

smart
RETAIL

IA ACCELERATOR

IA
secrets

GUÍA

17

Guía para la
gestión de
recursos
humanos
y el talento
con IA

#EuropaSeSiente

Contenido

Introducción.....	2
1. Cómo utilizar los prompts y preparar la documentación	3
1.1. Cómo aportar los archivos	3
2. Dónde aporta valor la IA en la gestión de personas	4
3. Herramientas adecuadas para cada tarea	4
3.1. ChatGPT y ChatGPT Work.....	5
3.2. Claude y las capacidades Cowork	5
3.3. Gemini para trabajar con documentos y materiales	5
3.4. Hojas de cálculo y documentación compartida	6
4. Definir el puesto a partir del trabajo real	6
4.1. Prompt para redactar el perfil profesional	6
5. Preparar una oferta de empleo clara y fiel al puesto	7
5.1. Prompt para redactar y revisar la oferta	8
6. Diseñar un proceso de selección ordenado	8
6.1. Prompt para preparar el proceso de selección	9
7. Preparar entrevistas útiles y organizar la documentación sin delegar la selección	10
8. Crear un plan de acogida que acompañe la incorporación.....	10
8.1. Prompt para preparar el plan de acogida.....	11
9. Convertir procedimientos en materiales de aprendizaje y consulta	12
9.1. Prompt para adaptar un procedimiento	12
10. Detectar necesidades formativas sin atribuir todos los problemas a las personas	13
10.1. Prompt para identificar necesidades de formación	13
11. Diseñar criterios de evaluación de competencias	14
11.1. Prompt para preparar el marco de competencias	15
12. Elaborar planes de desarrollo a partir de objetivos acordados.....	15
12.1. Prompt para preparar un plan de desarrollo	16
13. Preparar conversaciones de seguimiento y mejorar la comunicación.....	16
14. Ejemplo integrado: una nueva incorporación y un cambio de procedimiento.....	17
15. Protección de datos y límites en el uso de IA para recursos humanos	18
16. Buenas prácticas para una aplicación útil en el comercio	19
17. Conclusión: utilizar la IA para dar claridad y continuidad a la gestión de personas.....	20

Introducción

En una pequeña empresa comercial, la gestión de personas suele recaer en el propietario, la persona responsable de tienda o alguien que combina esta función con otras tareas. Entre la atención al cliente, las compras, el inventario y la administración, no siempre resulta sencillo dedicar tiempo a describir un puesto, preparar entrevistas o planificar la formación.

Esta situación puede generar dificultades conocidas: ofertas de empleo poco claras, incorporaciones que dependen de explicaciones improvisadas, procedimientos que cada persona aplica de una manera y necesidades de aprendizaje que solo se detectan cuando aparece una incidencia.

La inteligencia artificial puede ayudar a organizar este trabajo. Puede transformar el conocimiento del negocio en perfiles profesionales, preparar guías de entrevista, estructurar planes de acogida y convertir procedimientos en materiales de consulta. También puede ayudar a diseñar criterios de evaluación de competencias y planes de aprendizaje que después aplicarán las personas responsables.

Su aportación resulta especialmente útil cuando permite hacer explícito lo que la empresa espera. Una expresión como “necesitamos una persona resolutive” puede convertirse en una descripción más concreta: atender una consulta, localizar la información necesaria y saber cuándo pedir apoyo. Esa precisión mejora la selección, la acogida y el desarrollo posterior.

La gestión de personas exige, además, un cuidado especial. Los documentos pueden contener información personal y las decisiones afectan al acceso al empleo, las condiciones de trabajo y el desarrollo profesional. Esta guía utiliza la IA como apoyo para preparar materiales, ordenar información y facilitar el aprendizaje. La valoración de candidatos, la evaluación individual y las decisiones laborales corresponden a las personas responsables.

A lo largo del documento se explica qué herramientas pueden utilizarse, qué información necesitan y por qué se emplea cada prompt. Los ejemplos están orientados a comercios, con situaciones habituales de atención, caja, reposición, pedidos y coordinación de tienda.

1. Cómo utilizar los prompts y preparar la documentación

Los prompts de esta guía son instrucciones que puedes copiar en la herramienta elegida. Los campos entre corchetes, como [puesto], [tipo de comercio] o [procedimiento], deben sustituirse por información de tu negocio.

Por ejemplo, donde aparece [puesto] puedes escribir “personal de atención y reposición”. En [tipo de comercio], “tienda de alimentación especializada”. Si algún dato está pendiente, indícalo expresamente para que la IA lo identifique como una cuestión que debe resolver la empresa.

Conviene comenzar con documentación sobre el trabajo, antes de incorporar información sobre personas. Para describir un puesto pueden bastar las tareas, los horarios previstos y la organización del establecimiento. Para un plan de acogida serán útiles los procedimientos, las herramientas utilizadas y las personas de referencia. Para preparar formación se necesitarán los contenidos aprobados y los objetivos de aprendizaje.

1.1. Cómo aportar los archivos

Según la herramienta y las funciones disponibles, puedes adjuntar documentos al chat, incorporarlos a un proyecto o habilitar el acceso a una carpeta autorizada. ChatGPT Work y las capacidades Cowork de Claude pueden trabajar con recursos del dispositivo cuando el entorno lo permite. Gemini admite archivos y, con los permisos correspondientes, documentación de servicios conectados.

