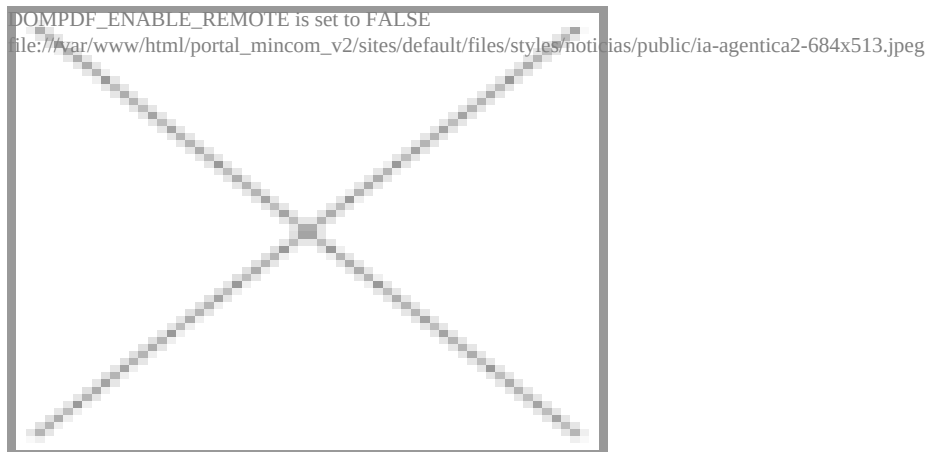




Source:
Silicon

El desarrollo de la IA agéntica promete grandes avances en la automatización inteligente de múltiples tareas y procesos. ¿Cómo repercutirá en el mercado laboral?

Tras el impulso que ha recibido la inteligencia artificial (IA) a partir de la popularización de la IA Generativa, gracias a ChatGPT y otras plataformas similares, esta tecnología arranca ahora una nueva fase.

Nos referimos al desarrollo de la IA agéntica o de agentes autónomos, que supone “la próxima evolución de la automatización”, como afirmaba Salesforce en este reportaje que publicamos hace unas semanas.

Esta tecnología abre las puertas a avances como una gestión autónoma o con una mínima supervisión humana de consultas complejas de clientes, recomendaciones de productos automatizadas y personalizadas, asistencia en tiempo real, acciones de marketing digital hiperpersonalizadas, sistemas inteligentes de resolución de quejas, optimización de cadenas de suministro, mejoras en la gestión de casos de salud, soluciones de soporte interno para empleado, etc.

Impacto en la economía...

Todo esto supone una gran noticia para las empresas, ya que podrán aprovechar la IA agéntica para mejorar su eficiencia y productividad. Y como consecuencia de ello, el conjunto de la economía se verá beneficiada.

“La IA agéntica tiene un potencial extraordinario para transformar las operaciones empresariales, principalmente gracias a la automatización de tareas, la toma de decisiones más ágil y la personalización a gran escala. Desde IBM, estimamos mejoras sustanciales en métricas operativas. Por ejemplo, se proyecta una reducción del 51% en el ciclo order-to-cash en procesos comerciales, así como un incremento del 35% en la productividad de los empleados en áreas como recursos humanos de cara a 2027. Estos avances, sumados a operaciones touchless disponibles 24/7, tienen efectos multiplicadores sobre la competitividad y la eficiencia organizacional”, señala Luis Sanz, Senior Partner & VP de IBM Consulting.

Asimismo, Luis Miguel Garay Gallastegui, profesor del Máster Universitario en Inteligencia Artificial de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), señala que diversos estudios coinciden en que la IA agéntica será uno de los principales motores del crecimiento económico global en la próxima década.

“Según PwC, su adopción podría elevar el PIB mundial hasta en un 15% para 2035. Y McKinsey estima que podría generar entre 6,1 y 7,9 billones de dólares anuales, lo que supondría sumar hasta 3,4 puntos porcentuales al crecimiento de la productividad global. Aunque las cifras varían según la fuente, el consenso es claro: esta tecnología tiene el potencial de transformar profundamente los modelos productivos, elevando la eficiencia de forma masiva en todos los sectores económicos”, explica.

De igual modo, Gonzalo Vázquez, Chief Technology Officer (CTO) para Europa de Globant, afirma que “la IA agéntica tiene un impacto potencial enorme en la economía global”. “Se estima que podría contribuir con entre 2,6 y 4,4 billones de dólares anuales al PIB mundial, impulsando principalmente la productividad. Al permitir que agentes inteligentes asuman tareas repetitivas, analíticas o incluso creativas, liberamos tiempo y recursos para actividades de mayor valor, lo que podría mejorar la eficiencia en sectores clave como salud, finanzas, logística y retail hasta en un 30%-40%”, puntualiza.

