



Estrategias de RR. HH.
para afrontar los retos en
la adopción de la IA en la
empresa.

Estrategias de RR. HH. para afrontar los retos en la adopción de la IA en la empresa.

Gartner estima que el mercado de la IA pueda llegar a representar 127.000 millones de dólares en 2025. Cifra muy superior a los 2.000 millones de 2015.

Estados Unidos y China se situarán a la cabeza en inversiones y la consecuencia es que, según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la IA acabará con 85 millones de puestos de trabajo en cinco años, sin embargo, no todas son malas noticias, pues se espera que a cambio se creen unos 97 millones de empleos nuevos.

La IA no se trata de un apocalipsis con pérdidas masivas de empleos, o por el contrario, una utopía en la que se reemplacen todos los empleos perdidos. Más bien, **es probable que se vayan transformando y adaptando roles, al mismo tiempo que se crean otros**, y es posible que algunos no cambien durante poco o mucho tiempo, a medida que la IA evoluciona.

Lo cierto es, **que tarde o temprano los empleos se complementarán con tecnología que operará de la mano de los humanos** y lejos de hacerlos obsoletos, la IA como cualquier herramienta tecnológica bien implementada, **los hará más eficientes** y les permitirá ejecutar acciones que de otra manera sería muy difícil por su complejidad.



Más que nunca **el papel de los líderes de Recursos Humanos será de mucha importancia**, pues deberán estar preparados para lidiar con cada escenario, en grados muy diversos, dentro de la misma organización.

“Lo que está sucediendo no se trata de perder o crear empleos, sino que el trabajo cambiará”, es lo que dice Hannah Berkers, investigadora principal de la Cátedra de Gobierno Corporativo y Liderazgo de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Ámsterdam, que investiga el papel de la robotización en el trabajo.

La IA ya está generando más cambios en el trabajo que cualquier tecnología anterior a ella. Antes las máquinas solo seguían reglas definidas por los humanos, ahora, son máquinas inteligentes que toman decisiones y actúan de acuerdo a lo que aprenden.

Es por ello, que los líderes de RR. HH. deberán trabajar a la par de los líderes tecnológicos para aprovechar la IA. No solo como una herramienta tecnológica, **sino como un miembro de su fuerza laboral** con habilidades y capacidades que son tan importantes para la estrategia de talento como la de una persona de carne y hueso.



El futuro del trabajo influenciado por la IA

Aún no hay muchos indicios para determinar cómo la IA afectará a la fuerza laboral, pero cuatro escenarios clave se están desarrollando simultáneamente:

1. Desaparición del empleo

A nivel global, según el Foro Económico Mundial, más de mil millones de personas podrían perder sus empleos debido a la automatización de la IA en los próximos diez años, estos es, aproximadamente **una cuarta parte de la fuerza laboral.**



2. Aumento de trabajo

Aunque las máquinas inteligentes pueden operar a una velocidad récord con una precisión y exactitud inigualables, aún están luchando por aprender ciertas habilidades como **empatizar con clientes insatisfechos o pensar creativamente.**



3. Creación de empleo

Greg Vert, gerente de Deloitte Consulting menciona que a medida que más empresas comiencen a usar IA, **surgirán nuevas categorías de trabajo,** pues se necesitarán millones de empleados para crear código y mantenerlo en funcionamiento.



4. Negocios que no cambian

Para algunos será **inimaginable** implementar la IA en sus espacios de trabajo, creyendo que esto es solo para grandes corporativos; otros encontrarán pocas ventajas o tardarán mucho más en vincular la IA a sus roles.



El reto de RR. HH. será desarrollar una comprensión sólida de cómo la IA cambiará el trabajo en su empresa y determinar, a medida que se presente cada escenario, cómo responderán de una manera que

