

Expansión & EMPLEO

El 'toque humano' con el que la IA crea nuevas profesiones

NUEVOS TRABAJOS/ La IA redefine los empleos en un futuro laboral dual: hay una ola de automatización en tareas repetitivas y una revalorización de capacidades humanas que son la base de nuevas profesiones.

Tino Fernández, Madrid

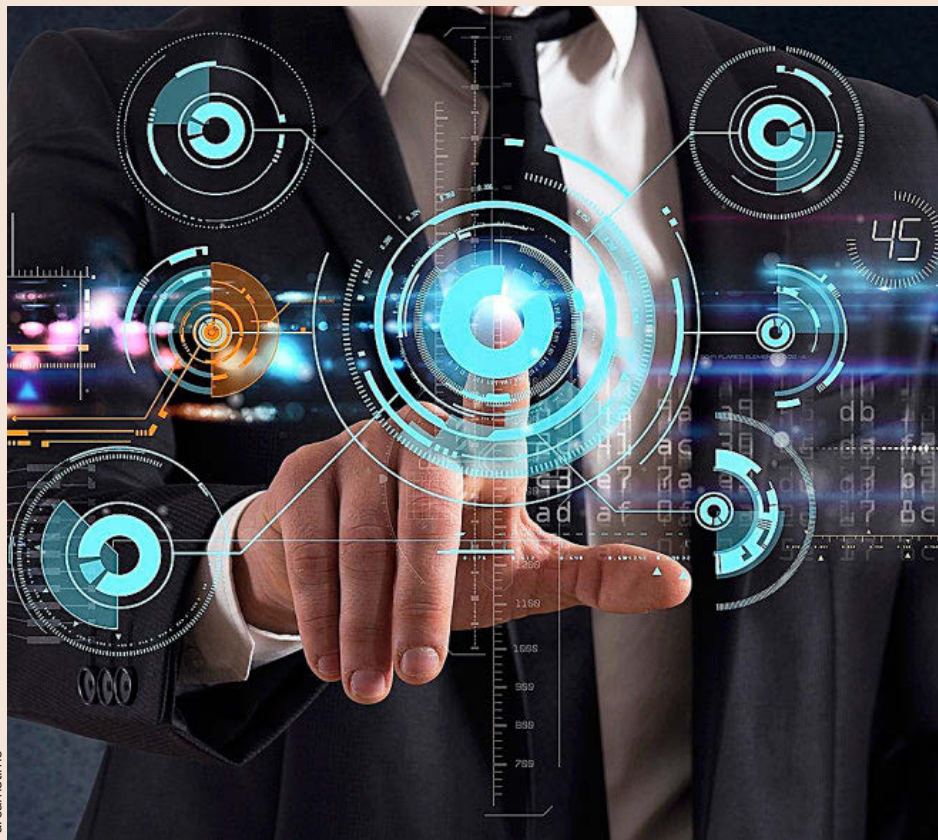
Este mismo verano uno de los grandes constructores de la inteligencia artificial –Dario Amodei, CEO y cofundador de Anthropic–, declaraba que la IA podría eliminar la mitad de todos los empleos de *cuello blanco* –posiciones en las que los trabajadores realizan principalmente trabajo de oficina, administrativo o gerencial– de nivel inicial en los próximos cinco años.

Y Sam Altman, CEO de Open AI, revelaba que los agentes de IA ya operan como empleados junior que realizan tareas rutinarias y que reducen un 25% de las contrataciones de nivel inicial.

La evidencia internacional confirma que la inteligencia artificial está eliminando trabajos basados en procesamiento repetitivo de información, y de forma simultánea redefine profesiones que requieren creatividad y lo que podría llamarse un *toque humano*.

Los trabajos con procesamiento repetitivo de información corren los mayores riesgos de eliminación: **empleados de entrada de datos** (95% de riesgo de automatización); **cajeros** (93% de riesgo de automatización); **teleoperadores** (94% de riesgo, con la posibilidad de ser reemplazados por sistemas de respuesta por voz de IA y *chatbots*); **agentes de call center** (80% de posibilidades de automatización para 2025, con la IA gestionando hasta el 80% de las interacciones rutinarias de servicio al cliente); o **personal administrativo y de nómina**, con las tareas de procesamiento de transacciones, contabilidad básica y generación de reportes automatizadas por sistemas de inteligencia artificial.

Por lo que se refiere a los sectores que muestran las mayores tasas de desplazamiento, estos coinciden según LinkedIn con aquellos que dependen exageradamente de tareas rutinarias. Aquí identificamos al sector de **finanzas y seguros**. Hay que tener en cuenta los datos de Bloomberg Intelligence que confirman que los bancos globales eliminarán 200.000 empleos en los próximos tres o cinco



La IA redefine profesiones que requieren creatividad y lo que podría llamarse 'toque humano'.

años, con un 3% neto de reducción de la fuerza laboral para 2030. Sin olvidar que otros bancos como HSBC cuentan con un plan de reestructuración que incluye reducir el personal sénior en un 40% sólo en Alemania, usando plataformas basadas en la nube y automatización por IA con el objetivo de ahorrar 1.500 millones de dólares anuales para 2026.

