

Dale Carnegie

IA: un nuevo reto empresarial

Preparar a las personas para el
éxito con la Inteligencia Artificial



DaleCarnegie.com

La inteligencia artificial (IA) continúa evolucionando, con más organizaciones y empleados que eligen integrar herramientas de IA en sus lugares de trabajo. Recientemente, la tecnología de IA ha dado nuevamente otro salto hacia adelante, la IA generativa, con el potencial de transformar completamente la forma en que trabajamos.

Los cambios en el lugar de trabajo causados por grandes avances en la tecnología no son un fenómeno nuevo. La revolución digital en la década de 1990 trajo Internet al lugar de trabajo y relegó innumerables trabajos a los libros de historia en este proceso, como operadores telefónicos y asesores de banca personal. Otros roles se vuelven más automatizados o digitalizados, como los digitadores de datos y los trabajos de almacén.

Ahora, estamos experimentando una nueva revolución, donde las máquinas inteligentes pueden simplificar y potencialmente reemplazar los trabajos humanos, y el índice de este cambio se siente aún más rápido que antes. A largo plazo, la IA generativa puede aumentar la productividad, asumiendo tareas repetitivas o serviles y permitiendo que un empleado humano se concentre más tiempo en responsabilidades estratégicas, creativas o más complejas. A corto plazo, puede transformar completamente la forma en que trabajamos, de maneras que no siempre serán aceptadas o bienvenidas.

La IA pasa de una máquina inteligente a aprender a crear su propio contenido

Imagine tener un asistente que pueda resumir instantáneamente un contrato largo o cientos de páginas de investigación. Ese asistente también puede transcribir notas de reuniones, revisar largas cadenas de correo electrónico para recomendar rápidamente una respuesta, hacer una lluvia de ideas, elaborar un borrador y revisar copias para una campaña, o crear instantáneamente diapositivas, gráficos y presentaciones basadas en un solo documento de Word.

La inteligencia artificial generativa, o IA generativa, se ha convertido en ese asistente. Y estas son solo algunas de las formas en que puede transformar nuestro lugar de trabajo.

A medida que la IA generativa continúa evolucionando, más organizaciones y empleados quieren saber cuál es la mejor manera de integrarla en sus trabajos. Al mismo tiempo, existen incertidumbres, riesgos y temores sobre su papel en nuestras vidas y en el trabajo que se están desarrollando actualmente.

Primero, alejémonos de la IA generativa específicamente, para discutir la inteligencia artificial como concepto. La **IA describe la capacidad de una máquina para realizar funciones cognitivas que normalmente están asociadas con la mente humana** (por ejemplo, comprensión y generación del lenguaje natural) y tareas físicas que se realizan utilizando funciones cognitivas (por ejemplo, robótica, conducción autónoma y fabricación).¹

La IA generativa aprende a proporcionar respuestas conversacionales utilizando cualquier información con la que haya sido "entrenada", que para la mayoría de los sistemas de IA generativa incluye la totalidad de los datos que son públicos en Internet. Utiliza grandes modelos de lenguaje para predecir cómo responder como lo haría un ser humano, informado por sus vastos datos de entrenamiento.

IA	IA Generativa
<p>Máquinas inteligentes que pueden analizar el contenido existente y reaccionar.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Robótica • Conducción y fabricación autónomas • Generación de lenguaje natural 	<p>Grandes modelos de lenguaje que se entrenan y luego generan contenido de forma independiente en función de las indicaciones del usuario.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ChatGPT, • Copiloto • El bardo de Bing

Muchos de nosotros conocimos la versión más reciente de la IA generativa en noviembre de 2022, cuando OpenAI lanzó su chatbot viral, ChatGPT.

Para enero de 2023, OpenAI estimó que el chatbot viral de IA alcanzó los 100 millones de usuarios activos.

Las personas fueron cautivadas por las conversaciones con una IA que podía aprender y adaptarse en el transcurso de un chat en línea, creando una experiencia inquietantemente sensible y humana. Ahora, otras herramientas generativas de IA como Bard y DALL-E de Google están compitiendo por el liderazgo en este espacio que avanza rápidamente.