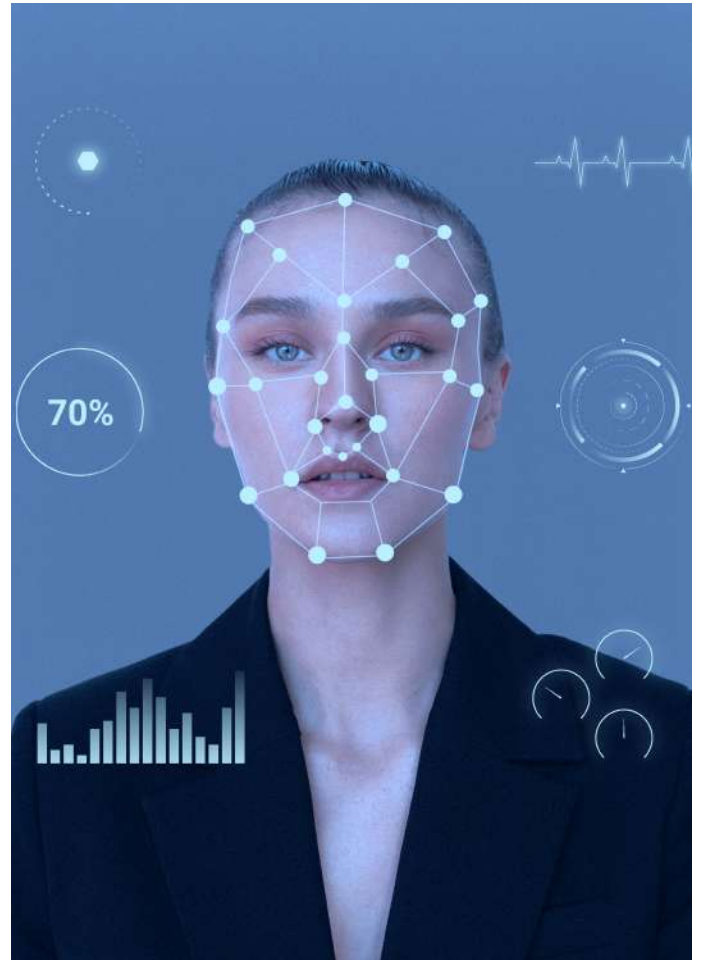
Cómo recursos humanos puede anticipar múltiples futuros del trabajo

Para que RR. HH. haga el trabajo necesario de planificar y apoyar la implementación de tecnologías como la IA, **debe tener voz y voto para hacerlo**. Con frecuencia, las discusiones sobre IA ocurren fuera del alcance del área de RR. HH.

Es un error no involucrar al área encargada de abogar por los intereses de las personas en las empresas. Uno de los pasos más importantes es **involucrar activamente a RR. HH. sobre temas de robotización y tecnología**, para resolver preguntas sobre los efectos potenciales en la fuerza laboral.

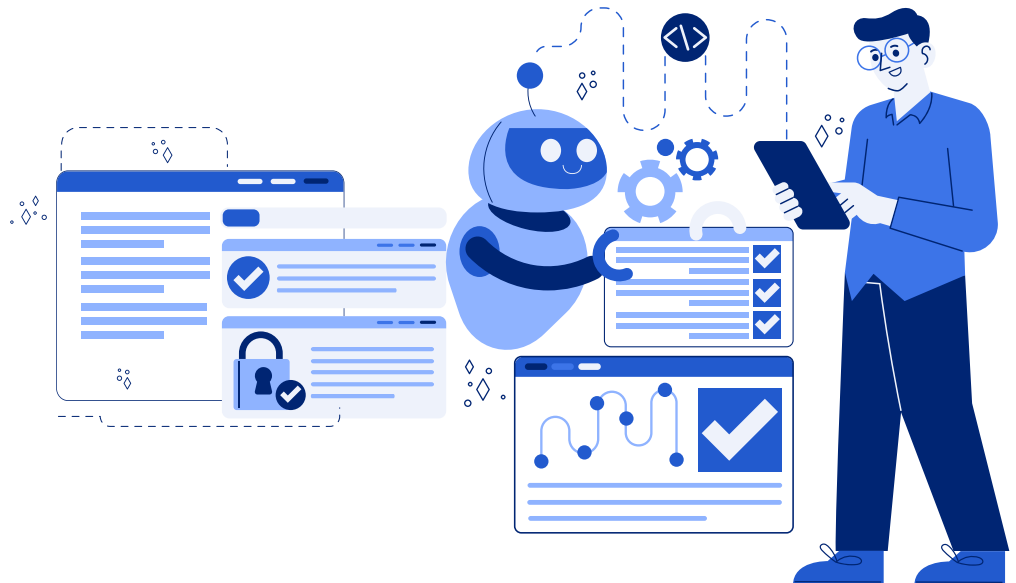
Esto le dará a las empresas la mejor oportunidad para equilibrar las habilidades humanas con la Inteligencia Artificial.

mantenga el trabajo centrado en las personas y sus necesidades, en lugar de máquinas.



