



## WPO SPARK KIT – INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

Un kit facilitador para Chairs y miembros de WPO

### Cómo usar este SPARK KIT

Este kit le ofrece una manera fácil de participar en una discusión grupal centrada en el tema de la Inteligencia Artificial. Para comenzar, sugerimos los siguientes pasos:

- Revise la lista de lecturas recomendadas en el cuadro *Spark Resource Summary* a continuación.
- Haga click en los enlaces para ver artículos y videos completos en Spark, o simplemente lea las secciones 'Resumen ejecutivo' y 'Puntos clave' para una referencia rápida.
- Prepárese para facilitar su discusión utilizando las preguntas motivadoras y los consejos sugeridos en la página 2.

### Esquema del tema

**Definición de IA generada por una IA** (de Chat.OpenAI): La Inteligencia Artificial es una tecnología que permite que las máquinas y los sistemas informáticos simulen la inteligencia, el aprendizaje y la toma de decisiones similares a los humanos. Lo hace procesando grandes volúmenes de datos, identificando patrones y haciendo predicciones o decisiones basadas en esa información.

La IA permite a las empresas operar de manera más eficiente, tomar decisiones basadas en datos y brindar mejores experiencias a los clientes, lo que en última instancia genera crecimiento y competitividad en el mercado.

### Resumen de recursos de Spark

Aquí hay una selección cuidadosamente seleccionada de contenido de Spark para ayudarlo a liderar su discusión. Le recomendamos que lea detenidamente los artículos completos y vea los videos. También proporcionamos resúmenes ejecutivos y puntos clave en las páginas siguientes para simplificar su preparación. Es posible que también desee profundizar en la gran cantidad de recursos adicionales disponibles en su suscripción a Spark.

## WPO SPARK KIT – INTELIGENCIA ARTIFICIAL

### SPARK RESOURCE TITLE

### TIME COMMITMENT

- |  |   |
|--|---|
| 1. <a href="#"><u>13 Principles for Using AI Responsibly (June '23)</u></a>  | Article – 8_min read  |
| 2. <a href="#"><u>AI Won't Replace Humans - But Humans With AI Will Replace Humans Without AI (Aug '23)</u></a>  | Article - 13 min read   |
| 3. <a href="#"><u>What Companies Need to Know Before Investing in AI (Dec '22)</u></a>   | Article – 8 Min read  |
| 4. <a href="#"><u>How AI Can Help Stressed-Out Managers Be Better Coaches (June '23)</u></a>   | Article - 6 min watch   |
| 5. <a href="#"><u>Artificial Intelligence for The Real World, Parts 1 of 3</u></a><br><a href="#"><u>Artificial Intelligence for The Real World, Part 2 of 3</u></a><br><a href="#"><u>Artificial Intelligence for The Real World, Part 3 of 3</u></a> | Videos – 4 min watch each (Basic intro to AI. No Exec Summary provided)             |
| 6. <a href="#"><u>3 Questions About AI That Nontechnical Employees Should Be Able to Answer</u></a>  | Video – 3 min watch (Good starting point to learn basics. No Exec Summary provided) |



## **WPO SPARK KIT – INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

### **Un kit de facilitación editado para Chairs y Miembros de WPO**

#### **Preparación para el debate Spark**

**WPO Chairs:** Comparta este documento completo con sus miembros antes de la reunión y animelos a revisar el documento.

**Miembros WPO:** Le invitamos a compartir esto dentro de su organización para facilitar sus propios debates sobre este tema. Por favor, tenga en cuenta que se requiere una suscripción de pago a Spark para que su equipo pueda acceder a los artículos completos; alternatively, pueden utilizar los Resúmenes Ejecutivos proporcionados si la suscripción no está en su lugar.

#### **Alcance**

Dado que los participantes se encontrarán en distintas fases de familiarización y uso de la IA, empiece nivelando el terreno de juego y anime a los participantes a ver los videos de nivel introductorio según sea necesario.

El ámbito potencial de debate es muy amplio. Le sugerimos que intente abordar los temas clave que figuran a continuación en función de lo que sea más relevante para sus participantes.

#### **Oportunidades de aprendizaje**

1. AI 101: Identifique el punto de partida actual de sus participantes y aprenda qué se necesita para empezar a utilizar la IA o para explorar más a fondo las oportunidades potenciales.
2. Uso y coste: Comparta aplicaciones del mundo real entre sus participantes. Explore los costos conocidos y el retorno de la inversión de los ejemplos compartidos por los miembros.
3. Formación y desarrollo de habilidades: Aprecie lo que se necesita para ayudar al personal y a los clientes a adoptar plenamente la IA.
4. Tecnología: Conozca las distintas tecnologías y herramientas que impulsan la IA, como el aprendizaje automático, procesamiento del lenguaje natural y la visión por ordenar.
5. Riesgos: Concientizar sobre los riesgos: privacidad, ética, sesgo, costes.
6. Normativa: Considerar la gobernanza y el cumplimiento de las normas de seguridad pertinentes en relación con los distintos sectores.

