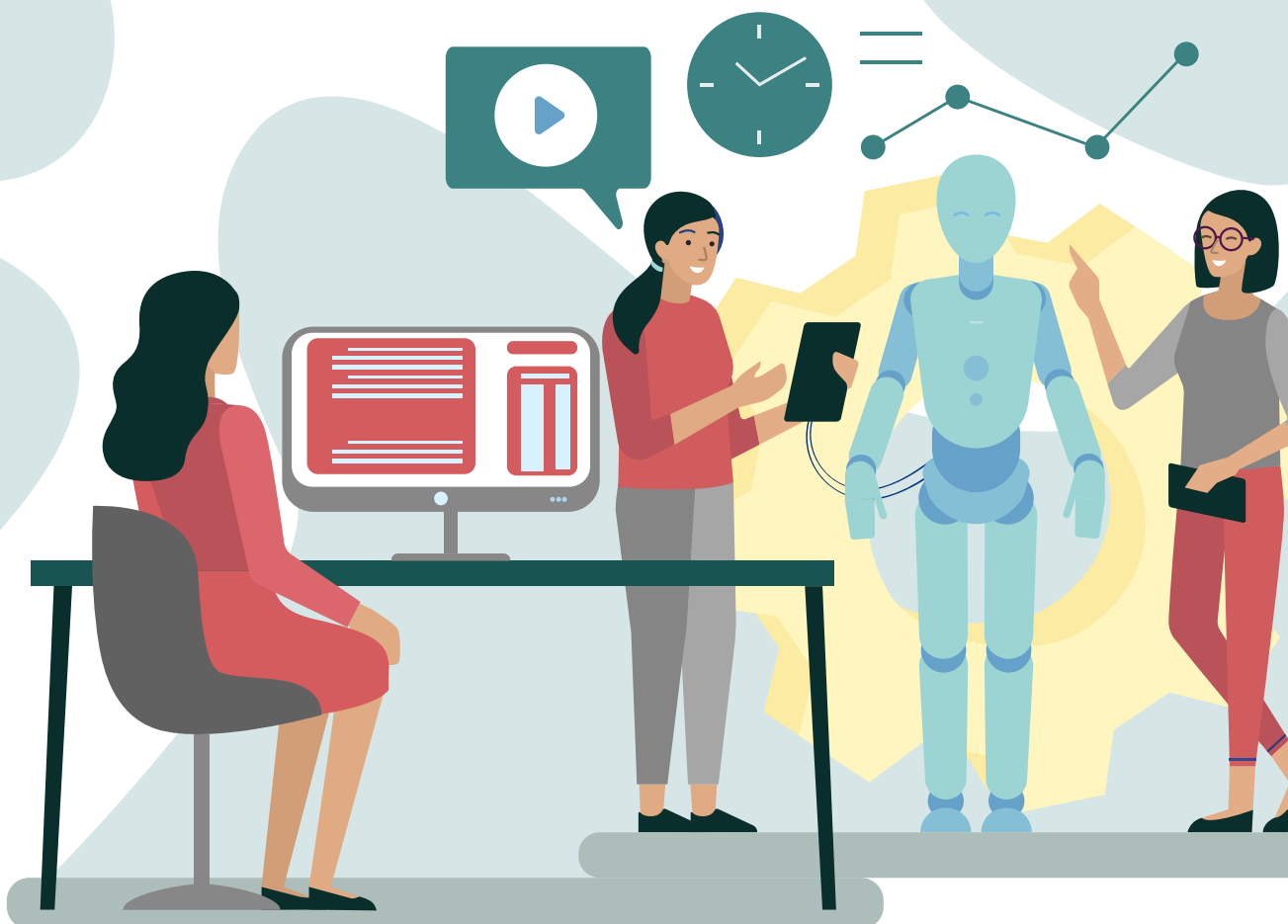


Del miedo al entusiasmo

La inteligencia artificial gana cada vez más partidarios en el lugar de trabajo

Oracle y Future Workplace
Estudio AI@Work de 2019





Los avances más recientes de la inteligencia artificial (IA) y el machine learning

Las nuevas tecnologías, desde las interfaces de usuario conversacionales hasta blockchain y el Internet de las cosas, se están introduciendo rápidamente en las operaciones empresariales tradicionales. A medida que las organizaciones adoptan ávidamente estas nuevas tecnologías, la relación entre los seres humanos y las máquinas en el lugar de trabajo está experimentando una profunda transformación. Paralelamente, la IA está revolucionando la dinámica y las expectativas de los empleados.

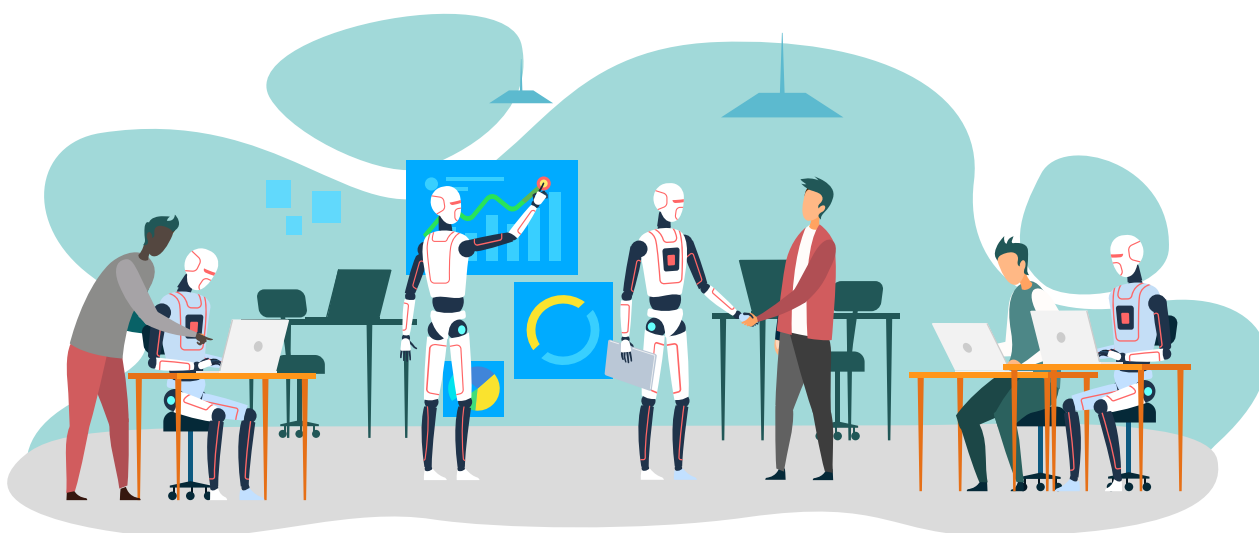
Entretanto, los beneficios potenciales de la IA están impulsando una adopción cada vez más ágil de esta tecnología a un ritmo sin precedentes en comparación con las tecnologías anteriores. Las cifras hablan por sí solas. Por citar un ejemplo, el análisis de PWC¹ predice que, ya en 2030, la IA podría aportar la increíble cantidad de 15,7 billones de dólares a la economía global. De ellos, 6,6 billones corresponderán al aumento de productividad y 9,1 billones a los efectos en el consumo.