Crear una carpeta no concede acceso automáticamente. Debes seleccionarla, adjuntar los archivos o utilizar la conexión autorizada. También conviene explicar qué contiene cada documento y cuál es su versión vigente.

En recursos humanos es recomendable separar los materiales generales de los expedientes personales. Una carpeta con procedimientos de caja y atención no necesita incluir currículums, nóminas o evaluaciones individuales. Dar acceso a todos esos documentos para una tarea formativa sería innecesario.

Puedes acompañar los archivos con esta instrucción:

Utiliza únicamente los documentos que he puesto a tu disposición para esta tarea. Confirma cuáles puedes consultar, qué contiene cada uno y si están completos. Identifica versiones contradictorias o información pendiente. No inventes políticas, condiciones laborales ni procedimientos para completar los huecos. Trabaja sobre copias y señala qué partes necesita revisar la persona responsable.

Esta comprobación evita que la herramienta prepare materiales aparentemente completos a partir de información insuficiente. También permite detectar un procedimiento antiguo antes de incorporarlo a un manual de acogida.

2. Dónde aporta valor la IA en la gestión de personas

La IA puede ayudar a dar continuidad a un proceso que empieza antes de contratar y continúa durante la relación laboral. Una descripción clara del puesto sirve para preparar la oferta, orientar la entrevista, organizar la acogida y definir qué conocimientos debe aprender una persona.

Cuando estos documentos se elaboran por separado, pueden aparecer contradicciones. La oferta anuncia unas funciones, la entrevista pregunta por otras y la incorporación termina incluyendo responsabilidades que no estaban previstas. La IA puede comparar los materiales y señalar esas diferencias.

También facilita documentar el conocimiento del equipo. En muchos comercios, una persona experimentada sabe cómo resolver incidencias, preparar una recepción de mercancía o gestionar una devolución, pero ese conocimiento no está escrito. La herramienta puede ayudar a estructurarlo a partir de explicaciones revisadas.

En formación, puede adaptar un mismo procedimiento a distintos formatos: una explicación para quien empieza, una guía de consulta rápida o un guion para la persona que acompaña el aprendizaje. Esta adaptación debe conservar el contenido aprobado por el negocio.

Hay una distinción importante entre preparar un sistema de trabajo y juzgar a una persona. La IA puede ayudar a redactar criterios de entrevista o descriptores de competencias; no debe utilizarse en esta guía para clasificar candidatos, asignar puntuaciones individuales o recomendar decisiones de contratación, promoción o despido.

La empresa debe conservar el criterio y la responsabilidad. El valor de la herramienta está en mejorar la claridad, la preparación y la consistencia de los procesos, manteniendo las conversaciones y decisiones en manos de quienes conocen el contexto.

3. Herramientas adecuadas para cada tarea

No es necesario utilizar varias plataformas a la vez. Para muchas pymes será suficiente una herramienta autorizada de IA y un sistema de documentos accesible a las personas que deban utilizarlos.

3.1. ChatGPT y ChatGPT Work

ChatGPT puede ayudar a describir tareas, revisar textos, preparar preguntas y adaptar materiales. Es útil para trabajar mediante conversación: aportar información del comercio, revisar una primera propuesta y corregirla.

ChatGPT Work permite abordar encargos con varios archivos y entregables. Por ejemplo, puede ayudar a preparar una ficha de puesto, una guía de entrevista y un plan de acogida a partir de documentación común.

Una aplicación recomendable es pedir coherencia entre documentos. Si el puesto no autoriza descuentos, el material de acogida no debería sugerir que la nueva incorporación puede concederlos por iniciativa propia.

Cuando se utiliza acceso local, hay que revisar los permisos y las condiciones de tratamiento. Que un archivo permanezca en el dispositivo no implica que ningún fragmento o contenido se envíe a servicios externos para realizar la tarea.

3.2. Claude y las capacidades Cowork

Claude puede utilizarse para revisar procedimientos extensos, ordenar explicaciones y detectar contradicciones. Las capacidades Cowork permiten desarrollar trabajo con archivos y preparar resultados editables.

La experiencia de chat y Cowork está integrándose en algunas cuentas, de modo que estas funciones pueden aparecer dentro de una misma conversación.

Para un comercio, una aplicación sería transformar varios documentos de funcionamiento en un manual de acogida, manteniendo la referencia a las fuentes y señalando cuestiones pendientes. El encargo debe limitarse a los materiales necesarios y conservar los originales.

3.3. Gemini para trabajar con documentos y materiales

Gemini permite cargar y analizar documentos y hojas de cálculo, con límites y accesos que dependen de la cuenta. En organizaciones que utilizan Google Workspace, puede resultar útil dentro del sistema de trabajo ya existente.

Puede ayudar a revisar una guía, resumir un procedimiento o preparar un documento de formación. La recomendación es comprobar que utiliza la versión vigente y que no mezcla documentación general con información personal que no necesita.

