

# Medir la productividad con IA: por qué es difícil... y cómo hacerlo de forma útil

Si queremos hablar de valor real, no basta con “me siento más rápido”. La clave está en elegir una unidad de medida correcta: ni demasiado pequeña (tarea), ni demasiado grande (departamento).

**Nota de transparencia:** Este artículo usa únicamente información pública y ejemplos ilustrativos. No incluye datos internos, métricas confidenciales ni información no publicable.

## 1) El problema: medir “personas” es casi imposible

Medir cuánto aumenta la productividad de *cada persona* es complicado, incluso sin IA. Piénsalo: durante años ha sido difícil cuantificar cuánto “gana” alguien por ser muy hábil con Excel (tablas dinámicas, fórmulas, referencias...), frente a alguien menos cómodo con la tecnología. Con IA ocurre algo similar: si todo el mundo usa Copilot para resumir documentos o responder correos, la mejora existe, pero atribuirlo con precisión a la herramienta (y no al contexto, experiencia o tipo de tarea) es el reto real.

## 2) La idea que desbloquea la medición: la unidad mínima medible

En lugar de medir “la productividad de Juan o Marta”, resulta más práctico medir una **unidad de trabajo**: un proceso o conjunto de actividades que sea lo bastante relevante para el negocio, pero lo bastante acotado como para comparar **antes vs. después**.

### Workflows (procesos)

Procesos **estructurados** con entradas/salidas claras (p. ej., *conciliación de facturas, aprobación de gastos, onboarding*). Aquí suelen funcionar KPIs operativos: ciclo, errores, backlog, cumplimiento de SLA.

### Patterns (patrones)

Rutinas **transversales** que aparecen en muchos roles (p. ej., preparar reuniones, sintetizar información, redactar un status report). Al principio se miden con ahorro de tiempo; con madurez, con calidad e impacto.

## 3) Qué métricas aparecen primero (y por qué está bien)

La mayoría de organizaciones empieza midiendo **ahorro de tiempo**: menos horas invertidas, menos esperas, menos ciclos. Y eso no es "poco": es la puerta de entrada a medir mejor calidad, reducción de errores y resultados.

**Repsol (dato público)**

**+2 h/semana**

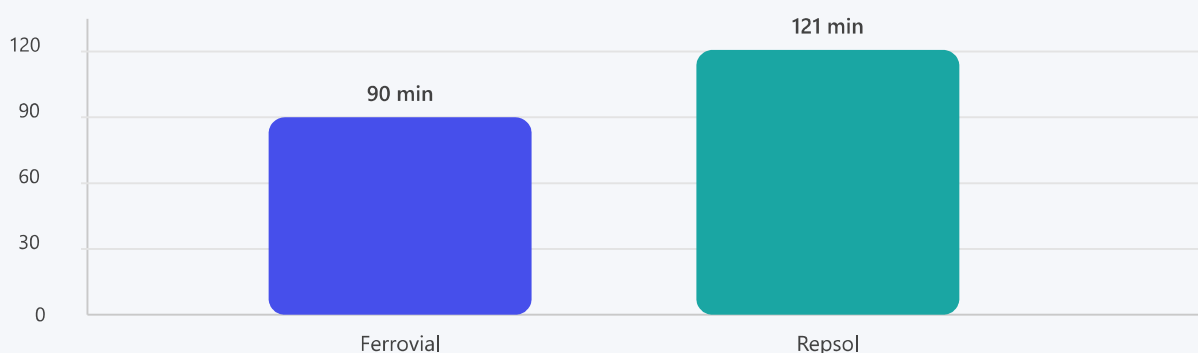
Ahorro de tiempo por persona reportado en piloto (comunicación pública).

**Ferrovial (dato público)**

**90 min/semana**

Ahorro medio por empleado reportado tras piloto con >300 personas.

**Gráfico 1 · Ahorro de tiempo semanal (ejemplos públicos)**



■ Ferrovial (media semanal) ■ Repsol (media semanal; reportes públicos)

Nota: los valores son los publicados en fuentes abiertas; sirven como referencia de orden de magnitud, no como garantía para otros contextos.

