

The WorkBook



**INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



Great People's
Community®
by People's Voice



Great
Place
To
Work®

Michael Page



Desde **Great Place to Work®** y **Michael Page** apostamos a la transformación del mercado laboral en Colombia. Lo hacemos generando contenido de valor y conversaciones enriquecedoras en torno a temáticas que están en la prioridad de las organizaciones de hoy.

Entendemos que las organizaciones enfrentan retos y desafíos diarios en su camino a la consecución de resultados y en la gestión del talento humano. Por ello, sabemos que la información es clave para tomar decisiones basadas en fundamentos, experiencias y datos que permitan trazar hojas de rutas más alineadas a sus propósitos y valores.

Desde 2018, año en el que comenzamos a forjar esta alianza, hemos querido que **The Work Book** se convierta en un ebook de consulta para todas las compañías en Colombia y América Latina.

Buscamos brindar respuestas e información actualizada sobre lo que es hoy tendencia y lo que ocupa la agenda de los líderes empresariales. Transformar el mundo laboral es el compromiso que hemos asumido bajo nuestro lema “lugares, personas y el propósito que nos conecta: construir los mejores lugares para trabajar y cambiar vidas”.

Esperamos que disfrutes la lectura de esta nueva edición y que sea de gran utilidad para tus estrategias corporativas y para que comiences la transformación de tu organización y de los líderes que hacen parte de ella, así aportamos a la construcción de un tejido empresarial que vela por el bienestar de sus colaboradores.



Great
Place
To
Work®

Inteligencia Artificial y *su impacto en las organizaciones*

Con el paso del tiempo, el entorno al que se enfrentan las organizaciones es más cambiante y exigente. Es una realidad que ha venido tomando cada vez más protagonismo en los últimos años, más teniendo en cuenta sucesos con un impacto significativo como la pandemia y los avances tecnológicos. Esto ha demandado a las organizaciones transformaciones tanto de fondo como de forma que estén pensadas para perdurar en el tiempo.

Esto ha puesto en evidencia la necesidad marcada que existe en el mundo laboral en cuanto a la adaptación y transformación. Estar a la vanguardia es fundamental para el éxito en todos los procesos organizacionales y para plantear estrategias a largo plazo. No solo eso, estar al día con las demandas del mercado promueve una cultura de innovación, impulsa la atracción y retención de talento y favorece la experiencia del colaborador.

Llegar a una adaptabilidad óptima no sólo significa mejorar los resultados organizacionales, también se debe tener un foco importante en la gestión del talento humano, ya que las exigencias y expectativas de los colaboradores crecen y evolucionan a la misma velocidad que la tecnología. No se puede hablar de un mejoramiento en los procesos y resultados sin antes enfocarse en la construcción de un Ambiente Laboral cimentado en la confianza en el que se escuche y se le dé voz a todas las personas, para así poder actuar conforme a sus percepciones y necesidades.

En este contexto, la Inteligencia Artificial (IA) se convierte en una herramienta clave para la transformación cultural y la gestión humana en las organizaciones.

¿Qué es la Inteligencia Artificial?

El concepto de Inteligencia Artificial es bastante amplio, ya que abarca varios subcampos y una gran cantidad de métodos, tecnologías y teorías. Sin embargo, a grandes rasgos la podemos definir como una serie de implicaciones que buscan replicar, desarrollar o hasta mejorar los procesos y las capacidades humanas.

Estas tecnologías han avanzado tan velozmente que en la actualidad son fácilmente aplicables en la mayoría de los campos de actividad humana. Así mismo, puede cubrir desde lo más general como el aprendizaje o la recolección de datos hasta lo más específico como la solución de problemas matemáticos complejos.

En el campo organizacional, realmente podemos decir que la Inteligencia Artificial está cambiando la manera en la que las compañías operan y se conectan con sus públicos de interés. El impacto de estas implementaciones puede ser transversal y tocar de alguna manera todos los procesos internos y externos.

Esto le da la posibilidad a las organizaciones de aplicar el aprendizaje automático, el procesamiento de datos de manera automatizada, el reconocimiento de patrones, la personalización de sus servicios, entre muchas otras posibilidades que se pueden traducir en ventajas competitivas frente al mercado.