3.4. Hojas de cálculo y documentación compartida

Excel, Google Sheets u otra herramienta similar pueden servir para organizar el calendario de acogida, los contenidos formativos y las revisiones previstas. La IA puede ayudar a preparar la estructura, pero el registro definitivo debe mantenerse en un espacio autorizado.

Conviene evitar hojas compartidas que expongan valoraciones personales a todo el equipo. Los materiales de aprendizaje pueden tener un acceso amplio; los documentos individuales requieren un acceso limitado a quienes corresponda.

4. Definir el puesto a partir del trabajo real

Una buena descripción del puesto empieza por lo que la persona tendrá que hacer. La IA puede ayudar a convertir una explicación informal del propietario en un documento claro y ordenado.

En un comercio, expresiones como “atender la tienda” pueden incluir tareas muy distintas: asesorar, cobrar, reponer, recibir mercancía, preparar pedidos o gestionar incidencias. Conviene separar las tareas habituales de las ocasionales y especificar cuándo debe intervenir una persona responsable.

También debe distinguirse lo necesario desde el primer día de lo que puede aprenderse durante la incorporación. Exigir experiencia en una herramienta concreta puede ser innecesario si el negocio puede enseñarla. La IA puede ayudar a detectar requisitos que se han añadido por costumbre y que no responden a una necesidad real.

La descripción debe incluir el contexto de trabajo y sus condiciones conocidas. La herramienta no debe inventar jornada, salario, modalidad contractual ni responsabilidades. Esos aspectos deben ser definidos y revisados por la empresa.

Para esta fase puede utilizarse ChatGPT, Claude o Gemini con una descripción del funcionamiento del establecimiento.

4.1. Prompt para redactar el perfil profesional

Ayúdame a redactar el perfil del puesto [puesto] para un comercio de [actividad]. El establecimiento funciona de esta manera: [organización, canales y características]. La necesidad que queremos cubrir es [necesidad].

Las tareas previstas son [tareas], las herramientas utilizadas son [herramientas] y la persona dependerá de [responsable]. Las condiciones confirmadas son [condiciones]; cualquier aspecto no indicado debe quedar pendiente.

Organiza la finalidad del puesto, responsabilidades, tareas habituales y límites de actuación. Distingue lo que debe saber hacer al incorporarse de lo que puede aprender mediante la acogida.

Revisa si los requisitos propuestos están relacionados con funciones reales. Sustituye expresiones vagas, como “buena actitud” o “perfil dinámico”, por comportamientos profesionales observables. No añadas requisitos personales, titulaciones o experiencia sin justificar su relación con el trabajo.

Identifica contradicciones, sobrecarga de funciones o responsabilidades que necesitan aclararse. Entrega un borrador que pueda revisar el propietario, con las preguntas pendientes separadas del texto del perfil.

Este prompt se utiliza para preparar una base común. La respuesta debe describir un puesto realizable, no una acumulación de cualidades ideales.

Antes de aprobarlo, conviene contrastarlo con alguien que conozca el trabajo diario. La IA puede ordenar las tareas, pero no sabe si la organización propuesta es posible durante una tarde de máxima actividad.

5. Preparar una oferta de empleo clara y fiel al puesto

Una vez revisado el perfil, la IA puede ayudar a redactar una oferta comprensible. Su función es explicar el trabajo y las condiciones conocidas, evitando fórmulas genéricas que dificulten a las personas valorar si les interesa.

Una oferta útil describe qué hará la persona, qué necesita saber y qué apoyo recibirá. También diferencia requisitos esenciales de conocimientos valorables. Esta distinción evita presentar como imprescindible todo lo que resultaría deseable.

En retail conviene explicar con claridad las tareas y la organización prevista. Si el puesto combina atención, caja y reposición, debe indicarse. Si se requiere disponibilidad en unas franjas concretas, la condición debe describirse de manera objetiva, sin presuponer circunstancias personales.

La IA puede revisar el lenguaje para detectar ambigüedades o expresiones excluyentes que no estén justificadas por el puesto. También puede comprobar que la oferta no prometa una formación, una estabilidad o una posibilidad de promoción que la empresa no haya confirmado.

5.1. Prompt para redactar y revisar la oferta

Redacta una oferta de empleo para [puesto] utilizando exclusivamente el perfil aprobado y las condiciones confirmadas que adjunto.

Explica de forma clara la actividad del comercio, las funciones, los requisitos esenciales, los conocimientos valorables y el apoyo previsto durante la incorporación. Presenta las condiciones disponibles con precisión y marca para revisión las que falten.

Utiliza lenguaje profesional e inclusivo. Revisa expresiones que puedan excluir sin relación con las funciones y evita referencias a edad, apariencia u otras características personales ajenas al desempeño del puesto.

No inventes salario, jornada, contrato, beneficios, formación ni posibilidades de promoción. No conviertas en obligatorio lo que hemos definido como aprendible.

Entrega la oferta y, por separado, una revisión breve de las ambigüedades o condiciones que el negocio debe resolver antes de publicarla.

La utilidad del prompt está en alinear el anuncio con el trabajo real. El propietario debe revisar las condiciones con la asesoría laboral cuando corresponda antes de publicar.

La IA puede preparar versiones para distintos canales, pero todas deben conservar la misma información esencial. Una versión breve no debería omitir una condición que cambie de forma importante la comprensión del puesto.

