

## Estas 5 cualidades son a prueba de inteligencia artificial



Tiempo de lectura: 6 min.

[DW](#)

Muchos trabajadores temen que las máquinas los reemplacen a medida que se acelera la adopción de la inteligencia artificial.

Pero, ¿y si las personas poseen cualidades que son inequívocamente humanas y esenciales para el éxito profesional, y que la IA no podría sustituir fácilmente?

Algunos expertos en el ámbito laboral sostienen que, ante la creciente adopción de herramientas de IA por parte de las empresas, vale la pena cultivar habilidades interpersonales —como la empatía, el pensamiento crítico y la toma de decisiones éticas— para ayudar a los empleados a volverse indispensables.

En diversos sectores y ocupaciones, "las habilidades más resistentes al desplazamiento por parte de la IA son aquellas que son distintivamente humanas", afirmó Maria Flynn, presidenta y directora ejecutiva de Jobs for the Future, una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo de la fuerza laboral. "Entre ellas se incluyen la capacidad de establecer relaciones, la resolución de conflictos, la habilidad para guiar y motivar a otras personas y el juicio ético."

Incluso en las ofertas de empleo para puestos técnicos, como el soporte de TI, las organizaciones señalan que buscan candidatos que sepan comunicarse bien y que tomen la iniciativa en el liderazgo, comentó Flynn.

"Empezamos a utilizar el término "habilidades duraderas" ("durable skills") y a considerarlas como capacidades que realmente perduran, ya que mantienen su

valor a pesar de las fluctuaciones económicas, los cambios tecnológicos y las alteraciones en el mercado laboral", explicó. "Creemos que, especialmente ahora —en esta era de avances de la IA—, son estas habilidades duraderas las que realmente hacen que un trabajador sea valioso, independientemente de las herramientas y tecnologías disponibles."

A continuación, presentamos cinco habilidades que conviene cultivar, basadas en las áreas donde, según los expertos, los humanos aún llevan ventaja sobre la inteligencia artificial.

### Empatía

Interpretar el lenguaje corporal y leer entre líneas para descifrar lo que no se ha comunicado explícitamente son habilidades que, según muchos, los humanos ejecutan mejor. Estas capacidades también fundamentan la empatía; de hecho, la sensibilidad hacia los sentimientos de los demás es un rasgo muy valorado en los trabajadores.

Marco Iansiti, profesor de administración de empresas en la Harvard Business School, lo vivió en carne propia durante una estancia en el hospital.

"Una enfermera tiene un impacto profundamente humano: la capacidad de sentir, de conectar con el paciente y de brindar ese tipo de atención que resulta tan crucial", señaló Iansiti. "Recuerdo momentos en los que estaba enfermo en el hospital y la enfermera fue una verdadera bendición. ¿Habría dejado que un robot hiciera lo mismo? No. Existía una conexión humana que valoré enormemente". La IA podría resultar útil en el entorno hospitalario al encargarse de tareas rutinarias, como el papeleo, liberando así tiempo para que el personal de enfermería brinde una atención compasiva a los pacientes, señaló.

"Actualmente se están implementando muchos sistemas que considero muy eficaces para este fin; esencialmente, permiten que los profesionales de la salud se dediquen a las tareas que realmente les corresponden y en las que mejor se desempeñan."

### Cultivar relaciones interpersonales

Establecer vínculos personales sólidos con colegas, clientes y partes interesadas sigue siendo una habilidad muy valorada que, según los expertos, a los modelos de

inteligencia artificial les cuesta replicar. Los vendedores, por ejemplo, cuentan con archivos o bases de datos que contienen información recopilada sobre sus clientes a través de interacciones cara a cara.

"Hay personas que han confiado en ti y te han comprado productos durante los últimos diez años. Eso tiene un valor difícil de trasladar a la inteligencia artificial", afirmó Iansiti.

Las habilidades interpersonales también resultan inestimables cuando surgen conflictos. "Contar con el factor humano para gestionar expectativas, calmar los ánimos, construir las relaciones necesarias y agilizar un buen trabajo seguirá siendo fundamental", comentó Flynn.

La resolución de conflictos es una cualidad indispensable para los gerentes, señaló Colleen Adler, directora y analista del área de recursos humanos de la consultora Gartner.

"Las organizaciones siguen teniendo gerentes, y tanto estos como los líderes influyen en cómo se sienten los empleados; los compañeros de trabajo también afectan a nuestro estado de ánimo", dijo Adler. "La IA todavía transmite un tono que no logra emular la conexión humana. Eso podría cambiar, pero creo que aún no hemos llegado a ese punto".

