
Carlos: ¡Ana, el balance final es un desastre! Los costos laborales me están comiendo vivo. ¡Cada empleado es un gasto enorme!
Ana: ¡Lo sé, Carlos! Entre el salario, el ISSS, la AFP y las prestaciones, ¡es una locura!


Carlos: ¡Mira esto! El sueldo base es solo el principio. ¡Por ley, debo pagar el 30% adicional solo en cargas patronales! ¡Me salen más caros que mis proveedores!
COSTOS LABORALES
6:45 PM


Si quiero contratar a alguien nuevo para el proyecto, ¡con lo que cuesta uno, podría casi cubrir tres solarios mínimos en otro país!
¡Exacto! Es insostenible. La empresa no crece porque la carga fiscal nos asfixia.


¡Exacto! Y Carlos, no es solo la carga fiscal. ¡Es la rotación de personal, los costos ocultos que no vemos, y no tener información clara sobre nada! Esto nos ha hundido.
Bueno, ahora vamos a aprender cómo utilizar BI y AI para mejorar los costos laborales.
"EMPRESA DE CARLOS - CERRADA POR ALTOS COSTOS"

IA + Business Intelligence

para mejorar el control de costos de personal

Casos de uso, dashboards y playbook de adopción para liderazgo y Capital Humano

Intervención ejecutiva

RRHH + Finanzas + Operaciones

Enfoque

De diagnóstico a acción
Casos de uso

Output

Quick wins + IA avanzada

Agenda

Intervención diseñada para conversación ejecutiva y toma de decisiones

1. **Contexto y retos**
2. **Framework IA + BI aplicado a RRHH**
3. **Dashboard y KPIs de costo laboral**
4. **Casos de uso por industria**
5. **Adopción con liderazgo y Capital Humano**
6. **Roadmap + discusión**

Por qué el costo de personal se ha convertido en una prioridad estratégica



Importancia del costo de personal

El costo de personal representa entre el 40 % y 70 % de los gastos operativos en sectores clave, afectando la rentabilidad.

Desafíos tradicionales en RRHH

La gestión histórica y reactiva provoca decisiones tardías que afectan negativamente la operación y ambiente laboral.

Rol estratégico de BI e IA

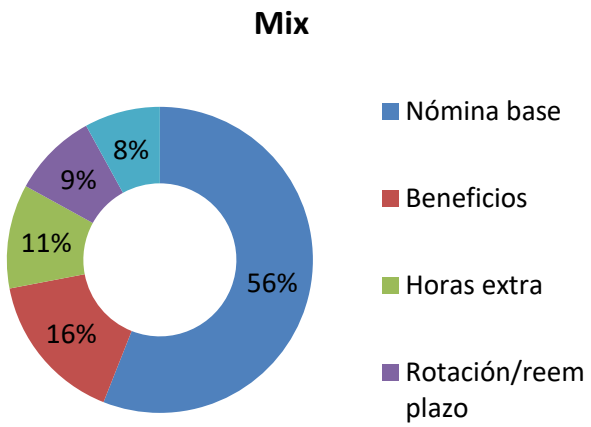
Business Intelligence e Inteligencia Artificial ofrecen visibilidad y predicción para mejorar la gestión de costos y productividad.

Control de costos como ventaja competitiva

El análisis predictivo transforma el control de costos en una palanca para una competitividad sostenible y eficiente.

El problema: costos de personal con visibilidad limitada
De datos dispersos a decisiones predictivas y accionables

1. **Datos dispersos**: nómina, asistencia, ventas, ERP, CRM y productividad no conversan entre sí.
2. **Reportes tardíos**: se revisa el costo cuando ya ocurrió.
3. **Planeación manual** de dotación y turnos.
4. **Poca trazabilidad** sobre horas extra, ausentismo, rotación y productividad.



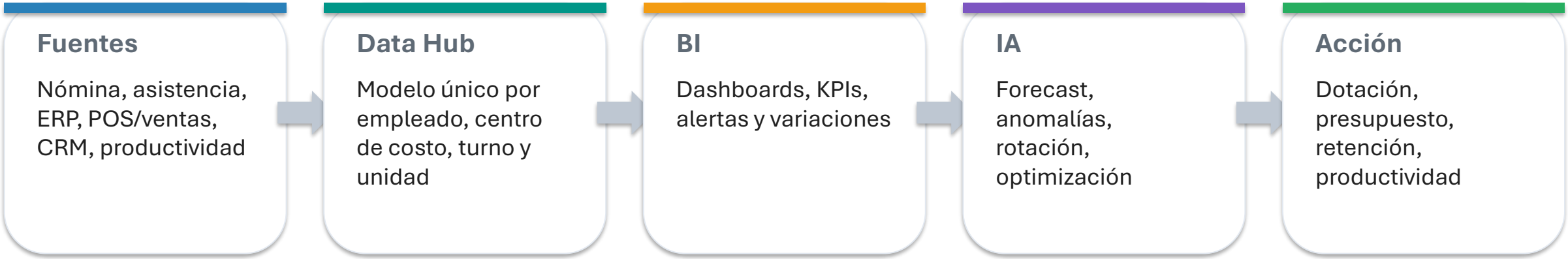
1. Integración de Datos Múltiples
Se consolidan diversas fuentes como nómina, ERP y ventas para crear un modelo de datos común y robusto.