Con la IA generativa, los usuarios pueden hacer una solicitud a través de un lenguaje sencillo y luego personalizar los resultados con comentarios directos con base en el estilo, el tono y el lenguaje deseado. Cualquiera puede enseñar fácilmente a un chatbot u otro modelo generativo de IA para crear y redefinir texto, audio, código, imágenes, simulaciones, video y casi todos los demás tipos de contenidos. En lugar de reaccionar al contenido existente, la IA generativa puede crear nuevo contenido por sí misma.²

¹ The state of AI in 2022—and a half decade in review. QuantumBlack AI by McKinsey, December 2022.

<https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2022-and-a-half-decade-in-review>

² Kelly, Samantha Murphy. "The way we work is about to change." CNN, March 19, 2023. <https://www.cnn.com/2023/03/19/tech/ai-change-how-we-work/index.html>

La IA generativa se sumó a herramientas de trabajo más ampliamente consumidas por los usuarios.

A principios de 2023, Microsoft y Google lanzaron nuevas funciones generativas impulsadas por IA para sus plataformas de trabajo. OpenAI debutó GPT-4, un modelo de IA aún más rápido y preciso que su predecesor que impulsa ChatGPT.

La IA en sí no es nueva, ni su impacto en el lugar de trabajo moderno. El aprendizaje automático y la automatización han sido una fuente de emoción (y algo de ansiedad) tanto para los líderes empresariales como para los empleados durante años. Muchas aplicaciones de IA se han integrado en la vida diaria, desde mensajes de texto predictivos en teléfonos celulares hasta sistemas domésticos inteligentes como Siri o Alexa, así como la detección y reconocimiento facial en aeropuertos. No es de extrañar que también se esté volviendo tan omnipresente en el lugar de trabajo. En la encuesta anual más reciente de McKinsey de 2022 sobre el estado de la IA en los negocios, el 50 por ciento de las empresas encuestadas informaron haber adoptado la IA en al menos un área de negocio, y la inversión en IA ha seguido este ritmo.

A pesar de su potencial aparentemente ilimitado, muchos expertos advierten en donde puede terminar la evolución descontrolada de las máquinas inteligentes. Existe una creciente preocupación de que la IA contemporánea compita directamente con los humanos y automatice no solo la monotonía, sino también las tareas creativas y satisfactorias.

En marzo de 2023, cientos de líderes de la industria tecnológica firmaron una carta abierta instando a los laboratorios de IA a hacer una pausa en la capacitación de nuevas máquinas durante al menos seis meses. Incluso advirtieron que el avance sin obstáculos en la IA sin una planificación y gestión más intencionales podría significar "profundos riesgos para la sociedad y la humanidad".³ Por otro lado, muchos líderes en tecnología son optimistas de su impacto,

y personalidades como Bill Gates predicen que la IA será tan revolucionaria como los teléfonos celulares y el Internet, con aplicaciones que pueden resolver problemas globales como el cambio climático y la desigualdad económica.⁴

La ética a futuro de la IA generativa todavía se está debatiendo y será así durante muchos años. Mientras tanto, ninguna empresa quiere quedarse atrás en la carrera para aprovechar la IA y obtener así una ventaja sobre las demás. Las organizaciones están invirtiendo en IA y esperan que los empleados la incorporen en su jornada laboral. ¿Cómo pueden las organizaciones ayudar a sus empleados a superar la ansiedad, adoptar una nueva tecnología y de esta manera fortalecer su propia productividad?

ChatGPT, Bard, CoPilot, Bing Chat y otras herramientas generativas de IA son más que un motor de búsqueda más inteligente o una herramienta de chat en línea de moda. Representan un modelo de aprendizaje multimodal potente y complejo. GPT-4, el modelo de IA más reciente de OpenAI, es tan inteligente que exhibe un rendimiento a nivel humano en records profesionales y académicos. Por ejemplo, un informe de la Universidad de Cornell encontró que GPT-4 obtuvo una puntuación en el 10% superior de las personas examinadas a través de un examen simulado.⁵

³"Pause Giant AI Experiments: An Open Letter." Future of Life, March 22, 2023. <https://futureoflife.org/open-letter/pause-giant-ai-experiments/>

⁴Gates, Bill. "The Age of AI Has Begun." GatesNotes. March 21, 2023. <https://www.gatesnotes.com/The-Age-of-AI-Has-Begun>

⁵"GPT-4 Technical Report." Cornell University, March 27, 2023. <https://arxiv.org/abs/2303.08774>

La IA generativa tiene el potencial de acelerar las tareas, aumentar la productividad y mejorar la calidad de los resultados para los empleados humanos, a la vez que libera su tiempo para abordar tareas más creativas y estratégicas.