Los entornos laborales cambian rápidamente y muchos empleados sienten que pasan bruscamente de una situación difícil a otra, observó Adler. Si bien los agentes de IA no pueden ayudar a los trabajadores a sobrellevar mejor esa incertidumbre, los líderes sólidos sí pueden apoyar a sus equipos, añadió.

### Pensamiento crítico

Los modelos de inteligencia artificial recopilan información y generan respuestas, pero pueden incurrir en inexactitudes; por ello, es importante cuestionar y verificar los resultados que ofrecen. Adquirir un conocimiento profundo de su campo le ayudará a detectar cuándo los resultados generados por la IA sobre temas de su sector son incorrectos, afirmó Amalia Kaufman, desarrolladora de cursos e instructora en la División de Educación Continua de la Universidad de California en Irvine. "Es necesario contar con la capacidad cognitiva, el pensamiento crítico y los conocimientos especializados para interpretar la información y saber cuándo es incorrecta", afirmó Kaufman. "Hay que verificar los datos."

En un estudio publicado en la revista Science, investigadores de Stanford evaluaron 11 sistemas de IA populares y descubrieron que los chatbots de inteligencia artificial tendían a adular y validar los sentimientos de usuarios, validando las acciones con un 49 % más de frecuencia que los humanos. Adoptar una perspectiva más amplia y aplicar el pensamiento crítico al leer los resultados generados por la IA puede ayudar a contrarrestar su tendencia a mostrarse excesivamente complaciente con los usuarios.

### Tener conciencia

La capacidad de distinguir el bien del mal, o de escuchar la propia conciencia, es una habilidad intrínsecamente humana, según los expertos.

A veces, las personas se guían por sensaciones corporales a la hora de tomar decisiones. "Las corazonadas son algo que se siente en las entrañas", afirmó lansiti. "No se trata solo de un patrón de información que recorre el cerebro; es, en realidad, una reacción emocional intrínsecamente distinta a la forma en que opera la IA. Al menos, esta generación de IA".

Cuando hay que tomar decisiones de vida o muerte —como cuándo emplear fuerza militar letal—, cabe preguntarse: "¿Quieres algo que carezca de emociones humanas y cuya inteligencia no esté vinculada a un cuerpo físico?", planteó lansiti. "La IA puede simular que tiene conciencia porque ha leído sobre lo que es, pero no posee una conciencia real."

Es posible incorporar parámetros o salvaguardas a los modelos de inteligencia artificial para ayudar a los agentes de IA a tomar decisiones éticas, señaló lansiti; no obstante, la intervención humana sigue siendo necesaria.

"Resulta muy difícil diseñar un modelo que sea ético en todos los ámbitos. Es mucho mejor desarrollarlo en torno a un caso de uso específico; por ejemplo, los procesos de contratación", indicó lansiti.

### Criterio a la hora de decidir

Las cuestiones éticas no son las únicas que la IA está menos preparada para abordar por el momento. La capacidad de generar ideas creativas y tomar decisiones en situaciones ambiguas —como al trazar estrategias o desarrollar la identidad de una marca— constituye otra habilidad humana fundamental, según los expertos.

"No creemos que eso sea algo que la inteligencia artificial vaya a poder replicar", afirmó Heather Stefanski, directora de aprendizaje y desarrollo de la consultora de gestión McKinsey. "Si todos nos limitamos a utilizar las respuestas de la IA para resolver problemas, ¿cómo vamos a lograr realmente diferenciarnos?"

Los seres humanos toman decisiones basadas en un conjunto de conocimientos y experiencias vitales, señaló Flynn. Por su parte, la inteligencia artificial se nutre de grandes cantidades de datos, pero no siempre funciona bien en situaciones ambiguas o poco definidas, añadió. Por ahora, la capacidad de ver todos los ángulos de un asunto y aportar contexto sigue siendo una forma de inteligencia que las personas poseen en mayor medida que la IA, señaló.

"Para mí, aquello que nos hace singularmente humanos seguirá siendo lo que ayude a nuestra sociedad a prosperar de manera productiva", afirmó Flynn. "Y asegurarse de poner de relieve esos aspectos, prestarles atención y garantizar que sean atributos que la gente pueda identificar, expresar y valorar positivamente será clave a medida que todos avancemos hacia un futuro que cambia rápidamente".

<https://www.dw.com/es/estas-5-cualidades-son-a-prueba-de-la-inteligencia-artificial/a-77506502>

[ver PDF](#)

[Copied to clipboard](#)