Sin lugar a dudas, la disrupción generada por la Inteligencia Artificial está dando lugar a un nuevo panorama en la estructura de negocios y el desarrollo de las organizaciones. A pesar de que aún no se comprende por completo su potencial, como hemos evidenciado y señalado, esta tecnología ya se ha convertido en una realidad en el ámbito empresarial.

De hecho, según el reconocido portal de estadística [Statista](#), el 43% de las empresas se encuentran inmersas en la exploración de todas las posibilidades que brinda la Inteligencia Artificial. Además, el 37% de estas organizaciones ya está implementando estas tecnologías. Una premisa que respalda [Deloitte](#), al indicar que el 90% de los ejecutivos afirman que estos sistemas transformarán sus modelos de negocio.





Beneficios de la Inteligencia Artificial en las organizaciones

En este punto, podemos pensar que con los avances tecnológicos y especialmente, la incorporación de la Inteligencia Artificial en todos los sectores, las organizaciones seguirán experimentando cambios significativos, tanto en la manera en que se relacionan con sus clientes como en sus operaciones internas. Por otro lado, la adopción de la IA se ha convertido en una herramienta invaluable que impulsa la eficiencia, la productividad y la innovación.

A continuación, se destacan algunos de los beneficios más notables de la IA en las organizaciones:

- La IA puede automatizar tareas repetitivas y operativas, como el análisis de datos, el procesamiento de documentos, la atención al cliente y la gestión de inventario. Esto no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también reduce errores humanos, mejorando la precisión y la calidad de los procesos.
- Permite a las organizaciones aprovechar al máximo sus datos, al analizar grandes volúmenes de información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.
- Mejora la interacción con los clientes mediante chatbots y asistentes virtuales que brindan atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Permite la personalización de comunicaciones, productos y servicios.
- Acelera la innovación y el desarrollo de productos al analizar grandes conjuntos de datos para identificar oportunidades de mejora.
- Desempeña un papel crucial en la seguridad cibernética y la detección de fraudes al identificar patrones de comportamientos anómalos en tiempo real.
- Mejora la gestión de la cadena de suministro al predecir la demanda, optimizar rutas de entrega y gestionar el inventario de manera eficiente.

Lo anterior, es apenas un recuento del sinnúmero de beneficios que se generan a partir del uso de este tipo de herramientas tecnológicas en las organizaciones y aunque en algunos casos, se tenga la creencia de que viene a reemplazar las funciones que desempeñan los humanos, en realidad se trata de una **herramienta complementaria**. Bien lo indica un informe reciente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el cual sugiere que la mayoría de los empleos e industrias estarían más propensos a ser complementados por la IA en lugar de ser sustituidos.

Este informe destaca que los efectos de la Inteligencia Artificial varían según las profesiones y las áreas, y que los cambios más significativos se producirán en la calidad de los puestos de trabajo, incluyendo la intensidad del trabajo y la autonomía. Por lo tanto, a pesar de los desafíos que presenta, la IA tiene el potencial de impulsar el progreso y la eficiencia en las organizaciones. Su adopción responsable puede conducir a un futuro más prometedor y tecnológicamente avanzado.

Impacto en las organizaciones

La adopción de la Inteligencia Artificial (IA) por parte de las organizaciones se percibe como una poderosa fuerza transformadora que está revolucionando la gestión del cambio, especialmente en el ámbito del desarrollo empresarial. Un reciente estudio realizado por Gartner, una organización consultora e investigadora en tecnologías de la información, proyecta que para el año 2025, la Inteligencia Artificial representará el 10% de todos los datos producidos, en comparación con menos del 1% actual. Además, se prevé que las empresas que adopten estas prácticas experimentarán hasta tres veces más valor que aquellas que no.

Esta realidad, a su vez, le otorgará mayor valor a la capacidad de decisión de manera autónoma por parte de los colaboradores, lo que sin duda demandará estrategias claras por parte de las organizaciones. Esto se debe a que el desarrollo de la IA es considerablemente más complejo que simplemente diseñar protocolos para controlar máquinas en una cadena de producción convencional.