Al igual que con cualquier tecnología nueva y en rápida evolución, también existe la amenaza de generar una gran disrupción, ya que se aprovecha en más industrias y especialidades. La investigación realizada por Goldman Sachs encontró que hasta 300 millones de empleos podrían perderse o verse afectados negativamente por el advenimiento de la IA generativa.⁶ Según Pew Research, aproximadamente la mitad de los expertos consideraron que, si bien la IA desplazaría a un número significativo de empleos, esta pérdida se compensaría a medida que la IA cree más empleos de los que necesita. Aun así, la posibilidad de un nuevo trabajo que se cree en el futuro sirve de poco consuelo para un empleado cuyo trabajo está siendo reemplazado por la IA en este momento.

Las organizaciones que desean ver un fuerte impacto final al integrar nuevas formas de IA generativa en su lugar de trabajo deben hacer de los empleados una parte central de su estrategia.

Con este cambio vienen riesgos si las organizaciones no ven o entienden cómo pueden aprovechar mejor la tecnología sin alienar o desplazar a los empleados.

Entonces, la pregunta es, ¿cómo podemos convertir esta amenaza percibida en una herramienta para mejorar la productividad de los empleados, la previsibilidad, tener una ventaja competitiva y, en última instancia, mejorar la satisfacción del cliente?

En este documento presentamos nuestra investigación sobre las actitudes de los

empleados hacia la IA, la unión entre el rendimiento humano y el de la máquina, y cómo una organización debe desarrollar las habilidades únicas que necesitan los empleados humanos para que puedan asociarse mejor con las nuevas herramientas de IA a medida que estén disponibles en el lugar de trabajo.

Al enfatizar las fortalezas, las habilidades blandas y la inteligencia emocional que hacen que los trabajadores humanos sean más únicos y valiosos que cualquier nueva tecnología, las organizaciones pueden brindar a los empleados las herramientas que necesitan para mantenerse ágiles, ser resilientes y transformar positivamente la forma en que trabajan con la IA para mejorar su éxito.

Los empleados son optimistas sobre la IA cuando confían en sus líderes

En la [encuesta de 2019 de Dale Carnegie](#) a más

de 3.500 empleados en 11 países en una amplia gama de industrias y tamaños de empresas, les preguntamos cómo se sienten acerca de la IA y qué esperan de ella. Lo que descubrimos es que los empleados tienen tres veces más probabilidades de ser extremadamente positivos sobre la IA cuando confían en sus líderes, entienden cómo funciona la IA y han recibido capacitación en habilidades sociales en los últimos tres años para ayudarlos a sentirse relevantes en sus roles.

La encuesta de Dale Carnegie sobre las opiniones de los empleados sobre la IA mostró que este es el tipo de desarrollo de IA al que las personas son más receptivas. El setenta por ciento de los empleados respondieron positivamente acerca de que la IA asumiera tareas rutinarias que les permitirían concentrarse en un trabajo más significativo.

En el lugar de trabajo, las aplicaciones son casi infinitas. A nivel práctico, tienen la capacidad de transformar significativamente las tareas diarias del empleado promedio. La investigación inicial de la Oficina Nacional de Investigación Económica muestra que la IA generativa mejora la productividad, especialmente para los trabajadores más nuevos o menos

⁶ Briggs, Joseph, Kodnani, Devesh et. al. "The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth." Goldman Sachs Economics Research. March 26, 2023.

experimentados. ¿Cómo pueden las organizaciones ayudar a los empleados a adaptarse a este cambio y aprovecharlo para su productividad?

Nuestra investigación demuestra que los gerentes y los profesionales del formación y desarrollo pueden construir alianzas entre los humanos y la nueva tecnología de IA, centrándose en tres áreas claves de desarrollo para los empleados: fomentar la resiliencia frente al cambio, construir una fuerza laboral ágil así como reconocer y recompensar la inteligencia emocional.