¿Qué pueden hacer los equipos y directores de RRHH para asegurarse de remodelar estas relaciones de una manera que permita triunfar

a las organizaciones y sus empleados ahora y en el futuro? Para responder a esta pregunta, Oracle colaboró con la empresa de estudios de mercado Future Workplace para realizar una encuesta a más de 8000 empleados, jefes y responsables de RRHH en 10 países sobre su actitud hacia la IA y su comportamiento al respecto.

Nuestros hallazgos revelan un progreso sorprendente. Por ejemplo, hasta un 50 % de los encuestados de este año han mencionado que utilizan actualmente algún tipo de IA en el trabajo. Esto representa un aumento espectacular con respecto al 32 % de la encuesta del año anterior. También es llamativo que las impresiones de las personas sobre estas tecnologías, y no digamos las formas de interactuar con ellas, están cambiando a la misma velocidad que el ritmo de adopción. Aunque algunas personas todavía expresan su inquietud por posibles pérdidas de empleo debidas a un mayor uso de la IA en el lugar de trabajo, los hallazgos de nuestro estudio demuestran que la mayoría de los empleados se sienten entusiasmados con estas tecnologías.

¹ Estudio global sobre inteligencia artificial de PWC (2017)



“A las personas ya no les asustan los robots. Han visto cómo la IA y el machine learning pueden mejorar su manera de trabajar de una manera muy pragmática. Y cuanto más utilizan estas tecnologías, mayor entusiasmo sienten.”

- Emily He, vicepresidenta sénior,
HCM Marketing, Oracle



Hallazgos más destacados

1

La relación entre las personas y las tecnologías es cada vez más cercana

La IA ha cobrado importancia en el lugar de trabajo, lo que sugiere que ha llegado el momento de adoptar la tecnología y existe la capacidad de comprender su potencial.

El 53 %
se sienten optimistas y entusiasmados ante la perspectiva de tener robots como compañeros de trabajo

2

La relación entre los empleados y sus jefes está cambiando

Los empleados confían cada vez más en las tecnologías con IA.

El 64 %
confiarían más en un robot que en su jefe

3

La IA está cuestionando nociones anticuadas sobre cuáles son las mejores cualidades de los jefes

La IA está transformando la función tradicional de los jefes. Ahora las personas distinguen mejor en qué sobresalen los robots y qué hacen mejor los jefes. Esto tiene importantes consecuencias a la hora de decidir en qué deben invertir su tiempo los jefes y en cómo las empresas deben gestionar el talento y formar a los líderes del futuro.

El 36 %
de los encuestados piensan que los robots son mejores que los jefes a la hora de proporcionar información objetiva

4

Las organizaciones deben lograr que la IA sea más segura y fácil de usar

Las inquietudes sobre la complejidad de la tecnología de la IA, así como seguridad y la privacidad de los datos, plantean los principales obstáculos para el aumento de la adopción de esta tecnología.

El 71 %
dicen que no usan la IA en el trabajo por inquietudes relacionadas con la seguridad



Encuesta Metodología

Los hallazgos del estudio se basan en una encuesta global realizada por la empresa de estudios de mercado Savanta para Future Workplace y Oracle entre el 2 de julio y el 9 de agosto de 2019.

En total, 8370 personas completaron la encuesta. El estudio se realizó online en 10 países y en seis idiomas diferentes. Podían participar empleados a tiempo completo permanentes, con una edad comprendida entre los 18 y los 74 años. La encuesta se dirigió a responsables de RRHH, jefes y empleados.

Se utilizaron diversos mecanismos y varias fuentes diferentes para captar a los participantes que se unieron a los paneles y completaron encuestas de estudios de mercado. Todos los miembros tuvieron que completar un doble proceso de adhesión y, por término medio, 300 puntos de datos de trazado de perfil antes de participar en las encuestas. A los encuestados se les invitó a participar por correo electrónico y se les ofreció a cambio un pequeño incentivo económico.

