



Fortuna

Oportunidades
y riesgos de la
IA autónoma

—P32-33

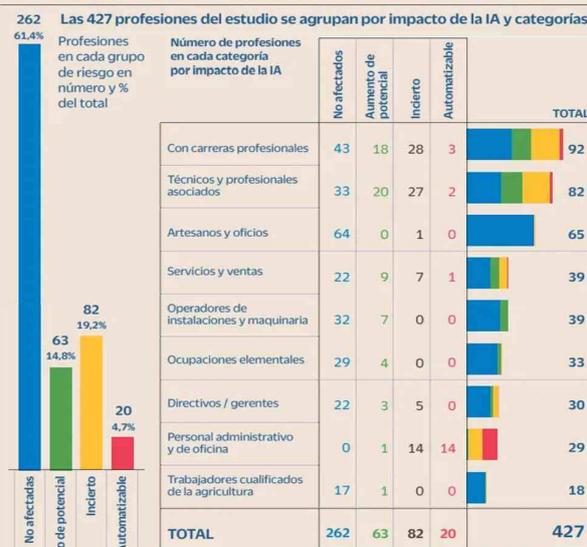


¿Qué oficios corren más riesgo y cuáles menos de ser sustituidos por la IA? Solo un 5% tenía peligro de desaparecer antes de los agentes

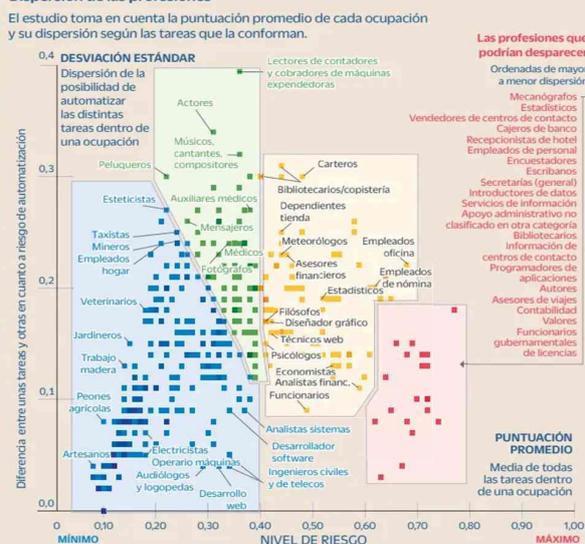
CLAVE SEGÚN EL IMPACTO EN EL FUTURO DE LA PROFESIÓN

- No afectados** (61,4%): Ocupaciones en las que la mayoría de las tareas no pueden realizarse con IA.
- Aumento de potencial** (14,8%): Trabajos donde algunas tareas pueden realizarse con IA, pero la mayoría requieren intervención humana. La IA puede acelerar tareas y liberar tiempo para asuntos más creativos o nuevos.
- Futuro incierto** (19,2%): El equilibrio entre tareas que pueden o no automatizarse con IA dependerá de cómo y cuánto se desarrolle la tecnología. Puede evolucionar hacia automatización o aumento de potencial.
- Automatizables** (4,7%): Profesiones donde la mayoría de las tareas actuales podrían realizarse con IA, al menos, en teoría.

Las 427 profesiones del estudio se agrupan por impacto de la IA y categorías



Dispersión de las profesiones*



Informe de agosto de 2023 (último disponible).

Fuente: OIT. (*) El desglose de todas las profesiones lo puede encontrar en el gráfico interactivo de la web de **CincoDías**. Por limitación de espacio se han puesto solo algunos ejemplos.

BELÉN TRINCAO / CINCO DÍAS

Agentes IA: riesgo y oportunidades de la inteligencia que trabaja sola

Capaz de tomar decisiones y de ejecutar acciones de forma independiente dentro de unos baremos predeterminados, la IA entra en una nueva fase en la que se hará notar más

FERNANDO BELINCHÓN
MADRID

Entre tanto hecho histórico, no es de extrañar que algunos eventos pasen de puntillas para el grueso de la población. El pasado 23 de enero podría ser uno de esos puntos de inflexión en la historia que pasan desapercibidos. Ese día, OpenAI, la reina de la inteligencia artificial, presentaba ante el mundo a Operator. Todavía en fase inicial y experimental, Operator es una inteligencia artificial autónoma, o, como se le conoce en la jerga, un agente IA.

Isabel Fernández, experta en inteligencia artificial con 30 años de experiencia que acaba de asumir el cargo de responsable de IA en la consultora Babel, explica qué es uno de estos agentes. "Un agente es un proceso que es capaz de hacer tareas de manera autónoma. Tareas para las que necesita datos de entrada y que, en base a esos datos, es capaz de hacer alguna acción", define.

Con otras palabras. Es una IA capaz de tomar decisiones y de ejecutar acciones por

sí misma en circunstancias complejas una vez se le han dado las órdenes sobre qué y cómo tiene que hacer algo.