Construir confianza hace que los empleados sean más resilientes a las nuevas aplicaciones de la IA

La resiliencia, o ser capaz de recuperarse de la adversidad para adaptarse y cambiar, no es una habilidad inherente que un empleado tiene o no tiene. En cambio, la capacidad de resistir y recuperarse del cambio se puede aprender, desarrollar y fortalecer con el tiempo. La resiliencia ayudó a las empresas a recuperarse, y en muchos casos emergieron mejor que nunca, a medida que se adaptaban a los cambios del panorama empresarial posterior a la pandemia.

Esa mentalidad resiliente ahora se puede utilizar para promover una mentalidad de flexibilidad y crecimiento para integrar con éxito las tecnologías avanzadas de IA.

La base para construir resiliencia hacia las nuevas tecnologías es establecer confianza con los empleados de que estas nuevas herramientas **no son una amenaza si se usan de manera responsable**. Si bien la mayoría de los empleados están abiertos a ser más productivos, encontrarse cara a cara con la velocidad y la eficacia de una herramienta generativa de IA, también puede llevar a otros a preguntarse: si algunas de mis tareas pueden

ser asumidas por la IA, ¿eso significa que eventualmente se hará cargo de *todas* ellas?

Afortunadamente, este no parece ser el caso. En la quinta encuesta anual de Deloitte sobre el estado de la IA, los resultados de la encuesta revelaron que solo una minoría de organizaciones (30%) tenía un fuerte deseo de automatizar tantos trabajos como fuera posible. En cambio, cada vez más empresas ven los beneficios de usar IA para aumentar su fuerza laboral, en lugar de automatizar y reemplazar un número máximo de trabajos.⁷

En cambio, la IA generativa se puede enmarcar como un asistente personal especializado que puede ayudar con las tareas rutinarias, lo que permite a un empleado humano dedicar más tiempo y esfuerzo a resultados más largos y estratégicos.⁸ Con el apoyo de la IA puede que se completen las tareas más rápido y se mejore la calidad de resultados, en particular para trabajos que son más repetitivos y de tipo rutinarios.

Distinguir la IA como apoyo o un copiloto puede ayudar a replantear la conversación y también disminuir los temores sobre la automatización excesiva y el reemplazo.⁹ También enfatiza el papel vital que desempeñan los empleados en la integración de la IA en el lugar de trabajo, lo que hace que sea más probable que los empleados se ajusten y se adapten al uso de la IA de nuevas maneras. Todos los avances en la tecnología generativa de IA no pueden reemplazar las habilidades y fortalezas innatas de los empleados humanos. De hecho, se complementan entre sí.¹⁰

⁷ Abril, Danielle. "AI is changing jobs across industries. Here's what to expect." Washington Post, March 20, 2023.

<https://www.washingtonpost.com/technology/interactive/2023/ai-jobs-workplace/>
⁸ Dykes, Brent. "Generative AI: Why An AI-Enabled Workforce Is a Productivity Game Changer." Forbes, April 12, 2023.

<https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2023/04/12/generative-ai-why-an-ai-enabled-workforce-is-a-productivity-game-changer/?sh=1b4db1323a53>

⁹ 4. Folz, Christina. "How to Manage Generative AI and ChatGPT in the Workplace." Society for Human Resource Management, April 10, 2023.

<https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/generativeai-chatgpt-workplace.aspx>

¹⁰ 1. Fueling the AI transformation: Four key actions powering widespread value from AI, right now. Deloitte's State of AI in the Enterprise, 5th Edition report, October 4, 2022.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/deloitteanalytics/us-ai-institute-state-of-ai-fifth-edition.pdf>

En nuestra propia encuesta, la falta de confianza de los líderes en tomar decisiones correctas sobre la IA fue una barrera para la adopción efectiva de la misma.

Menos de la mitad, o el 45%, de los empleados indicaron un alto nivel de confianza de los líderes para tomar la decisión correcta sobre la implementación de la IA. Los empleados que aprenden a hacer frente y ser resilientes al cambio necesitan sentirse psicológicamente seguros para hacerlo. La comunicación clara de los líderes y la transparencia total sobre cómo se está integrando la IA generativa en las herramientas del lugar de trabajo ayudarán a generar confianza con los empleados hacia la IA.



