



Informe sobre la IA en los lugares de trabajo 2024

La IA en los lugares de trabajo: la carrera por su adopción

Cómo la IA genera grandes aumentos de productividad y aporta mayor valor al trabajo de los empleados





La IA generativa irrumpió en el mercado hace menos de dos años y las organizaciones están descubriendo parte de su potencial transformador: en lugar de automatizar puestos de trabajo y sacarlos del mercado, la IA está demostrando cómo mejora el rendimiento laboral de los trabajadores del conocimiento en todas las funciones importantes de la empresa.

Esta es una de las principales conclusiones que se extraen del Informe mundial sobre la IA en los lugares de trabajo de Freshworks, en el que se muestra cómo los distintos departamentos de empresas y organizaciones están utilizando la IA para el desarrollo de sus tareas. En esta encuesta global a más de 7000 empleados a jornada completa, realizada del 9 de marzo al 4 de abril de 2024, ha salido a la luz cómo la IA se ha convertido en una herramienta de uso habitual por parte de los trabajadores del conocimiento: más de la mitad (55 %) de los encuestados afirmó que actualmente utiliza aplicaciones de software mejoradas con IA en el trabajo.

Igualmente revelador es el nivel de confianza que los empleados depositan en la IA a pesar de las continuas dudas y preocupaciones sobre la tecnología. Además, casi tres de cada cuatro trabajadores encuestados (72 %) creen que la IA aporta valor a sus procesos de trabajo, y el 81 % de los empleados confía en la IA porque cree que ofrece resultados de buena calidad o aumenta la productividad de su equipo.

El informe demuestra que la IA está pasando rápidamente de ser una herramienta piloto experimental a convertirse en un motor activo de importantes mejoras en cuanto a eficiencia y productividad empresarial en diferentes operaciones y sectores.



En este informe se demuestra que la IA está generando enormes aumentos de productividad a escala empresarial. Los trabajadores del conocimiento también están experimentando grandes aumentos de productividad en su trabajo, lo que a su vez está despertando un gran interés en los empleados por dominar habilidades relacionadas con la IA. Sin duda alguna, la era de la IA cumplirá con creces la promesa de liberar a los empleados para que puedan realizar trabajos de nivel superior y ofrecerá sólidos rendimientos de las inversiones en IA.