Por lo tanto, dada la importancia del desarrollo tecnológico, las posibilidades de implementación de la IA en cada sector están bajo constante escrutinio por parte de los directivos de las grandes corporaciones. Teniendo en cuenta que la IA promete aumentar la productividad de los colaboradores, permitiéndole a las compañías centrarse en el desarrollo de estrategias empresariales, el intercambio de información y el análisis de datos no estructurados.

Además, fomentará habilidades menos mecánicas y ayudará a poner en el foco de atención aspectos emocionales, creativos e intuitivos en el trabajo, lo que en términos generales se traduce en una mejora en la interacción con los colaboradores y clientes, al lograr proporcionar respuestas automatizadas en función de la fidelización, el conocimiento sobre los productos, la gestión de datos y proporcionando información relevante en tiempo real.

Todo lo anterior, representa un impacto significativo en la economía, dado que, según un informe de McKinsey, la IA tiene el potencial de generar un valor económico masivo de 4.4 billones de dólares. Este valor surgirá de una combinación de casos de uso específicos y aplicaciones en diferentes sectores económicos.

El análisis del informe demuestra que a pesar de la pandemia y los desafíos económicos en 2022, las inversiones en tecnologías avanzadas se mantuvieron sólidas, superando el billón de dólares. Esto indica

la confianza que las empresas y los inversores tienen en el potencial de estas tendencias tecnológicas para impulsar el crecimiento futuro y seguir liderando este nuevo paradigma de impacto mundial.

Para acercarnos más al tema, hablamos con Juan Pablo Álvarez, Gerente Senior de Desarrollo Corporativo de Redeban. Nos contó lo siguiente:

¿Qué procesos se han visto impactados por las implementaciones tecnológicas que han llevado a su organización?

Sin duda alguna las organizaciones se han visto impactadas transversalmente por la tecnología, pensemos lo que ocurre cuando nuestro computador o internet no funcionan, en esa situación he escuchado a algunos decir: “no puedo trabajar”. Lo anterior deja ver que la tecnología es hoy, parte fundamental del día a día de las organizaciones y sin duda alguna, de nuestra realidad laboral.

En nuestro caso, en Redeban como empresa de tecnología, esta hace parte de nuestro core de negocio, pero desde el ángulo de persona hemos empleado la tecnología para hacer más eficaces y eficientes (tiempo, costo y calidad) nuestros procesos de atracción y selección de talento; hemos amplificado y democratizado el aprendizaje, el desarrollo de competencias y la transferencia de conocimiento; la manera en que conectamos con el Equipo Humano; la manera en que evaluamos su desempeño; cómo gestionamos su salud física y mental; la gestión de beneficios emocionales - transaccionales y muy especialmente, la manera en que servimos al colaborador en las múltiples interacciones que requiere (desde la solicitud de vacaciones, el reporte de una incapacidad, entre muchas otras).

Hoy día el modelo operativo de las áreas de HR o de personas en las organizaciones, no debe darle la espalda a la tecnología, por el contrario, le corresponde conocerla, entenderla, evaluarla, implementarla (en lo que para sus colaboradores añade valor) y monitorear su usabilidad, experiencia y eficiencia, teniendo en mente que desde nuestra área debemos ser ejemplo para la creación de una “cultura tecnológica” en el resto de la organización.

¿Qué beneficios han percibido con la implementación de Inteligencia Artificial en la organización?

En Redeban hemos utilizado la IA en diferentes contextos del negocio, pero centrando la respuesta al área de personas, la hemos utilizado por ejemplo para apoyar el proceso de selección de talento, para la creación de mensajes comunicacionales internos, en el diseño de campañas de endomarketing y, próximamente, la empezaremos a utilizar para temas de formación.

El beneficio principal que hemos percibido, consiste en des-robotizar a las personas, permitiéndoles



Juan Pablo Álvarez
Gerente Senior Desarrollo Corporativo
Redeban

concentrarse en lo importante de los procesos, creando valor, dejando lo operativo a la tecnología, y permitiendo a las personas centrarse en donde la tecnología actualmente no llega.

¿Han visto algún indicador positivamente impactado desde la implementación de herramientas tecnológicas basadas en la Inteligencia Artificial?

Sin duda los indicadores tangibles que miden la eficacia y eficiencia de los procesos se ven impactados por el uso de la tecnología, sin embargo, considero que los indicadores intangibles son los que más se impactan por la implementación de la IA, por ejemplo: el orgullo del colaborador por el impacto que su rol genera en la estrategia, resignificar el sentido de propósito del colaborador, entre otros.