#### 4) El siguiente nivel: del "tiempo" a KPIs de negocio

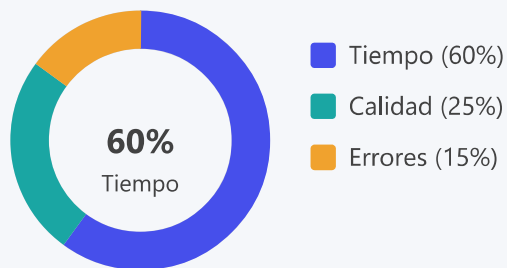
Una vez definida la unidad de trabajo, la pregunta cambia: **¿qué KPI está asociado a este proceso** y nos permite comparar el rendimiento con y sin IA? Además del tiempo, suelen aparecer KPIs como:

Función	Unidad de trabajo (ejemplo)	KPIs comparables (ejemplos)
<b>Finanzas</b>	Conciliación de facturas / cierre mensual	Día de cierre del mes, incidencias por factura, retrabajo, tiempo de ciclo. Tiempo + Calidad
<b>Ventas</b>	Preparación de propuestas / seguimiento de oportunidades	Ratio de cierre, ciclo de venta, número de propuestas, calidad de la documentación. Ingresos

Función	Unidad de trabajo (ejemplo)	KPIs comparables (ejemplos)
<b>Atención al cliente</b>	Resolución de casos / triage	Tiempo medio de resolución, escalados, satisfacción/quejas, cumplimiento de SLA. Experiencia
<b>Operaciones</b>	Gestión de incidencias / reporting operativo	Backlog, tiempo de respuesta, estabilidad del proceso, reducción de errores. Eficiencia

## Gráfico 2 · ¿Qué solemos medir primero? (distribución típica)

**Distribución ilustrativa** de tipos de métricas al empezar (no es un benchmark oficial).



### 🎯 Consejo práctico

Empieza con **tiempo** (es lo más fácil), pero pon desde el día 1 un “puente” hacia **calidad** y **errores**. En cuanto un workflow sea estable, esas métricas cuentan más que los minutos.

## 5) Cómo aterrizarlo: un ejemplo sencillo (Finanzas)

**Unidad de trabajo:** conciliación de facturas + validación + cierre mensual.

**Pregunta medible:** “¿Qué día del mes cerramos la facturación con IA vs sin IA?”

**KPIs complementarios:** incidencias por factura, retrabajo, tiempo de ciclo, cumplimiento de calendario.

La clave es que no necesitas “medir la productividad individual exacta”; basta con estimar el impacto comparando periodos o cohortes, y observar si se mueve un KPI que ya importa al negocio.

## 6) Hoja de ruta para medir sin autoengañarnos

Un enfoque de 5 pasos (aplicable a cualquier equipo):



1) Elige la unidad de trabajo

Define un proceso o patrón concreto (ej.: "cierre mensual", "respuesta a incidencias", "preparación de propuesta").

### 2) Selecciona 1 KPI "core" + 2 KPIs de apoyo

Normalmente: tiempo (core) + calidad/errores (apoyo). En ventas: ratio de cierre/ciclo + calidad de propuestas.

### 3) Compara "con vs sin" (corte simple)

Por cohortes (piloto vs control) o por periodos (antes vs después). Lo importante es que la comparación sea consistente.

### 4) Conecta adopción con impacto

Vincula señales de uso (adopción) con outcomes de negocio para entender qué comportamientos generan valor.

### 5) Itera y estandariza

Convierte lo aprendido en una "receta" repetible: mismo KPI, mismo método, nuevos procesos.

## FAQ (rápido)

### ▼ ¿Por qué no medir solo "ahorro de tiempo"?

Porque el tiempo ahorrado puede reasignarse (o no) a trabajo de más valor. Por eso, en cuanto puedas, añade métricas de calidad, errores o resultados (ventas, satisfacción, cumplimiento de SLA).

### ▼ ¿Qué pasa si no tengo KPIs claros para un proceso?

Empieza por un proxy (tiempo de ciclo, número de iteraciones, incidencias, retrabajo) y evoluciona hacia un KPI de negocio cuando el proceso sea estable.

### ▼ ¿Hay ejemplos públicos de medición?

Sí. Repsol y Ferrovial han publicado resultados de ahorro de tiempo en pilotos y escalado.

## Cierre

La productividad con IA no se mide bien cuando intentamos ponerle una cifra a cada persona. Se mide mejor cuando elegimos una **unidad de trabajo** y un **KPI asociado**, y comparamos de forma consistente. El resultado no es una "verdad absoluta", pero sí una estimación sólida y accionable: suficiente para decidir dónde invertir, qué escalar y qué ajustar.

### Fuentes públicas sugeridas:

1. [Repsol · Nota de prensa](#)
2. [MIT Technology Review · Paper \(PDF\)](#)
3. [Microsoft News · Ferrovial](#)
4. [Microsoft Learn · Measurement & reporting](#)
5. [Microsoft Learn · Copilot business impact report](#)