

A la izquierda, una mujer en el Mobile Congress de Barcelona, en abril. A la derecha, un código informático basado en IA. JOAN CROS (GETTY) / FRANK RUMPENHORST (GETTY)

El desarrollo de herramientas basadas en esta tecnología avanza a un ritmo constante aunque incierto. Los expertos advierten de que su futura expansión cambiará sectores enteros

La IA ya está aquí, pero trabajamos (casi) igual

GORKA R. PÉREZ
Madrid

Hace un año, cuando apareció ChatGPT, parecía que la inteligencia artificial (IA) iba a transformar el mundo laboral y el mundo a secas. Un año después, esa revolución no se ha producido... aún. Aunque el 40% de las empresas españolas conviven ya con nuevos programas derivados de esta tecnología, estos automatizan simples tareas administrativas, sin que se hayan producido el ingente número de despidos que vienen proyectando decenas de encuestas. Los expertos prevén que la IA se adueñará de sectores enteros. Ocurrirá en la moda, en el sector sanitario, en el legal y en el administrativo. ¿Cuándo? Imposible saberlo. Pueden ser seis meses, un año o cinco.

Mientras, hay campos en los que la IA ya está presente. Uno de ellos es el de la captación de talento. “Hace mucho tiempo que trabajamos con algoritmos predictivos, que nos permiten intuir las futuras búsquedas que van a realizar nuestros usuarios”, reconoce Anna Via, gestora de proyectos de *machine learning* de InfoJobs. El análisis de la información de aquellos que aspiran a cubrir un puesto de trabajo es gasolina para muchos algoritmos de selección. Gracias a estas herramientas —y a la información que son capaces de manejar—, los usuarios de este portal de empleo pueden localizar más fácilmente ofertas que se ajusten a su perfil.

“Como tenemos la capacidad de saber cuál ha sido su última experiencia laboral, podemos

ofrecerle vacantes relacionadas con ella. También somos capaces de localizar plazas disponibles a partir del análisis de las interacciones que han tenido otros usuarios de un perfil similar”, explica Via. Esto es, un informático en paro encontrará en su perfil de la web ofertas similares a las de su último empleo o en las que encaje por su formación.

Un informe de LinkedIn reveló que hace cuatro años, en 2020, el 67% de los responsables de contratación y reclutadores ya utilizaban algoritmos alimentados por bases de datos en algún momento del proceso de selección. Siete de cada diez compañías de este sector están tratando de implementar esta práctica, según otro estudio de Deloitte.

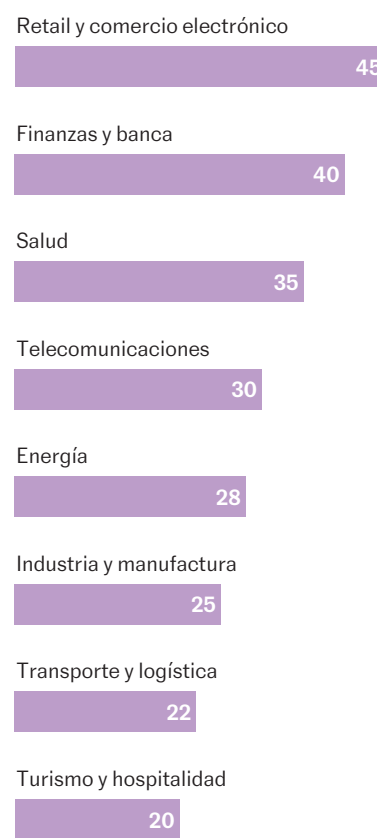
El turismo, y concretamente los hoteles, son otro campo de pruebas ya explorado por la IA. “Los *chatbots* [programas capaces de mantener una conversación] se están utilizando muchísimo en la gestión y modificación de las reservas, porque sus habilidades para interactuar con los clientes han avanzado mucho”, explica Álvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Es en la captación de los clientes, sin embargo, donde se despliega el verdadero potencial de estas herramientas. “Permiten a las empresas identificar quiénes son sus posibles clientes a través de Internet, y dónde y cómo deben hacer las campañas de publicidad para atraerlos. Lo que requiere tratar con un montón de datos que la IA es capaz de gestionar”, añade Carrillo. Estos programas, por ejemplo, adaptan los

