

¿Cómo crear una cultura de inteligencia artificial adecuada en mi empresa?

Ciudad de México, 28 de febrero de 2024.- La **inteligencia artificial (IA)** llegó para quedarse. Más allá de ejemplos superficiales como la creación de versiones en torno al meme del momento, o su nada ética implementación para propagar *fake news*; a nivel empresarial tiene un gran poder para **cambiar la forma de hacer negocios**, con la posibilidad de que en el año 2030 aporte cerca de 15.7 billones de dólares a la economía mundial, según un [estudio](#) de PwC.

Ante la pregunta de **¿cómo hacer para que esa tendencia prometedora beneficie a mi compañía?** La respuesta no sólo está en la implementación de la tecnología en sí, específicamente la denominada **inteligencia artificial generativa (IA Gen)**; sino que hay otro elemento igual de importante y no tan visible: **el departamento de recursos humanos**, que aparte de buscar los mejores perfiles, juega un papel relevante para definir nuevas formas de trabajar, independientemente de los conjuntos de habilidades, funciones y estructuras organizativas.

De acuerdo con **Irene Ramírez, Country People Lead Mexico en [SoftServe](#)**, compañía global de tecnologías de la información (TI) líder en desarrollo de *software* y consultoría, los tomadores de decisiones respecto al talento pueden convertirse en partes fundamentales en el viaje hacia la inteligencia artificial de toda empresa, **promoviendo la transformación de la IA a su interior de tres formas**: aportando información sobre la visión de la IA, impulsando una estrategia de talento de IA, y ayudando a crear la cultura de IA adecuada para cada caso, pues todos son distintos.

Primeros pasos: de la visión a la estrategia

Para empezar a bajar esta idea, partamos de que construir una estrategia que incluya IA Gen requiere un enfoque riguroso, desde el desarrollo de una visión impulsada por el negocio hasta la planificación de qué iniciativas adoptar y por qué. Y si lo que se busca es una especie de "guía rápida", la experta recomienda la **"regla 10/20/70"** implementada por algunos pioneros de la inteligencia artificial: dedicar el 10% de sus iniciativas de IA a los **algoritmos**, el 20% a la infraestructura fundamental de **datos y tecnología**, y un predominante 70% a la **transformación del negocio y de las personas**.

"Es común que las organizaciones desarrollen sus estrategias de IA en colaboración con el director de análisis, de datos, digital o su equivalente. Sin embargo, hay que ver la capacidad de los líderes de recursos humanos para hacer aportaciones a medida que se establecen los objetivos de IA Gen, pues saben identificar los beneficios y las métricas de éxito, priorizar las iniciativas de IA, así como evaluar y mitigar los principales riesgos de tal innovación. En este sentido, son claves para definir qué habilidades e inversiones necesita una compañía para resolver un problema específico. Y cuando finalmente se decida comprar o crear una propia aplicación de inteligencia artificial, se aseguran de que se centre en los problemas adecuados"; comenta.

Una **estrategia de talento de inteligencia artificial sólida y bien diseñada**, es esencial para que cualquier organización garantice que cuenta con el equipo adecuado para alcanzar sus objetivos comerciales a largo plazo. Aparte de transformar los roles y habilidades individuales, mientras reconfiguran el modelo operativo empresarial, una tarea de los departamentos de recursos humanos es **saber traducir las prioridades estratégicas de IA de una compañía en prácticas de talento**, brindando respuestas a preguntas como:

- ¿Qué tipo de habilidades básicas y adyacentes necesitamos para construir una fuerza laboral del futuro basada en IA?
- ¿Cuál es el nivel de competencia de nuestros empleados en habilidades relacionadas con la IA?

- ¿Cómo encontramos, medimos y cerramos cualquier brecha de habilidades en fluidez digital?
- ¿Qué programas de mejora y *reskilling* podemos ofrecer a nuestros empleados?
- ¿Nuestra propuesta de valor para los empleados es lo suficientemente única y convincente como para atraer talento en IA?
- ¿Cómo podemos desarrollar y articular una trayectoria profesional convincente para los profesionales de la IA?

"Los líderes de recursos humanos entienden que **el talento está en el centro del recorrido de la IA**. Por lo tanto, trabajan con la alta dirección para garantizar que las personas sean fundamentales para su estrategia de inteligencia artificial. Y a medida que aumenta la adopción de la IA, también crece el valor de las habilidades que las máquinas no pueden replicar, incluyendo **creatividad, liderazgo e inteligencia emocional**. Estos equipos trabajan con la empresa para garantizar que sus empleados desarrollen una combinación adecuada de habilidades. E igualmente preparan a las organizaciones para estructurar una fuerza laboral híbrida, donde la inteligencia artificial y los humanos trabajen en conjunto"; profundiza Irene Ramírez.

Cultura organizacional: de la estrategia a la acción

Hasta aquí queda claro que el poder transformador de la inteligencia artificial no se trata sólo de la tecnología, sino que también radica en **la forma como las compañías la aplican** para alcanzar sus objetivos únicos. Así es como la **cultura organizacional** puede acelerar la aplicación de la IA, amplificar su valor y alejarla de resultados riesgosos.

Pero, ¿de qué forma hacerla realidad en un contexto donde **los empleados se muestran escépticos sobre el potencial de la IA** como descubrió una [encuesta](#) de Gallup? Esto, aparte de la renuencia por dedicar tiempo para aprender una tecnología innovadora, el miedo a perder su empleo o el sesgo en el contenido. La solución, de acuerdo con la especialista, es **propiciar un cambio tecnológico y cultural**, que pasa por crear una **dinámica de confianza** al diseñar, desarrollar e implementar inteligencia artificial.

"Los empleados de organizaciones que promueven la confianza, demuestran agilidad incluso si temen el cambio. Esto se traduce en una adopción y ampliación más rápidas de la IA. En nuestra experiencia, hemos comprobado que los líderes de recursos humanos y talento desempeñan un papel estratégico para construir y mantener una cultura empresarial de IA que fomente la creatividad, la experimentación y la innovación mientras ayudan a su fuerza laboral a superar la ansiedad. El tema es complejo, pero no tan complicado si se aborda paso a paso. Se trata de **adoptar un enfoque integral al combinar estrategia, renovación de procesos, y habilidades humanas y técnicas**. Siempre, con los objetivos estratégicos del negocio por delante"; concluye la Country People Lead Mexico en SoftServe.

Acerca de SoftServe

[SoftServe](#) es una autoridad digital que asesora y proporciona servicios tecnológicos de vanguardia. Como la mayor empresa global de TI con raíces ucranianas, ofrece soluciones de desarrollo de software y consultoría. Con más de 13,000 empleados en 41 centros, oficinas y ubicaciones de clientes en todo el mundo, SoftServe es una de las mayores compañías de desarrollo de software de Europa Central y Oriental. Sus sedes centrales se encuentran en Lviv (Ucrania) y Austin (Texas, EE.UU.). Cuenta con centros de desarrollo en Ucrania, Polonia y Bulgaria, y en 2022 comenzó a operar en Rumanía, México, Chile y Colombia.

Para mayor información, visita www.softserveinc.com.

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](#)

Twitter: [@SoftServeInc](#)

softserve

LinkedIn:
Blog: www.softserveinc.com/en-us/blog

[@softserve](#)