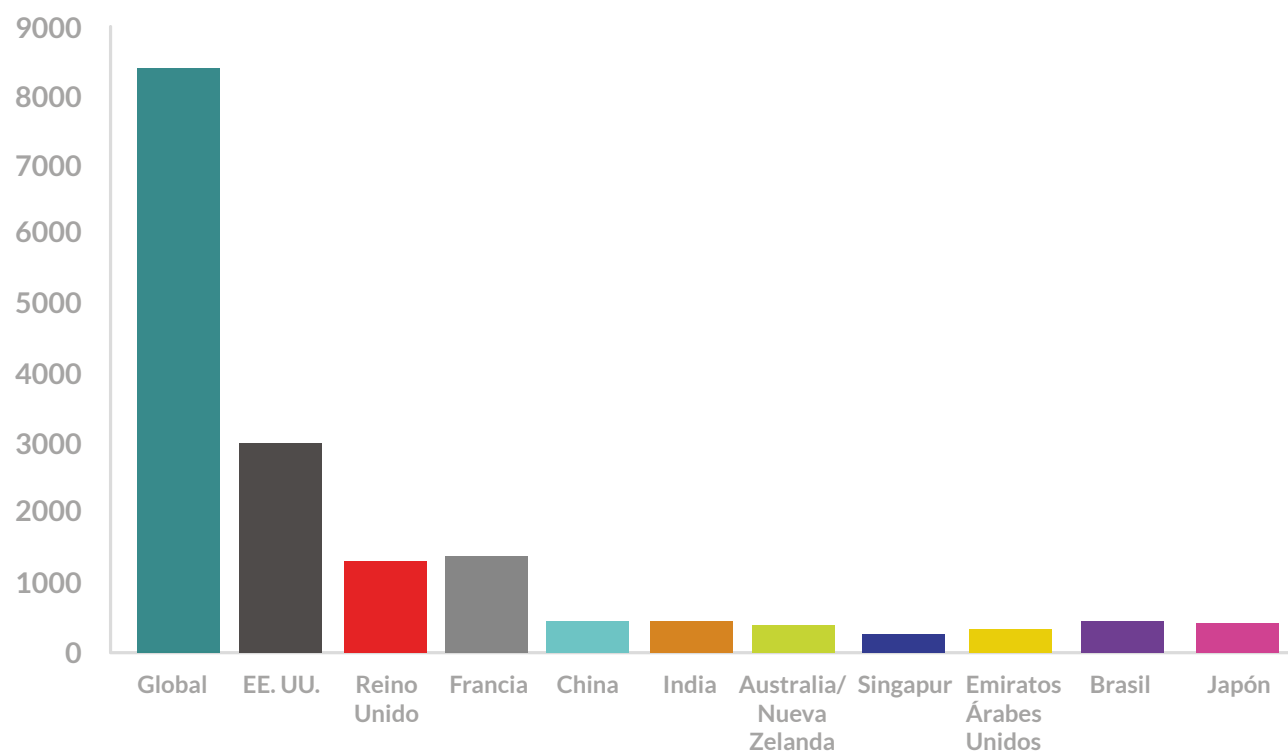




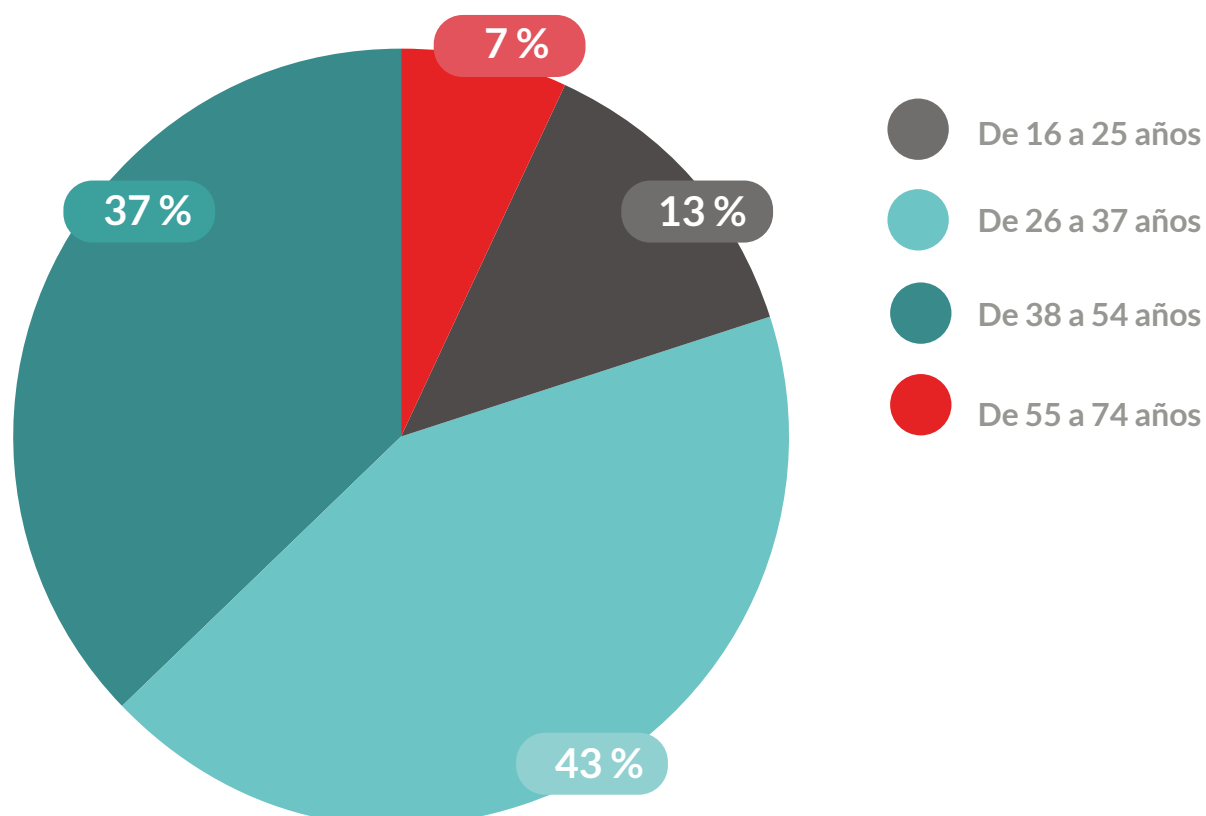
Encuesta

Perfil demográfico

Encuestados por país

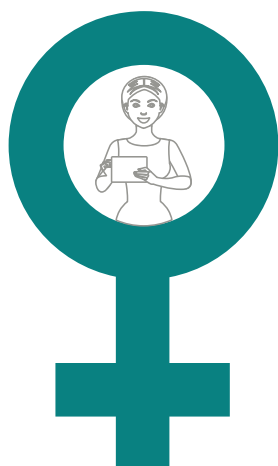


Encuestados por grupos de edad



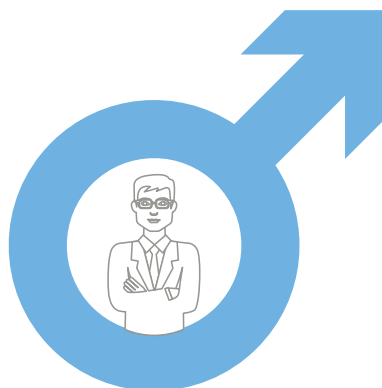


Encuestados por sexo

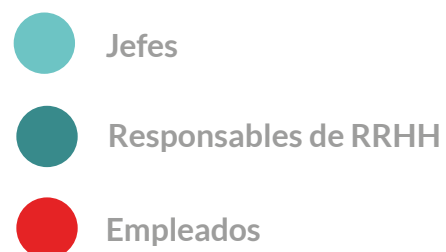
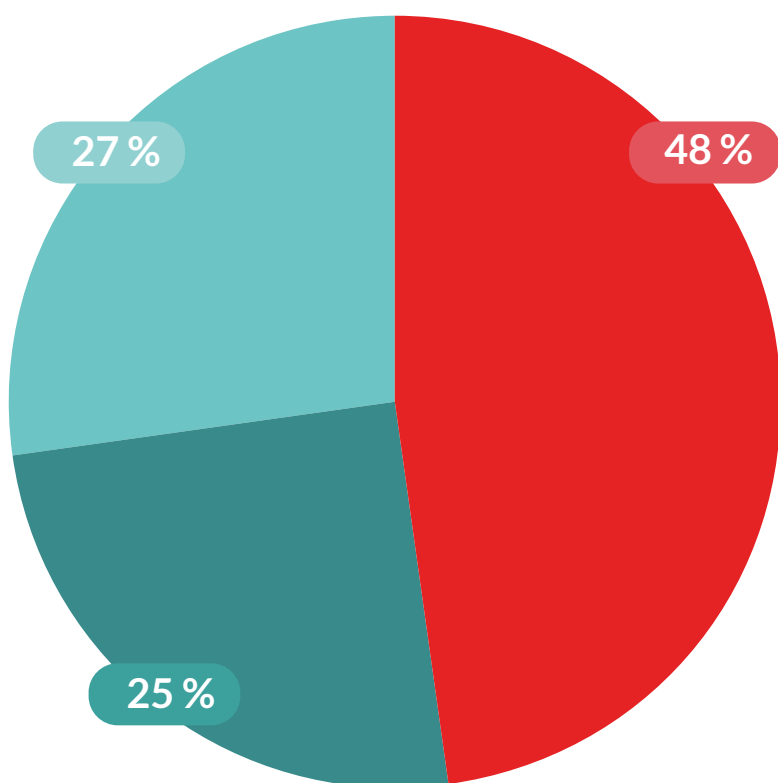


48 %
Mujeres

52 %
Hombres



Encuestados por función





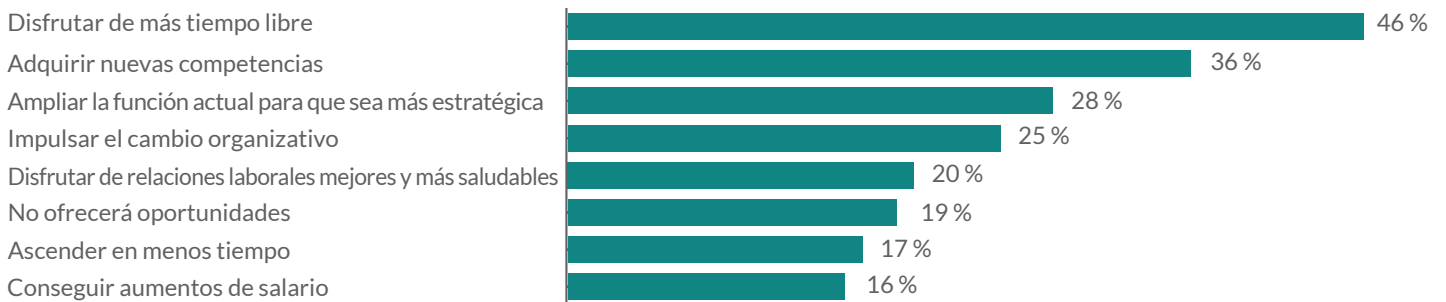
La IA ha cambiado la relación entre las personas y la tecnología en el trabajo

La IA parece estar cobrando importancia en el lugar de trabajo. Con respecto al año pasado, se ha observado un aumento del número de encuestados que utilizan algunas de estas tecnologías en el trabajo. Además, los profesionales de RRHH, los jefes de departamento y los subordinados directos muestran ahora mayor entusiasmo y optimismo por la tecnología que en el pasado.

Por ejemplo, cuando se les preguntó su opinión sobre tener robots (por ejemplo, chatbots) como compañeros de trabajo, hasta un 65 % de los encuestados de este año utilizaron palabras como “entusiasmado”, “optimista” o “agradecido” en sus respuestas. Además, el 43 % de los jefes, responsables de RRHH y empleados expresaron su interés por el efecto que tendrá la IA en el futuro del trabajo, lo que supone un aumento considerable (del 24 %) con respecto a nuestro

Está claro que las personas se sienten más cómodas con la IA en el lugar de trabajo y entienden y aprecian mejor el potencial de la tecnología. Por ejemplo, los empleados que participaron en el estudio de este año consideran que la IA puede ofrecerles oportunidades interesantes, como la posibilidad de adquirir nuevas competencias (36 %), disfrutar de más tiempo libre (46 %), y ampliar su función actual para que sea más estratégica (28 %).

En su opinión, ¿qué oportunidades le ofrecerá la IA?