Estrategias de RR. HH. para una mejor adopción de la IA en la empresa

De acuerdo con la empresa de tecnología SAP, estas son algunas estrategias para que las empresas tengan mejores resultados en la adopción de tecnologías como la IA. Si bien existen retos para ser una empresa inteligente, uno de los más importantes es aquel relacionado con el miedo a la inversión tecnológica.



1.- Abraza al “centauro” moderno

Mucho se habla de los beneficios de la automatización, como el aumento de la productividad y el fin del trabajo repetitivo, pero no todos los colaboradores detestan el trabajo rutinario, ni a todos les importa despertar sus espíritus creativos internos a medida que la IA automatiza sus tareas. Algunas personas se sienten satisfechas con su trabajo habitual o con resolver procesos laboriosos.

Por ello, parte de la labor de RR. HH., es enseñar a los colaboradores a trabajar en equipo con las máquinas. El término "Centauro", fue acuñado por Garry Kasparov, el campeón mundial de ajedrez que, después de ser derrotado por la Deep Blue, la supercomputadora de IBM, sugirió que la combinación de las diferentes capacidades cognitivas de los humanos, en conjunto con las máquinas, **no solo puede mejorar el rendimiento de los humanos sino también el poder de las máquinas inteligentes.**

Daniel Burrus utiliza el ejemplo de un paciente con una mancha potencialmente cancerosa en la piel. Si un médico realiza un análisis utilizando IA, puede lograr una precisión del 99% al 100%; ningún médico humano, es tan preciso. Sin embargo, la IA no puede proporcionar un tratamiento variable en función de la reacción del paciente. En cambio, la amplia experiencia, el sentido común y el juicio crítico de un médico pueden complementar la cognición algorítmica de una máquina y compensar cualquier error. **El "pensamiento aumentado", según Burrus, es "el futuro de la IA".**

