



MARAMBIO, RIVILLO,  
PÉREZ, PINEDA  
CONSULTORES Y CONTADORES PÚBLICOS

ANIVERSARIO

26

**Fuerza laboral mejorada con IA  
sin dejar de centrarse en las personas**

## **Fuerza laboral mejorada con IA sin dejar de centrarse en las personas**

La IA es una tecnología poderosa que puede aumentar las capacidades humanas en la fuerza laboral. Sin embargo, se debe tener mucho cuidado para garantizar que su implementación sea ética y eficiente.

La inteligencia artificial recibe mucha atención de los medios, y con razón. Las encuestas a directores ejecutivos realizadas por organizaciones como Gartner han predicho que será la tecnología más disruptiva de 2024. Esto se debe a que una fuerza laboral aumentada por IA proporciona mayor eficiencia y productividad, mejor análisis de datos y toma de decisiones, y automatización de tareas rutinarias.

El impacto de la IA es claro. Agiliza las operaciones procesando grandes cantidades de datos a velocidades incomprensibles para los humanos, reduciendo el tiempo de inactividad y optimizando los flujos de trabajo. También permite el mantenimiento predictivo en industrias con maquinaria pesada que puede fallar y paralizar las operaciones. Y proporciona conocimientos basados en datos que antes estaban ocultos o eran demasiado complejos para discernir.

Por supuesto, también existen desafíos, incluida la ansiedad de los empleados por el desplazamiento y el miedo al despido. La automatización a través de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático puede hacer que ciertos trabajos queden obsoletos. Y, si no son desplazados inmediatamente, a los empleados les preocupa su introducción en la fuerza laboral.

Ante la inminente llegada de la IA, algunos líderes empresariales se apresuran a reorganizarse y reinventarse, elevando nuevas habilidades y especialidades y restando prioridad a aquellas que se han vuelto obsoletas. Otros se centran en contratar y abastecerse de talentos de próxima generación para abordar la escasez de habilidades. Pero estas tácticas de corto plazo no abordan el problema más grande que se vislumbra en el horizonte: muchos de los trabajos que la gente hace hoy no serán necesarios en las empresas del mañana.

## **Los dilemas éticos que rodean a la IA**

Para empeorar las cosas, los sistemas de inteligencia artificial se basan en datos. Los sesgos en estos datos pueden perpetuarse o incluso amplificarse si no se controlan. Esto hace que la

transparencia y la responsabilidad sean importantes a medida que los desarrolladores trabajan para abordar las preocupaciones morales y éticas.

Es un tema en el que los líderes recién ahora están empezando a pensar. Se necesita una gobernanza sólida para enfrentar estos obstáculos de frente y garantizar que la integración de la IA y los humanos se realice sin problemas.

## **El impacto de la IA en la fuerza laboral**

Aunque la reciente ola de desarrollo con grandes modelos de lenguaje (LLM) y otras IA generativas hace que los líderes finalmente comprendan el poder de estas herramientas, el desarrollo de la IA existe desde hace algún tiempo. American Express, por ejemplo, emplea inteligencia artificial para analizar millones de transacciones en tiempo real. Identifica actividades potencialmente fraudulentas, lo que le ahorra millones a la empresa y mejora la confianza del cliente.

El aspecto más importante que los líderes deben tener en cuenta en una integración de IA es su responsabilidad ética. Es tentador centrarse en el resultado final e

impulsar la eficiencia, pero los líderes tienen la responsabilidad de priorizar a los seres humanos con un enfoque centrado en las personas. Esto requiere habilidades interpersonales como la empatía y la comprensión para crear una cultura empresarial inclusiva basada en la confianza y la aceptación.

La IA está marcando el comienzo de la era de la fuerza laboral aumentada, que no es más que valor comercial exponencial generado por la integración entre humanos y máquinas.

## **Fomento de la integración humana y de la IA**

Es importante que el liderazgo establezca la dirección estratégica de la integración humana y de la IA. Deben tener una comprensión clara de sus objetivos estratégicos, ya sea mejorar la eficiencia, mejorar la experiencia del cliente o impulsar la innovación.

La implementación de la IA debe alinearse con los objetivos de la organización e involucrar a todas las partes interesadas para garantizar la aceptación. La implicación de los empleados es fundamental, y esto significa ser transparente y comunicar prioridades y objetivos a

todo el equipo. Crear un foro y fomentar un diálogo entre todas las partes interesadas aplicables (internas y externas) para abordar inquietudes y definir claramente las expectativas. Esto pone a todos en la misma página.

### **Nuevas habilidades**

A medida que la IA siga evolucionando, sus efectos probablemente se intensificarán para las partes interesadas en todos los ámbitos, incluidos los niveles directivos y ejecutivos. Ningún nivel es inmune al impacto. Esto obligará a los ejecutivos a repensar los roles laborales, las habilidades y cómo se realiza el trabajo.