Si desglosamos los datos por función encontramos diferencias interesantes. En concreto, los responsables de RRHH son más optimistas (38 %) con respecto a la IA, seguidos de otros jefes (31 %) y, por último, los empleados (19 %). Además, este año el 70 % de los encuestados expresaron un optimismo como mínimo moderado sobre el futuro de los RRHH basado en la IA.

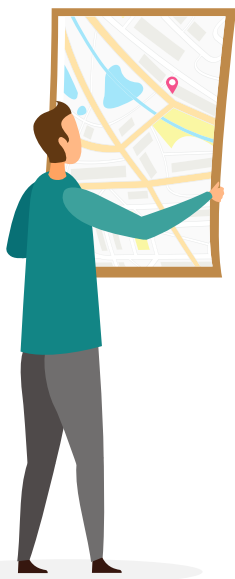
Parece que se va despejando la incertidumbre que había sobre la IA. Tan solo el 24 % de los encuestados de 2019 contestaron que veían “incierto” el estado de la IA, frente a un 38 % en 2018. Es igualmente revelador que un 38 % de los participantes en la encuesta de este año utilizaran términos como “alucinante” o “emocionante” cuando les preguntaron sobre la perspectiva de que la IA resultara más humana.

El 38 %

de los participantes en la encuesta de este año utilizaron términos como “alucinante” o “emocionante”.



Los perfiles demográficos marcan la diferencia



Geografía

La mayoría de los encuestados de la **India** (60 %) y de **China** (56 %) se sienten entusiasmados con la IA, mientras que en **Francia** y en el **Reino Unido** hay muchos menos encuestados que utilizan la palabra “entusiasmado” para expresar sus sentimientos sobre la tecnología (un 8 % y un 20 %, respectivamente).

Edad

Los **Millennials** son el colectivo que muestra más entusiasmo por la IA (31 %), seguidos de la **Generación Z** (24 %) y la **Generación X** (22 %). En último lugar están los **Baby Boomers** (14 %).



Sexo

En general, los **hombres** se muestran más entusiasmados (30 %) y optimistas (32 %) por la IA que las **mujeres** (con un 21 % y un 23 %, respectivamente).

¿Sabía que?

La mayoría de los participantes en la encuesta de este año afirman tener una relación “**funcional**” (34 %) o “**cómoda**” (25 %) con la IA en el trabajo.

Y hay un 11 % que afirma tener una relación “**de amor**” con la IA.