Prakash Ramamurthy

Director general de producto de Freshworks

La carrera por la adopción

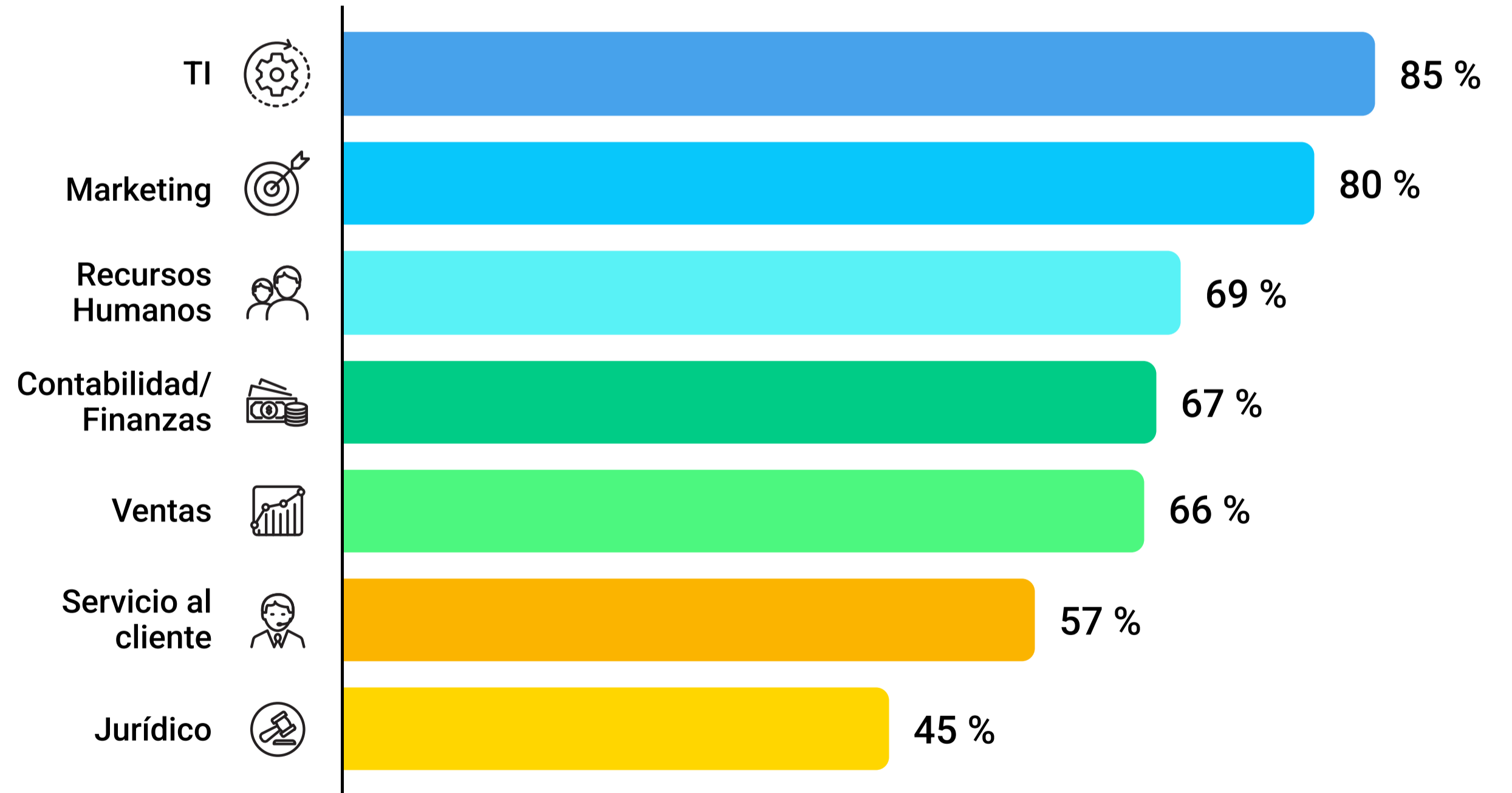
Están surgiendo usuarios avanzados de IA en muchos departamentos ajenos a TI

La encuesta de Freshworks muestra en detalle cómo está creciendo la adopción de la IA en las organizaciones. Mientras que los trabajadores de los departamentos de TI lideran todos los rankings de uso de la IA —un 85 % dice utilizarla semanalmente— los equipos de marketing se están poniendo al día con rapidez: el 80 % utiliza la IA al menos una vez a la semana, mucho más que cualquier otro grupo de trabajadores no técnicos.

No es de extrañar que los departamentos jurídicos ocupen el último lugar en adopción de la IA entre los departamentos encuestados. Aun así, casi la mitad (45 %) de los empleados del sector jurídico afirman que utilizan las nuevas herramientas semanalmente, un sorprendente acto de fe para una función empresarial dedicada a la gestión de riesgos.