6. Diseñar un proceso de selección ordenado

La IA puede ayudar a preparar las fases de selección, los materiales y las preguntas. Esto facilita que las personas responsables dispongan de una estructura común y que los candidatos reciban información coherente.

El proceso debe ser proporcionado al puesto. Para un comercio pequeño puede bastar una revisión humana de la documentación, una entrevista estructurada y una comprobación profesional relacionada con las funciones. Añadir fases sin una finalidad clara aumenta el trabajo y puede dificultar la participación.

La herramienta puede ayudar a decidir qué información debe obtenerse en cada fase y qué preguntas la permiten conocer. Por ejemplo, para atención al cliente puede prepararse una conversación sobre cómo aclarar una necesidad; para reposición, sobre cómo actuar ante una diferencia entre la mercancía recibida y el documento de entrega.

Es importante que las preguntas centrales sean comparables entre candidaturas. Pueden adaptarse aclaraciones, pero conviene evitar que cada entrevista examine aspectos completamente distintos.

ChatGPT, Claude o Gemini pueden preparar estos materiales sin necesidad de incorporar currículums reales.

6.1. Prompt para preparar el proceso de selección

Diseña un proceso de selección proporcionado para [puesto], utilizando el perfil aprobado. El comercio dispone de [personas responsables y tiempo] y necesita cubrir [necesidad].

Propón las fases necesarias y explica qué información debe obtener una persona entrevistadora en cada una. Evita pasos que no aporten información relacionada con las funciones.

Prepara una guía de entrevista con preguntas comunes, posibles aclaraciones y ejemplos de evidencias profesionales que la persona responsable podría observar. Incluye preguntas sobre situaciones reales del puesto y sobre experiencias previas relevantes.

Si propones una comprobación práctica, debe ser breve, relacionada con el trabajo y diseñada con materiales ficticios o de demostración. No debe utilizarse para obtener trabajo productivo gratuito.

Identifica posibles barreras del proceso y aspectos que podrían requerir ajustes de accesibilidad. Evita preguntas sobre vida familiar, salud u otras cuestiones personales no necesarias para valorar las funciones.

Entrega los materiales para revisión humana. No diseñes un sistema automático de puntuación, clasificación o descarte de candidatos.

Este prompt se utiliza para mejorar la preparación del proceso. La IA ayuda a redactar las herramientas; las personas responsables realizan las entrevistas, valoran las evidencias y adoptan las decisiones.

La guía debe revisarse antes de utilizarla. Una pregunta aparentemente profesional puede evaluar familiaridad con una marca concreta en lugar de la capacidad que realmente necesita el puesto.

7. Preparar entrevistas útiles y organizar la documentación sin delegar la selección

La IA puede ayudar a mejorar preguntas que resultan demasiado generales. “¿Eres una persona organizada?” suele generar una respuesta poco informativa. Una pregunta sobre cómo se priorizan dos tareas simultáneas permite conversar sobre acciones concretas.

También puede ayudar a preparar preguntas de seguimiento. Si una persona describe una experiencia, la entrevistadora puede pedir que aclare qué hizo, qué información utilizó y cuándo pidió ayuda. El objetivo es comprender el trabajo explicado, sin utilizar la conversación para inferir rasgos de personalidad.

Una herramienta de IA puede organizar documentación de forma administrativa cuando exista autorización y se hayan revisado las condiciones de tratamiento. Por ejemplo, puede transcribir campos expresamente declarados o uniformar un formato. Esto no debe convertirse en una valoración de adecuación, un ranking o una recomendación sobre a quién contratar.

La ausencia de una información en un currículum debe registrarse como “no consta”. No demuestra que la persona carezca de un conocimiento. Tampoco deben inferirse compromiso, capacidad de aprendizaje o fiabilidad a partir de la forma de escribir, una fotografía o una interrupción en la trayectoria laboral.

Para trabajar con seguridad, conviene utilizar primero documentos ficticios al diseñar el formato. Solo después, si el uso real está autorizado y resulta necesario, se preparará la información mínima correspondiente.

Las notas de entrevista deben recoger lo explicado y observado de manera profesional. La IA puede ayudar a diseñar una plantilla con espacios para hechos, aclaraciones pendientes y comentarios de la persona entrevistada. La interpretación y la decisión quedan en manos de la empresa.

Si se plantea grabar o transcribir entrevistas, ese tratamiento requiere una revisión específica de su necesidad, información a las personas y condiciones aplicables. No debería incorporarse por defecto por el simple hecho de que una herramienta lo permita.

8. Crear un plan de acogida que acompañe la incorporación

La acogida permite que la nueva persona comprenda el negocio, conozca a quién acudir y aprenda el trabajo de manera gradual. La IA puede ayudar a convertir documentos y explicaciones dispersas en un recorrido coherente.

En un comercio, la primera jornada suele reunir demasiada información: acceso a herramientas, productos, caja, almacén, atención y normas internas. La herramienta puede ayudar a distribuir los contenidos según su prioridad y a distinguir lo que debe conocerse antes de actuar de lo que puede aprenderse después.