Ahora las personas confían más en los robots que en sus jefes

La IA está remodelando la relación entre los empleados y sus jefes; ahora se pone en cuestión qué o quién es más fiable para los distintos tipos de tareas. Las cifras indican una tendencia sorprendente: aparentemente, ahora los trabajadores confían más en los robots que en sus jefes.

Piense en esto: hasta un 82 % de los encuestados afirman que los robots hacen mejor determinados tipos de trabajo que sus jefes. Es casi increíble que un 64 % afirmaran que confiarían más en un robot que en su jefe, y un 50 % piden consejo a un robot en lugar de a su jefe. Además, casi el 25 % afirman que “siempre” o “muy a menudo” prefieren usar las tecnologías de IA para solucionar sus dudas que consultárselas a sus jefes.

El 38 %

piensan que los robots pueden hacer determinados tipos de trabajo **mejor** que sus jefes

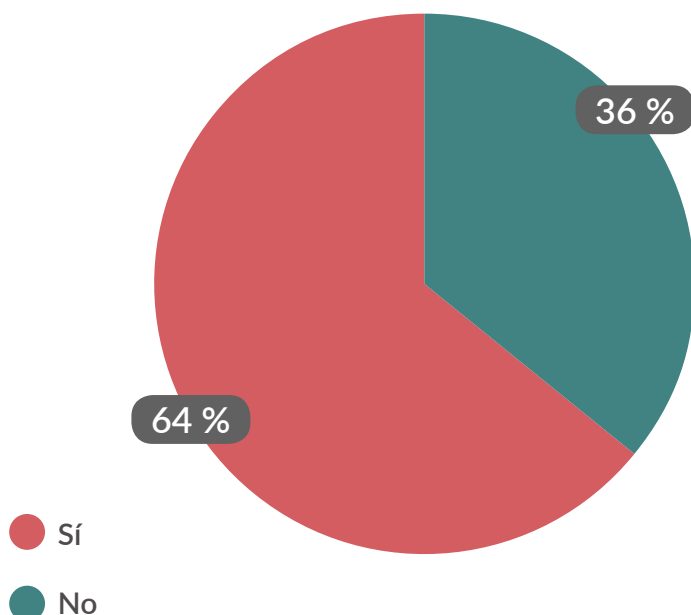
El 64 %

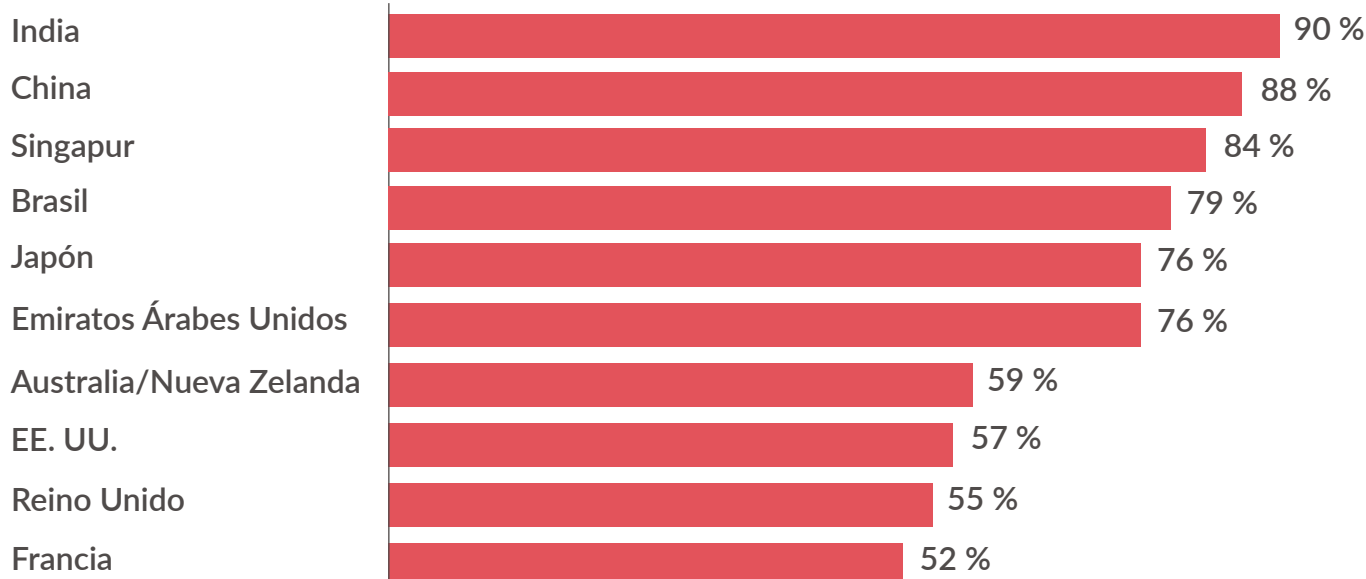
confiarían **más** en un robot que en su jefe

El 50 %

han buscado el asesoramiento de un robot **en lugar** de consultar a su jefe

¿Confiaría más en un robot que en su jefe?





Un análisis adicional de los hallazgos de nuestra encuesta determinó que la relación entre los empleados y sus jefes no solo está cambiando; también se está cuestionando su existencia. En concreto, el 32 % de todos los empleados que participaron en nuestro estudio afirmaron estar convencidos de que los robots sustituirán a sus jefes.

Estas cifras varían en las distintas regiones geográficas incluidas en la encuesta. El porcentaje más alto se da en la India (90 %), seguida de China (88 %) y Singapur (84 %). En los países occidentales estos niveles fueron considerablemente más bajos, con un 57 % en Estados Unidos, un 56 % en Francia y un 55 % en el Reino Unido. También observamos diferencias por grupos de edad: los encuestados de la Generación Z son los que están más convencidos de que algún día su jefe será un robot.

¿Sabía que?

El 39 % de los encuestados de la Generación Z afirman *que los robots reemplazarán a sus jefes*.

... Este convencimiento solo lo comparten el 23 % de los Baby Boomers.



3 Los jefes deben asumir un nuevo papel

La IA está transformando la relación entre las personas y la tecnología en el trabajo, así como la relación entre los empleados y sus jefes, y esto hace que se estén cuestionando las creencias tradicionales sobre lo que los jefes hacen y lo que tienen que hacer. En concreto, la encuesta determinó que los empleados piensan que los jefes son mejores en algunos tipos de trabajos y tareas, y los robots son mejores en otros.

¿Qué puede hacer un robot mejor que su jefe?