Los nuevos departamentos de la IA

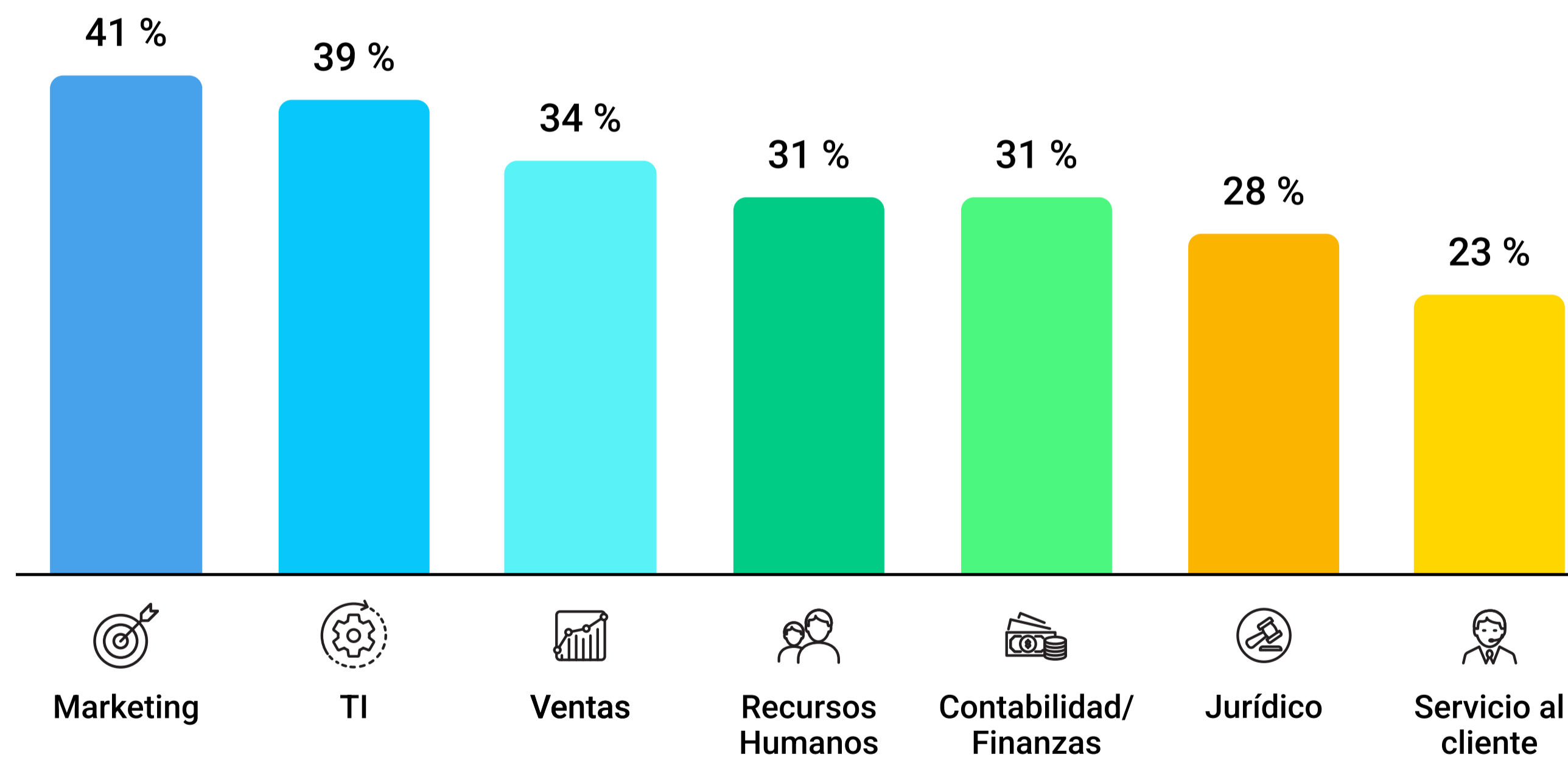
Equipos que utilizan la IA al menos una vez por semana



ChatGPT y otras herramientas de búsqueda y creación de imágenes basadas en IA generativa son las herramientas de IA más utilizadas en el trabajo. Uno de cada tres (33 %) trabajadores afirma utilizar ChatGPT en el trabajo, cifra que se eleva a dos de cada cinco (41 %) profesionales del marketing y al 39 % de los empleados de TI.

Usuarios avanzados de ChatGPT

Los equipos que más utilizan la herramienta de IA generativa



«IA sorpresa»