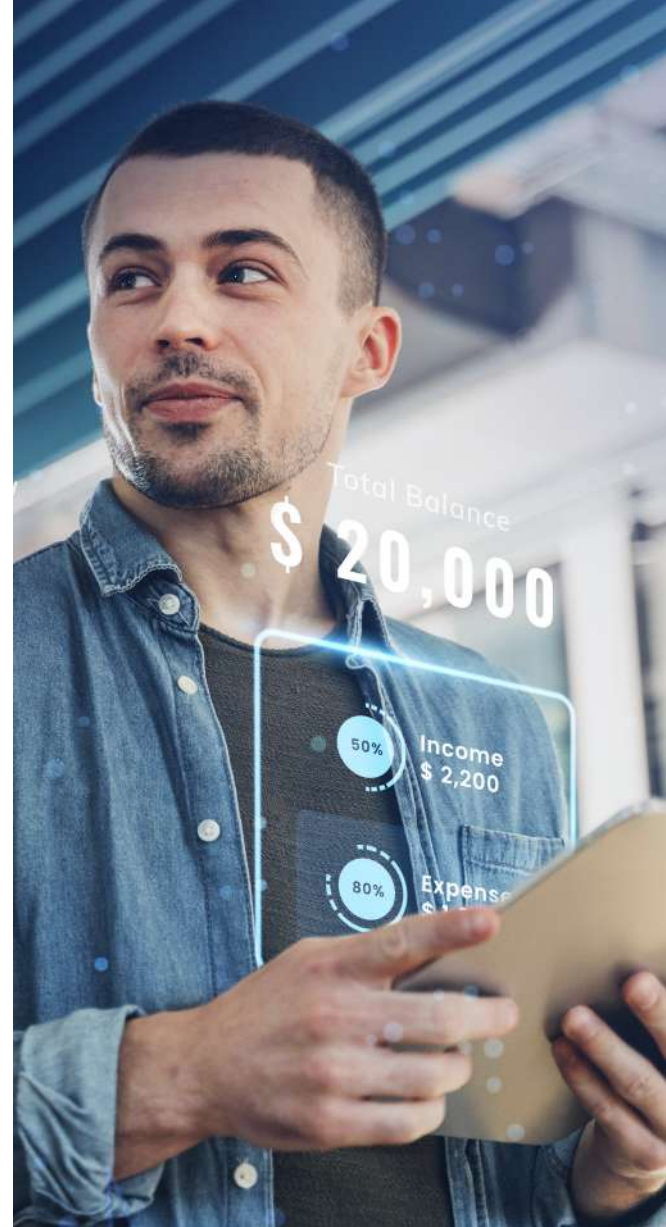


2.- Combina las habilidades de los humanos con la IA

Corresponderá a Recursos Humanos hacer coincidir las **fortalezas y debilidades de los colaboradores con las máquinas con las que trabajan**. Esto comienza con RR.HH., despertando en los colaboradores no solo las cualidades que los hacen claramente humanos (como la empatía y el razonamiento crítico), sino también reconociendo las formas en que estas cualidades pueden complementar y obtener un mayor valor de la IA.

Por ejemplo, los chatbots impulsados por IA pueden recopilar información crítica sobre el envío perdido de un cliente, usar el análisis de sentimientos para identificar cuándo ese cliente se siente cada vez más frustrado y cambiar automáticamente la llamada a un agente en vivo que tiene la empatía y la autoridad para llegar a un resolución.

Las empresas que buscan integrar la IA en el lugar de trabajo, deben mostrar el mismo tipo de empatía hacia las personas que la que requieren que los colaboradores muestren a los clientes.

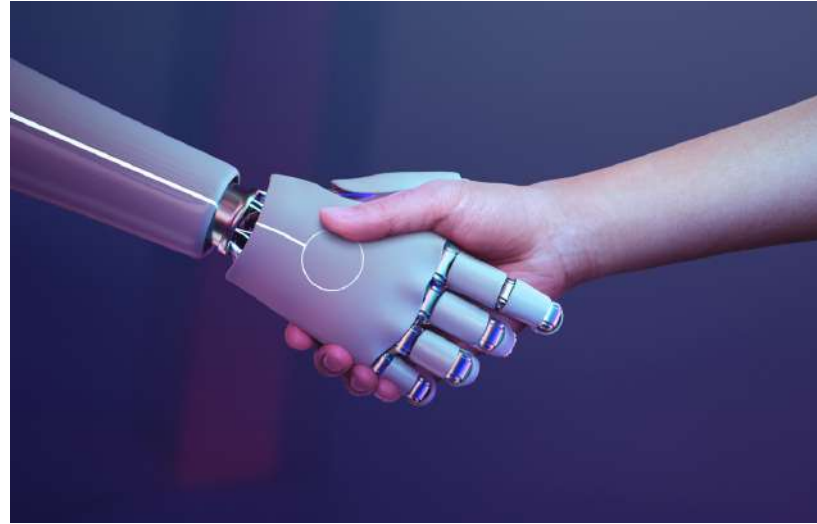


Una forma de hacerlo, es mediante la gestión adecuada de las expectativas de los colaboradores sobre la IA.

Comunicar claramente cómo se utilizará la IA en la organización puede ayudar a fomentar una mayor **colaboración, agilidad y fluidez hombre-máquina**, al igual que recompensar a los que adoptan rápidamente los sistemas de IA con oportunidades para trabajar en proyectos nuevos e innovadores.

“Las organizaciones necesitan crear la capacidad para el desarrollo además de incentivar y proporcionar diferentes vías de aprendizaje para ayudar a los trabajadores a cambiar de lo antiguo a lo nuevo”, agrega Greg Vert, gerente de Deloitte Consulting.

Por ejemplo, los trabajadores veteranos de una fábrica podrían estar molestos ante la idea de que los sensores habilitados para IA se hagan cargo de la tarea de monitorear el equipo y predecir los problemas de mantenimiento; sin embargo, un programa de incentivos que recompense a los trabajadores de la fábrica por



aprender a operar los sistemas de sensores o perfeccionar las habilidades básicas de codificación para afinarlos, puede impulsar una mayor adopción, impulsar la moral de la fuerza laboral y fomentar un entorno de trabajo más colaborativo.