Proporcionar información objetiva	36 %
Mantener los horarios de trabajo	34 %
Solucionar problemas	29 %
Gestionar un presupuesto	26 %
Contestar preguntas confidenciales sin despertar temores por las posibles consecuencias	21 %
Evaluar el rendimiento del equipo	20 %

Según nuestros encuestados, los jefes son mejores que los robots en actividades como comprender sus sentimientos (45 %), entrenarles (33 %), crear una cultura de trabajo (29 %) y evaluar el rendimiento del equipo (26 %). Pero los robots son mejores que los jefes humanos en tareas como proporcionar información objetiva (36 %), mantener horarios de trabajo (34 %), solucionar problemas (29 %) y gestionar un presupuesto (26 %).

Estas diferencias tienen implicaciones importantes en la forma en que las organizaciones pueden obtener más valor de los jefes de departamento y en cómo atraer, retener y desarrollar el talento. Por ejemplo, los jefes abiertos a delegar en la IA las tareas de control y coordinación más relacionadas con la administración, tendrán más tiempo, amplitud mental y energía para interactuar de forma más directa con sus empleados.

¿Qué puede hacer un jefe mejor que un robot?

Comprender mis sentimientos	45 %
Entrenarme	33 %
Crear (o promover) una cultura de trabajo	29 %
Evaluar el rendimiento del equipo	26 %
Solucionar problemas	25 %
Proporcionar supervisión/orientación	24 %

Esto es una buena noticia tanto para los jefes como para los empleados. En un estudio de Accenture descrito en Harvard Business Review se señaló que ahora los jefes dedican más de la mitad de su jornada laboral típica a tareas de poco valor como la gestión de horarios, presupuestos y recopilación de datos para informes. Esto les deja muy poco tiempo para actividades que son mucho más importantes para la eficacia de la función directiva, especialmente el diseño de estrategias y la interacción directa con sus empleados. La adopción de la IA para liberarse de la carga administrativa les dejará más tiempo para ayudar a sus subordinados directos a adquirir nuevas competencias con el fin de crear equipos de alto rendimiento.



¿Cómo se está utilizando la IA?

Prioridad de las aplicaciones de empleados y clientes

Pedimos a los encuestados que identificaran los tres aspectos en los que usan con mayor frecuencia la IA en su lugar de trabajo.

Estos son los más destacados:

31 %

Recopilación de datos sobre empleados y clientes

28 %

Desarrollo de software para la formación

24 %

Gestión de respuestas del soporte al cliente

22 %

Asistentes digitales y chatbots de operaciones

21 %

Procesar aplicaciones de trabajo mediante algoritmos informáticos

17 %

Prever la tasa de éxito de las contrataciones y la retención de empleados





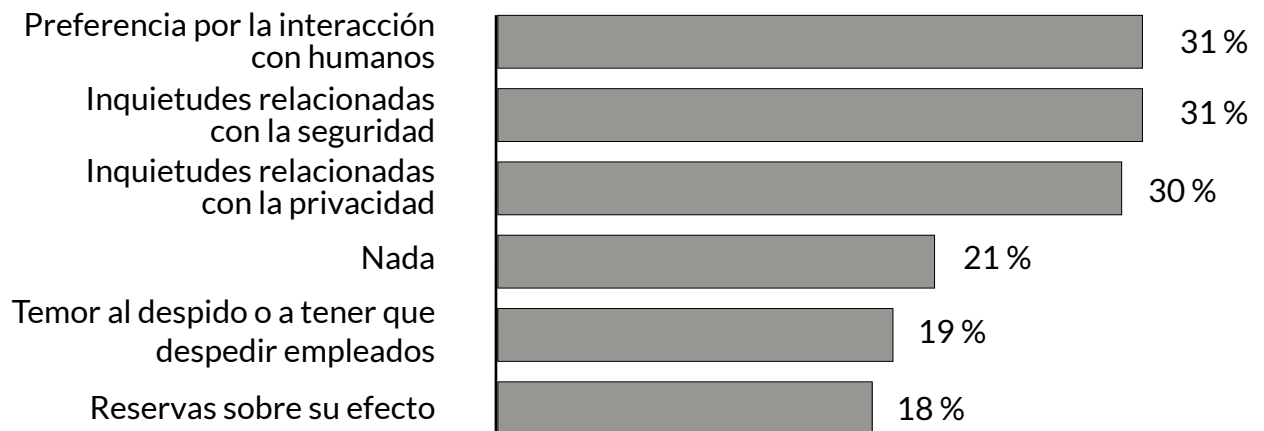
La IA ha llegado para quedarse. Ahora las organizaciones deben centrarse en simplificar y proteger la IA para no correr el riesgo de quedarse atrás.

No hay ninguna duda: en lo que se refiere al lugar de trabajo, la IA ha llegado para quedarse. Pero esta adopción en continuo crecimiento de la tecnología no debe darse por hecha. A las personas aún les preocupan algunos aspectos de la IA. Para obtener el mayor valor empresarial de esta tecnología las organizaciones deben comprender qué es lo que impide a las personas aceptar plenamente la IA y tienen que

desarrollar estrategias inteligentes para superar estos obstáculos.

Los hallazgos de nuestro estudio indican que los principales obstáculos para la adopción y el uso de la IA en el lugar de trabajo están relacionados con la complejidad, la seguridad y la privacidad. Analicemos cada uno de estos aspectos en mayor detalle.

¿Qué le impide utilizar la IA en el trabajo?



La IA ha llegado para quedarse

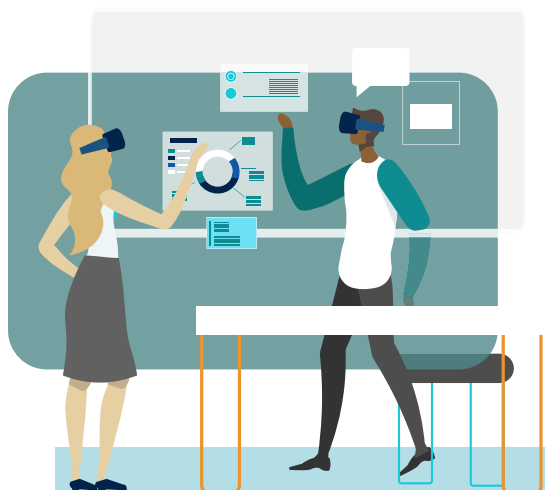


Complejidad: “Simplificar el uso de la IA y personalizarla”

Tres de cada cuatro participantes (76 %) en el estudio (y el 81 % de los responsables del RRHH encuestados) afirmaron que les costaba seguir el ritmo de los cambios tecnológicos en el trabajo. Por ello, no es sorprendente que los empleados encuestados quisieran una experiencia simplificada de la IA. Algunos (un 34 %)

señalaron una interfaz de usuario mejorada como una manera ideal de conseguir que usaran más la IA. Otros (el 30 %) comentaron que necesitan recibir formación sobre las mejores prácticas en IA. Y un tercer grupo (30 %) expresó la necesidad de poder personalizar la experiencia.