Las siguientes son algunos talentos que serán necesarios:

- Pensamiento analítico e innovación
- Creatividad, originalidad e iniciativa
- Liderazgo e influencia social
- Gestión del cambio
- Resolución de problemas complejos
- Comunicación
- Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje
- Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad

- Habilidades tecnológicas (uso, seguimiento y control de la tecnología)
- Habilidades de analítica de datos
- Manejo de metodologías como LEAN, Design thinking, Agile, Startup

### **Fuerza laboral mejorada con IA**

Los casos de éxito demuestran que es necesario descomponer el negocio para encontrar una mejor manera de hacer las cosas, en lugar de simplemente incorporar innovaciones a un modelo obsoleto. La IA en los negocios, va más allá de automatizar las mismas actividades que siempre se han realizado. Hacer el trabajo de transformación del talento hoy promete facilitar el trabajo de su gente en el futuro.

A continuación, se presentan cuatro pasos clave para implementar una fuerza laboral mejorada con IA:

#### **1. Identificar oportunidades de integración de IA.**

El primer paso es una evaluación integral de las operaciones de su organización. Los líderes deben identificar áreas donde la IA puede

agregar valor significativo, como mejorar el servicio al cliente, optimizar el análisis de datos u optimizar la gestión de la cadena de suministro.

Un análisis de brechas es crucial en esta fase, comparando el estado actual de las operaciones con los resultados deseados para identificar brechas específicas que la IA puede abordar de manera efectiva. Estimar el retorno potencial de la inversión (ROI) para las iniciativas de IA es igualmente importante para determinar la priorización de los proyectos de IA; centrarse en aquellos que ofrecen el mayor impacto y son factibles dentro de las capacidades y recursos de la organización.

## 2. Desarrollar competencia en IA.

El éxito en la integración de la IA depende en gran medida de la capacidad de la fuerza laboral para adaptarse y trabajar junto con estas nuevas tecnologías. El mapeo de habilidades es esencial para identificar las habilidades y conocimientos específicos que los empleados necesitarán en un lugar de trabajo mejorado con IA. Es esencial reconocer que las necesidades de capacitación variarán. Es vital invertir en

programas de capacitación personalizados que se adapten a diferentes roles y niveles de habilidades dentro de la organización.

Debido a que la IA y las tecnologías relacionadas evolucionan continuamente, fomentar una cultura de aprendizaje continuo a través de sesiones periódicas de capacitación y cursos de actualización es crucial para mantener al personal actualizado con los últimos desarrollos y aplicaciones de la IA.

## 3. Crear sinergia entre la IA y los equipos humanos.

Es fundamental crear equipos híbridos eficaces que combinen sistemas de inteligencia artificial y empleados humanos. Estos equipos deben aprovechar las fortalezas de ambos: las capacidades de la IA, como el procesamiento y la coherencia de datos, y las habilidades humanas, como la creatividad y la empatía. Es imperativo definir claramente los roles dentro de estos equipos híbridos, asegurando que los empleados comprendan cuándo confiar en la IA y cuándo aplicar el juicio humano.

También es fundamental invertir en herramientas colaborativas que mejoren la interacción entre la IA y los equipos humanos. Estas herramientas, como paneles intuitivos, sistemas de alerta y plataformas de comunicación, pueden mejorar significativamente la productividad y la eficacia general de la integración de la IA.

#### 4. Mejorar continuamente a través del compromiso.

Es fundamental implementar un sistema de retroalimentación abierto donde los empleados puedan compartir sus experiencias y sugerencias sobre las herramientas de inteligencia artificial. Las reuniones periódicas, las encuestas o los buzones de sugerencias pueden servir como canales eficaces para recopilar esta retroalimentación, garantizando que

sus procesos de IA evolucionen para satisfacer las necesidades cambiantes y sigan siendo fáciles de usar.

Al buscar y responder activamente a los comentarios de los empleados, los líderes mejoran los sistemas de IA y empoderan a sus empleados, convirtiéndolos en contribuyentes activos al proceso de integración de la IA. Este enfoque mejora la eficacia de las herramientas de IA y fomenta un sentido de propiedad y compromiso entre la fuerza laboral.

En resumen, la IA es una tecnología poderosa que puede aumentar las capacidades humanas en la fuerza laboral. ***La IA no reemplazará a las personas, pero las personas que la usan reemplazarán a las que no la usan.***



**MARAMBIO, RIVILLO,  
PÉREZ, PINEDA**  
CONSULTORES Y CONTADORES PÚBLICOS

## Contacto

Para nuestra firma es muy importante estar en constante comunicación con usted, por ello, ponemos a su disposición nuestra ubicación a fin de atender sus requerimiento.

## Dirección

Av. Francisco de Miranda,  
Multicentro Empresarial del Este,  
Torre Miranda Nivel SF. Chacao,  
Caracas-Venezuela.

## Teléfonos

Máster: +58 (212) 264.01.60  
267.79.89 / 267.79.42  
Fax: +58 (212) 263.55.38

## Correo

[marambio@marambio-hlb.com](mailto:marambio@marambio-hlb.com)



@marambio\_hlb

## Web

[marambio-hlb.com](http://marambio-hlb.com)