En línea con estos datos, Teresa Castaño, asesora estratégica de negocio y experta en RR.HH. de SAP SuccessFactor, afirma que el uso de agente de IA en áreas como experiencia del cliente, gestión de la cadena de suministro, gastos, finanzas o gestión del capital humano conlleva incrementos de productividad de hasta un 30%, además de aumentar la eficiencia y promover la innovación constante.

De hecho, más allá del ahorro o la optimización, Vázquez incide en que “la IA agéntica abre nuevas oportunidades para crear modelos de negocio completamente diferentes, donde la personalización, la adaptabilidad en tiempo real y la autonomía de las soluciones cambian las reglas del juego”. “En Globant estamos convencidos de que esta tecnología es un habilitador estratégico para las empresas que quieran liderar la próxima ola de transformación digital”, sentencia.

Al hilo de ello, Castaño reseña que “empresas como PwC prevén que la IA agéntica podría contribuir con 200.000 millones de dólares anuales a la economía global en 2030, impulsada por la reinención de los modelos de negocio”.

Y parece que las empresas están deseando coger ese guante. “De acuerdo con el último ‘Índice de Tendencias Laborales de Microsoft’ (WTI, por sus siglas en inglés), el 89% de los directivos españoles planea incorporar agentes de IA en los próximos 12 a 18 meses. Esta cifra sitúa al país 12 puntos por encima de la media europea (77%) y 7 puntos por encima del promedio mundial, lo que destaca a España como uno de los mercados más dinámicos en la evolución del modelo laboral a través de la IA”, detalla Antonio Cruz, director de Modern Workplace de Microsoft España.

...Y también en el mercado laboral

Todas estas cifras son muy seductoras. Sin embargo, la adopción de la IA agéntica abre un gran interrogante en cuanto a su impacto en el mercado laboral, puesto que el despliegue de esta tecnología podría suponer la desaparición o transformación de muchos puestos de trabajo.

“Según datos de mercado, se prevé un crecimiento anual (CAGR) de la IA agéntica del 40,3% de aquí al 2034. Esto implica una transformación profunda del mercado laboral en dónde algunas profesiones se verán obligadas a evolucionar para aprender a trabajar con la IA debido a la automatización y la mejora de la eficiencia, a la vez que se crearán nuevas profesiones en áreas relacionadas con la IA y la tecnología”, comenta la responsable de SAP.

Así pues, es evidente que se destruirán muchos empleos, ya sea por sustitución directa o por una mejora de la eficiencia que derive en una pérdida de empleos. Aunque nadie se atreve a dar cifras. Pero también se crearán nuevos puestos de trabajo, por lo que cabe preguntarse si este balance será positivo o negativo.

“De inicio, será una revolución netamente negativa en cuanto al número de puestos de trabajo. Pero surgirán nuevas oportunidades laborales relacionadas con la IA agéntica. Lo que marcará la diferencia en el impacto en el empleo es si las empresas pasan a crear, desarrollar o personalizar sus propias soluciones u optan por soluciones tipo SaaS, desarrolladas y gestionado por otros”, valora Rodrigo Méndez, CEO de Tecnoempleo.

Asimismo, Patricia Zamacola, directora de Tecnología de LHH, empresa del Grupo Adecco, opina que “el trabajo se transformará, los departamentos se enfocarán en nuevas tareas y el talento se centrará en la parte más enfocada a negocio”. Por tanto, considera que la IA no va a destruir trabajos, “sino que va a transformar los puestos ya existentes”.

Castaño también es optimista y cree que el resultado de esta “nueva ola de transformación” se traducirá en “la creación de empleos en sectores emergentes y la transformación de roles existentes pueden compensar las pérdidas, resultando en un balance positivo general”.

Igualmente, el VP de IBM Consulting admite que el impacto de la IA agéntica en el empleo será profundo, pero considera que no tiene por qué ser negativo. “La clave está en la transformación, no en la desaparición. Desde IBM observamos que muchas de estas funciones evolucionarán para integrarse con la supervisión de

agentes, el diseño de flujos de trabajo inteligentes y la interpretación estratégica de datos, lo que permitirá a los profesionales elevar su trabajo hacia tareas de mayor valor añadido”, anota.

Por ello, Castaño hace hincapié en la importancia de prepararse para esta transición. “Para asegurar este balance positivo, es importante que se opte por estrategias proactivas gubernamentales para transformar la composición del mercado laboral con programas reskilling and upskilling, programas para aumentar las competencias de la población en IA, así como programas para ayudar a los trabajadores afectados por profesiones que se quedaran obsoletas”, puntualiza.