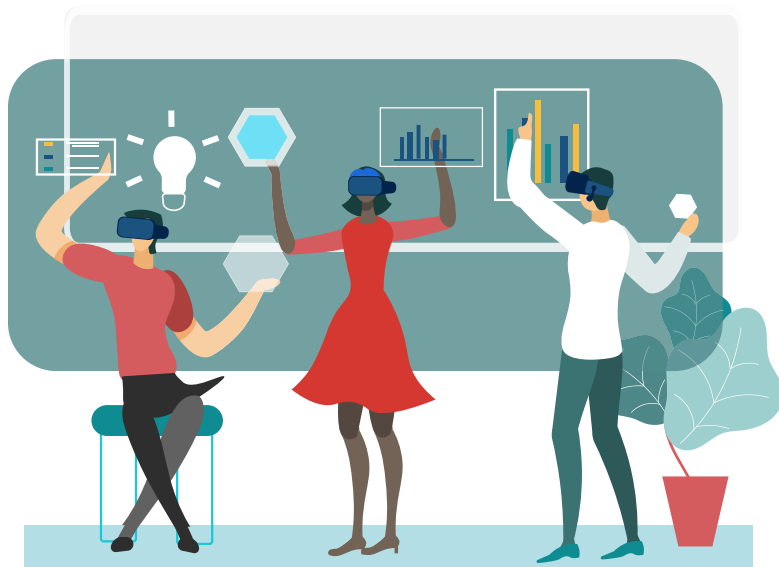
El interés en una experiencia de la IA más sencilla y personalizada es especialmente notorio entre las generaciones más jóvenes. Por ejemplo:



El 38 % de los Millennials, el **33 %** de los encuestados de la Generación X y el **31 %** de los encuestados de la Generación Z resaltaron la importancia de disponer de una interfaz de usuario mejorada, frente al **26 %** de los Baby Boomers.

En cuanto a la formación en las mejores prácticas de la IA, el interés fue especialmente alto entre los Millennials (**33 %**) y los encuestados de la Generación Z (**31 %**), seguidos de cerca por los representantes de la Generación X (**29 %**) y a mayor distancia por los Baby Boomers (**20 %**).

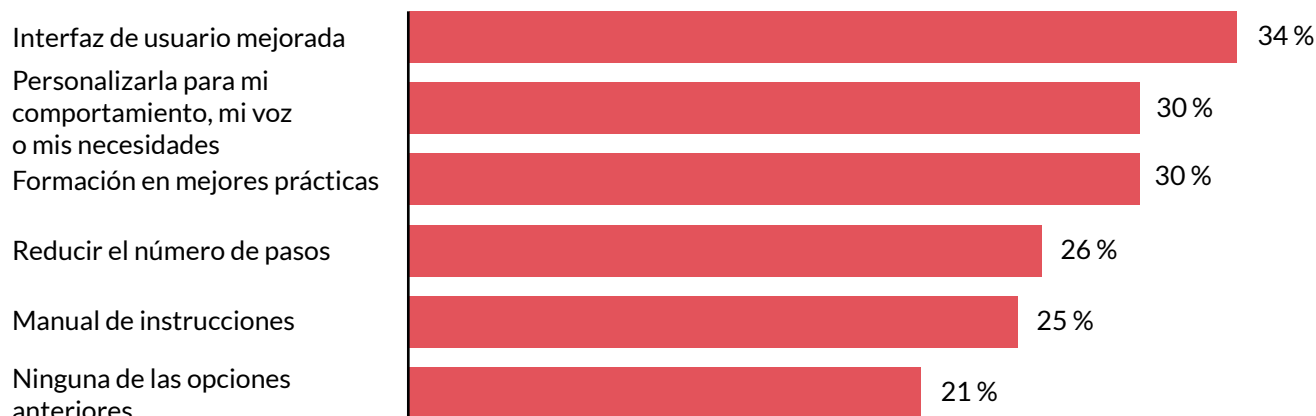
Los representantes de la Generación Z y los Millennials fueron los que mostraron mayor interés en adaptar las experiencias de usuario de la IA a su comportamiento (**con un 33 % en cada caso**), seguidos de los miembros de la Generación X, con un **27 %** y los Baby Boomers con tan solo un **19 %**.





Complejidad: “Simplificar el uso de la IA y personalizarla”

¿Cómo podemos simplificar la IA para que esté más dispuesto a usarla?



Seguridad: “Proteger mi organización frente a las filtraciones de información”

El 71 % de los empleados encuestados afirman que “les preocupa como mínimo ocasionalmente” que se produzcan filtraciones de datos en su lugar de trabajo a causa del uso de la IA, y un 38 % están “muy preocupados” o “siempre preocupados” por estas filtraciones. Las inquietudes de seguridad son especialmente elevadas en China (48 %) y en la India (44 %), mientras que en Estados Unidos y Brasil el porcentaje es del 30 % y en el Reino Unido es del 26 %.

Esta inquietud no nos sorprende, especialmente si tenemos en cuenta que la recopilación de datos de los empleados y los clientes es uno de los principales usos de la IA en las organizaciones. De no abordarse, puede afectar al interés y la voluntad de utilizar las herramientas de IA en las organizaciones.

Privacidad: “Respetar mis datos personales”

De todos los encuestados, un 30 % afirmaron que el motivo para no usar la IA en el trabajo eran las inquietudes relacionadas con la privacidad. Estas inquietudes son especialmente importantes en la India y en China, con un 46 % y un 44 %, respectivamente, frente a un 29 % en Japón y 24 % en el Reino Unido.

La mayoría de los participantes en el estudio (69 %) expresaron como mínimo ciertas reservas sobre el uso de la IA para recopilar datos en actividades laborales. Un 35 % afirmaron estar “muy preocupados” o “siempre preocupados” por este uso concreto de la tecnología. Señalaron que si les garantizaran mayor seguridad y privacidad de datos, se sentirían más cómodos a la hora de confiar en las recomendaciones de los sistemas de IA. El respeto por los datos personales tiene máxima prioridad: el 80 % de los encuestados afirman que su empresa debe pedir permiso antes de recopilar datos sobre ellos mediante tecnologías de IA.

¿Sabía que?

