentación personalizada y en tiempo real.

03. Automatización de tareas administrativas

Gestión de contenidos: usa la IA para mecanizar la creación, actualización y distribución de contenidos educativos

Asistentes virtuales: implementa *chatbots* y asistentes virtuales para responder preguntas frecuentes y guiar a los empleados a través de los programas de capacitación.



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo utilizar la IA en el aprendizaje organizacional?

04. Creación de contenidos educativos

Generación de contenido: utiliza herramientas de IA para generar videos, artículos y cuestionarios trabajados con base en comandos específicos.

Traducción y localización: emplea la IA para traducir y localizar materiales que pueden ser útiles para colaboradores en diferentes regiones y con diversos idiomas.

05. Aprendizaje adaptativo

Plataformas de aprendizaje adaptativo: usa herramientas que ajustan el contenido y el ritmo de aprendizaje en función del progreso y las respuestas de los empleados.

Microaprendizaje: utiliza la IA para dividir el contenido en pequeñas unidades que los colaboradores puedan consultar en momentos cortos y específicos, esto ayuda a que la concentración se mantenga y el participante pueda terminar con éxito el programa de aprendizaje, evitando así la deserción.

06. Simulaciones y realidad virtual/aumentada

Simulaciones basadas en IA: crea entornos virtuales en los que los empleados puedan practicar habilidades en un entorno seguro y controlado.

Realidad virtual (VR) y realidad aumentada (AR): emplea VR y AR para ofrecer experiencias de aprendizaje inmersivas que pueden mejorar la comprensión y retención de conocimientos.



01

02

03

04

05

06

07

08

¿Cómo utilizar la IA en el aprendizaje organizacional?

07. Gamificación

Juegos educativos: emplea la IA para diseñar juegos y actividades interactivas que hacen el aprendizaje más atractivo y motivador.

Sistemas de puntuación y recompensas: pone en práctica sistemas de puntuación y recompensas basados en IA para incentivar el progreso y la participación en los programas de capacitación.

08. Análisis del comportamiento

Seguimiento del progreso: utiliza la IA para rastrear y analizar el progreso de los colaboradores en tiempo real, al identificar áreas de mejora y personalizar el contenido en consecuencia.

Detección de patrones: emplea análisis para detectar comportamientos recurrentes y predecir las necesidades de capacitación futuras.

09. Asistencia en la toma de decisiones

Paneles de control inteligentes: proporcionan *insights* y recomendaciones sobre la efectividad de los programas de capacitación.

Optimización de recursos: permite asegurar que los programas de capacitación sean eficientes y efectivos.

10. Mejora de la experiencia del usuario

Interfaz de usuario personalizada: contribuye a la adaptación de preferencias y comportamientos de los colaboradores y mejora su experiencia de aprendizaje.

Asistencia multimodal: brinda acompañamiento a través de múltiples canales, como texto, voz y video y se ajusta a las preferencias de cada empleado.

De acuerdo con el último estudio “The Rise of the Superworker” de BERSIN (2025), se pudo identificar que el aprendizaje guiado por la IA será clave para descentralizar los esfuerzos y hacer más accesible ese proceso para todos los colaboradores independientemente de su geografía, disponibilidad, idioma, área, etc.

A su vez, en el estudio de Deloitte AI Institute “Now decides next: Getting real about Generative AI, Deloitte’s State of Generative AI” (abril de 2024), destaca que el 96% de los CEO indica que están implementando GenAI o inteligencia artificial generativa o que lo harían muy pronto, especialmente para sus procesos de recursos humanos, entre ellos, los de aprendizaje.



01

02

03

04

05

06

07

08

Pasos para implementar la IA en el aprendizaje organizacional



01

02

03

04

05

06

07

08

Pasos para implementar la IA en el aprendizaje organizacional

Finalmente, teniendo en cuenta los usos y las formas que se pueden aplicar a los procesos de aprendizaje en la empresa para ahorrar horas hombre y aumentar la calidad de los contenidos, es importante considerar los siguientes aspectos antes de iniciar la implementación de la IA en la organización:

01. Evaluación de necesidades: analizar los requerimientos de aprendizaje de la organización y determinar qué áreas pueden beneficiarse más de la implementación de la IA.

02. Selección de herramientas: investigar y seleccionar plataformas de IA que se alineen con los objetivos de aprendizaje organizacional.

03. Integración: incorporar la IA con los sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) existentes y otras plataformas tecnológicas. La idea es aprovechar al máximo las funcionalidades que la IA podría brindar, así como aumentar la experiencia de los participantes.