“La clave está en prepararnos como sociedad. Si invertimos en educación, en fomentar el talento digital y en impulsar la colaboración hombre-máquina, la IA agéntica será una palanca para generar muchas más oportunidades que pérdidas”, apostilla Vázquez.

Y la experiencia demuestra que el balance puede ser positivo si se invierte en formación y adaptación de las plantillas. “Un estudio del IBM Institute for Business Value señala un incremento proyectado del 2,5% en la plantilla total para 2026 en empresas que ya están avanzadas en su adopción de IA, lo cual indica que, bien gestionada, esta transición tecnológica puede coexistir con el crecimiento del empleo”, expone Sanz.

¿Cuáles serán los trabajos más afectados?

La irrupción de nuevas tecnologías y la incertidumbre que esto supone no es nada nuevo. Lleva sucediendo desde la Revolución Industrial. Y esa experiencia nos permite saber que la llegada la IA agéntica, igual que la de cualquier otro avance, no impacta de igual manera en todo el mercado laboral, sino que hay tareas que se verán más afectadas que otras.

“Los puestos más vulnerables son aquellos fácilmente automatizables y de poco aporte de valor. En contraposición, todos aquellos puestos estratégicos, enfocados a negocio y que necesiten de conversaciones genuinas serán los menos afectados por la IA”, declara Zamacola.

El responsable de Globant señala que “las tareas más expuestas son aquellas que son rutinarias, predecibles y basadas en reglas claras, como procesamiento de datos, análisis de información estructurada, redacción básica, atención o incluso algunas funciones administrativas, en las que la IA agéntica puede asumir gran parte del trabajo, liberando tiempo para tareas de mayor valor”.

Por ejemplo, Garay habla de labores como revisión de facturas, clasificación de correos electrónicos, transcripción de actas o gestión de agendas. “Pueden ser ya gestionadas por agentes inteligentes”, asegura. Además, apunta que se están automatizando funciones como la preparación de informes básicos o la respuesta a consultas frecuentes en centros de atención al cliente.

Igualmente, el VP de IBM Consulting cree que la atención al cliente se verá muy impactada, puesto que “la IA ya puede encargarse de más de la mitad de las llamadas que implican acciones, como cambiar una dirección o recuperar credenciales”. “Se espera que más del 70% de las interacciones básicas se gestionen mediante agentes virtuales en los próximos dos años”, adelanta.

En ventas y marketing, Salesforce señala que “los agentes de IA pueden responder a consultas comunes, calificar oportunidades de ventas y optimizar campañas de marketing, reduciendo la necesidad de intervención humana en estas tareas”.

La compañía también destaca las capacidades de la IA agéntica en el ámbito de los recursos humanos. “Los agentes de IA pueden gestionar solicitudes de vacaciones, actualizaciones de datos personales, reembolsos de gastos y otras consultas frecuentes de los empleados. Estas tareas, que anteriormente requerían intervención humana, ahora pueden ser resueltas de manera eficiente por agentes de IA integrados en plataformas como Slack o portales de empleados”, especifica.

Asimismo, la portavoz de SAP indica que la IA agéntica impactará en “tareas susceptibles de mayor automatización, como la gestión de registros, la generación de informes o la entrada de datos, reduciendo la necesidad de roles administrativos tradicionales”. Y lo mismo sucederá en labores como las de inspección y control de calidad, especialmente en el ámbito de la fabricación.

En el lado contrario, Vázquez anota que “los roles menos expuestos son aquellos que requieren creatividad, pensamiento crítico, empatía, liderazgo y toma de decisiones en entornos ambiguos, como diseñadores, estrategas, perfiles técnicos avanzados, así como profesionales de la salud, la educación, etc.”.

“Es el caso de la gestión de relaciones con clientes y proveedores, la formulación de estrategias de negocio, el diseño organizacional, la supervisión ética de agentes de IA o la toma de decisiones en contextos inciertos. En estos casos, los agentes actúan como asistentes o colaboradores, no como sustitutos”, remarca Sanz.

¿En qué sectores tendrá mayor repercusión?

La IA agéntica va a llegar a todos los sectores, pero su impacto variará sustancialmente en unos u otros. “Su impacto será especialmente fuerte en sectores intensivos en datos, procesos complejos y relaciones con el cliente. Por ejemplo, en servicios financieros, veremos agentes gestionando interacciones con clientes, análisis de riesgos y personalización de productos. En retail, revolucionarán la atención al cliente, la gestión de inventario y la predicción de la demanda. En salud, los agentes pueden optimizar la gestión de datos, apoyar en diagnósticos y facilitar el seguimiento de pacientes. Otros sectores, como logística, educación, recursos humanos y servicios legales, también verán cambios profundos con la automatización de tareas repetitivas que permitirán a estos profesionales enfocarse en actividades de mayor valor estratégico”, precisa

el representante de Globant.

