



Cuatro pilares sobre los que sustentar la adopción de la IA en las empresas

- Cada vez son más las empresas y también los trabajadores que afirman hacer un uso diario de las herramientas de inteligencia artificial en su trabajo. Sin embargo, para que esta introducción de la IA en el ámbito laboral se realice con éxito es necesario seguir una serie de pautas y recomendaciones.
- BTS, consultora especializada en estrategia empresarial y desarrollo de personas, señala algunas de estas claves: definir el marco de aplicación de estas herramientas; contar con una estructura empresarial abierta a la investigación y el cambio o establecer guías y normas éticas claras para su uso.

Madrid, 14 de febrero de 2024.— El uso de la Inteligencia Artificial está suponiendo uno de los principales retos a los que se enfrentan las compañías desde el pasado año y esto se mantendrá también en este 2024. No es un secreto que el uso de esta tecnología va a suponer un antes y un después, que en este punto -todavía muy incipiente- no está claro cómo será. Y esto puede generar una situación en la que la IA sea considerada por muchos como el objetivo final, en lugar de un medio integrado en un conjunto más amplio de herramientas para mejorar los resultados empresariales.

Un reciente estudio publicado por Salesforce señalaba a finales de 2023 que el 61% de los trabajadores españoles reconocía haber utilizado herramientas de IA generativa, aunque no estuvieran formalmente aprobadas, ni hubieran sido formados para ello. En definitiva, utilizarla por la premura de los avances y una corriente predominante sin tener en cuenta los procesos o los tiempos de adaptación puede suponer un desastre para muchas compañías.

Por esta razón, la consultora [BTS](#), especializada en la implementación de estrategias y la transformación de organizaciones a través de las personas y la formación, ha elaborado un listado con los cuatro pilares fundamentales para adoptar la Inteligencia Artificial de una manera consciente y orgánica:

1. Propósito definido alineado con el marco estratégico

La inclusión de la IA en los procesos internos de una empresa requiere de un exhaustivo trabajo previo. Identificar áreas específicas de mejora, ya sea en servicios al cliente, eficiencia interna o toma de decisiones, brinda una hoja de ruta clara y orientada a resultados.

“Es imprescindible empezar con un ‘para qué’. ¿Cuál es el propósito? ¿qué áreas, tareas o funciones queremos mejorar? ¿Dónde debemos poner el foco? Desde la dirección se debe construir una estrategia en la que partiendo de un análisis interno acerca de las áreas de mejora (fortalezas y debilidades), con las oportunidades y amenazas externas,



se defina en qué departamentos y de qué manera se debe implantar la IA en la organización”, señala **Alfred Maeso**, Lead Expert en Netmind y Responsable del CoE de Innovación y Transformación Digital en SELAM (Sur de Europa y Latino América) en BTS.

2. Cultura empresarial sustentada en personas

La adopción exitosa de la IA depende de las personas. Ofrecer programas de formación es solo el comienzo. Es fundamental crear una cultura organizativa que promueva la experimentación, el aprendizaje constante y la adaptación.

“La disposición de los trabajadores de la empresa a aceptar el cambio y la mejora constante, así como la capacidad de aprender de los éxitos y fracasos, se instauran más que nunca como los principales motores de este cambio. Conocedores de que la IA es un campo en constante evolución, es crucial evaluar regularmente el rendimiento de los sistemas implementados y estar dispuesto a ajustar estrategias y enfoques de manera periódica”, destaca Maeso.

Para ello, las empresas deben crear equipos multidisciplinares, con personas técnicas y de negocio que trabajen juntos en el desarrollo de soluciones innovadoras. Además, es importante fomentar la experimentación a través del desarrollo de modelos piloto donde internamente se comprenda mejor el impacto y la viabilidad de esta adopción.

3. Infraestructura e información de calidad

La infraestructura y los datos son la columna vertebral en la construcción de una nueva metodología de trabajo con esta herramienta. Es capital, por ello, evaluar los recursos existentes y las necesidades tecnológicas para poder comprender mejor el *gap* tecnológico, considerar actualizaciones y asegurar la calidad de los datos para asegurar procesos exitosos.

“Debemos poner especial atención en asegurar que tenemos la capacidad de recopilar y preparar datos. La calidad de los datos es fundamental para el éxito de los sistemas de IA, por lo que es crucial tener un conjunto de datos limpio, etiquetado y relevante para el objetivo de la empresa”, apunta Maeso.

En esta línea, ya es bien conocido el infinito abanico de posibilidades y herramientas que ofrece la Inteligencia Artificial. Por ello, desde cada compañía se debe hacer una profunda labor de introspección para entender cuáles son las que necesitan en concreto. Es importante investigar y seleccionar las herramientas que mejor se adapten a los objetivos y recursos disponibles.



4. Guías éticas y políticas claras.

Uno de los asuntos de mayor relevancia sobre el uso de la tecnología es la cuestión ética. En esta dirección, una vez se alinean el propósito, la plantilla y las herramientas, es conveniente concretar el rumbo y las limitaciones que tendrá su utilización. Resulta esencial establecer directrices claras y políticas que aborden el uso ético, la privacidad de los datos y la seguridad, de forma que estén perfectamente alineados con los valores y la visión de la empresa, garantizando la confianza tanto interna como externa en el uso responsable de la tecnología.

En este sentido, la [UNESCO](#) ha publicado su Recomendación sobre la ética de la Inteligencia Artificial, donde ofrece un conjunto de valores y principios en los que debe basarse el uso de esta tecnología. Este marco ha sido adoptado por los 193 Estados miembros. Es un desafío para todas las empresas que sus sistemas de IA respeten los Derechos Humanos, garanticen la inclusión y la equidad sin representaciones estereotipadas, y garanticen siempre la supervisión humana.

La tecnología, por sí sola, no es buena o mala. Es responsabilidad de todos los actores hacer un uso “bueno” y positivo que ayude a solucionar los problemas que afronta la humanidad.

Acerca de BTS

BTS es una consultora especializada en la ejecución de la estrategia empresarial y resultados de negocio, que ayuda a profesionales en materia de Recursos Humanos, ventas y marketing. En concreto, ofrece programas desarrollo de talento, aprendizaje y assessment, así como programas avanzados para optimizar los departamentos de fuerza de ventas. Con sede en Estocolmo (Suecia), suministra estos programas a más de 750 organizaciones de todo el mundo, con base en las necesidades específicas de cada una.

BTS está reconocida como la Empresa de Gamificación de referencia y cuenta con múltiples galardones, entre los que destaca el premio Brandon Hall por su excelencia en Mobile Learning y ser considerada por FENAC, como una de las 50 mejores empresas de consultoría y servicios profesionales de España. La consultora aparece en la lista de NASDAQ-OMX, bajo las iniciales BTS B.

Para más información:

Pablo Burgos | David Alda

91 577 92 72 | 651 41 37 39 | 677 193 891

pablo.burgos@evercom.es | david.alda@evercom.es