

GUÍA
PRÁCTICA

Nº38

2023

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES

María José Bosch
Directora

María Paz Riumalló
Directora Ejecutiva

María José Urzúa
Investigadora

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES



¿Qué es?

La inteligencia artificial (IA) generativa es un tipo de IA capaz de crear contenido original a partir de datos. Mediante algoritmos y redes neuronales aprende de textos e imágenes para generar contenido nuevo (Granieri, 2023). Dentro de sus alcances se encuentra la capacidad de resumir, clasificar, responder preguntas, editar imágenes y videos, generar borradores, fórmulas matemáticas y traducir textos (LinkedIn Pulse, 2023). Lo anterior ha permitido su uso incluso en la toma de decisiones (Lane, Williams, & Broecke, 2023).

¿Cómo cambia la naturaleza del trabajo?

La incorporación de la IA en el trabajo ha provocado la reorganización de tareas, sobre todo la automatización de aquellas que son repetitivas y peligrosas. Lo anterior es positivo, porque se asocia a un aumento de la satisfacción laboral de quienes la utilizan de forma complementaria. Sin embargo, la automatización sin creación de nuevos puestos de trabajo puede tener un impacto en la empleabilidad de los grupos que no están familiarizados con su uso, o bien una presión a la baja en los salarios, preocupación que ya permea a los colaboradores en contexto europeo (Lane, Williams, & Broecke, 2023).

¿Quién la usa?

El uso de estas herramientas ya se ha extendido por todo el mundo y Chile no es la excepción. Al indagar en el perfil de usuarios a nivel global se encuentran datos interesantes que traen nuevos desafíos para la sostenibilidad de las organizaciones.

Según un estudio OCDE (Lane, Williams, & Broecke, 2023) realizado en Europa, en industria manufacturera y financiera, los principales usuarios de IA son **hombres, jóvenes y de altos niveles educativos**. Este estudio además arrojó que era este perfil de usuario, el que afirmaba que la IA ha mejorado su salud y condiciones laborales en mayor medida. Lo anterior se explicaría porque las personas en cargos más altos usan la IA como un complemento, más que un suplemento a su trabajo. Por su parte las mujeres percibían que la IA era una amenaza para su trabajo en mayor medida, lo que se explicaría por su prevalencia en las áreas de soporte.

En Estados Unidos el Boston Consulting Group (2023) realizó un sondeo que daba cuenta de que **su uso se asociaba a altos cargos**. Así, el 80% de los líderes de alta dirección usaban IA generativa, mientras que solo un 46% de ejecutivos medios lo utilizaba, seguido del 20% de los trabajadores de primera línea. Asimismo, eran los líderes quienes tenían una visión más optimista del uso de IA que los trabajadores de menor rango, repitiéndose el patrón europeo.

En Chile, un estudio realizado por BUK (2023) sobre el uso de ChatGPT no encontró una gran diferencia en su uso entre hombre y mujeres, pero si una mayor percepción de riesgo en su uso por parte de mujeres. Además, existía una gran diferencia en su uso y percepción de riesgo según edad. Así las **personas menores de 40 años**, lo utilizaba en mayor proporción y percibían menos riesgos en su uso.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES

¿Cómo lo están incorporando IA generativa las organizaciones chilenas?

Según el sondeo realizado por BUK (2023), el 77% de los encuestados afirmaba que el uso del IA mediante ChatGPT era una práctica **generalizada**, pero a su vez, más de la mitad declaró que era una **práctica por iniciativa propia** que no estaba institucionalizada. Lo anterior llama la atención, ya que, si bien su uso puede traer grandes beneficios, no está exento de riesgos. A continuación, se exponen tanto algunos beneficios observados como también ciertos riesgos en su uso.

Algunos beneficios son:

Modernización organizacional: las herramientas de IA llegaron para quedarse (BUK, 2023) y ofrecen una muy buena opción para modernizar los procesos de trabajo y la relación de la organización con sus *stakeholders* (Granieri, 2023).

Aumenta la productividad: al reemplazar tareas que usan mucho tiempo la IA permite que las personas cuenten con más tiempo para avanzar en tareas más complejas que requieren de la acción humana.

Aumenta la satisfacción laboral: el hecho de disminuir el tiempo invertido en tareas repetitivas y tediosas, mejora la percepción que los colaboradores tienen de su trabajo (Lane, Williams, & Broecke, 2023).

Familiaridad: mientras el uso de la IA es más frecuente las personas entienden mejor cuáles son sus limitaciones, riesgos y beneficios, lo que hace importante comenzar su incorporación paulatina en los flujos de trabajo (BCG, 2023).