Sólo el 45%

de los empleados encuestados cree que sus líderes tienen confianza para tomar las decisiones correctas sobre la IA

* Encuesta de actitudes de Dale Carnegie de 2019 sobre la IA.

Sabemos que las personas apoyan un mundo que ayudaron a crear, incluso en el lugar de trabajo. Involucrar a los empleados en el desarrollo y despliegue de la IA generativa puede ayudar a cambiar la cultura y las actitudes de manera más fluida.⁹ Puede hacer que los empleados estén más dispuestos a adaptarse y cambiar sus rutinas para integrar nuevas herramientas en sus trabajos.¹¹

Al involucrar directamente a los especialistas y a los empleados de primera línea en el desarrollo e implementación de estas herramientas, las empresas pueden fomentar mayor confianza en los algoritmos.

En una encuesta realizada por la Universidad de Queensland a más de 17 000 personas de 17 países, se encontró que la mayoría de las personas (55%) se sienten cómodas con el uso de la IA en el trabajo, y en realidad tienden a preferir la participación de la IA a la toma de

decisiones exclusivamente humana. Sin embargo, querían que los humanos tuvieran el control.

Los empleados que son más resilientes al cambio en su vida laboral diaria se adaptarán más rápidamente al cambio. Cuando se trata de nuevas tecnologías, especialmente aplicaciones más nuevas como la IA generativa, donde el impacto aún se está desarrollando y evolucionará con el tiempo, los empleados con una mentalidad resilientes también tendrán más probabilidades de trabajar de manera más inteligente, más colaborativa y productiva cuando se les presenten nuevas herramientas. Esto lleva a la próxima habilidad blanda que los líderes empresariales pueden fomentar en sus empleados para hacer que las transiciones a nuevas herramientas de IA sean más fluidas: la agilidad.

¿Cómo se sienten las personas acerca de la IA en el trabajo?



55% están cómodos

con el uso de la IA en el trabajo para aumentar y automatizar tareas e informar la toma de decisiones gerenciales, si no se utiliza para sustituir la gestión de los recursos humanos. Las personas prefieren la participación de la IA a la toma de decisiones exclusivamente humana, pero quieren que los humanos mantengan el control.

* "Confianza en la inteligencia artificial: un estudio global". La Universidad de Queensland y KPMG Australia. 2023.

⁹ 4.Folz, Christina. "How to Manage Generative AI and ChatGPT in the Workplace." Society for Human Resource Management, April 10, 2023. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/generativeai-chatgpt-workplace.aspx>

¹¹ Gillespie, N., Lockey, S., Curtis, C., Pool, J., & Akbari, A. (2023). Trust in Artificial Intelligence: A Global Study. The University of Queensland and KPMG Australia. 10.14264/00d3c94 <https://ai.uq.edu.au/project/trust-artificial-intelligence-global-study>

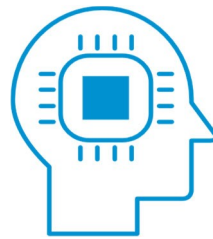
Los empleados que adoptan la agilidad utilizan la IA generativa de manera más rápida y efectiva

La agilidad permite a las personas aceptar un cierto nivel de riesgo y actuar sin tener todas las respuestas de antemano. Este tipo de habilidad blanda puede hacer que un empleado esté más dispuesto a sumergirse en la exploración de la mejor manera al usar la IA generativa como apoyo, sin años de experiencia en programación y tecnología. Las organizaciones que alientan a los empleados a sentirse cómodos actuando con rapidez y tomando decisiones, probablemente también verán una fuerza laboral curiosa y dispuesta a experimentar con nuevas herramientas de IA.

En última instancia, los empleados ágiles son los que hacen que los modelos de IA de todo tipo tengan éxito en el lugar de trabajo, pero especialmente los modelos generativos. La Generación Z puede ingresar al lugar de trabajo con mayor familiaridad y facilidad para adaptarse a las nuevas tecnologías, mientras que los empleados mayores de en edad pueden exhibir una sensación más aguda de ansiedad o desconfianza. Eso hace que sea esencial que las empresas se aseguren de que la mayor cantidad posible de áreas implicadas estén capacitadas y tengan los recursos que necesitan para implementar de manera efectiva la tecnología de IA.