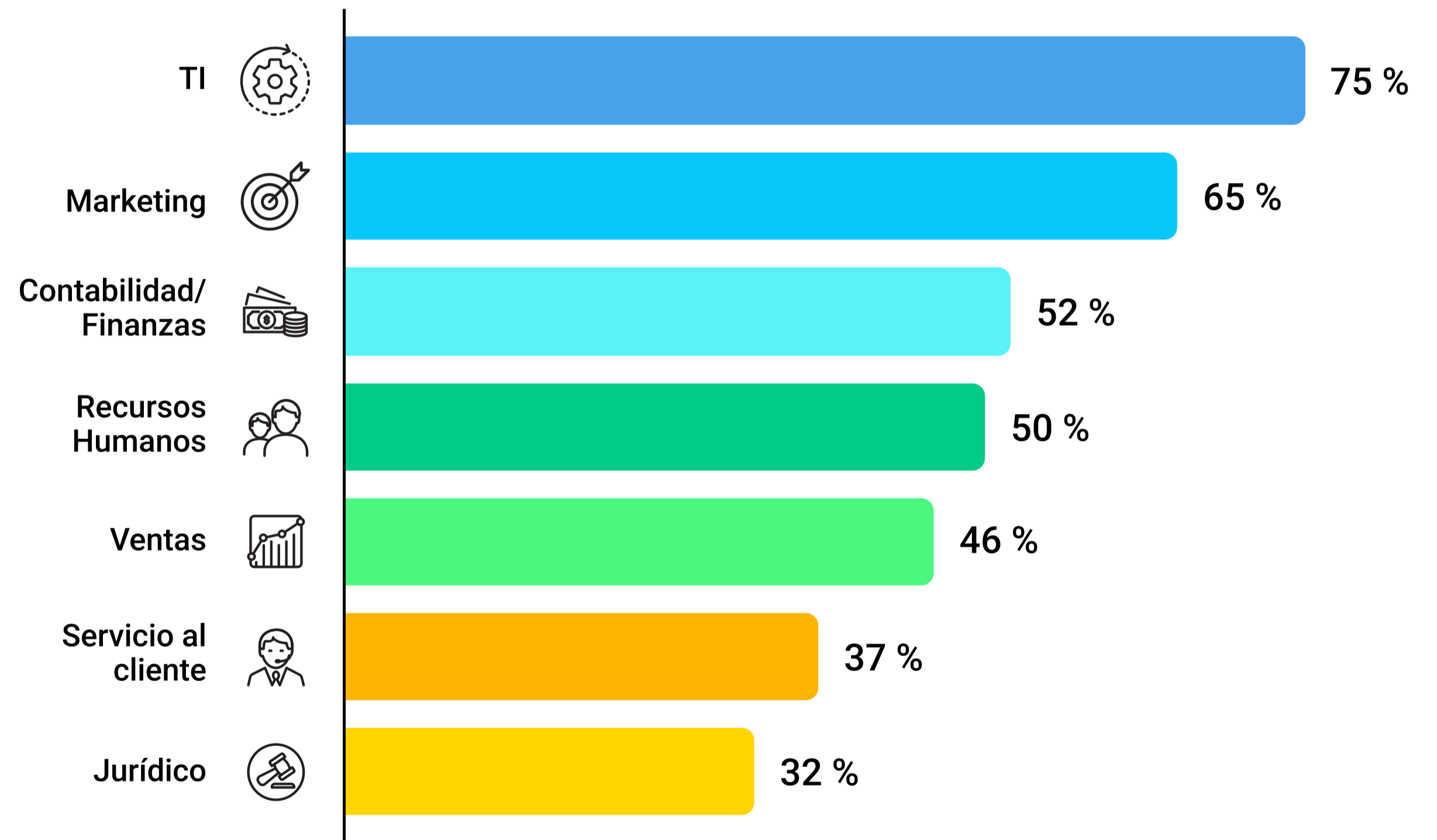
A pesar de la persistente preocupación de los consumidores sobre la confianza en la IA, en el informe de Freshworks se sugiere que, en el lugar de trabajo, los empleados utilizan la IA y se benefician de ella más de lo que creen. Cuatro de cada 10 empleados encuestados asumen que utilizan la IA en el trabajo, pero afirman que no saben en qué medida ni cómo. Por ejemplo, suele haber IA integrada en software de uso frecuente para ofrecer funciones tales como la de autocompletar en el correo electrónico, las sugerencias de horas de reuniones o las notas de reuniones.

Esta opinión la confirmó el 47 % de los encuestados de TI, que estuvo de acuerdo en que los empleados están usando software que incorpora IA, pero no se dan cuenta. Estos resultados sugieren una oportunidad para que los líderes empresariales inviertan más en formación sobre IA.