Se han observado también los siguientes riesgos en su uso:

Contenido sesgado: la IA generativa aprende según el contenido que maneja, el cual es entregado por personas, las cuales tienen sesgos de todo tipo. Por ende, las plataformas de IA pueden entregar contenido sesgado ideológicamente, ya sea en términos de género, étnicos y religiosos (Granieri, 2023), lo cual es preocupante si pensamos que quienes más la usan son líderes en procesos de toma de decisiones (Lane, Williams, & Broecke, 2023).

Propiedad intelectual: al ser capaz de generar contenido la IA presenta un dilema, ya que no está claro a quien atribuirle la autoría de ciertos trabajos, lo que puede ser más o menos relevante según el rubro que se trate. Por otro lado, la IA usa información generada por otras personas, la cual no siempre está debidamente citada. De esta forma cabe preguntarse cómo se protegerá la propiedad intelectual realizada por esta plataforma (Granieri, 2023).

Mal manejo de datos y contenido peligroso: diversos expertos han advertido que la IA generativa puede comenzar a generar contenido dañino o peligroso. Por ende, es clave que exista una regulación sobre su uso para evitar riesgos potenciales a nivel social y también organizacional (Granieri, 2023).

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES



Desafíos en equidad y sostenibilidad: como se expuso anteriormente el perfil de personas que utiliza la IA se concentra en los líderes en procesos de toma de decisiones. Por otro lado, se ve una tendencia mayor a utilizarla por parte de hombres, personas jóvenes y de niveles educativos altos. Dado lo anterior es relevante visibilizar los sesgos que estas herramientas puedan estar entregando. Además, cabe cuestionarse como familiarizar con la IA a los grupos que no la conocen para evitar brechas en temas etarios y de género.

Recomendaciones

A partir de lo expuesto anteriormente, se hace patente la necesidad de incorporar la IA generativa como una herramienta en las organizaciones, pero de manera formal y con ciertas regulaciones. Para lo anterior, es importante generar un programa formal de IA. A continuación, se entregan recomendaciones para abordar este desafío.

Experimentación responsable: los líderes en conjunto con el área de personas pueden evaluar las tareas en donde el apoyo de la IA es atingente. De esta manera se detectan cuales son los espacios de experimentación responsable donde los colaboradores se familiarizarían con estas herramientas entendiendo sus beneficios, limitaciones y riesgos (BCG, 2023).

Detectar puntos de riesgo en su uso: según el rubro de la organización, es necesario evaluar de forma continua los posibles riesgos del uso de IA en tareas cotidianas relacionados principalmente con la ética. Estos riesgos pueden encontrarse en el manejo de datos de clientes y colaboradores, el uso de propiedad intelectual y los sesgos que puedan afectar a la toma de decisiones en las distintas áreas de la organización.

Elaborar un código de ética para el uso de IA: a partir de este aprendizaje continuo, puede elaborarse un código de uso ético de IA, el que puede irse modificando a medida que vayan apareciendo nuevos desafíos en la materia (BCG, 2023).

Invertir en capacitación constante: para asegurar el uso sostenible de la IA es importante proporcionar capacitación adecuada a los colaboradores para aprovechar al máximo las bondades de esta tecnología. Sería interesante poner el foco en la capacitación a mujeres y personas mayores de 40 años que parecen ser más aversos a la utilización de esta tecnología que inminentemente será una herramienta esencial para muchos puestos de trabajo (BUK, 2023).

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES



Bibliografía

BCG. (2023). *AI at work: What people are saying*. Boston Consulting Group.

BUK. (2023). *Resultados encuesta ChatGPT Mayo 2023*.

Granieri, M. (5 de Marzo de 2023). *OBS Business School*. Obtenido de ¿Qué es la inteligencia artificial generativa?: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-inteligencia-artificial-generativa>

Lane, M., Williams, M., & Broecke, S. (2023). *The impact of AI on the workplace: Main findings from the OCDE AI survey of employers*. OCDE.

LinkedIn Pulse. (21 de Junio de 2023). *Inteligencia artificial generativa: Un punto de no retorno en la evolución tecnológica*. Recuperado el 20 de Julio de 2023, de <https://es.linkedin.com/pulse/inteligencia-artificial-generativa>

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA: DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES PARA LAS ORGANIZACIONES



CENTRO
TRABAJO
Y FAMILIA

Autores

María José Bosch K.

Directora Centro Trabajo y Familia
Profesora Titular Dirección de Personas

María Paz Riumalló H.

Directora Ejecutiva Centro Trabajo y Familia
Directora Club Empresas Trabajo y Familia

María José Urzúa

Investigadora

Información Corporativa

ESE Business School Chile

Universidad de los Andes

Dirección: Avenida La Plaza 1905, San Carlos de
Apoquindo
Las Condes - Santiago de Chile

Sitio web: www.esec.cl/ctf

Teléfonos:

226181565

Correo:

mpriumallo.esec@uandes.cl



CENTRO
TRABAJO
Y FAMILIA