El 60 % de los trabajadores están de acuerdo en que su empresa **debe protegerles de la automatización del trabajo.**

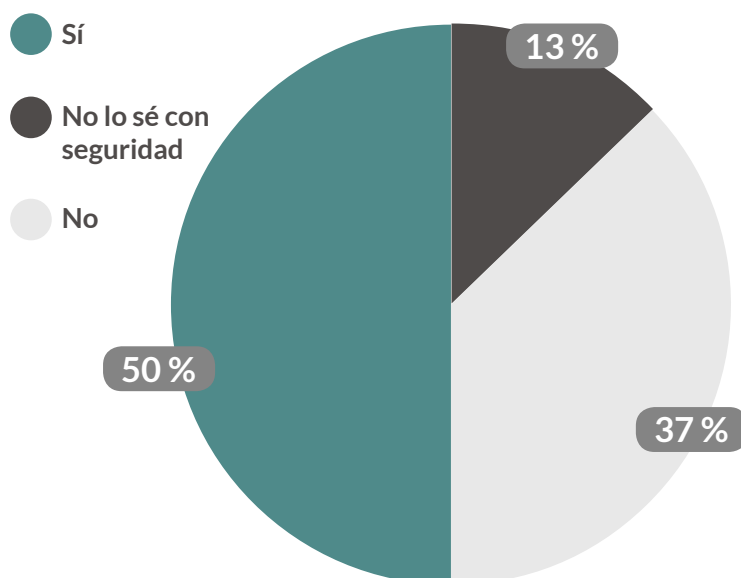


¿Qué países van por delante en la adopción de la IA?

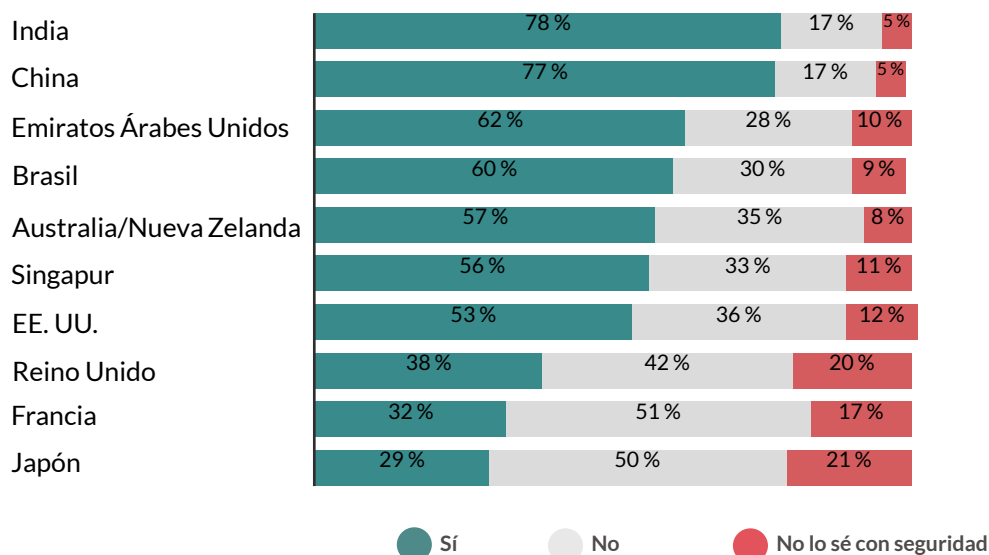
Los datos de la encuesta de este año demuestra que China y la India, seguidos de Emiratos Árabes Unidos y Brasil van por delante en la adopción de la IA en comparación con los otros países representados en el estudio: Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Australia y Nueva Zelanda, Singapur y Japón. Por ejemplo, los encuestados de estos cuatro países que lideran la incorporación de la IA son los que tienen las mayores tasas de adopción de la IA en una gran variedad de casos de uso.

Quizás por ello no sorprenda que los encuestados de los países más avanzados en la adopción de la IA también sean los que afirman estar más entusiasmados y optimistas ante las oportunidades que ofrece la IA.

¿Utiliza actualmente algún tipo de inteligencia artificial en su lugar de trabajo?



¿Utiliza actualmente algún tipo de inteligencia artificial en su lugar de trabajo? (Global)





El ritmo de la adopción de la IA está aumentando. ¿Se está moviendo para mantenerse al día?

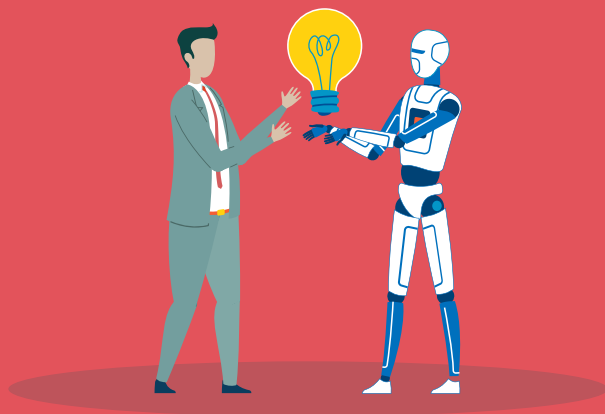
En nuestro estudio de 2018 los empleados señalaron el potencial del uso de la IA en el trabajo, pero también su temor a que afectara a sus puestos de trabajo. En nuestro estudio de 2019 queda claro que la IA ha cobrado importancia en el lugar de trabajo y que los empleados sienten mayor entusiasmo respecto al uso de algún tipo de IA.

Las inquietudes sobre la complejidad, la seguridad y la privacidad de datos pueden

plantear obstáculos a la hora de adoptar la IA en el lugar de trabajo. Para sacar el máximo partido a las tecnologías de IA y machine learning las empresas deben explicar cómo utilizan la IA de forma ética para responder a las inquietudes sobre la seguridad y la privacidad.

Las organizaciones que se den prisa en adoptar la IA podrán impulsar nuevos desarrollos y crear nuevos mercados, además de proteger y ampliar su huella en los mercados actuales.

Sus empleados están listos para adoptar la IA...



¿Está preparado para aprovechar la próxima oleada de adopción?

El estudio AI@Work es un proyecto conjunto de Oracle y Future Workplace

Varias personas han contribuido a este proyecto.

El equipo de Oracle lo integraron Emily He, Celina Bertallee, Simon Jones y Lindsey Lyle.
El equipo de Future Workplace lo integraron Jeanne Meister y Dan Schawbel.

Cita sugerida: Estudio AI@Work de 2019 de Oracle y Future Workplace.

Octubre de 2019
Copyright © 2019, Oracle y Future Workplace LLC.
Todos los derechos reservados.