A pesar de no ser conscientes de cómo o dónde está apareciendo la IA en su trabajo, los empleados expresan confianza en su capacidad para utilizar la nueva tecnología. En la encuesta, los trabajadores de TI son los que se sienten más seguros y cómodos utilizando la IA, con un 75 % que se identifica como conocedor o experto, seguido de marketing (65 %) y finanzas (52 %).

Todo el mundo es experto

Porcentaje de trabajadores que ya se consideran conocedores o expertos en IA



El ROI de la IA

La IA genera grandes aumentos de productividad a la vez que aporta mayor valor al trabajo de los empleados

A medida que las organizaciones van pasando de la experimentación a la ejecución con herramientas e iniciativas que implican a la IA, van evaluando qué métricas de rendimiento son más relevantes para comprender su impacto y el ROI que generan. No es sorprendente que la productividad haya sido uno de los principales factores en los que se fijan.

Los trabajadores ya están experimentando importantes aumentos de productividad gracias al uso de la IA en el trabajo. Los empleados encuestados en el informe de Freshworks estiman que la IA ya está reduciendo su carga de trabajo en tres horas y 47 minutos en una semana laboral típica, al resumir informes, sugerir próximos pasos, gestionar

tareas repetitivas y otros usos eficientes. Al liberar casi 24 días laborables, o poco más de un mes de trabajo al año, los empleados pueden asumir tareas de mayor valor que implican un mayor compromiso.

Del mismo modo, las organizaciones están desarrollando métricas de rendimiento de la IA: casi todos (95 %) los altos cargos (en un nivel de gerente y superior) afirman que sus departamentos están midiendo el impacto empresarial que la IA aporta a su organización, en concreto analizando las mejoras de productividad (52 %), la calidad del trabajo (47 %) y la interacción con los clientes (34 %).

Las cinco métricas de rendimiento más importantes para la IA en el lugar de trabajo:



52 %

Aumento de la productividad



47 %

Mejor calidad del trabajo



34 %

Mejor interacción con los clientes



33 %

Aumento de los ingresos



32 %

Mejora de la satisfacción de los empleados

Con la productividad como KPI dominante en esa lista, las empresas, en especial los directivos, aún tienen mucho trabajo por hacer para llegar a la cima de la medición: más de un tercio (37 %) de los empleados admiten que aún no disponen de buenas métricas para cuantificar la productividad de la IA en su organización. Incluso en los casos en los que la productividad es cuantificable, casi la mitad (48 %) de los altos directivos afirman que aún no consideran la productividad como una medida del impacto empresarial de la IA.

No obstante, estos líderes creen que lo mejor está aún por llegar, ya que el 80 % afirma que el software de IA generará suficiente impacto empresarial para demostrar su valía en un plazo de dos años. Cuando se preguntó a los encuestados sobre el valor de la IA generativa, algunas respuestas fueron la mejora de la comunicación interna y externa, la eliminación de hilos de correo electrónico redundantes y la agilización de la creación de informes técnicos.



“

Dirigentes de todos los sectores perciben la IA como una tecnología transformadora capaz de generar un impacto comercial significativo, desde una mejor toma de decisiones y una mayor eficiencia operativa hasta experiencias personalizadas para los clientes y desarrollo de productos innovadores.

Prakash Ramamurthy

Director general de producto de Freshworks

Equilibrio entre confianza y oportunidad

La mayoría de los trabajadores confían en la inteligencia artificial para mejorar su rendimiento y su carrera profesional

Se habla mucho de la «brecha de confianza» en la IA, tanto en el caso de los consumidores como en el de los empleados. Unos y otros comparten distintos niveles de preocupación por una serie de complicadas cuestiones, que abarcan desde la sustitución de puestos de trabajo hasta la gobernanza, la regulación o la ética relacionadas con el uso de la IA. Según el último estudio de Edelman, la confianza en la IA de los consumidores en Estados Unidos en los últimos cinco años ha caído del 50 % al 35 %.