Uso de la inteligencia artificial

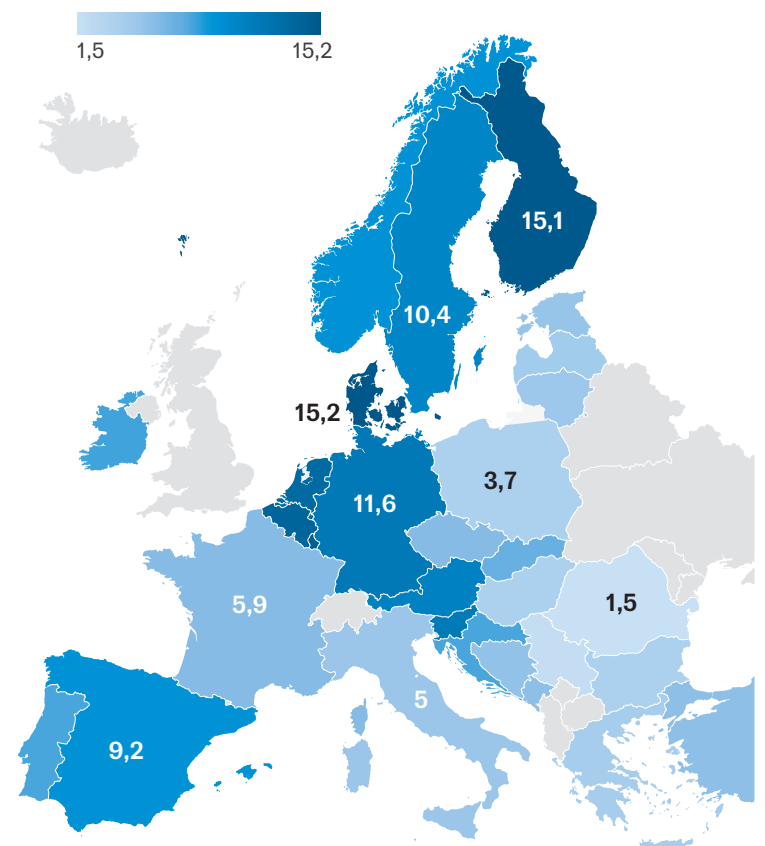
Empleo por sectores en España

En % del total



Empresas que utilizan IA en Europa

En % de las empresas. Datos de 2023.



Fuente: Radiografía de la IA en España 2023 (PwC), Eurostat.

EL PAÍS

anuncios al estilo y los patrones más representativos de las distintas redes sociales.

Conversar con robots es ya una realidad alejada de la ciencia ficción. “Nosotros empleamos a conserjes virtuales”, con-

cede Susana Garrido, directora de aprendizaje e innovación digital en Les Roches y directora de Spark Innovation Sphere, el centro de innovación de esta escuela internacional especializada en dirección hotelera y turismo.

“Responden, por ejemplo, sobre los horarios de los servicios de comidas del hotel”, explica.

Las infinitas aplicaciones de la IA, de hecho, están cambiando compañías de todo tamaño, que ven en estas nuevas herramien-

tas una oportunidad para mejorar su productividad. En esa actualización intervienen empresas como PotenzIA. “Tenemos dos tipos de clientes: los que nos contactan sin saber bien lo que necesitan, simplemente por la expectativa que hay ahora; y quienes saben realmente lo que está buscando”, detalla Iván Prada, fundador de esta compañía valenciana dedicada a la consultoría en IA.

Solo hay un paso previo que bloquea la entrada de las menos pudientes: la necesidad de que exista una base de datos que provea de la información necesaria. “Desde el año 2000, lo que estamos viendo es un proceso de abaratamiento de todo lo que supone la implementación del producto final, por lo que no es tanto una cuestión de dinero. Tiene más que ver que para que estos programas se puedan implementar es necesario que exista una cierta digitalización de la compañía”, abunda Prada.