2. Visibilidad con Business Intelligence
Dashboards muestran indicadores clave como costo laboral, horas extra y productividad para mejor análisis.

3. Modelos Predictivos de IA
La IA anticipa necesidades futuras, como dotación y riesgos de rotación, mejorando la toma de decisiones.

4. Decisiones Accionables y Alertas
Se cierran ciclos con alertas y recomendaciones claras para lograr impacto financiero real y control eficiente.

Framework: de datos dispersos a decisiones predictivas



GROW

BI responde: ¿qué pasó, dónde y por qué?

IA responde: ¿qué va a pasar y qué decisión optimiza costo, servicio y productividad?

RRHH orquesta la eficiencia organizacional con Finanzas y Operaciones.

KPIs críticos para controlar costos de personal

Costo laboral / ventas

Eficiencia del gasto de personal frente a ingresos

Costo por FTE

Costo total por empleado o equivalente tiempo completo

Horas extra %

Sobredemanda, mala planificación o ausentismo cubierto

Productividad por FTE

Output: ventas, tickets, llamadas, entregas o proyectos

Rotación y costo de reemplazo

Fuga de talento y costo oculto

Ausentismo

Presión en turnos, servicio y horas extra

Dashboard ejecutivo: control de costo laboral

Mockup con datos ilustrativos para discusión ejecutiva

Costo laboral / ventas

18.4% Meta: ≤ 17.5%

Horas extra

7.8% +1.9 pp vs meta

Rotación mensual

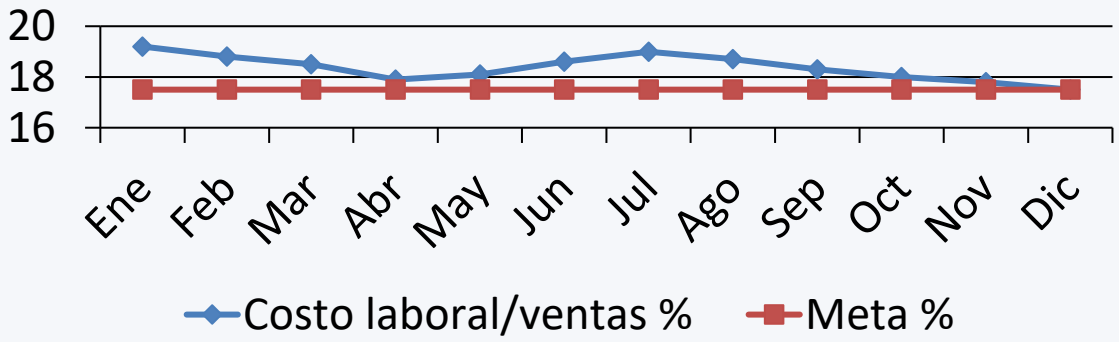
3.2% Riesgo: áreas críticas

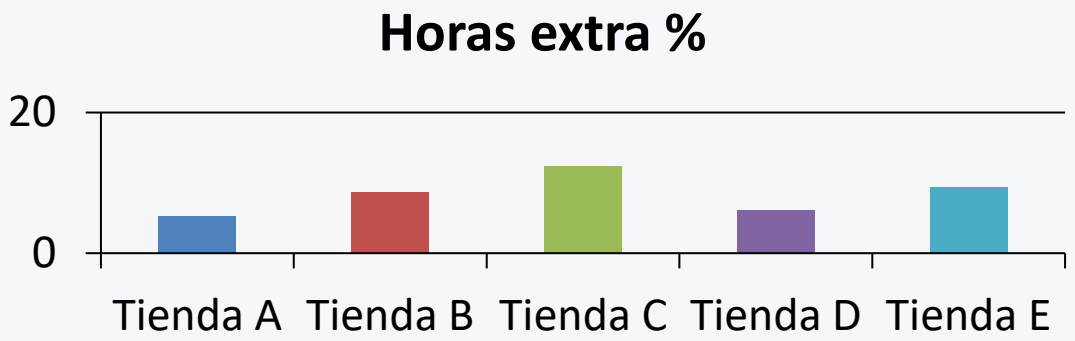
Productividad FTE

$4.6K Ventas por FTE

Ausentismo

4.1% Alerta temprana





Alertas IA

- Tienda C excede patrón normal
- Rotación alta en 18 colaboradores clave

Recomendación

- Reasignar turnos valle a pico
- Revisar jefaturas con ausentismo recurrente

Impacto estimado

- Ahorro potencial: 3%–5%
- ROI primer dashboard: 3–6 meses

Rotación: magnitud e impacto para PYMES y compañías medianas

Benchmarks para guiar la conversación; validar con datos internos

Renuncias promedio EE.UU.