Sanz también destaca previsible repercusión en servicios financieros, retail, sector manufacturero, telecomunicaciones o salud, donde “ya se observan aplicaciones prácticas y mejoras tangibles gracias a la automatización y a la toma de decisiones en tiempo real basada en IA”.

“En finanzas, por ejemplo, se prevén mejoras de más del 30% en KPI como el ciclo de cuentas por pagar y la precisión de las previsiones. En recursos humanos, los procesos de reclutamiento y autoservicio de empleados están siendo rediseñados en torno a agentes virtuales. En atención al cliente y ventas, los asistentes multilingües y la personalización dinámica están mejorando significativamente la experiencia del usuario, tanto en entornos B2C como B2B”, detalla.

Cruz reseña que “empresas de industria, sanidad, servicios financieros, despachos de abogados y muchas otras están incorporando estos agentes”. “En la industria, ayudan a optimizar procesos productivos y mantenimiento predictivo. En sanidad, facilitan la revisión y organización de informes clínicos. Y estos agentes permiten a las empresas financieras o legales no sólo ahorrar tiempo y costes, sino también tomar decisiones más informadas y ágiles”, especifica.

Por su parte, Castaño pone el acento en su previsible impacto en fabricación y producción, atención al cliente, gestión de la cadena de suministro, finanzas y contabilidad, recursos humanos, marketing y experiencia del cliente, tecnología y desarrollo de software o sostenibilidad y gestión ambiental.

Nuevas oportunidades de la IA agéntica

El desarrollo de la IA agéntica también dará lugar al surgimiento de nuevas responsabilidades o perfiles profesionales. “La implantación de IA agéntica está impulsando perfiles técnicos como ingenieros y arquitectos de IA, científicos de datos y expertos en ciberseguridad, encargados de diseñar, entrenar y proteger estos sistemas. También se demandan programadores especializados en integración, que conectan los agentes con los procesos internos de las empresas; y arquitectos cloud, que garantizan entornos escalables y seguros. A esto se suman nuevos roles, como auditores de algoritmos y consultores en ética tecnológica, que aseguran un uso efectivo, transparente y responsable de la IA”, pormenoriza el profesor de la UNIR.

Asimismo, Méndez pone el acento en la aparición de perfiles como “gestores de datos, que vigilen el uso ético y legal de los datos con los que se alimenten a estos modelos; o especialistas en experiencia de usuario, que se aseguren de que el usuario que es atendido por estos agentes IA tenga una experiencia satisfactoria”.

Salesforce también habla de especialistas en IA agéntica, diseñadores de experiencias conversacionales, integradores de sistemas de IA, analistas de datos y ética en IA, auditores de IA, entrenadores de modelos de IA o diseñadores de experiencias de usuario con IA.

El portavoz de Microsoft anota que uno de los perfiles que aparecerán con la IA agéntica es el del responsable de agentes, “centrado en construir, entrenar, supervisar y optimizar agentes de IA”. “Esta figura dirige la interacción con estos sistemas, los orienta según los objetivos del negocio y traduce su capacidad en beneficios concretos. La necesidad de este perfil responde a una realidad concreta: la IA ya no es una herramienta estática, sino un colaborador dinámico que necesita guía, objetivos, ajustes y evaluación. Será quien dirija esa interacción, se asegure de su alineación con el negocio y convierta la tecnología en una ventaja real”, explica.

En una línea similar, Sanz se refiere al orquestador de agentes, “responsable de coordinar cómo interactúan múltiples agentes autónomos dentro de un flujo de trabajo”; especialistas en ética de IA o analistas de impacto operativo.

Por su parte, el CTO de Globant para Europa afirma que “veremos la creación de nuevos roles que hoy ni siquiera imaginamos”, como diseñadores de agentes, expertos en optimización y orquestación de sistemas agénticos, expertos en ética y gobernanza de algoritmos o entrenadores agentes de IA, encargados de enseñar a los agentes cómo interactuar, qué tono usar o cómo adaptarse a diferentes escenarios.

Disponible en:

<https://www.silicon.es/impacto-ia-agentica-mercado-laboral-2568939> [1]

Links

[1] <https://www.silicon.es/impacto-ia-agentica-mercado-laboral-2568939>