04. Capacitación de usuarios y profesionales de gestión humana: es importante asegurarse que los colaboradores y los responsables de la capacitación cuenten con la formación y experiencia requerida para utilizar las nuevas herramientas de IA de manera efectiva.

05. Monitoreo y evaluación: supervisar el uso y la efectividad de las herramientas de IA y realizar ajustes según sea necesario para mejorar los resultados.

06. Analizar el retorno de inversión y el presupuesto: implementar IA en el aprendizaje organizacional puede implicar una inversión inicial en tecnología y capacitación, pero los beneficios a largo plazo en términos de eficiencia, personalización y efectividad pueden ser significativos.



01

02

03

04

05

06

07

08

Conclusión



01

02

03

04

05

06

07

08

Conclusión

¿Cómo la IA facilitará los procesos de aprendizaje en las organizaciones?

Como se evidencia, la IA tiene muchos beneficios y utilizarla de manera correcta representa una transformación significativa en la manera en que se adquiere y administra el conocimiento. Al aprovechar el poder de la IA, las organizaciones pueden personalizar la experiencia de aprendizaje, identificar y cerrar brechas de conocimiento de manera más eficiente y ofrecer un soporte continuo y adaptativo a los estudiantes y colaboradores.

Entre los mayores beneficios que se encuentran, se destacan los siguientes:

- **Personalización del aprendizaje:** mejora la eficacia del aprendizaje al ofrecer contenido relevante y adecuado para cada persona.
- **Análisis de datos y *feedback* en tiempo real:** los sistemas de IA pueden analizar grandes volúmenes de datos para proporcionar *feedback* en tiempo real a los empleados. Esto ayuda a identificar áreas de mejora y ajustar los programas de formación según sea necesario.
- **Automatización de tareas administrativas:** la IA puede automatizar tareas administrativas relacionadas con la formación, como la programación de cursos, el seguimiento del progreso y la generación de informes. Esto libera tiempo para que los recursos humanos y los formadores se concentren en actividades más estratégicas.
- **Mejora de la retención del conocimiento:** al utilizar técnicas como el aprendizaje adaptativo y los recordatorios personalizados, la IA puede ayudar a mejorar la retención del conocimiento a largo plazo, al asegurar que los empleados apliquen lo aprendido en su trabajo diario.
- **Gamificación y aprendizaje interactivo:** permite que los programas de formación sean más atractivos y motivadores para los empleados.



01

02

03

04

05

06

07

08

Conclusión

- **Accesibilidad y flexibilidad:** las plataformas de aprendizaje basadas en IA pueden ofrecer acceso a recursos educativos en cualquier momento y lugar, lo que proporciona flexibilidad a los empleados para aprender a su propio ritmo y según su disponibilidad.
- **Identificación de brechas de habilidades:** puede sugerir programas de formación específicos para abordarlos, alineando así el desarrollo de los empleados con las necesidades estratégicas de la empresa.
- **Reducción de costos:** la implementación de soluciones de IA en la formación puede reducir costos asociados con la capacitación tradicional, como viajes, materiales impresos y tiempo fuera del trabajo.
- **Mejora de la eficiencia:** la IA puede optimizar los procesos de formación, haciendo que sean más eficientes y efectivos, lo que se traduce en un mejor retorno de inversión para la organización.
- **Desarrollo continuo:** al facilitar el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, permite que los empleados adquieran nuevas habilidades de manera permanente y se mantengan actualizados en un entorno laboral en constante cambio.

En resumen, la inteligencia artificial está revolucionando la forma en que las organizaciones abordan el aprendizaje y la formación, al proporcionar herramientas poderosas para mejorar la personalización, la eficiencia y la efectividad de estos procesos. Esta sinergia también puede ser capaz de preparar a la fuerza laboral para enfrentar el futuro del trabajo con habilidades y competencias actualizadas. Así, la IA no solo se convierte en una herramienta de aprendizaje, sino en un catalizador para el desarrollo profesional continuo.