17.3%

Promedio anual de renuncias 2024

LatAm movilidad laboral

24–44%

Rango anual en países analizados

Rotación prevenible

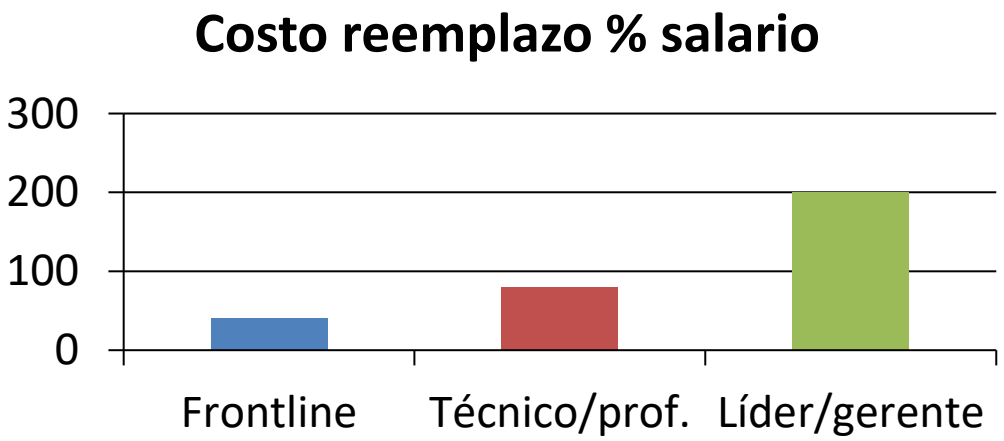
42%

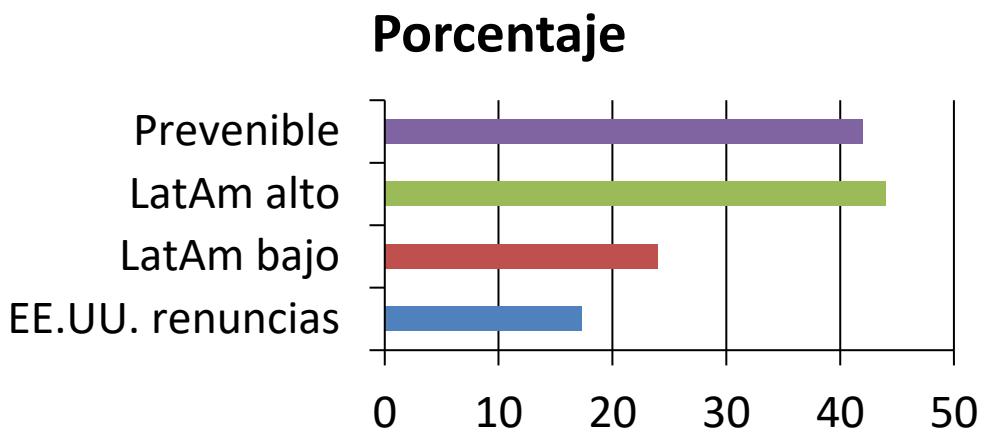
Salidas que pudieron evitarse

Costo por renuncia

≈33%

Del salario base como referencia mínima





Lectura ejecutiva: la rotación no es solo reclutamiento; impacta productividad, servicio, conocimiento y tiempo gerencial.

En PYMES el efecto se multiplica porque una salida puede desbalancear equipos completos.

Cómo calcular el costo de rotación

Una fórmula simple para que HR y Finanzas trabajen con el mismo número

Fórmula ejecutiva

salidas x salario promedio anual x factor de reemplazo

Salidas	Salario	Factor	Costo anual
11	US$12K	40%	US$52,8K

Ejemplo: 50 colaboradores

Rotación anual 22% = 11 salidas

Salario promedio anual: US$12,000

Factor conservador: 40% del salario

Costo estimado: 11 x 12,000 x 40% = US$52,800 al año

Insight

Reducir 5 puntos de rotación puede liberar presupuesto para capacitación, bonos de retención, mejora de turnos o herramientas digitales.

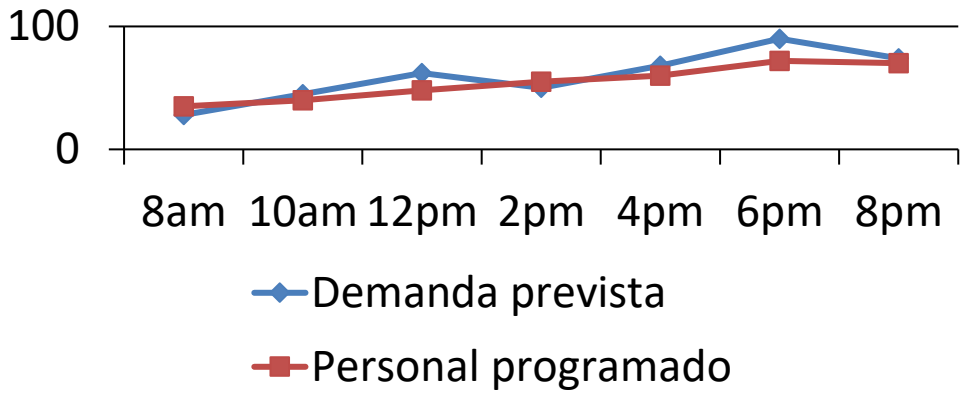
Casos de uso – Retail: turnos, tiendas y productividad

Caso 1: Turnos inteligentes

IA predice tráfico por tienda y franja horaria.