El plan debe incluir tanto tareas como apoyo. No basta con escribir “aprender caja”; es necesario indicar qué procedimiento se utilizará, quién lo explicará, cómo se acompañará su aplicación y quién confirmará que la persona puede realizar determinadas operaciones.

También conviene incorporar momentos de conversación. La nueva persona debe poder explicar qué entiende, qué dudas tiene y dónde necesita más acompañamiento. La IA puede preparar el guion, pero la acogida requiere presencia y atención del equipo.

ChatGPT Work, Claude Cowork o Gemini con los documentos pueden ayudar a elaborar un plan, una guía de bienvenida y materiales de consulta consistentes.

8.1. Prompt para preparar el plan de acogida

Diseña un plan de acogida para [puesto] en nuestro comercio de [actividad]. Utiliza el perfil aprobado, los procedimientos y la información del establecimiento que adjunto.

Organiza la incorporación en una preparación previa, primeros días y revisiones posteriores, adaptadas a [jornada y recursos]. Los plazos deben ser orientativos y no confundirse con un periodo de prueba contractual.

Prioriza la información necesaria para trabajar con seguridad, conocer los límites de actuación y saber a quién acudir. Distribuye progresivamente atención, producto, caja, reposición y otras funciones que correspondan.

Para cada bloque, identifica el objetivo, el material de referencia, la persona que acompaña y la forma en que el responsable comprobará la comprensión. Incluye espacios para dudas y ajustes del ritmo.

No inventes políticas ni instrucciones de seguridad. Si falta documentación, señala qué debe preparar la empresa. Distingue tareas de observación, práctica acompañada y actuación autorizada.

Entrega un plan realista para un pequeño comercio y una explicación de cómo utilizarlo sin sobrecargar a la nueva incorporación ni al equipo.

Este prompt sirve para transformar la acogida en un proceso de aprendizaje. La respuesta debe revisarse según los turnos y la disponibilidad real de quien acompaña.

Una buena práctica es evitar que todo dependa de una sola persona sin tiempo reservado. La IA puede preparar un documento excelente, pero no sustituye el acompañamiento necesario.

9. Convertir procedimientos en materiales de aprendizaje y consulta

La IA puede ayudar a hacer comprensibles los procedimientos existentes. Un documento escrito para administración puede necesitar una adaptación para quien trabaja en tienda; una explicación verbal puede requerir un orden que facilite su consulta.

El contenido debe proceder de fuentes aprobadas. La herramienta no debe inventar una política de devoluciones, una autorización de descuentos o una forma de actuar ante un incidente. Cuando existan contradicciones entre documentos, debe señalarlas.

En retail, los materiales útiles suelen responder a situaciones concretas: qué comprobar antes de una operación, qué hacer si falta información y cuándo consultar a la persona responsable. Esta estructura ayuda más que un texto largo que mezcle normas y recomendaciones sin distinguirlas.

Puede pedirse a la IA que prepare una versión formativa y otra de consulta rápida. Ambas deben mantener la misma regla y señalar su fuente o versión. La guía breve no debería eliminar una excepción importante.

9.1. Prompt para adaptar un procedimiento

Transforma el procedimiento aprobado de [tema] en un material de aprendizaje para una persona que se incorpora a [puesto].

Conserva las reglas, límites y excepciones del documento original. Explica su finalidad con lenguaje sencillo y organiza la secuencia de actuación. Distingue lo que la persona puede resolver de lo que debe consultar.

Prepara una explicación desarrollada y una versión breve para consulta durante el trabajo. Utiliza ejemplos ficticios únicamente para aclarar el procedimiento y señálalos como tales.

Si encuentras contradicciones, instrucciones incompletas o términos ambiguos, no los resuelvas inventando una norma: presenta la cuestión para revisión.

Indica la fuente utilizada y deja un espacio para la fecha de aprobación y la persona responsable. No incorpores información personal ni credenciales de acceso.

Se utiliza este prompt para mejorar la accesibilidad del conocimiento interno. El material debe ser revisado por alguien que conozca el procedimiento antes de ponerse a disposición del equipo.

Si se crea un asistente interno de preguntas y respuestas, conviene instruirlo para responder desde las fuentes aprobadas y reconocer cuando no encuentra la información. Una respuesta plausible pero incorrecta puede provocar errores en una operación real.

10. Detectar necesidades formativas sin atribuir todos los problemas a las personas

La IA puede ayudar a organizar información sobre dificultades recurrentes y proponer áreas de aprendizaje. Sin embargo, una incidencia no demuestra por sí sola una falta de competencia.

Un error puede deberse a un procedimiento confuso, una herramienta que falla, falta de tiempo o instrucciones contradictorias. Si el negocio responde siempre con formación, puede dejar intacta la causa del problema.

Por eso conviene analizar procesos y datos agregados, evitando utilizar la IA para señalar a personas. Pueden revisarse tipos de consultas internas, errores de procedimiento, cambios de herramientas o necesidades expresadas por el equipo. En grupos pequeños, incluso la información agregada puede permitir identificar a alguien; debe prepararse con cuidado.

La IA puede distinguir entre necesidades de conocimiento, necesidades de práctica y problemas organizativos. También puede relacionar los contenidos con situaciones del trabajo, lo que ayuda a priorizar.