Las organizaciones que priorizan la creación de un sentido de confianza y seguridad psicológica para que los empleados aprendan y crezcan están liderando el camino para hacer que la IA funcione para sus negocios.⁸

Los resultados de nuestra encuesta muestran que los empleados están abiertos a aprender cómo crear este tipo de relaciones sólidas con la IA, y el 68% dice que sería importante una capacitación adicional para evitar perder su trabajo ante la IA.



68%

De los empleados quieren capacitación adicional para evitar perder empleos a causa de la IA.

* Encuesta de actitudes de Dale Carnegie de 2019 sobre la IA.

En su revisión anual de 2022 del estado de la IA, McKinsey identificó a los "IA de alto rendimiento" como aquellas organizaciones que están viendo un mayor impacto final como resultado de la adopción de la IA. Descubrieron que estos empleados de alto rendimiento están invirtiendo más en capacitación para ayudar a su fuerza laboral a adaptarse al uso de herramientas de IA de mayor nivel. Es mucho más probable que los líderes en IA vayan más allá al proporcionar capacitación para mejorar incluso a los empleados no técnicos, desde cursos en línea autodirigidos hasta la promoción de programas de aprendizaje y certificación entre pares.⁹

Las empresas también pueden centrarse en adaptar la tecnología para reflejar las normas y valores individuales de la empresa. Los lugares de trabajo tienen éxito cuando la cultura promueve un entorno de agilidad y resiliencia, pero los modelos de IA por sí solos no reflejarán automáticamente esos valores. Hacer que las herramientas generativas de IA se ajusten a la cultura, requiere experiencia y poder informático. Más importante aún, requiere mantener a un ser humano al tanto, es esencial para asegurarse de que la nueva tecnología encaje con los valores de una organización en particular, especialmente cuando los modelos de IA afectan el bienestar de las personas o utilizan a muchos recursos.¹⁰

⁸ Dykes, Brent. "Generative AI: Why An AI-Enabled Workforce Is a Productivity Game Changer." Forbes, April 12, 2023.

<https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2023/04/12/generative-ai-why-an-ai-enabled-workforce-is-a-productivity-game-changer/?sh=1b4db1323a53>

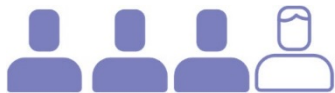
⁹ 4.Folz, Christina. "How to Manage Generative AI and ChatGPT in the Workplace." Society for Human Resource Management, April 10, 2023.

<https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/generativeai-chatgpt-workplace.aspx>

¹⁰ 1.Fueling the AI transformation: Four key actions powering widespread value from AI, right now. Deloitte's State of AI in the Enterprise, 5th Edition report, October 4, 2022.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/deloitteanalytics/us-ai-institute-state-of-ai-fifth-edition.pdf>

Al igual que dominar Excel o hablar en público, el uso efectivo de la IA requiere conocimientos técnicos y comprensión. Las personas necesitan que se les enseñen las habilidades básicas de cómo implementarlo y aprovecharlo día a día, y eso es solo el comienzo.



3/4 de los empleados sienten que las habilidades blandas son la clave para mantenerse relevantes.

* Encuesta de actitudes de Dale Carnegie de 2019 sobre la IA.

Casi tres cuartas partes de los empleados que encuestamos ya sentían que las habilidades blandas eran claves para mantenerse relevantes en el advenimiento de la IA.

La agilidad se desarrolla a través de estas habilidades blandas, como son la mejora de las comunicaciones, el trabajo en equipo y el profesionalismo. Permite a los empleados utilizar su conocimiento de los deseos y necesidades de las partes interesadas y contextualizar el historial de las relaciones y proyectos con los clientes al crear resultados. La IA generativa no posee esas habilidades, y sin esa inteligencia emocional, no puede funcionar con éxito sin la supervisión de un empleado humano.

Eso hace que sea aún más importante que las personas sigan siendo fundamentales para la integración y adopción de herramientas de IA, en particular herramientas que son nuevas y requieren experiencia para aprenderlas y utilizarlas adecuadamente.