3.- Abogar por las personas en un lugar de trabajo influenciado con IA

A medida que la IA se integra más en el trabajo diario, los líderes de recursos humanos deben servir como defensores de las personas. Por un lado, RR. HH. debe pasar de tratar a la IA como una tecnología adicional a verla como un miembro de la fuerza laboral con el poder de redefinir responsabilidades, influir en los compañeros de trabajo y cambiar la naturaleza del trabajo.

Pero al igual que los seres humanos, los sistemas de IA son falibles: se sabe que los chatbots de IA lanzan epítetos abusivos, los automóviles autónomos actualmente tienen una tasa más alta de accidentes que los conductores humanos, y el sesgo racista y de género en los sistemas de IA ha sido bien documentado.

Al cultivar una cultura de apertura, inclusión y transparencia, los líderes de recursos humanos pueden crear espacios en los que los empleados no solo se sientan cómodos denunciando los errores inducidos por la IA o cuestionando el rendimiento de las máquinas inteligentes, sino que tengan formas de hacerse escuchar.

Apoyar a los colaboradores también significa garantizar que los trabajos permanezcan centrados en las personas.

Los líderes en las empresas deberán trabajar juntos, para redefinir los roles que tienen las personas, **para que la IA trabaje para satisfacer las necesidades de los humanos en lugar de que se requiera que los humanos satisfagan las demandas de la IA.**

Establecer una cultura de trabajo fuerte y saludable, y reforzar positivamente la resolución de problemas (una habilidad claramente humana) puede crear un ambiente enriquecedor **donde las personas son lo primero.** Al garantizar que las máquinas inteligentes aprovechen las fortalezas de los trabajadores, las organizaciones pueden fomentar una cultura que genera sinergia, no competencia entre humanos y máquinas.



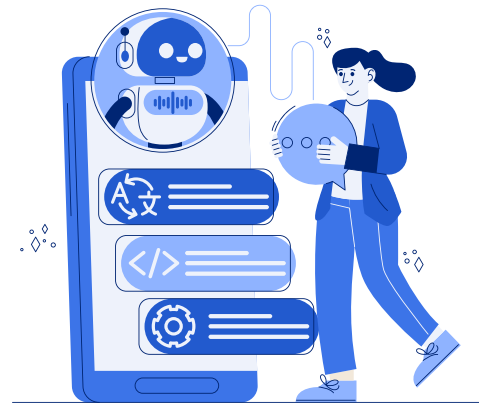
Dar voz a las personas

Lo que RR.HH. nunca debe perder de vista, es seguir generando una línea directa y transparente con los colaboradores, para recopilar comentarios de primera mano de la fuerza laboral sobre cómo se sienten acerca de la IA, su lugar en la organización y su impacto en sus roles y responsabilidades.

Es precisamente esta inteligencia colaborativa, lo que conducirá al éxito en un mundo influenciado por Inteligencia Artificial (IA).

Fuente: David Jonker - Vicepresidente y Analista Jefe del Centro de investigación SAP Insights - Cindy Encerador - Negocios y Tecnología - Three HR Strategies for Managing AI Disruption: <https://www.sap.com/insights/research/three-hr-strategies-for-managing-ai-disruption.html>

“Los empleados son los más capaces de detectar oportunidades sobre cómo se pueden hacer las cosas de manera diferente en el futuro”, dice Berkers. “Juntos, los líderes de recursos humanos y los empleados pueden investigar los aspectos más valiosos de un trabajo y qué partes debe manejar la IA”.



¿Quieres saber más?

Como responsable de recursos humanos, es más necesario que nunca centrarse en las personas para garantizar que están teniendo una experiencia positiva, además de mejorar la eficiencia y la satisfacción en el trabajo.

Podemos ayudarte_

Contáctanos:

www.dexterahr.com

info@dexterahr.com

[55] 4130 4644

Mario Pani 400-1, Ciudad de México, México.

C.P. 05348

Dextera es una empresa de consultoría especializada en proveer soluciones al Talento Humano de la mano de **SAP SuccessFactors**, tenemos una solución a la medida de tu organización.