#### **Debate Spark: 30 – 90 minutos**

Inicie sus debates con las preguntas que figuran a continuación. Considere la posibilidad de adoptar un enfoque de mesa redonda en la que miembros puedan compartir sus experiencias. Ajuste el tiempo en función de la profundidad que desee explorar

Evalúe el nivel de familiaridad de los participantes con la IA pidiéndoles que se identifiquen con uno de los 4 niveles de experiencia siguientes:

1. Novato – solo está aprendiendo, sin experiencia práctica.
2. Intermedio – conocimientos básicos, incursiones en el uso a pequeña escala.
3. Experto – uso habitual, con sólidos conocimientos y aplicación práctica. Puede compartir ejemplos de proyectos concretos con resultados satisfactorios.
4. Maestro/Gurú – demuestra una gran experiencia con un conocimiento exhaustivo y profundo. Genera ingresos o contribuye significativamente a su organización mediante el uso de la IA.

- ✓ ¿Qué ha funcionado bien en el uso de la IA?
- ✓ ¿Qué dificultades está experimentando?
- ✓ ¿Qué espera obtener de este debate?
- ✓ Por favor, comparta sus principales aprendizajes de los recursos Spark.

#### **CONCLUSIÓN DEL DEBATE**

Recomendamos concluir el debate solicitando a cada participante sus principales conclusiones y compromisos en relación con sus planes de aplicación y las ideas más significativas obtenidas.



## RESUMEN EJECUTIVO Y PUNTOS CLAVE DE LOS RECURSOS SPARK

*(véase la lista de artículos y videos en el cuadro de la página1)*

### 13 PRINCIPIOS PARA EL USO RESPONSABLE DE LA IA

**Artículo, Lectura De 7 Minutos**

#### Resumen ejecutivo

La rápida expansión de la tecnología de IA presenta una situación de alto riesgo en la que la cooperación entre los líderes de la industria es arriesgada, lo que conduce a una competitiva carrera armamentística de la IA. Este artículo explora los retos y riesgos asociados a la proliferación de la IA en la mano de obra, extendiéndose más allá de los principales desarrolladores de modelos de IA a diversas empresas que integran la IA en sus operaciones.

Los beneficios potenciales de la IA, como la mejora de la eficiencia y la productividad, son enormes, pero las organizaciones deben hacer frente a importantes problemas éticos, legales y de seguridad.

#### Puntos Clave:

1. **La IA y el cambiante panorama empresarial:** Lakhani subraya que la IA está cambiando fundamentalmente la naturaleza de las empresas, impactando en sus modelos de negocio, creación de valor, captura de valor y modelos operativos. El papel de la IA está redefiniendo cómo las empresas crean, entregan y capturan valor.
2. **La mentalidad digital es fundamental:** Los líderes y los empleados necesitan desarrollar una "mentalidad digital" para entender cómo funcionan la IA y otras tecnologías digitales, cómo desplegarlas eficazmente y cómo gestionar el cambio organizativo necesario para aprovechar el potencial de la IA.
3. **Las expectativas de los usuarios están cambiando:** Los clientes tienen expectativas crecientes de experiencias fluidas y mejoradas por la IA en diversos sectores. La rápida adopción de aplicaciones basadas en IA en la tecnología de consumo ha establecido nuevos estándares para las experiencias de los usuarios, y las empresas deben adaptarse a estas expectativas.
4. **La transición es inevitable:** Lakhani señala que la mayoría de las empresas tendrán que adoptar finalmente la IA en las funciones básicas, ya que se está convirtiendo en parte integral de las operaciones empresariales modernas. Los costes de transición están disminuyendo, y el libro de jugadas para la adopción de la IA se está estableciendo bien.
5. **La IA generativa es transformadora:** Lakhani habla de la aparición de la IA generativa, afirmando que reduce drásticamente el coste de la cognición y transforma nuestra forma de pensar. Destaca que esta tecnología permite la generación de contenidos creativos, sistemas de recomendación y mucho más, cambiando fundamentalmente la forma en que producimos e interactuamos con el conocimiento.
6. **Los clientes se adaptan rápidamente:** Los clientes, impulsados por sus propias experiencias con tecnologías avanzadas de IA en el sector de consumo, suelen estar más avanzados en la adopción de la IA que muchas empresas. Las empresas deben reconocer que sus clientes están preparados para mejoras impulsadas por la IA.
7. **Responsabilidad en la IA y sesgo:** Lakhani subraya la importancia de comprender y abordar el sesgo en los sistemas de IA. Los desarrolladores y las organizaciones de IA deben garantizar que sus tecnologías de IA sean imparciales y representativas, especialmente en el contexto de la ética y la equidad.
8. **Aprendizaje continuo y gestión de cambio:** Lakhani aconseja que el aprendizaje y la gestión del cambio sean partes integrales de la estrategia de una organización. Los líderes y los trabajadores necesitan aprender continuamente sobre la IA y sus aplicaciones, al tiempo que fomentan una cultura de cambio para adaptarse a las tecnologías en evolución.
9. **Potencial de la inteligencia emocional en la IA:** Lakhani sugiere que las respuestas de la IA similares a las humanas son, por ahora, ilusiones estadísticas y computacionales. Sin embargo, la posibilidad de lograr una verdadera inteligencia emocional o sensibilidad a través de la IA, aunque incierta, es un tema de debate en este campo.