La inteligencia emocional puede actuar como un contrapeso a las limitaciones de la IA generativa

Una de las mayores limitaciones de la IA generativa hoy en día es que sea tan buena como las indicaciones y la orientación brindadas por un usuario humano. Esto significa que no importa cuán integradas estén estas herramientas en las plataformas del lugar de trabajo, nadie debe esperar sentarse, relajarse completamente y dejar que la IA generativa haga todo el trabajo.

El lanzamiento de ChatGPT y las posteriores integraciones de IA generativa en el lugar de trabajo es emocionante, pero incluso los creadores de estas tecnologías advierten sobre sus limitaciones. El CEO de OpenAI, Sam Altman, tuiteó que la tecnología detrás de los sistemas generativos de IA "sigue siendo defectuosa, aún limitada, y todavía parece más impresionante en el primer uso que después de pasar más tiempo con ella".¹⁶

OpenAI también reiteró de su nuevo modelo GPT-4 AI que "se debe tener mucho cuidado al usar resultados del modelo de lenguaje, particularmente en contextos de alto riesgo".¹⁷

¹⁶ Kelly, Samantha Murphy. "The way we work is about to change." CNN, March 19, 2023. <https://www.cnn.com/2023/03/19/tech/ai-change-how-we-work/index.html>

¹⁷ Brynjolfsson, Erik et. al. "Generative AI at Work." National Bureau of Economic Research, April 2023. <https://www.nber.org/papers/w31161>

Las organizaciones deben concienciar a todos los empleados sobre las limitaciones de las herramientas generativas de IA, que incluyen, entre otras:

Limitaciones de la IA generativa



Limitaciones de precisión:

La IA generativa no puede por sí sola diferenciar entre realidades y falsedades. Sin verificación de datos por humanos armados con contexto del mundo real. Los resultados de la IA generativa pueden parecer seguros y coherentes, incluso cuando están generando algo que es demostrablemente incorrecto.¹⁸



Predisposición:

La IA aprende de vastas franjas de datos en línea que han sido creados por humanos falibles. Sesgos humanos comunes en línea se vuelven "arraigados" en el algoritmo y reforzado en el tiempo.¹⁹



Preocupaciones éticas:

La IA se basa en la minería de grandes cantidades de texto y datos, lo que puede conducir a resultados que muestren elementos de plagio, el desarrollo de los llamados "deepfakes" y difusión de información errónea y publicidad.²⁰

¹⁸ Kelly, Samantha Murphy. "La forma en que trabajamos está a punto de cambiar". CNN, 19 de marzo de 2023. <https://www.cnn.com/2023/03/19/tech/ai-change-how-we-work/index.html>

¹⁹ Brynjolfsson, Erik et. al. "IA generativa en el trabajo". Oficina Nacional de Investigación Económica, abril de 2023. <https://www.nber.org/papers/w31161>

²⁰ Página de inicio de lanzamiento de OpenAI GPT-4. OpenAI, consultado el 1 de mayo de 2023. <https://openai.com/research/gpt-4>

La buena noticia es que ya existe un contrapeso efectivo a estas limitaciones, gracias a una habilidad que brinda a los empleados calificados una ventaja competitiva significativa: inteligencia emocional y social.

Si bien las herramientas de IA son más rápidas, precisas y racionales, carecen de la intuición, la emoción y la sensibilidad cultural que sustentan casi todas las interacciones entre empleados, liderazgo, clientes y otras partes interesadas.

Se debe alentar a los empleados a usar su propio conocimiento del contexto y tener conciencia social para revisar, editar, refinar, proporcionar comentarios y asegurarse de que lo que está creando con el apoyo de la IA tenga sentido en función del contexto real de una situación.⁸ La IA solo responde a los datos disponibles, y aunque esos datos son vastos, los humanos tienen una mayor capacidad para imaginar y anticipar completamente los cambios en un escenario determinado. La IA requiere un flujo constante de datos proporcionados externamente, mientras que los empleados humanos pueden confiar en la imaginación, los sentimientos, el juicio en su evaluación y reacción a diferentes situaciones y escenarios.

Con esto en mente, las organizaciones deben asegurarse de que los empleados sepan cuán valiosa es su intuición humana al usar IA. En particular, cuando se trata de reconocer y prevenir una de las mayores y más extrañas limitaciones de la IA generativa, puede estar equivocada y aun así sonar como si fuera correcto.