En el informe de Freshworks se arroja luz sobre cómo los trabajadores están sobrellevando algunas de esas inquietudes al tiempo que reconocen la necesidad crítica de la IA en sus organizaciones, y en sus carreras profesionales. Más de dos de cada tres trabajadores (70 %) dicen que están buscando formas de desarrollar habilidades relacionadas con la IA para mantener su valor profesional lo más alto posible. Del mismo modo, más de un tercio de los trabajadores (37 %) afirma que sus empresas están adoptando software de IA por miedo a perderse la próxima gran novedad o las innovaciones que la IA podría ofrecer a la competencia.

He aquí otros factores que impulsan la adopción de la IA en los lugares de trabajo:

1 Rentabilidad

Casi dos tercios de los trabajadores (62 %) dicen que aumentar la rentabilidad o mantener la competitividad son las principales razones para adoptar aplicaciones de software mejoradas con IA.

2 FOMO competitivo

Más de un tercio (37%) de los trabajadores afirma que las organizaciones adoptan software de IA por miedo a perderse innovaciones competitivas (lo que se conoce como FOMO, por sus siglas en inglés). Del mismo modo, más de la mitad (53 %) de los trabajadores afirma estar impulsando el software de IA en su organización para evitar quedarse rezagados con respecto a la competencia. Casi la mitad (46 %) piensa que cualquier empresa que no utilice la IA ya va con retraso y es probable que fracase en el futuro.

3 Liderazgo del sector

El 65 % de los trabajadores considera que las empresas que utilizan IA tienen más probabilidades de ser líderes del sector.

Aunque la mayoría de los trabajadores (69 %) afirma que la IA nunca podrá reemplazar por completo a los trabajadores humanos, sí alberga preocupaciones sobre cómo podría afectar a la próxima generación. Casi la mitad de los trabajadores encuestados (44 %) dice que la IA reemplazará a los trabajadores de nivel junior y creará una competencia más fuerte para los puestos de nivel básico.

Para ser claros, los trabajadores en general están de acuerdo en que la IA no está en una posición en la que pueda crear un producto terminado por sí misma; el toque humano es necesario en cada paso del camino. Esa es una de las razones por las que los empleados están mejorando sus conocimientos de IA para seguir siendo competitivos en el mercado laboral y están implantando procesos en el trabajo para garantizar que todo el trabajo producido con IA se revise cuidadosamente.



Dar prioridad al factor humano

Los trabajadores están de acuerdo en que los humanos deben participar en cada fase del uso de la IA para garantizar productos y servicios de calidad.

69 %

de los trabajadores confiaría más en el software de IA en el lugar de trabajo si la revisión humana de sus resultados fuera obligatoria.

69 %

de los trabajadores afirma que la IA nunca podrá sustituir por completo a los trabajadores humanos.

69 %

de los trabajadores afirma que es necesario que un trabajador humano participe en cada paso del proceso para garantizar la calidad del trabajo de la IA.

51 %

de los trabajadores tiene implantados procesos que dictan algún tipo de revisión humana del trabajo de IA.

La división generacional

Así es como cuatro grupos generacionales ven la influencia de la IA sobre sus trayectorias laborales y profesionales:

HABILIDADES

El **70 %** de los empleados afirma que buscan formas de ampliar sus conocimientos sobre IA para mantener la máxima competitividad posible.