¿Cómo creen que pueden las organizaciones usar la Inteligencia Artificial para mejorar su Ambiente Laboral e impactar la experiencia del colaborador?

Soy de los que creo que la tecnología por sí misma no es ni buena ni mala, su “valor” depende de la manera en que sea utilizada. Usada de manera efectiva, desde el ángulo de personas, es sin duda un habilitador muy potente para mejorar la experiencia al colaborador y construir un buen Ambiente Laboral.

Desde mi óptica se logra poniendo al colaborador en el centro, generando valor, haciéndole fácil la interacción, con una experiencia de uso sencilla, pero sobre todo, sin perder de vista la humanización del servicio al colaborador, usando la tecnología para lo que añade valor, pero, dejando espacios para que el trato humano y la empatía estén presentes cada vez que sea necesario.

¿Por qué recomendarían a otras organizaciones el uso de la Inteligencia Artificial en sus procesos?

En estos días realicé un sondeo en redes sociales respecto al conocimiento de la Inteligencia Artificial (IA). Encontré que 80 de cada 100 personas la ha utilizado, 18 de cada 100 dicen no haberla usado y 2 de cada 100 dicen no conocerla. En mi opinión, considero que cerca del ciento por ciento ha usado la IA, pero es posible que no sean conscientes de ello.



Como líderes y colaboradores, debemos comprender que es una realidad que está disponible para emplearla y depende cada uno de nosotros que tan inteligentemente la utilicemos. Los modelos operativos de las organizaciones deben considerar a la tecnología como un habilitador, no como el fin sino como el medio para conseguir resultados excepcionales en la estrategia, impactando a los clientes y a los colaboradores”.

Inteligencia Artificial y Recursos Humanos

Como hemos podido evidenciar, las implementaciones tecnológicas tienen un impacto transversal en las organizaciones. Tanto así que en la actualidad se pueden observar grandes beneficios en las áreas de Recursos Humanos, las cuales históricamente no han sido pioneras en el uso de la tecnología.

Uno de los puntos clave en la relación entre Recursos Humanos y la IA es la atracción de talento y todos los temas asociados a la contratación. Este tipo de herramientas abre la puerta a una identificación más certera de los candidatos para vacantes laborales específicas. Así mismo, reducen considerablemente los tiempos en todo el proceso, permiten la automatización en las comunicaciones y facilitan la creación y la aplicación de pruebas, lo que en definitiva no solamente beneficia a la organización sino también a los posibles candidatos.

Otro punto altamente favorable en estas áreas es que le permite a los colaboradores automatizar tareas operativas, lo que les da más tiempo para enfocarse en la creación de estrategias que le apunten al bienestar, el desarrollo y la experiencia de su gente.

De igual manera, potencializa lo que debe ser la base de toda estrategia de Recursos Humanos: escuchar a las personas. La IA impulsa el acercamiento con los colaboradores, ya que se presta para una comunicación efectiva más cercana y una escucha que permita realmente conocerlos e identificar sus necesidades, expectativas, demandas y sueños. Lo que se ve reflejado en planes de acción personalizados que tengan como base la singularidad de cada persona.

“El uso de herramientas de inteligencia artificial en MQA, mejora la experiencia laboral, ya que ayuda a que las personas sean ágiles y que puedan tener respuestas concretas en la asignación del contenido de capacitación, así como oportunidades de desarrollo y/o bienestar. Además, este tipo de tecnologías nos han permitido automatizar procesos del área de Experiencia Interna de MQA, de tal manera que podamos contar con información actualizada y a tiempo en un mundo tan cambiante. Los colaboradores logran autogestionarse de forma ágil con un servicio de 7X24 para solicitudes documentales, certificaciones y formación. Así mismo, podemos identificar algunos signos de agotamiento y estrés, logrando mayor cercanía”.

Claudia Rocío García
Gerente de Experiencia Interna
MQA Business Consultants S.A.

A fin de cuentas, con un buen uso de la IA, se da una especie de efecto dominó que llega a impactar de gran manera a los aspectos más relevantes de una organización, como el Ambiente Laboral, la experiencia del colaborador y la marca empleadora.