BI muestra cobertura vs demanda.

Decisión: reasignar personal antes de generar horas extra o deteriorar servicio.

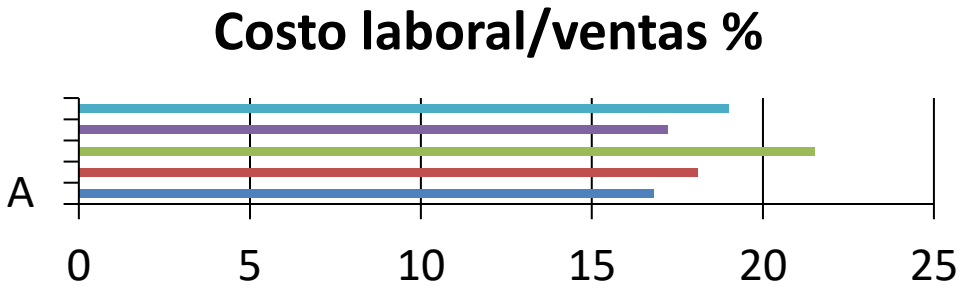


Caso 2: Benchmark entre tiendas

Comparar costo laboral/ventas, ventas por FTE y horas extra.

IA detecta anomalías por tienda o supervisor.

Decisión: intervención focalizada, no recortes generales.



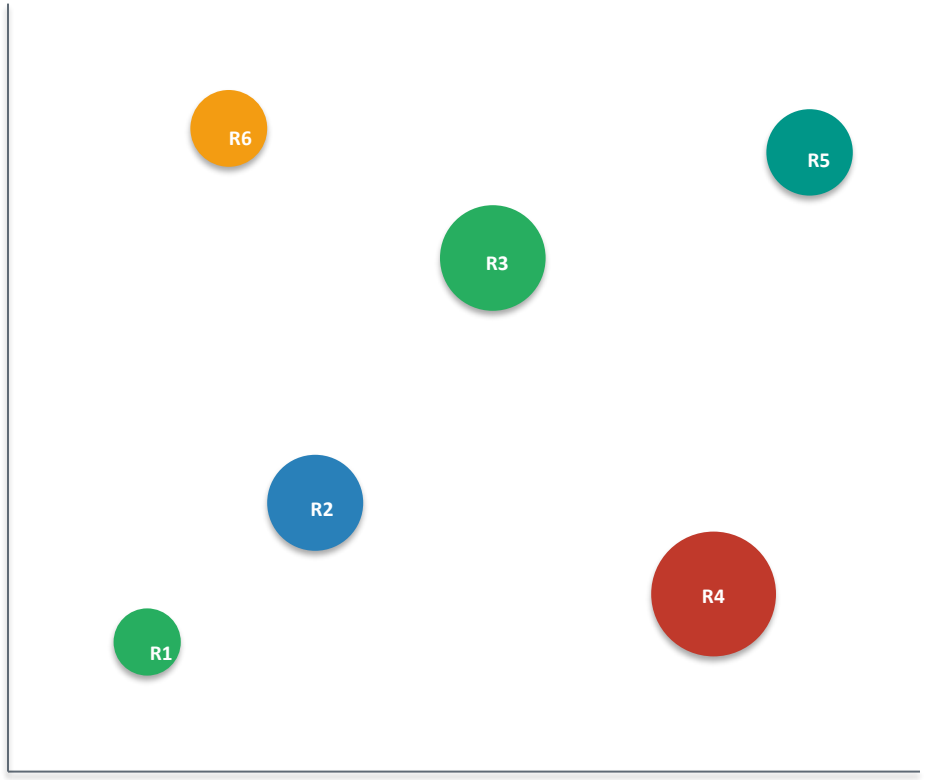
Casos de uso – Consumo masivo: fuerza de ventas y rotación

Optimización de rutas: IA sugiere cobertura según ventas, potencial, distancia y frecuencia.

Control de costo por vendedor/ruta: BI cruza ventas, margen, viáticos y comisiones.

Modelo de rotación: predice salida de talento comercial y pérdida de cartera.

Acción: invertir en retención o rediseño donde el retorno sea mayor.