01

02

03

04

05

06

07

08

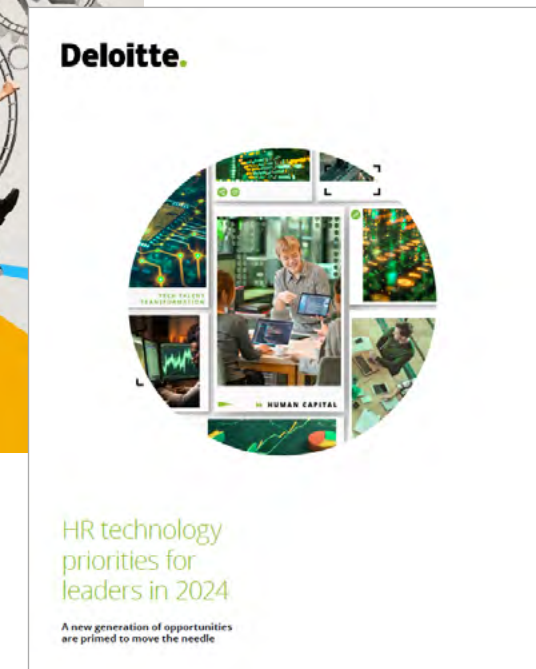
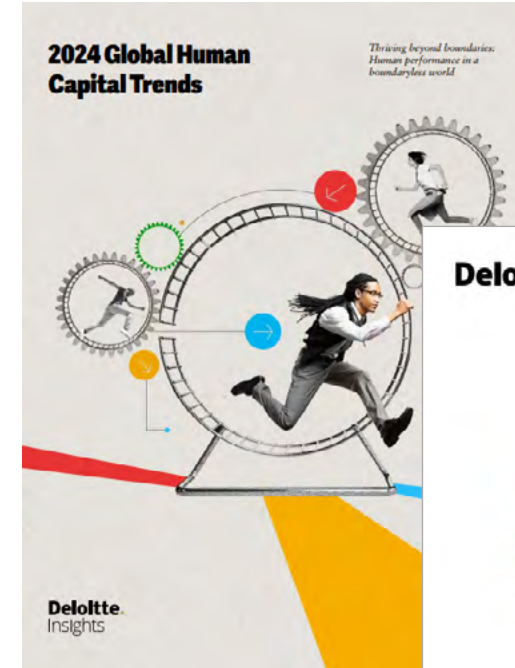
Referencias

1. Deloitte Germany, Leveraging the L&D Experience through GenAI, 2024: <https://www.deloitte.com/content/dam/assets-zone2/de/de/docs/services/consulting/2024/Deloitte-GenAI-meets-Learning.pdf>
2. Bersin, The Rise of the Superworker, 2025. <https://joshbersin.com/2025/01/the-rise-of-the-superworker-delivering-on-the-promise-of-ai/> <https://bersinacademy.com/rise-of-the-superworker>
3. Deloitte UK, HR technology priorities for leaders in 2024. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/human-capital/articles/hr-technology-priorities.html>
4. Deloitte AI Institute, Now decides next: Getting real about Generative AI, Deloitte's State of Generative AI in the Enterprise Q2 report, April 2024. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/consulting/us-state-of-gen-ai-report-q2.pdf>
5. Deloitte Insights, Global Human Capital Trends 2024. https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/articles/glob176836_global-human-capital-trends-2024/DI_Global-Human-Capital-Trends-2024.pdf

Con la colaboración de:

Diego Chávez Pebe, Consultor senior de Capital Humano

Deloitte Spanish Latin America Marketplace Región Andina, Perú



01

02

03

04

05

06

07

08

Contactos

Contactos

Para obtener más información sobre cómo su organización puede volverse segura, vigilante y resiliente, comuníquese con:

Soledad Ruilopez

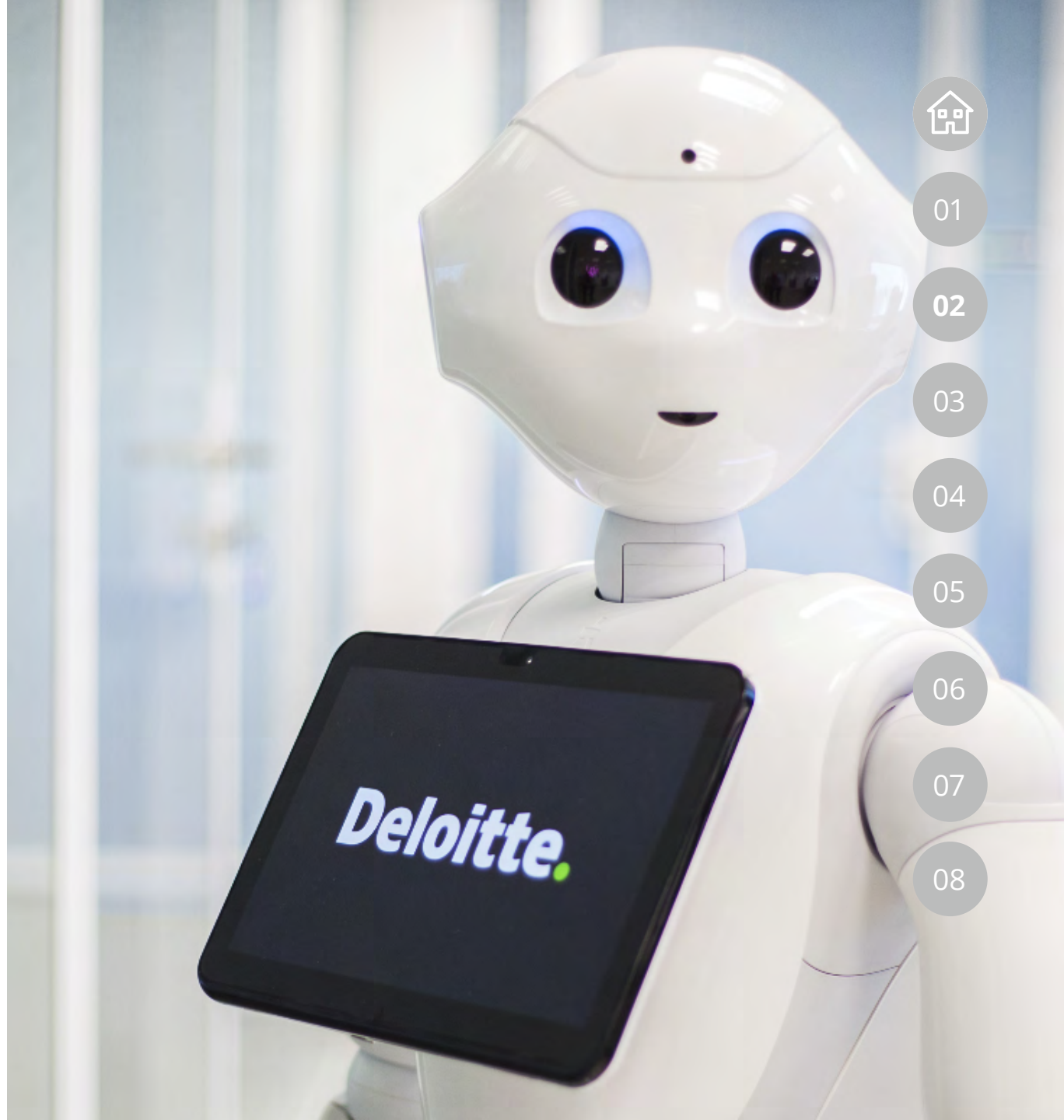
Socia líder de Capital Humano de

Deloitte S-LATAM

sruilopez@deloitte.com

Entremos en contacto

www.deloitte.com/pe





Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/pe/conozcanos para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales líderes de auditoría y assurance, impuestos y servicios legales, consultoría, asesoría financiera y asesoría en riesgos, a casi el 90% de las empresas Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestros profesionales brindan resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza pública en los mercados de capital, permiten a los clientes transformarse y prosperar, y liderar el camino hacia una economía más fuerte, una sociedad más equitativa y un mundo sostenible. Sobre la base de su historia de más de 175 años, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Conozca cómo los aproximadamente 460,000 profesionales de Deloitte en todo el mundo crean un impacto significativo en www.deloitte.com.

Tal y como se usa en este documento, Velásquez, Loli y Asociados S. Civil de R.L., Deloitte & Touche S.R.L., Deloitte Corporate Finance S.A.C. y D Contadores S.A.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”. Velásquez, Loli y Asociados S. Civil de R.L., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”. Deloitte & Touche S.R.L., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría, asesoría en riesgos y legal y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”. Deloitte Corporate Finance S.A.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de asesoría financiera y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”. D Contadores S.A.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de outsourcing contable y de nómina y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”.

Esta comunicación contiene solamente información general y ni Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro o sus Entidades Relacionadas (colectivamente, la “organización Deloitte”) está, por medio de esta comunicación, prestando asesoramiento profesional o servicio alguno. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado.

No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación, y ni DTTL, ni sus firmas miembro, Entidades Relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño alguno que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.

© 2025 Velásquez, Loli y Asociados S. Civil de R.L., Deloitte & Touche S.R.L., Deloitte Corporate Finance S.A.C. y D Contadores S.A.C., según el servicio que presta cada una.