Como sabemos, la tecnología avanza a pasos agigantados y las organizaciones deben estar dispuestas y en la capacidad de seguir el paso para no ser arrastradas por la corriente. Para así lograr fomentar la construcción de grandes lugares para trabajar que proporcionen a Colombia una posición más competitiva y atractiva frente al mundo, lo que sin duda brindaría grandes oportunidades y beneficios para todos.



Michael
Page

Ciencia y marca empleadora: *descifrando la ecuación*

Sin duda uno de los grandes interrogantes que tienen las empresas hoy es ¿cómo conectarse con los perfiles adecuados y lograr fidelizarlos? Debido a que la respuesta es compleja, hay que tener en cuenta muchas variables, ya que esta evoluciona tan rápido como lo hace el mundo y el mercado laboral.

En este sentido, la reputación de las organizaciones cobra una relevancia histórica y preocuparse por esto será clave para poder llegar al talento que la compañía quiere dentro de sus estructuras. Así, la imagen corporativa se convierte en un atributo que representa un diferencial y que se convierte en el primer filtro para que un profesional acepte sentarse a oír una nueva propuesta laboral.

¿Cómo la tecnología está impactando la reputación empresarial?

La inteligencia artificial está transformando la gestión de la reputación corporativa, ya que al ofrecer capacidades avanzadas de procesamiento y análisis de datos permite monitorear, rastrear y revisar grandes cantidades de información en tiempo real.

Las compañías pueden identificar conversaciones de interés, contenido perjudicial o desfavorable, menciones relevantes, grupos de personas afines a los valores y propósitos de la marca, identificar motivadores, en fin, es una herramienta muy útil para poder entender dónde está el público objetivo y llegar a este de manera más acertada, ágil y directa.

Lo que antes pasaba desapercibido, hoy es totalmente visible, y esto representa una ventaja estratégica en la gestión de la reputación, por ello es esencial mantener una imagen positiva y relevante en la era de la información.

Según datos de la consultora Gartner, en los próximos dos años, un 30% de los mensajes publicitarios de grandes empresas serán generados por herramientas de inteligencia artificial.

Ventajas de la Inteligencia Artificial en la construcción de marca empleadora

1. La inteligencia artificial permite personalizar la experiencia. A través de la recopilación y análisis de datos sobre aspectos culturales, de idioma y técnicos hace que las empresas puedan llegar a los perfiles objetivo para posteriormente evaluar su potencial.
2. La eficiencia operativa que se logra con la automatización hace que haya una mejora en la experiencia del talento, permitiendo el envío ágil y preciso cuando hay aplicaciones a vacantes, consultas relacionadas con la posición, interacción con las plataformas de la compañía. Es definitiva, hace que la primera experiencia se caracterice por un muy buen servicio percibido.
3. Análisis de sentimiento y monitoreo de la marca, esto permite analizar el sentimiento del público y monitorear la marca en diferentes plataformas. Esto brinda a las empresas una comprensión en tiempo real de cómo son percibidas por el público y les permite identificar problemas o tendencias emergentes.
4. Gestión de crisis: Tiene la capacidad predecir y gestionar crisis potenciales. La Inteligencia Artificial analiza datos históricos, patrones y señales de advertencia, identificando posibles riesgos y ayudando a las empresas a tomar medidas proactivas para prevenir o mitigar problemas.
5. Innovación y diferenciación: La implementación de esta tecnología en los procesos de experiencia, comunicación e interacción empresariales impulsa la innovación y diferenciación de una empresa en el mercado.





Transformar la manera de seleccionar profesionales

La inteligencia artificial está revolucionando los procesos de selección, impactando el alcance de las áreas de recursos humanos y sus tiempos de respuesta.

Uno de los aspectos más relevantes sobre el uso de esta herramienta es el análisis que se puede hacer de un gran volumen de hojas de vida, encontrando coincidencias entre las habilidades blandas y técnicas requeridas por la posición y descritas en el currículum. De esta manera, logra que la primera fase de preselección sea más acertada, rápida y sin sesgos.

Así, los equipos de reclutamiento pueden tener grupos más calificados de candidatos y pueden verificar aspectos relevantes como el match cultural del perfil y la organización, el dominio de una segunda lengua y las habilidades blandas que se requieren para ocupar el cargo en cuestión.