Las organizaciones deben asegurarse de que los empleados sepan cuán valiosos es su intuición cuando usan IA.



¿Qué es una "alucinación de IA"?

Cuando la IA generativa no entiende el mensaje o no tiene acceso a completar información precisa, puede que no le diga al usuario que no sabe. A cambio de esto, genera con confianza información completamente inexacta en respuesta a una pregunta del usuario.

El término "alucinación de IA" se refiere a un fenómeno cuando los chatbots no entienden de forma inmediata el aviso que se les ha dado. Entonces, inventan respuestas incorrectas, o se confunden y dicen cosas que no tienen sentido.

Luego, la IA genera con confianza información completamente inexacta en respuesta a una pregunta del usuario. No tiene forma de señalar esta inexactitud, por lo que es responsabilidad del usuario analizar e interpretar de forma crítica todas las respuestas de IA, para asegurarse de que lo que está generando sea real y correcto.¹¹

A medida que la IA se vuelve cada vez más ubicua, sus debilidades y limitaciones se harán más claras. Mientras tanto, los empleados pueden usar las habilidades blandas, la conciencia emocional y social para aprovechar las fortalezas de la IA, sin dejarse engañar por sus debilidades.

⁸ Dykes, Brent. "Generative AI: Why An AI-Enabled Workforce Is a Productivity Game Changer." Forbes, April 12, 2023.

<https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2023/04/12/generative-ai-why-an-ai-enabled-workforce-is-a-productivity-game-changer/?sh=1b4db1323a53>

¹¹ Gillespie, N., Lockey, S., Curtis, C., Pool, J., & Akbari, A. (2023). Trust in Artificial Intelligence: A Global Study. The University of Queensland and KPMG Australia. 10.14264/00d3c94 <https://ai.uq.edu.au/project/trust-artificial-intelligence-global-study>

Las asociaciones eficaces hombre-máquina son la clave del éxito con la IA generativa

No hay duda de que la IA generativa puede ayudar a que los roles de los empleados evolucionen, volviéndose más rápidos y productivos. La clave será asegurarse de que la integración de esta nueva tecnología en más y más plataformas haga que los roles de los empleados sean más significativos, no menos, para el éxito de su organización.

Nuestra investigación muestra que los empleados efectivos demuestran una mentalidad resiliente frente al cambio y la adversidad, y actúan con agilidad para asumir riesgos y actuar rápidamente. Estas habilidades, combinadas con la visión y el contexto proporcionados por una fuerte inteligencia emocional, deberían ser el foco de cualquier gerente o profesional de capacitación y desarrollo que quiera aprovechar la IA generativa a medida que sus aplicaciones y usos continúan expandiéndose. Ayudar a los empleados a adaptarse a cualquier tipo de IA requiere reconocer el valor de las habilidades blandas que están fuera del alcance del aprendizaje automático.

Los gerentes y los expertos en aprendizaje y desarrollo pueden construir asociaciones sólidas entre los humanos y la nueva tecnología de IA centrándose en tres áreas clave de desarrollo:

- 1) **Fomentar la resiliencia frente al cambio,**
- 2) **Construir una fuerza laboral ágil y**
- 3) **Reconocer y recompensar la inteligencia emocional.**

La automatización aún no puede llenar roles que requieren creatividad, resolución de problemas y habilidades cualitativas. En cambio, los empleados deben encontrar la mejor manera de aprender y usar esta IA como una herramienta para mejorar estas habilidades, y los líderes deben apoyar y promover la capacitación y las habilidades sociales necesarias para fortalecer esas asociaciones.

La IA es impulsada por la lógica. La gente, sin embargo, no lo es. Como el propio Dale Carnegie entendió, al tratar con personas, "Estamos tratando con criaturas de emoción". Los empleados que aprendan cómo la IA puede ser su mejor socio estarán bien preparados para tener éxito en un nuevo lugar de trabajo infundido con herramientas de IA.

Tres áreas clave para construir asociaciones más sólidas

Fomentar la resiliencia frente al cambio



Construir una fuerza laboral ágil



Reconocer y recompensar la inteligencia emocional