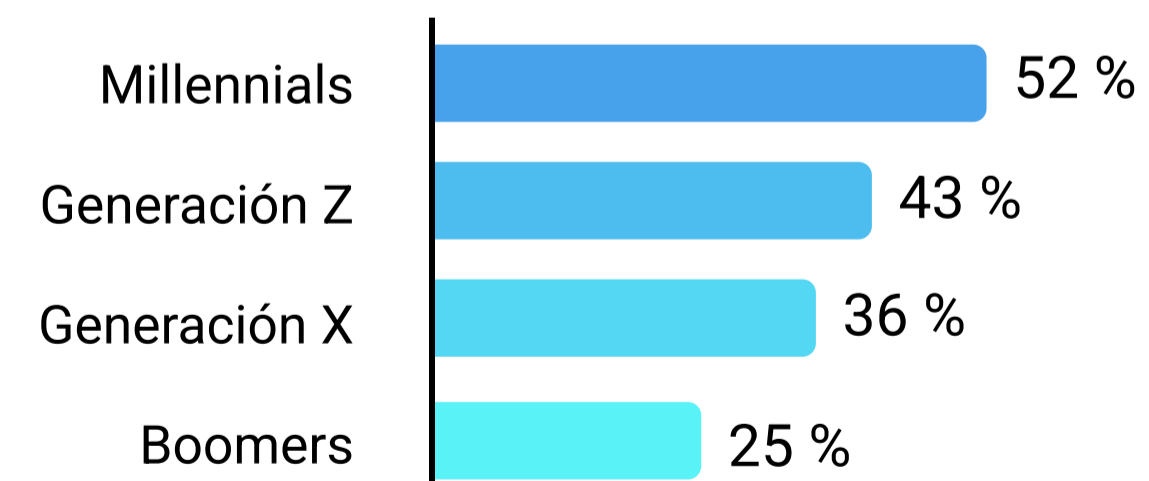
USO

El **63 %** de los trabajadores afirma que los empleados que utilizan IA tienen ventaja sobre los que no la utilizan en sus procesos de trabajo.



CONTRATACIÓN

El **45 %** de los trabajadores afirma que casi todos los puestos de nueva contratación dentro de su departamento buscan algún nivel de experiencia en IA; a la cabeza están los departamentos de TI (57 %) y marketing (49 %).



PARTE 4

Adopción en lugares de trabajo de todo el mundo

EE. UU. es uno de los principales desarrolladores de IA, pero también ocupa el último lugar en adopción y confianza

Otro hallazgo del informe de Freshworks son las diferencias regionales en el desarrollo y la adopción de la IA, con sorprendentes discrepancias entre empleados ubicados en países líderes en el desarrollo de la IA, como Estados Unidos.

De los encuestados, Estados Unidos ocupa el último lugar a nivel global en lo que respecta a la adopción de la IA (50 %), la confianza en que el software de IA en los lugares de trabajo aporte valor a su trabajo (59 %) y el hecho de sentirse cómodos utilizando la IA (61 %).

En comparación, los encuestados de India y Emiratos Árabes Unidos son los primeros en cuanto a adopción de la IA (75 %), comodidad con la IA (88 %) y confianza en que el software de IA en los lugares de trabajo aporte valor a su trabajo (86 %).

Esas diferencias regionales se extienden a las actitudes de los trabajadores respecto a la contratación. Por ejemplo, el 70 % de los empleados de la India y los EAU afirma que casi todos los nuevos puestos dentro de su departamento buscan algún nivel de experiencia en IA, mientras que solo el 33 % de los empleados de EE. UU. y el 32 % de los trabajadores del Reino Unido dijeron lo mismo.



Metodología

Freshworks ha llevado a cabo esta investigación por medio de una encuesta en línea preparada por [Method Research](#) y distribuida por [PureSpectrum](#) entre n = 7000 adultos de más de 18 años que son empleados asalariados a jornada completa y que actualmente tienen un puesto de trabajo de oficina, con n = 1000 Estados Unidos, n = 1000 Reino Unido y n = 500 en cada uno de los siguientes países: Países Bajos, Alemania, Francia, Singapur, Australia/ Nueva Zelanda, India, Emiratos Árabes Unidos, México, Colombia y Brasil.

Dentro de cada país, la muestra incluía empleados que trabajan en los departamentos de recursos humanos, TI, servicio/atención al cliente, finanzas/ contabilidad, ventas, marketing y asuntos jurídicos, incluida una muestra de gerentes o puestos superiores dentro de cada departamento. La muestra estaba equilibrada en cuanto a sexo, edad y tamaño de la empresa, con una distribución geográfica representativa de los encuestados a nivel internacional. Los datos se recopilaron entre el 9 de marzo y el 4 de abril de 2024.

Fuente de la imagen de portada: generada con IA en MidJourney (Prompt: «En un ambiente amistoso, un grupo de empleados alrededor de dos letras "AI" con luces LED en una oficina geeky --ar 1:2 --stylize 500»)

© 2024 Freshworks Inc. Todos los derechos reservados. Freshworks y los logotipos asociados son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Freshworks Inc. El resto de las marcas, los nombres de productos y los nombres de empresas aquí mencionados pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.



[freshworks.com](https://www.freshworks.com)