Lectura

R4: ruta cara con potencial medio → revisar cobertura y frecuencia

Casos de uso – Servicios: forecast operativo y productividad

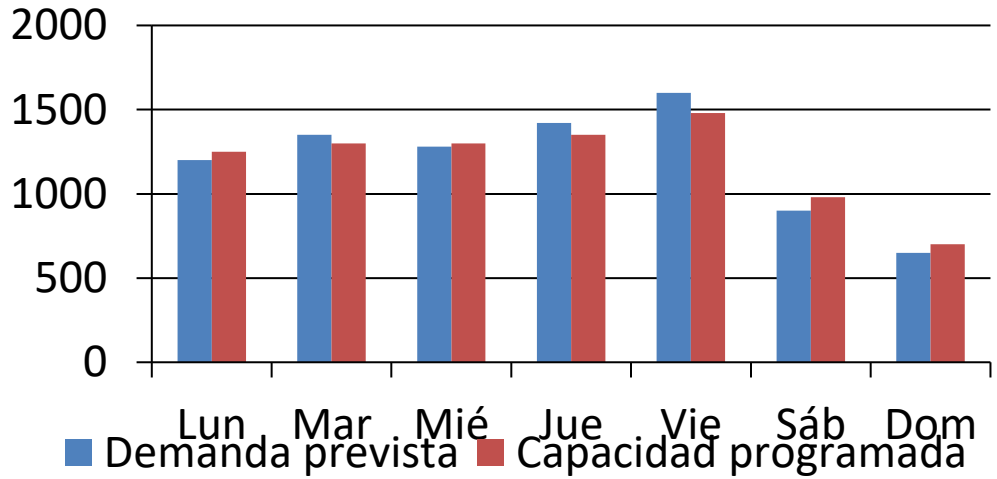
Call center / logística / back office

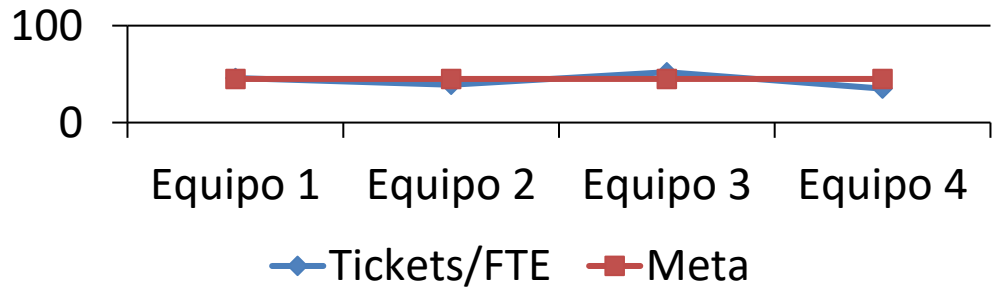
IA predice volumen de demanda: llamadas, órdenes, tickets o entregas.

Modelo sugiere staffing mínimo para cumplir SLA sin sobredotar.

BI controla productividad, costo por unidad y brechas por equipo.

Automatización: alertas para mover recursos o ajustar turnos.





Ejemplos de aplicación: de pregunta de negocio a acción

Cómo se traduce IA + BI en decisiones concretas

Retail

Pregunta: ¿Cuántas personas necesito por tienda y hora?
Análisis: IA predice tráfico; BI compara demanda vs turnos
Acción: Reprogramar horas valle a horas pico; reducir horas extra

Consumo masivo

Pregunta: ¿Qué rutas o vendedores son rentables?
Análisis: BI cruza ventas, margen, viáticos y comisiones; IA optimiza cobertura
Acción: Rediseñar rutas, frecuencia de visita y metas