**LA IA NO SUSTITUIRÁ A LOS HUMANOS, PERO LOS HUMANOS CON IA SUSTITUIRÁN A LOS HUMANOS SIN IA –  
Artículo, Lectura De 13 Minutos****Resumen ejecutivo**

Este artículo, basado en una entrevista actual con el profesor Karim Lakhani, analiza el impacto transformador de la inteligencia artificial (IA) en las empresas y la necesidad de que líderes y empleados adopten la tecnología de IA y desarrollen una "mentalidad digital".

**Puntos clave:**

1. **La mentalidad digital es fundamental:** Los líderes y los empleados necesitan desarrollar una "mentalidad digital" para entender cómo funcionan la IA y otras tecnologías digitales y cómo implementarlas de manera efectiva.
2. **Las expectativas de los usuarios están cambiando:** Los clientes tienen expectativas crecientes de experiencias fluidas y mejoradas por la IA en diversas industrias. La rápida adopción de aplicaciones impulsadas por la IA en la tecnología de consumo ha establecido nuevos estándares para las experiencias de los usuarios.
3. **La transición es inevitable:** Lakhani señala que la mayoría de las empresas eventualmente tendrán que adoptar la IA en funciones básicas, y que los costos de transición están disminuyendo, mientras que el libro de jugadas para la adopción de la IA se está volviendo bien establecido.
4. **La IA generativa es transformadora:** Lakhani habla de la aparición de la IA generativa y afirma que reduce drásticamente el coste de la cognición y transforma nuestra forma de pensar. Esta tecnología permite generar contenidos creativos, sistemas de recomendación y mucho más, cambiando fundamentalmente la forma en que producimos e interactuamos con el conocimiento.
5. **Los clientes se adaptan rápidamente:** Los clientes, impulsados por sus propias experiencias con tecnologías avanzadas de IA en el sector de consumo, suelen estar más avanzados en la adopción de la IA que muchas empresas. Las empresas deben reconocer que sus clientes están preparados para las mejoras impulsadas por la IA.
6. **Responsabilidad en la IA y sesgo:** Lakhani subraya la importancia de comprender y abordar el sesgo en los sistemas de IA. Los desarrolladores y las organizaciones de IA deben garantizar que sus tecnologías de IA sean imparciales y representativas, especialmente en el contexto de la ética y la equidad.
7. **Aprendizaje continuo y gestión del cambio:** Lakhani aconseja que el aprendizaje y la gestión del cambio sean partes integrales de la estrategia de una organización. Los dirigentes y los trabajadores deben aprender continuamente sobre la IA y sus aplicaciones, fomentando al mismo tiempo una cultura del cambio para adaptarse a la evolución de las tecnologías



## **LO QUE LAS COMPAÑÍAS NECESITAN SABER ANTES DE INVERTIR EN IA**

### **Artículo, Lectura De 8 Minutos**

#### **Resumen Ejecutivo**

Este artículo, basado en una entrevista actual con el profesor Karim Lakhani, analiza el impacto transformador de la inteligencia artificial (IA) en las empresas y la necesidad de que líderes y empleados adopten la tecnología de IA y desarrollen una "mentalidad digital".