Las altas capacidades de las que disponen los algoritmos están desplazando a los trabajadores que hasta entonces se encargaban de estas tareas. De ahí que ahora las empresas demanden perfiles que sepan no solo utilizar estas nuevas herramientas, sino que dispongan de un criterio suficiente para supervisar y

“Aún tiene que haber un humano dentro de la cadena”, dice un especialista

Los entornos administrativo, legal y sanitario, entre los más proclives

valorar sus resultados. “En la escuela vemos ya esa transformación en la forma de trabajar que tienen nuestros alumnos, y estamos adaptando nuestra metodología para que aprendan a utilizar la inteligencia artificial y que no tomen como correcto todo lo que les diga”, indica Garrido.

“La forma que tenemos de entender el trabajo sí se va a transformar”, indica Garrido (ITH). “Pero creo que, en nuestro sector, seguirá primando algo que en España hacemos muy bien: tratar con el cliente. Y lo mejor que hay actualmente para hacerlo es una persona”. Un pensamiento que comparte Garrido, de Les Roches: “Habrán clientes que buscarán hoteles en los que solo haya robots y otros que no. Pero la idea de que alguien llegue a la recepción y le atienda un robot humanoide todavía está muy lejos”, añade. “Aunque haya algoritmos que puedan llevar a cabo tareas mejor y más rápido que una persona, todavía es imprescindible la presencia del ser humano dentro de la cadena”, secunda Prada.

Determinar los plazos del proceso evolutivo de la IA resulta imposible. Incluso para quienes trabajan cada día en la creación de estas nuevas herramientas. Sin embargo, el avance es imparable. “No hay un horizonte como tal. Estamos en una evolución constante en la que, de repente, se producen saltos”, incide Arnau Vendrell, codirector general en iSocialWeb, Growwer y en la consultora de inteligencia artificial Neurekka. Esos saltos, a pesar de resultar erráticos, se marcan en escalas predefinidas.

Cinco niveles

La compañía estadounidense OpenAI, desarrolladora de ChatGPT, define cinco niveles de capacitación de la inteligencia artificial: el primero engloba a aquellas que pueden llevar a cabo ciertas conversaciones (*chatbots*); el segundo, a las razonadoras, preparadas para entender y resolver problemas a nivel humano; el tercero, a los agentes, sistemas que pueden tomar acciones en nombre de un usuario; el cuarto, a los innovadores, que promueven la mejora de las herramientas que existen en el entorno en el que se desarrollan; y el quinto, a las inteligencias artificiales que por sí mismas pueden hacer el trabajo de una organización entera (organizaciones). “Si utilizamos como referencia estos cinco niveles, podemos decir que nos estamos acercando al segundo”, considera Vendrell.

El problema principal de los avances tecnológicos es que no se desplieguen por igual en todo el tejido empresarial. “La realidad actual es que las compañías se encuentran en una situación un poco extraña”, apunta Guillermo Tato, especialista en adopción de la inteligencia artificial en la tecnología Raona.

Al margen de las escalas de aptitud, que definen las competencias genéricas que estas herramientas irán adquiriendo progresivamente, Tato pone el foco en sectores y actividades que en el corto plazo van a verse revolucionados por la IA. “Creo que va a tener mucho impacto en el sector de la moda gracias a la generación de imágenes. Es algo que ya está ahí, pero que tiene un potencial enorme. Dentro de poco será posible montar toda una sesión de fotos de ciertas prendas sin necesidad de que el modelo o el escenario existan”, apunta.

El entorno administrativo será otro patio de recreo para la IA, capaz de masticar montañas de datos sin dificultad. “Algo que está a punto de llegar son sistemas capaces de clasificar facturas, independientemente de su formato y de dónde procedan”, ilustra Tato. Un descargo de tareas similar se producirá, también, en el sector legal. Y en el sanitario, donde pronto aterrizarán programas capaces de registrar y transcribir las consultas médicas al tiempo que asisten al doctor en la elaboración del informe empleando el mismo lenguaje técnico.