La experta puntualiza que no son un invento nuevo exactamente y que llevan años entre nosotros. En su opinión, Alexa, la famosa IA de Amazon, encaja con la definición de agente. La diferencia está en que ahora escuchamos el nombre de agente porque las tecnológicas lo han empaquetado así y lo venden como una tecnología a integrar en las empresas. "Microsoft, Amazon, OpenAI, Salesforce... Todos los grandes tienen agentes. Luego prácticamente cualquier empresa también tienen los suyos; aseguradoras, bancos... Estos agentes ya están operando a día de hoy", relata.

Esto no es baladí. A medida que se extiende su comercialización, la IA está pasando de un escenario más general a otro periodo de fase de aplicación específica; el momento en el que de verdad empieza a dejar sentir su impacto de forma más notable.

La pregunta es: ¿qué puede hacer un agente IA? Además de trabajar de forma incansable 24 horas los siete días de la se-

mana, algo común en todos ellos, la respuesta a esta aparentemente sencilla pregunta varía. Y mucho.

Laura Gámiz, *country director* para España de la plataforma de gestión de gasto a través Payhawk, detalla cómo han desarrollado un nuevo tipo de departamento financiero. "Hemos lanzado un concepto que hemos llamado la oficina IA del CFO. Por qué. Porque no es solo un agente, se compone de cuatro. Tenemos el primero en funcionamiento, el agente de control financiero. Los otros tres se lanzarán próximamente a lo largo de este año. Son el agente de compras, el de viajes y el de pagos", desvela. Gámiz especifica que sus inteligencias autónomas pueden aprobar o denegar de forma autónoma gastos de los empleados de una empresa haciendo que el proceso dure 3,5 segundos. Recopilan toda la documentación. La analizan. Alertan en caso de irregularidades.

Por su parte, la consultora Globant también tiene los suyos propios y en sus equipos ya conviven humanos con IA. Gonzalo Vázquez, *chief technology officer* de Globant en Europa, cuenta que hay dos categorías: agentes de programación y agentes de negocio. En la primera, tienen agentes que recopilan conversaciones y elaboran informes, que escriben código de programación, otro que lo corrige en busca de errores que posee una eficacia del 90%, otro agente que se encarga de testar aplicaciones y programas, uno más que es capaz de traducir idiomas de programación y cambiarlos de uno a otro. También un agente que analiza el código y lo adapta a la regulación europea.

En el apartado de negocio, hacen agentes por encargo que se adaptan a sus clientes. Ahí menciona uno de análisis visual y otro que sirve para el estudio de moléculas y que permite a una farmacéutica española de la que no da el nombre hacer en un mes el trabajo que antes le llevaba un año. Una vez visto lo que pueden hacer, la siguiente pregunta es obvia: ¿qué impacto tendrán en el empleo? La respuesta tampoco es fácil.

Lo que un 'call center' puede enseñar

Las tres empresas mencionadas anteriormente son un ejemplo de la parte brillante de la IA. Babel, Globant y Payhawk han ampliado plantilla por ella. La primera, en 2020 tenía 400 personas contratadas y ahora cuenta con 3.200 trabajadores. La segunda, Globant, da empleo a 30.000 personas de los cuales un 85% trabajan en producción. La mayoría son ingenieros que usan los agentes que ellos mismos han desarrollado. No obstante, y en contra de la opinión generalizada de los expertos consultados para este artículo y de las comunicaciones que llegan de forma recurrente de empresas dedicadas a la IA, no es oro todo lo que reluce.

En enero de 2024, Kristalina Georgieva, directora gerente del Fondo Monetario Internacional, firmó un artículo en el que decía que el 40% de los empleos del mundo se verían afectados por la IA; en algunos casos serían sustituidos y, en otros, complementados. En 2023, la Organización Internacional

del Trabajo publicó un análisis sobre qué empleos corrían más riesgo y cuáles menos (ver gráfico). Su análisis se realizó antes de la eclosión de los agentes IA, cuando la tecnología estaba incipiente, y ya identificaban un 5% de oficios automatizables por completo.

Fernández, que descarta impactos negativos de esta tecnología y que afirma que los agentes no han venido a sustituirnos sino a potenciarnos, habla de un *call center* para el que Babel diseñó un ecosistema de agentes IA. Los agentes no atendían directamente las llamadas, sino que analizaban todas las grabaciones e iban asistiendo al operario humano mediante un árbol de decisiones para reducir el tiempo en resolver el problema del cliente. "Yo no veo reducción de personas en ningún sitio, y esto les está pasando también a nuestros clientes. Lo único que veo es transformación de puestos de trabajo", resume. Con ella coincide Gámiz. "Nosotros hemos aportado eliminación de tarea de carga manual y ahora podemos centrarnos en tareas estratégicas. Lo que hace es potenciar las habilidades", sostiene.