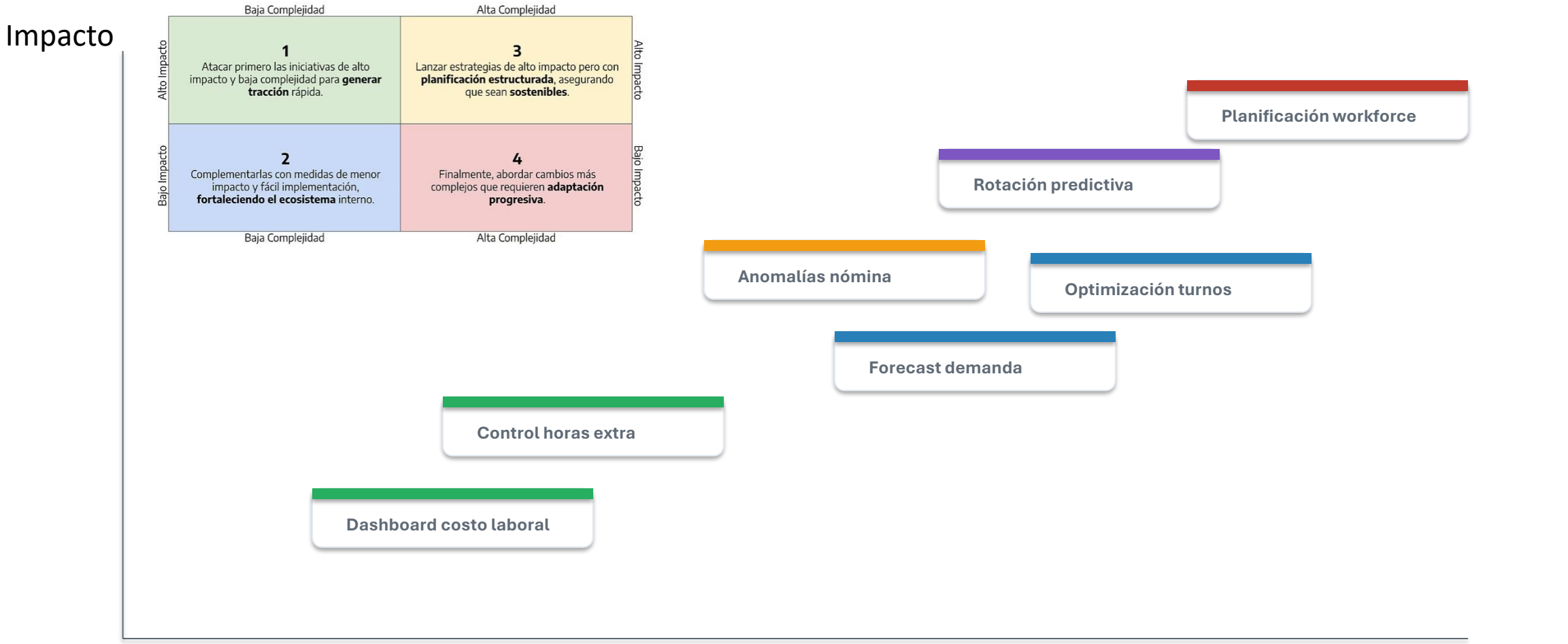
Servicios

Pregunta: ¿Cómo cumplir SLA sin sobredotar?
Análisis: IA pronostica llamadas/tickets; BI mide productividad por equipo
Acción: Ajustar staffing, turnos y bolsas de apoyo temporal

Todas

Pregunta: ¿Dónde se fuga el costo laboral?
Análisis: IA detecta anomalías en nómina, horas extra y ausentismo
Acción: Activar alertas por centro de costo y seguimiento semanal

Matriz de casos de uso: impacto vs complejidad



Priorización

Comenzar con quick wins de BI y controles; avanzar hacia IA cuando el dato esté confiable

Qué debe hacer el equipo de liderazgo para adoptar IA + BI

La adopción requiere dirección, foco y disciplina de ejecución

1. Patrocinar

Definir problema: costo, productividad, servicio o rotación.

2. Priorizar

Escoger 2–3 casos de alto impacto y baja complejidad.

3. Gobernar

Comité RRHH–Finanzas–Operaciones–TI quincenal.

4. Decidir

Convertir dashboards en rituales de gestión.

5. Medir

ROI, adopción, calidad de datos y mejora operativa.

Rituales recomendados

Workforce Cost Review mensual: variaciones, alertas y decisiones.

Tablero único: costo laboral, productividad, horas extra, rotación y ausentismo.

Toda alerta crítica debe tener acción, responsable y fecha de cierre.

Comunicar IA como mejor asignación del talento, no como recorte indiscriminado.

Derechos de decisión

Gerencia General: ambición y patrocinio.

Finanzas: valida beneficio económico.

Operaciones: ejecuta cambios de dotación.

Capital Humano: experiencia, ética, capacidades y cambio.

TI/Data: integración, seguridad y escalabilidad.

Guía práctica para HR: empezar a usar IA

Convertir preguntas de talento en decisiones de negocio

1. Pregunta

¿Qué queremos decidir?

¿Dónde reducir rotación sin afectar servicio?

2. Datos

¿Qué variables explican?

Nómina, antigüedad, ausentismo, supervisor, horas extra

3. Modelo

¿Qué predice?

Riesgo de salida, demanda, anomalías

4. Acción

¿Qué hará el líder?

Stay interview, coaching, ajuste de turno

5. Medición

¿Funcionó?

Rotación, costo evitado, productividad

Regla: IA no decide sola sobre personas. La IA prioriza señales; HR y líderes validan contexto y ejecutan acciones humanas.

Qué debe hacer Capital Humano para adoptar y adaptar IA + BI

HR lidera procesos, capacidades y cultura data-driven

Mapa de datos

Fuentes: nómina, asistencia, estructura, desempeño, rotación, engagement y productividad.

Diccionario de métricas

Fórmulas únicas: FTE, costo laboral, horas extra, ausentismo, productividad y rotación.

Casos de uso HR

Rotación predictiva, planificación de dotación, control de horas extra y productividad.

Ética y confianza

Privacidad, transparencia, no discriminación, revisión humana y uso proporcional del dato.

Upskilling

Formar HRBPs y líderes en dashboards, storytelling de datos y uso responsable de IA.

Gestión del cambio

Comunicación, pilotos, champions y medición de adopción por unidad.