Para esta fase pueden utilizarse ChatGPT, Claude o Gemini con resúmenes de proceso sin datos personales innecesarios.

10.1. Prompt para identificar necesidades de formación

Ayúdame a identificar necesidades formativas del equipo de [comercio] a partir de la información de procesos que adjunto: [incidencias agregadas, consultas, cambios y necesidades expresadas].

Analiza las dificultades sin atribuir las automáticamente a falta de capacidad o actitud. Considera explicaciones relacionadas con instrucciones, herramientas, carga de trabajo, organización y oportunidades de aprendizaje.

Distingue qué problemas podrían abordarse con formación, cuáles requieren aclarar un procedimiento y cuáles necesitan otra actuación del negocio. No evalúes ni clasifiques a personas.

Para las necesidades de aprendizaje, define qué debería saber hacer el equipo, en qué situación y con qué apoyo. Prioriza según relevancia para el trabajo, frecuencia e impacto, explicando las limitaciones de los datos.

Propón un plan proporcionado al tamaño del comercio, con contenidos, materiales y seguimiento. No asumas que completar un curso demuestra por sí solo dominio de la tarea.

El prompt se utiliza para elegir la respuesta adecuada al problema. Si la IA detecta que dos manuales dan instrucciones diferentes, la primera actuación será corregir esa contradicción.

El propietario debe contrastar el análisis con el equipo. Las personas que realizan la tarea pueden explicar obstáculos que no aparecen en los registros.

11. Diseñar criterios de evaluación de competencias

La IA puede ayudar a definir qué significa realizar bien una tarea y qué evidencias puede observar una persona responsable. Esta preparación hace más claros los procesos de aprendizaje y evaluación.

Una competencia debe describirse mediante comportamientos relacionados con el trabajo. “Conoce el producto” puede concretarse en localizar características relevantes, explicar diferencias verificadas y reconocer cuándo necesita consultar. “Trabaja en equipo” puede incluir comunicar una incidencia o trasladar información necesaria para un cambio de turno.

La herramienta puede proponer descriptores para distintos niveles de autonomía. Por ejemplo, una tarea puede realizarse con acompañamiento, de forma autónoma en situaciones habituales o resolviendo incidencias dentro de los límites del puesto.

Estos niveles no deben utilizarse como etiquetas generales de la persona. Tampoco debe confundirse “no observado” con “no sabe hacerlo”. La falta de oportunidad para demostrar una competencia necesita registrarse de manera distinta.

La IA prepara el marco; la observación, interpretación y valoración individual corresponden a responsables humanos. No debe utilizarse para asignar notas a empleados ni recomendar consecuencias laborales.

11.1. Prompt para preparar el marco de competencias

Diseña un marco sencillo de competencias para [puesto], basado en el perfil y los procedimientos aprobados. Su finalidad es orientar la acogida, las conversaciones de seguimiento y el desarrollo profesional.

Selecciona competencias directamente relacionadas con las funciones y descríbelas mediante comportamientos observables. Evita rasgos vagos de personalidad o juicios como “buena actitud”.

Para cada competencia, explica qué podría observar una persona responsable, en qué condiciones y qué factores de contexto debe considerar. Diferencia actuación acompañada, autonomía en situaciones habituales y resolución de incidencias dentro de los límites autorizados.

Incluye una categoría de “no observado” y explica por qué no equivale a una valoración negativa. No generes puntuaciones individuales, rankings ni recomendaciones de promoción, retribución o continuidad.

Prepara una guía para que la empresa revise y aplique los criterios de forma consistente, escuchando también la explicación de la persona trabajadora.

Este prompt ayuda a hacer explícitas las expectativas. La respuesta debe revisarse para evitar criterios imposibles de observar o ajenos al puesto.

No conviene medir todas las competencias mediante ventas. El resultado comercial puede depender del turno, el tráfico, el stock y las tareas asignadas. La evaluación humana debe considerar esas condiciones y utilizar evidencias pertinentes.

12. Elaborar planes de desarrollo a partir de objetivos acordados

Un plan de desarrollo convierte una necesidad de aprendizaje en un recorrido concreto. La IA puede ayudar a organizarlo cuando la persona y su responsable ya han acordado qué desean trabajar.

El punto de partida debe ser un objetivo profesional definido, como aprender a preparar una recepción de mercancía o gestionar consultas sobre una categoría. La herramienta no necesita emitir un juicio sobre el potencial de la persona para proponer materiales y una secuencia de aprendizaje.

El plan debe incluir tiempo, apoyo y oportunidades de aplicación. Pedir que alguien mejore sin facilitar acceso a herramientas o acompañamiento reduce su utilidad.

También debe diferenciar formación de promoción. Aprender una tarea puede ampliar conocimientos, pero no implica automáticamente un cambio de puesto o de condiciones. Las expectativas deben explicarse para evitar promesas que la empresa no haya acordado.

12.1. Prompt para preparar un plan de desarrollo

Prepara un plan de aprendizaje para el objetivo profesional acordado de [objetivo]. La persona y su responsable han definido como punto de partida [conocimientos relevantes y necesidades expresamente acordadas], sin que debas realizar una evaluación adicional.

El contexto de trabajo es [puesto y tareas], el tiempo disponible es [tiempo] y los apoyos son [materiales y acompañamiento]. Utiliza los procedimientos adjuntos.

