



En tareas de alta especialización y procesamiento de datos con IA, por ejemplo, se requerirán personas que entiendan sus algoritmos y vayan ajustando parámetros según cambios del mercado.

SIN QUE ELIMINE PUESTOS DE TRABAJO:

Capacitación para complementar el avance de la IA

En el sector financiero, roles tradicionales, como el de *controller*, gerentes de planificación o servicio al cliente, están evolucionando hacia perfiles más analíticos y consultivos.

CLAUDIA BETANCOURT M.

El 68% de los chilenos cree que la inteligencia artificial (IA) hará que se pierdan muchos puestos de trabajo, según el estudio "Predicciones 2025" de Ipsos. En tanto, solo el 34% piensa que creará más empleos. En el sector financiero, esta cifra podría ser mayor, ya que la IA abrió nuevos desafíos en materia laboral, al obligar a las empresas a perfeccionar a sus profesionales de manera que las nuevas herramientas sean un complemento, y no un reemplazo de la gestión humana.

Roles tradicionales, como el de *controller* financiero, contadores, gerentes de planificación o incluso servicio al cliente, están evolucionando hacia perfiles más analíticos y consultivos, para convertir a la IA en una ayuda eficaz e integrada a sus procesos. Ello ha permitido mejorar la productividad y, por ende, el crecimiento económico.

Fabiola Pérez, CEO de Mioti Tech & Business School (España), estima que el impacto de la IA es significativo, en especial, en temas relaciona-

dos con automatización y productividad, donde "implica una transformación de roles tradicionales hacia posiciones más estratégicas y analíticas".

Añade que muchas funciones que antes requerían dedicación manual —como *matching* de facturas, cargos, documentos o contratos y atención al cliente— ahora pueden realizarse con mayor rapidez gracias a sistemas de IA generativa, como los *large language models* (LLM). "Según datos recientes de IBM, el 33% de los responsables financieros ven la IA como clave en la generación de informes de gestión y visualización de rendimiento; y el 48% la utilizan para analizar y procesar facturas, optimizando estas operaciones rutinarias", explica Pérez.

Pero aclara que la supervisión y el análisis avanzado de estas tareas seguirán requiriendo de la intervención humana.

Bárbara Flores, académica del Centro de Economía y Políticas Sociales de la Universidad Mayor, plantea que se pueden contraponer dos efectos. Por un lado, la automatización con IA podría sustituir trabajos rutinarios asociados al procesamiento de documentos o información y aten-

ción a clientes, "generando desempleo o desplazamiento de dichas personas hacia otras funciones", señala.

Por otro lado, los procesos con IA requieren validación y verificación de sus resultados, "ya que sus modelos predictivos deben ajustarse a medida que pasa el tiempo; además de un soporte tecnológico e informático especializado, por lo que se podrían necesitar más personas en empleos asociados a dichas tareas".

En el corto plazo, el sector financiero debería preparar a sus trabajadores para ser un complemento de la IA. Por ejemplo, Flores explica que en tareas de alta especialización y procesamiento de datos se requerirán personas que entiendan sus algoritmos y vayan ajustando parámetros. "El manejo de la incertidumbre, muy habitual en el sector financiero, requiere que las personas retroalimenten los algoritmos para ajustar acorde" a la variación del mercado.

En este marco, es importante preparar a las personas en distintas tareas para ser un complemento de la IA y no un sustituto. En este sentido, será prácticamente imprescindible saber de *data science* o *machine learning*. "En el fondo, cualquier persona en el sector financiero que no venga del mundo de la ingeniería debería tomar especializaciones de este tipo", señala.

33%

de los responsables financieros ven la IA como clave en acciones como generar informes de gestión y visualizar rendimiento.