Principio operativo

Cada recomendación de IA debe equilibrar costo, desempeño, experiencia del colaborador y cumplimiento legal.

Prompts concretos para que HR use IA desde mañana

Ejemplos seguros usando información agregada

Diagnóstico

“Actúa como analista de People Analytics. Con estos KPIs agregados, identifica 5 hipótesis de rotación, preguntas para validar y acciones de bajo costo.”

Stay interviews

“Crea una guía de entrevista de permanencia de 20 minutos para colaboradores críticos, enfocada en carga laboral, liderazgo, crecimiento y compensación.”

Comunicación

“Redacta un mensaje para gerentes explicando el uso responsable del dashboard: objetivo, límites, confidencialidad y acciones esperadas.”

Priorización

“Clasifica estas iniciativas por impacto, esfuerzo, riesgo ético y tiempo de implementación. Sugiere quick wins de 30 días.”

Causas raíz

“Genera un árbol de causas para rotación con alta hora extra y bajo eNPS. Incluye datos necesarios, hipótesis y métricas.”

Capacitación

“Diseña un plan de 4 semanas para entrenar HRBPs en Power BI, lectura de KPIs, storytelling y uso responsable de IA.”

Uso responsable de IA en Capital Humano

Principios para proteger confianza y cumplimiento

Privacidad

Datos mínimos, agregados y acceso limitado

No discriminación

Auditar sesgos por segmento

Explicabilidad

Mostrar factores principales del score

Revisión humana

No automatizar decisiones sensibles

Propósito claro

Retener y apoyar, no vigilancia excesiva

Trazabilidad

Registrar recomendaciones y resultados

Modelo RACI para operar IA + BI en costos de personal

Claridad de roles para evitar dashboards sin acción

Actividad	Liderazgo	Capital Humano	Finanzas	Operaciones	TI / Data
Definir casos y metas	A	R	C	C	C
Integrar datos	I	C	C	C	R/A
Validar KPIs y ROI	C	C	R/A	C	C
Diseñar acciones	C	R	C	R/A	I
Gestionar cambio	A	R	C	C	C
Monitorear ética	A	R	C	C	R

Leyenda RACI

R = Responsable | A = Dueño final | C = Consultado | I = Informado

Plan de adopción en 100 días

Una ruta práctica para pasar de intención a resultados medibles

Días 1–15

Alinear visión

Patrocinio, problema, KPIs, pilotos

Días 16–35

Preparar datos

Fuentes, calidad, diccionario de métricas

Días 36–60

Construir piloto

Dashboard costo laboral + alertas

Días 61–80

Activar gestión

Rituales, responsables y bitácora

Días 81–100

Escalar

Medición ROI y roadmap IA

Entregables mínimos

Dashboard ejecutivo con KPIs y drill-down por unidad/centro de costo.

Tablero operativo de horas extra, ausentismo y productividad.

Matriz de decisiones: umbral, responsable, acción y fecha.

Business case con beneficio económico, costo y riesgos.

Plan de formación para líderes y HR Business Partners.

Capacidades que deben desarrollarse en liderazgo y Capital Humano

Liderazgo

Alfabetización de datos: interpretar tendencias y alertas.

Toma de decisiones basada en evidencia.

Gestión de cambio: explicar propósito, beneficios y límites de IA.

Disciplina de seguimiento: compromisos e impacto económico.

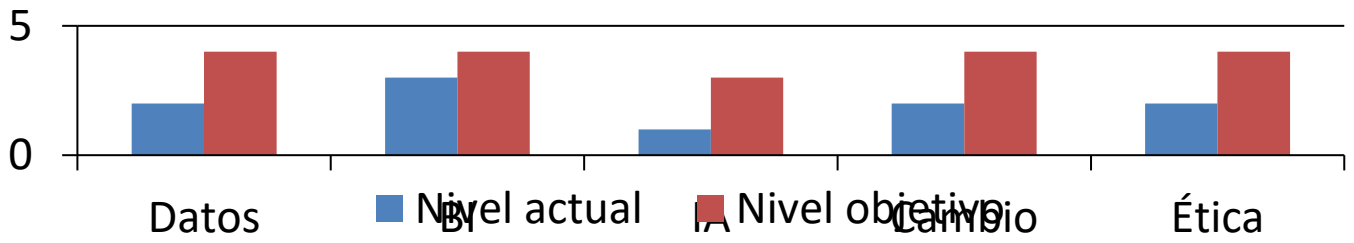
Capital Humano

People analytics: traducir preguntas de negocio en métricas.

Storytelling ejecutivo: datos en recomendaciones.

Diseño de procesos: workforce planning, turnos y retención.

Gobierno responsable de IA: privacidad, sesgos y trazabilidad.