Organiza el aprendizaje en pasos razonables, relacionando cada uno con una situación de trabajo. Indica qué material consultar, qué acompañamiento facilitará la empresa y cuándo conviene revisar el avance.

Propón evidencias de aprendizaje que pueda observar y conversar la persona responsable. Incluye la posibilidad de ajustar el ritmo y revisar si faltan recursos.

No infieras personalidad, motivación o potencial, ni recomiendes decisiones laborales. No prometas una promoción o cambio de condiciones. Entrega un borrador para revisar conjuntamente con la persona interesada.

El prompt se utiliza para traducir un objetivo acordado en acciones realizables. El plan debe resultar compatible con la jornada y con la actividad del comercio.

La revisión posterior puede centrarse en qué ha ayudado, qué sigue siendo difícil y qué apoyo necesita modificarse. La IA puede adaptar los materiales a partir de esas indicaciones, sin sustituir la conversación.

13. Preparar conversaciones de seguimiento y mejorar la comunicación

La IA puede ayudar a preparar una conversación de seguimiento cuando el responsable necesita ordenar los temas y expresarlos con claridad. Su función es apoyar la comunicación, sin decidir qué valoración merece la persona.

Una conversación útil diferencia hechos, impacto y acuerdos. En lugar de utilizar etiquetas, conviene describir una situación concreta y escuchar la explicación. También debe reconocer los aspectos que funcionan y comprobar si existen obstáculos organizativos.

Para preparar el guion pueden utilizarse situaciones ficticias o una descripción minimizada. No es necesario incorporar un expediente completo ni información ajena al asunto.

Puede solicitarse:

Ayúdame a preparar una conversación profesional de seguimiento sobre [tema]. Quiero tratar estos hechos ya comprobados: [hechos], comprender el contexto y acordar apoyos o próximos pasos.

Organiza una apertura clara, preguntas para escuchar a la otra persona y una forma de cerrar con acuerdos verificables. Utiliza lenguaje respetuoso y concreto, evitando etiquetas, amenazas o suposiciones sobre intenciones.

No emitas una evaluación de la persona ni recomiendes sanciones o decisiones laborales. Señala si la información aportada mezcla hechos con interpretaciones para que pueda revisarla antes de la conversación.

Prepara un guion flexible, no un discurso que impida escuchar.

Este prompt sirve para mejorar la preparación del responsable. La conversación real debe dejar espacio para información que no estaba disponible al redactar el guion.

La IA también puede ayudar a preparar mensajes generales sobre cambios de procedimiento o formación. En estos casos conviene explicar qué cambia, por qué, desde cuándo y dónde resolver dudas, utilizando solo información aprobada.

14. Ejemplo integrado: una nueva incorporación y un cambio de procedimiento

Imaginemos una tienda de productos para el hogar que va a incorporar una persona de atención y reposición. Al mismo tiempo, el negocio ha cambiado su procedimiento de preparación de pedidos. El ejemplo es ficticio y muestra cómo conectar las distintas fases.

El propietario comienza aportando a ChatGPT o Claude las tareas del puesto. La IA ayuda a distinguir atención, reposición y preparación de pedidos, y señala que no se ha definido quién puede autorizar una sustitución de producto.

La empresa resuelve esa cuestión y aprueba el perfil. A continuación, la herramienta prepara una oferta fiel al puesto y una guía de entrevista. Las personas responsables utilizan esos materiales para realizar el proceso y tomar la decisión de contratación.

Para la acogida, se reúnen los procedimientos aprobados en una carpeta. Work, Cowork o Gemini ayudan a organizar una guía y un calendario de aprendizaje. La nueva incorporación dispone de una persona de referencia y comienza con tareas acompañadas.

Durante las primeras semanas aparecen dudas sobre la preparación de pedidos. La empresa aporta a la IA un resumen del proceso y de las consultas, sin identificar a trabajadores. La revisión muestra que el documento antiguo y el nuevo utilizan criterios diferentes para comunicar una falta de stock.

La primera actuación es corregir la documentación. Después, la IA ayuda a preparar una explicación común para todo el equipo. La empresa evita interpretar el problema como una carencia individual cuando su origen estaba en instrucciones contradictorias.

Más adelante, la persona y su responsable acuerdan un objetivo de aprendizaje sobre recepción de mercancía. La IA organiza un plan con materiales y acompañamiento. El responsable observa la aplicación real y conversa sobre el avance; la herramienta no asigna una nota ni decide nuevas responsabilidades.

Este recorrido muestra cómo la IA puede dar coherencia al proceso completo. El beneficio procede de describir mejor el trabajo, preparar apoyos y mantener los documentos alineados con la práctica.

15. Protección de datos y límites en el uso de IA para recursos humanos

La información laboral requiere un tratamiento cuidadoso. Un currículum, una nota de entrevista o una valoración profesional contienen datos personales. Sustituir el nombre por un código puede reducir exposición, pero no convierte necesariamente el documento en anónimo.

Antes de incorporar información real, la empresa debe revisar la finalidad, la base jurídica, la información que corresponde facilitar, los accesos y la conservación. La AEPD aborda estas cuestiones en su [guía sobre protección de datos en las relaciones laborales](#). El uso de una cuenta empresarial, por sí solo, no resuelve todos estos requisitos.

