

LA COLUMNA DE...



FRANCISCO MORALES
INVESTIGADOR FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES UANDES

Adopción de IA generativa: la clave es amplificar talento, no suprimirlo

Aunque la inteligencia artificial (IA) impacta el trabajo desde hace décadas, la irrupción de la IA Generativa (IAGen) ofrece una oportunidad para redefinirlo. Según PwC, la mayoría de las empresas chilenas ve la IAGen como una oportunidad. Sin embargo, solo un 11,7 % de las personas adultas chilenas es competente en entornos tecnológicos, muy por debajo del promedio de países de la OCDE. Esta brecha es una barrera importante para la adopción efectiva de tecnología.

No obstante, sería un error tomar esa limitación como argumento para excluir a las personas del diseño del trabajo y optar por automatizar por defecto.

La pregunta no es cuántos empleos desaparecerán, sino cómo rediseñaremos los existentes y diseñaremos los nuevos. La IAGen nos otorga una nueva capacidad para reagrupar tareas, y nos corresponde decidir cómo aprovecharla: ¿optaremos por la automatización, reemplazando tareas humanas para reducir costos, o nos enfocaremos en la amplificación, utilizando la IA como herramienta para potenciar y aprovechar las capacidades de las personas? La amplificación a través de la IAGen ofrece una nueva fuente de diferenciación:

automatizar tareas rutinarias puede aumentar el valor de las habilidades humanas complementarias.

La evidencia empírica respalda este enfoque. En centros de llamadas, el uso de IAGen incrementa la productividad en personas con menor experiencia. No obstante, ante situaciones

nuevas, complejas o que exijan alta empatía, el criterio humano sigue siendo difícil de sustituir. En empresas multinacionales de bienes de consumo, la colaboración humano-IAGen facilita la integración de perspectivas técnicas y comerciales, y potencia la generación de ideas innovadoras. Este tipo de evidencia reciente revela el potencial de amplificación que trae consigo la IAGen.

El impacto futuro de la IAGen lo decidirán las acciones que tomarán las empresas hoy. Como sugiere el estudio de Cenia y Sofofa, existe un potencial en Chile, estimado en un equivalente cercano al 12% del PIB. Para liderar esta transformación, las empresas chilenas deben auditar sus procesos buscando oportunidades de automatización y amplificación y fomentar la experimentación con ambos enfoques.

Además, las empresas deben promover el desarrollo de las personas para que estas interactúen críticamente con estas nuevas herramientas tecnológicas.

Ni siquiera quienes crean la IAGen conocen todo el potencial de esta tecnología; las empresas que se limitan a automatizar sin explorar la amplificación perderán oportunidades de creación de valor. La diferenciación competitiva viene de elegir adecuadamente cuándo usar IAGen en automatización y amplificación, y no de enfocar los esfuerzos solo en la automatización de tareas y empleos.

“Automatizar tareas rutinarias a través de la IAGen puede aumentar el valor de las habilidades humanas complementarias”.