En este proceso de comprobación, es clave que las empresas utilicen cuestionarios para evaluar las características de personalidad de los candidatos y determinar si se ajustan al ambiente laboral de la empresa y al rol para el que se postulan, utilizando pruebas de personalidad que ayudan a determinar aspectos importantes y clave para ser tenidos en cuenta en un proceso.

La integración de la inteligencia artificial mejora la experiencia de los candidatos durante el proceso de selección, los chatbots pueden interactuar con los candidatos en línea para responder preguntas frecuentes, proporcionar actualizaciones sobre el estado de su solicitud y brindar información sobre la cultura y los valores de la empresa; esto facilitando a que los candidatos puedan sentirse más informados y comprometidos durante el proceso de selección.

Casi el 98 % de las empresas de Fortune 500 están confiando en este tipo de tecnologías para acelerar su proceso de contratación.

Según un estudio de iCIMS, el 47% de las empresas ya cuenta con algún tipo de tecnología que les ayuda a reducir los sesgos inconscientes en los procesos de selección. Y del 53% restante, un tercio tiene planes para hacerlo.

Pero, ¿es la inteligencia artificial perfecta?

Implementar el uso de esta tecnología debe ser un reto que se asuma con mucha responsabilidad, ya que esta no elimina la intervención humana, solo buscar facilitar la llegada a más candidatos y que los filtros de las primeras etapas ocurran en un menor tiempo. Pero, ¿cuáles son los aspectos que deben ser considerados para no idealizar esta herramienta?

1. Falta de estandarización: No existe una definición universalmente aceptada sobre cómo se mide el impacto de la inteligencia artificial. Esto puede llevar a diferentes evaluadores utilizando diferentes criterios y metodologías, lo que dificulta la comparación y la evaluación objetiva de los candidatos.
2. Riesgo de sobrevaloración: Si se valora demasiado la inteligencia artificial en los procesos de selección, esto podría llevar a la contratación de candidatos con habilidades técnicas fuertes pero que carecen de habilidades blandas fundamentales para el desarrollo de las funciones del cargo.
3. Falta de validez predictiva: Aunque la inteligencia artificial ha demostrado ser útil en muchos entornos laborales, no siempre se ha demostrado que sea un predictor válido del éxito en el trabajo. Algunos estudios sugieren que la inteligencia artificial tiene una validez predictiva limitada en términos de su capacidad para predecir el rendimiento laboral.



Inteligencia artificial y su impacto en la diversidad

Animar a las organizaciones a que se apoyen en estrategias de diversidad en sus procesos de selección a través de la inteligencia artificial contribuye a fijar objetivos de diversidad en el reclutamiento y aumentar esta práctica en el mundo empresarial, ya que solo 3 de cada 10 compañías tienen establecido esto.

Por ello, es recomendable que se definan propósitos concretos relacionados con raza, sexualidad, género, edad o procedencia, de manera que se puedan revisar de forma consciente cada cierto tiempo. Así, por ejemplo, podremos observar si se está cumpliendo con los objetivos de contratación de mujeres para posiciones donde los hombres han sido protagonistas históricamente. En el caso de que no se esté llegando al objetivo, se puede utilizar la plataforma de contratación para crear ofertas personalizadas y utilizar técnicas de inteligencia artificial para reducir sesgos humanos.

De la misma manera, se puede revisar el estado de las ofertas abiertas y comprobar que se cumplen las políticas de diversidad, igualdad e inclusión para reducir la brecha histórica que es posible que exista en la organización. Por ejemplo, si se quiere fomentar la diversidad en los puestos de gestión, se pueden revisar analíticamente todos los departamentos para ver cuáles son más homogéneos y fomentar así la variedad de procedencias para crear equipos más diversos.

Gracias a la analítica y a la inteligencia artificial, se pueden también fijar alertas que permitan comprobar en tiempo real si se están cumpliendo los objetivos de inclusión. De esta manera, no es necesario revisar cada componente demográfico y, además, es más sencillo, fomentar la contratación de perfiles concretos que ayuden a mejorar los objetivos, como por ejemplo de talento LGTBI.

The
Work
Book