#### **Puntos Clave:**

1. **Identificar el valor de la IA:** Antes de invertir en IA, las organizaciones deben evaluar cómo pueden crear valor para sus operaciones específicas. Los proyectos de IA deben abordar procesos que tengan un impacto significativo en los costes, los ingresos o la asignación de recursos, lo que conlleva un impacto notable en los resultados finales.
2. **Elegir la tarea adecuada:** Las organizaciones deben centrarse en seleccionar una tarea de alto valor basada en datos para su proyecto inicial de IA. Por ejemplo, en sanidad, identificar a los pacientes con riesgo de caídas es una tarea valiosa con datos sustanciales para entrenar modelos predictivos de IA.
3. **Datos e integración:** Los buenos datos son esenciales para el éxito de la IA, y las organizaciones deben evaluar la disponibilidad de datos y la compatibilidad con sus sistemas existentes apoyándose en sus ingenieros de datos y expertos en TI.
4. **Expectativas realistas:** La IA es una herramienta poderosa, pero su precisión depende de varios factores, incluyendo el tipo de método de IA y los datos disponibles.
5. **Despliegue gradual:** El éxito de la IA para una tarea puede no funcionar para otras, y el despliegue de la IA debe alinearse con procedimientos funcionales específicos. El cumplimiento y las consideraciones normativas deben tenerse en cuenta en el despliegue.
6. **Consideraciones sobre el retorno de la inversión:** La IA es un mecanismo de apoyo a la toma de decisiones más que un tomador de decisiones, y su ROI puede no ser directo, pero puede conducir a la optimización de recursos y ganancias de eficiencia.
7. **Clave del éxito:** La implementación exitosa de la IA requiere la debida diligencia, la colaboración entre expertos y una cuidadosa selección de los procesos en los que la IA puede marcar una diferencia significativa.

En resumen, las organizaciones que deseen aprovechar la IA deben llevar a cabo una evaluación exhaustiva de sus necesidades específicas, identificar las tareas que pueden beneficiarse de la IA, garantizar la preparación de los datos y abordar la adopción de la IA como un proceso gradual y evolutivo, teniendo en cuenta su impacto en sus operaciones generales y el potencial de ventajas competitivas.

## CÓMO IA PUEDE AYUDAR A GERENTES ESTRESADOS A CONVERTIRSE EN MEJORES LÍDERES

### Artículo – Lectura de 6 minutos

#### Resumen ejecutivo

Los líderes enfrentan una presión cada vez mayor por parte de los empleados para brindar más capacitación y retroalimentación personalizada. Esta demanda está impulsada por el deseo de soporte en tiempo real, particularmente entre los empleados remotos o que inician su carrera. Sin embargo, cumplir estas expectativas sin provocar agotamiento del liderazgo es un desafío. Las herramientas de inteligencia artificial están surgiendo como una solución para ayudar a los gerentes a ofrecer coaching de alta calidad de manera más eficiente. Este artículo destaca los posibles beneficios y desafíos del coaching directivo asistido por IA.

#### Puntos clave:

1. **Entrenamiento gerencial y agotamiento:** Los gerentes están bajo presión para brindar entrenamiento y apoyo a sus empleados. La O.C. Tanner Global Culture Survey indica que los jefes con experiencia en roles de supervisión extendidos muestran niveles de ansiedad más altos, aumentando el riesgo de quemarse.
2. **Beneficios del coaching para directivos:** A pesar del potencial de sobrecarga, los directivos reconocen los beneficios del coaching. El coaching de directivos puede mejorar la satisfacción en el trabajo, el intercambio de conocimientos y el rendimiento, que se alinean con los objetivos de la organización.
3. **La IA en el coaching empresarial:** El coaching empresarial basado en la IA aún no está muy extendido, pero ofrece una solución prometedora. Dos ejemplos, Eleos Health y Gong, ilustran cómo la IA puede mejorar la eficacia del coaching.
  - Ejemplo: Eleos utiliza un software compatible con la HIPAA para analizar las conversaciones entre terapeutas y clientes. Identifica técnicas basadas en pruebas, resume los momentos clave y facilita las mejoras autodirigidas del terapeuta. También ayuda a los supervisores en las discusiones de casos al sintetizar rápidamente los datos relevantes de la sesión.
  - Ejemplo: Gong ofrece una plataforma de IA para equipos de ventas que captura y analiza interacciones en directo entre agentes de ventas y posibles clientes. Proporciona información en tiempo real y crea una biblioteca de conversaciones de ventas ejemplares para el aprendizaje independiente, especialmente útil para los nuevos empleados.
4. **Retos y consideraciones:** Aunque el coaching asistido por IA es una herramienta valiosa, es importante ser consciente de los retos, como la aversión a los algoritmos, los factores humanos y los posibles sesgos. Evaluar la preparación de los empleados para el coaching asistido por IA es crucial.