En la práctica, conviene comenzar con descripciones de puestos, procedimientos y ejemplos ficticios. Cuando una tarea necesite datos personales, debe utilizarse la información mínima dentro de un entorno autorizado. Los materiales de formación y los expedientes personales deben mantenerse separados.

La intervención humana debe ser real. La AEPD señala la importancia de que quienes intervienen dispongan de autoridad, competencia y capacidad para revisar el resultado. Confirmar rutinariamente una recomendación automática no equivale a una valoración independiente. [Evaluación de la intervención humana](#).

Además, determinados usos de IA en selección y gestión laboral pueden estar sujetos a requisitos específicos del Reglamento europeo de IA. La clasificación depende de la finalidad y del funcionamiento del sistema; no basta con añadir una revisión humana para dar por cumplidas las obligaciones. Antes de implantar herramientas de evaluación o decisión sobre personas, debe revisarse el caso con asesoramiento adecuado. [Marco europeo de inteligencia artificial](#).

Esta guía no propone analizar rostros, voz, emociones o supuestos rasgos de personalidad para valorar candidatos o empleados. Tampoco plantea predecir compromiso, salud, probabilidad de abandono o desempeño a partir de información privada o señales indirectas.

Las búsquedas externas pueden ayudar a localizar formación o documentación profesional, pero no deben utilizarse para investigar la vida personal de candidatos. La preparación del proceso debe mantenerse centrada en las funciones y en la información pertinente.

16. Buenas prácticas para una aplicación útil en el comercio

La primera buena práctica es comenzar por un problema concreto. Una ficha de puesto confusa, un manual desactualizado o una acogida poco organizada son tareas delimitadas en las que la IA puede aportar valor visible.

Conviene mantener una fuente aprobada para cada procedimiento. Si una norma cambia, deben actualizarse los materiales derivados. La IA puede ayudar a localizar documentos afectados, pero una persona responsable debe confirmar la versión que entra en uso.

Otra práctica importante es reservar tiempo para aplicar lo preparado. Un plan de formación no se ejecuta por estar escrito. El comercio debe facilitar acompañamiento, materiales y oportunidades de aprendizaje.

Los criterios de evaluación deben explicarse antes de utilizarlos y aplicarse con contexto. No haber realizado una tarea, no haber recibido formación o trabajar en condiciones distintas son circunstancias que deben considerarse. La IA puede ayudar a redactar el marco, pero no sustituye la observación ni la escucha.

También conviene revisar los resultados con quienes conocen el trabajo. Un procedimiento puede ser claro sobre el papel y difícil de aplicar durante un turno con mucha actividad. El equipo puede aportar mejoras que no aparecen en los documentos.

Para comprobar si el uso de IA está ayudando, pueden observarse aspectos del proceso: documentos actualizados, dudas resueltas, materiales accesibles o seguimiento realizado. La cantidad de archivos generados no demuestra una mejora en la gestión.

Antes de utilizar un material, conviene confirmar que:

- Describe el trabajo real y utiliza información aprobada.
- Distingue requisitos esenciales de conocimientos aprendibles.
- No incorpora condiciones laborales inventadas ni preguntas improcedentes.
- Define quién acompaña, revisa y responde a las dudas.
- Mantiene separados los materiales generales y los datos personales.
- Deja las valoraciones individuales y decisiones laborales en manos de responsables humanos.

La empresa puede empezar por una aplicación y ampliarla cuando haya comprobado su utilidad. Mantener un proceso sencillo y bien utilizado suele aportar más que generar muchos documentos que después nadie consulta.

17. Conclusión: utilizar la IA para dar claridad y continuidad a la gestión de personas

La gestión del talento en un comercio comienza por explicar bien el trabajo, facilitar una incorporación acompañada y crear oportunidades reales de aprendizaje. La inteligencia artificial puede ayudar a preparar esos apoyos y mantenerlos coherentes.

Su valor aparece cuando transforma conocimiento disperso en materiales útiles: un perfil que describe responsabilidades concretas, una entrevista mejor preparada, una acogida progresiva o un plan de desarrollo con recursos y seguimiento. También puede ayudar a reconocer que una dificultad procede de un procedimiento o de la organización y necesita una respuesta distinta de la formación.

ChatGPT Work, Claude Cowork y Gemini ofrecen formas de trabajar con documentos y preparar resultados. La elección debe ajustarse a la tarea, a las funciones disponibles y a las condiciones de protección de la información. Lo importante es que el contenido sea comprensible, revisable y aplicable al establecimiento.

El propietario y las personas responsables siguen siendo quienes conocen el contexto, escuchan al equipo y toman decisiones. La IA puede facilitar su preparación, pero la confianza, el acompañamiento y la valoración profesional se construyen en la relación con las personas.

Una aplicación bien planteada permitirá dedicar menos tiempo a rehacer documentos y más a explicar, escuchar y apoyar el aprendizaje. Ese es el resultado que debe buscar la empresa: una gestión de personas más clara, consistente y útil para quienes trabajan en el comercio y para el servicio que reciben sus clientes.