Cómo adaptar IA + BI según madurez organizacional

No todas las compañías deben empezar por modelos avanzados

Básico	Excel y reportes manuales	**Siguiente paso recomendado**: Estandarizar KPIs y crear dashboard de costo laboral
Intermedio	BI con datos integrados	**Siguiente paso recomendado**: Alertas de horas extra, ausentismo y presupuesto
Avanzado	Modelos predictivos iniciales	**Siguiente paso recomendado**: Forecast de demanda, rotación predictiva y anomalías
Óptimo	Decisiones integradas	**Siguiente paso recomendado**: Recomendaciones automáticas con revisión humana y ROI

Realizar diagnóstico de madurez antes de seleccionar tecnología.

La adaptación depende de industria, tamaño, calidad de datos, cultura de liderazgo y urgencia financiera.

Roadmap de implementación: 3 horizontes

0–3 meses

Fundación BI

Modelo de datos, tablero de costo laboral, KPIs base

3–6 meses

Control y alertas

Horas extra, ausentismo, centros de costo, presupuesto

6–12 meses

IA predictiva

Forecast, rotación, turnos, rutas y recomendaciones

Regla práctica: no automatizar decisiones sin KPI, calidad de datos y responsables claros.

Equipo mínimo: RRHH, Finanzas, Operaciones, Tecnología/Data y patrocinio ejecutivo.

Modelo operativo: roles para capturar valor

RRHH

Define políticas, segmenta talento y lidera cambio

Finanzas

Valida ahorros, presupuesto y ROI

Operaciones

Define demanda, ejecuta ajustes y SLA

Data / TI

Integra fuentes, seguridad y modelos IA

Gobierno de decisiones

Cada alerta debe tener dueño, umbral, acción esperada y medición de impacto

Benchmark de costo laboral sobre ventas / ingresos

Compañías pequeñas con facturación anual entre US$800 mil y US$1 millón

Fórmula: Costo laboral % = Costo total de personal / Ventas o ingresos x 100 | Incluye salarios, horas extra, comisiones, bonos, prestaciones, cargas sociales y beneficios.

Tipo de empresa	Benchmark	Equivalente anual	Lectura ejecutiva
Restaurante / comida rápida / cafetería	**25%–32%**	**US$200K–US$320K**	Rango sano si hay alta rotación, horarios extendidos y personal por turno. Quick service suele moverse alrededor de 25%–31.7%.
Restaurante full service / catering	**32%–37%**	**US$256K–US$370K**	Mayor intensidad de servicio: cocina, meseros y supervisión. Full service reportó mediana cercana a 36.5% de ventas.
Producción pequeña de alimentos / panadería	**20%–30%**	**US$160K–US$300K**	Controlar contra productividad por hora, desperdicio, volumen producido y horas extra.
Distribuidora / mayorista local	**10%–16%**	**US$80K–US$160K**	Debe ser más bajo: el costo principal es inventario y logística. Vigilar comisiones, bodega, reparto y administración.
Servicios profesionales / técnicos	**35%–50%**	**US$280K–US$500K**	Normalmente alto porque el producto es tiempo experto. Consultoría y servicios profesionales pueden ubicarse en 40%–50%.

Mensaje clave: En una empresa de US$1 millón, cada punto porcentual de costo laboral equivale a US$10,000 al año. Bajar de 32% a 29% libera ~US$30,000 sin necesariamente reducir personal.

Semáforo: Verde = dentro del rango | Amarillo = +2 a +4 pp | Rojo = +5 pp o más

Fuentes de benchmark: National Restaurant Association / Restaurant Operations Data Abstract 2025; Restaurateur Benchmark Guide 2024; Rippling payroll benchmarks; referencias generales de labor cost percentage por industria. Rango orientativo, validar con datos locales.

Clasificación de la nómina por área

Cada persona se asigna a una de tres áreas según su aporte a la organización

MISIONAL

Produce, vende o entrega valor directo al cliente.

EJEMPLOS

Producción, ventas y operaciones de servicio

SOPORTE

Permite que la operación funcione día a día.

EJEMPLOS

TI, logística, compras y mantenimiento

GESTIÓN

Dirección, administración, coordinación y control.

EJEMPLOS

Gerencia, finanzas y recursos humanos

“No se trata de reducir personas, sino de tener el talento correcto, en el momento correcto, al costo correcto.”

Recuerde siempre estar preguntando?

Pregunta 1

¿Dónde se pierde más dinero hoy?

Pregunta 2

¿Qué decisiones siguen basadas en intuición?

Pregunta 3

¿Qué quick win, BI puede implementarse en 90 días?


Ana: ¡Exacto! ¡Ahora sí vamos a lograr controlar el impacto de los costos laborales!
Carlos: ¡Porque ya sabemos utilizar BI + AI y tenemos la información clara! ¡Lo logramos!
BUSINESS INTELLIGENCE & AI INSIGHTS
TURNOVER DECREAES
IMPROVED EFICIENCIES
BI + AI Labor Cost Dashboard
KPI: COSTOS LABORALES CONTROLADOS
RESULTADOS Q4: +18%
EMPRESA EXITOSA - ALTOS INGRESOS
NON-ALCOHOLIC