Adrián Todolí Profesor de Derecho del Trabajo

“Sin controles, acabaremos subordinados a esta tecnología”

El experto en leyes laborales alerta del potencial deterioro de la negociación colectiva

G. R. P.
Madrid

El ecosistema laboral se enfrenta periódicamente a momentos de reconversión que, por mor del avance tecnológico, ponen en jaque el poder de negociación de los trabajadores. La inteligencia artificial asoma hoy como una de las mayores palancas de cambio desde la Primera Revolución Industrial, con un potencial transformador similar al de aquellas fábricas primigenias.

Adrián Todolí (Valencia, 38 años), profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad de Valencia, lleva años estudiando la relación entre los seres humanos y los algoritmos, y alertando de los peligros del libre albedrío digital. En su último libro, *Algoritmos productivos y extractivos: cómo regular la digitalización para mejorar el empleo e incentivar la innovación* (Aranzadi), ofrece una visión académica, jurídica y económica de un nuevo mundo que —como detalla— ya ha llegado.

Pregunta. ¿El trabajador debe temer a la IA?

Respuesta. Cuando se juntan la inteligencia artificial y el mundo del trabajo se habla mucho de la posibilidad de que haya un gran desplazamiento de trabajadores. Es decir, muchos despidos. Y creo que en ese ámbito no deberíamos tener tanto temor. Los últimos informes de la OIT, la OCDE, incluso de expertos como David H. Autor, hablan de que solo el 10% de los empleos pueden estar en riesgo. Pero la mayoría se van a ver transformados.

P. En su libro advierte del peligro de tener como jefe a un algoritmo.

R. Hay un riesgo potencial para la situación de los trabajadores si el que toma decisiones acerca de, por ejemplo, a quién se contrata y a quién no en una empresa, de cuántas horas debe ser la jornada diaria o incluso de cuál debería ser el sueldo a cobrar. Si no se ponen controles, es posible que acabemos siendo subordinados de la inteligencia artificial, ya que acabarán suplantando a los actuales mandos intermedios, que son quienes se encargan de este tipo de tareas.

P. También dice que el verdadero riesgo de los algoritmos es “que te quiten tu salario”.



El profesor Adrián Todolí, en Madrid. ANDREA COMAS

R. Sí, pero es un riesgo menor respecto a la posibilidad de que la inteligencia artificial acabe provocando una disminución del poder de negociación de los trabajadores. Porque el algoritmo, a través de la recopilación masiva de datos, puede acabar conociéndote mejor que tú mismo y así evitar la contratación de trabajadores con espíritu sindical. Así, la representación se debilitaría. Aunque la teoría económica sobre los salarios de eficiencia nos dice que las empresas han preferido históricamente pagar más a los trabajadores para que estos se esfuercen más en vez de aumentar los controles, por resultar más caros, ahora, con la inteligencia artificial, se va a abaratar este control, lo que puede dar al traste con este paradigma.

P. ¿Es partidario de prohibir algunos tipos de algoritmos de control?

R. Ciertos usos sí que deberían limitarse o prohibirse;

otros no. No creo que debamos prohibir la tecnología en sí misma, porque esta puede utilizarse para aumentar la productividad, que es la base sobre la que se sustenta el libro. Es decir, hay cierta tecnología que puede ser muy útil para mejorarnos como sociedad, ser más productivos, pero también es cierto que hay otros usos que sí que pueden ser peligrosos para la salud.

P. ¿Qué ocurre cuando los salarios de los trabajadores no se benefician de esa mejoría?

R. Algunas empresas han incrementado en un 50% su productividad gracias a la inteligencia artificial, pero los salarios de sus trabajadores se han mantenido fijos. Si queremos que todo el mundo gane con la inteligencia artificial y que se acepte como algo bueno para el conjunto, todos deben recibir los beneficios. Para que esto sea así, es necesario que se dé una negociación colectiva en igualdad de condiciones.