Vázquez, que también incide en que no cree que los agentes vengán a reemplazar a la masa laboral, sí que reconoce que se les acercan clientes pidiendo que les ayuden a recortar su plantilla gracias a la IA. "Nosotros hemos trabajado en el desarrollo de un sistema de agentes para un *call center* especializado en la resolución de casos. Eso implicó que redujeran un 28% los tiempos de resolución de casos a través de los humanos. Muchos de los trabajadores cambiaron de rol, pero redujeron la plantilla", advierte.

Ese *call center* que despidió gente por la IA no es una excepción. Según recopila *Forbes*, en 2022, la *fintech* Klarna despidió a 1.000 personas, un 10% de su plantilla, por esta tecnología. Este año, UPS ha prescindido de 22.000 trabajadores alegando que los avances tecnológicos permiten automatizar tareas. La aplicación de aprendizaje de idiomas Duolingo dejó de dar empleo al 10% de su fuerza global de traductores autónomos como parte de su giro hacia la IA. En 2024, Cisco Systems echó a 5.900 personas en medio de un cambio estratégico para centrarse en IA y ciberseguridad.

"¿Tú te imaginas a un vendedor de un producto que diga que va a generar desempleo? ¿Cuánta gente se lo compraría?", dice José Varela Ferrío, responsable de IA y digitalización en UGT. "No solo los agentes IA son autónomos y toman decisiones, sino que pueden interactuar con interfaces muy diferentes de lo que es un chatbot tradicional. Un empresario que invierte en una inteligencia artificial para hacer trabajo humano va a despedir humanos si no tiene más tareas que darles. Si de verdad hubiera tareas de más valor por hacer como dicen los expertos, el empresario ya hubiera maniobrado para hacerlas", reflexiona.

Varela cuenta que, a su juicio, lo importante no es tanto la cantidad neta de empleo que genere o destruya –que es el elemento que acapara los focos–, sino que, en su opinión, lo importante es cuánto tiempo



GETTY IMAGES

La inteligencia artificial en España

► **Adopción.** Nuria Avalos, directora general de *IndesIA*, la asociación dedicada a promover la inteligencia artificial en el tejido productivo español, indica que, por el momento, la adopción de los agentes IA se encuentra en una fase muy incipiente en nuestro país. "Las grandes empresas están liderando el testeo y despliegue de estas tecnologías; en el caso de las pequeñas y medianas, el aprovechamiento real de los agentes IA todavía es muy limitado", asevera.

► **Menos empleo.** Según los datos de *Randstad Research*, la progresiva implantación de la IA generativa en las empresas españolas dará lu-

gar a la pérdida de cerca de 400.000 empleos netos en los próximos años. Esta cifra surge de la diferencia entre los empleos que pueden desaparecer con la adopción de la IA por parte de las empresas (dos millones) con los que se crearán fruto de las nuevas oportunidades económicas surgidas a raíz del uso general de este tipo de tecnología (1,61 millones). En paralelo, un 15,9% de los puestos de trabajo actuales (3,24 millones) verán incrementada su productividad por la adopción de la IA, mientras que para el resto de los empleos actuales (15,19 millones), prácticamente tres de cada cuatro, no se esperan efectos significativos.

pasará entre la destrucción de un puesto de trabajo y la generación del nuevo, y si esos nuevos puestos irán a parar a las mismas personas que han perdido el empleo por la inteligencia artificial. Si no se atiende esta cuestión mediante formación y apoyos adecuados por parte de las empresas y de las Administraciones públicas, Varela cree que corremos el riesgo de que esos trabajadores queden a su suerte.

Entre tanto debate, si hay una realidad que nadie niega. El efecto de eficiencia de la IA. No todo es suplantación de trabajos humanos y hay mucho de potenciación. Como atestigua el ejemplo del agente de estudio de moléculas, hay empresas que cambian toda su forma de operar para mejor y sin despidos en el proceso.

Como en el *call center*, siempre habrá empresas preguntándose cómo reducir su plantilla gracias a la IA, pero también habrá otras firmas que vean más allá y se preguntarán cómo cambiar gracias a ella para mejorar sin despidos en mente debido al enorme potencial que tiene esta tecnología.

En un reciente informe, los analistas de *Vanguard* consideran que la IA elevará la productividad general de la economía un 20% de aquí a 2035, lo que generará un crecimiento del PIB estadounidense del 3% durante la década de 2030, o, aterrizando los efectos sobre la economía a términos más mundanos: "Si el impacto de la IA es el que sugieren nuestros modelos e impulsa aumentos significativos de la productividad, sería equivalente a que la generación del *baby boom* no se jubilara en absoluto".

Los agentes IA tendrán efectos positivos, pero también habrá personas que pierdan el empleo por su culpa. El cómo se atiende y apoye a los trabajadores perjudicados determinará hacia dónde se inclinará la balanza de su impacto en el empleo: hacia la transformación o hacia la destrucción.