También JPMorgan Chase invierte más de 14.000 millones de dólares anuales en tecnología, incluyendo inteligencia artificial. Mientras reduce empleos tradicionales lidera la contratación de especialistas en inteligencia artificial.

Otro sector que sufrirá en mayor medida este desplazamiento de empleos es el de **servicio al cliente**: Los equipos de soporte de compañías como Airbnb usan IA para automatizar preguntas repetitivas, como cambios de reserva e instrucciones de *check-in*, permitiendo que agentes humanos se enfoquen en problemas complejos.

Y según Reuters, British Telecom planea recortar alrededor de 55.000 puestos de tra-

bajo para finales de la década y reemplazar aproximadamente 10.000 de esas funciones con inteligencia artificial.

También sufrirá el sector de **operaciones de gestión administrativa** (analistas de registros y procesadores de datos básicos, que se enfrentan a una alta automatización).

Un 'toque' de redefinición

Lo contrario a la eliminación directa es lo que sucede en el caso de profesiones y perfiles que requieren creatividad y el llamado *toque humano*, que están siendo redefinidos y ampliados gracias a la inteligencia artificial.

Visionarios como Bill Gates aseguran que los **profesionales del sector de la educación** no serán sustituidos por la IA: "La inteligencia artificial no reemplazará a los maestros, que se transformarán en *mentores especializados*". Los educadores evolucionan hacia roles que les obligan a enfocarse en habilidades socioemocionales y pensamiento crítico, y a usar la IA para la personalización del aprendizaje a escala. Estos *nuevos maestros* actúan como facilitadores de

experiencias de aprendizaje adaptativo.

En este grupo de profesiones redefinidas y ampliadas por la IA se incluye a los **profesionales de la salud**: los médicos están experimentando una redefinición fundamental de sus roles, con una evolución que les convierte en *estrategas médicos*, según Health Data Research, "que aprovechan el poder de procesamiento de datos de la IA".

Se da una clara integración de habilidades de ciencia de datos, inteligencia artificial y *machine learning* en la educación médica. El Centro de Medicina Basada en la Evidencia de la Universidad de Oxford añade la emergencia de un "enfoque renovado en la atención al paciente mientras la IA maneja análisis diagnósticos preliminares".

Los **analistas** y los **científicos de datos** están asimismo en este grupo profesional renovado. Según Coursera, "esta transición representa una elevación en la cadena de valor, en la que los profesionales pasan de ser ejecutores técnicos a estrategas de datos, intérpretes de *insights* y *curadores* de

conocimiento que guían la toma de decisiones".

Además, un análisis de la Universidad de Stanford insiste en que los analistas y científicos de datos experimentan una amplificación de capacidades en lugar de reemplazo. Concluye que "están dejando de producir datos, modelos o informes totalmente nuevos y originales, y se enfocan más bien en la supervisión, ajuste, validación y guía de los resultados que la inteligencia artificial ya genera automáticamente, asumiendo un rol más estratégico y de control en el proceso de generación y utilización del conocimiento".

Los **líderes empresariales y de recursos humanos** también se reinventan. Pasan de funciones puramente administrativas a convertirse en *orquestadores estratégicos* que integran la IA en el tejido de las organizaciones. El estudio de IBM *La IA y el futuro del trabajo* habla de "administradores que pasan a ser *campeones de la experiencia del empleado*". Tradicionalmente, los líderes de RRHH se enfocaban en tareas de cumplimiento normativo, nóminas y procesos de contratación. Hoy su rol evoluciona hacia el de defensores activos de la experiencia del empleado".

A todo esto hay que añadir el hecho de que la adopción masiva de la IA ha impulsado una revalorización de competencias humanas únicas, desplazando el énfasis de la pericia técnica hacia capacidades inherentemente humanas.

Así, habilidades revalorizadas como el **pensamiento crítico** hacen que profesiones como *AI content creator*, ingeniero de *prompts*, o diseñador UX se conviertan en emergentes.

Lo mismo ocurre con la **inteligencia emocional**, que potencia perfiles como el de *AI ethics officer*, o el *HR Business Partner* híbrido; con la **gestión de la complejidad**, que impulsa el desarrollo de ingenieros DevOps o de *solution architects* con IA; o con la **adaptabilidad** y la **resiliencia**, que es la habilidad central para los *AI product managers* y para los *digital transformation managers*.

Empleos emergentes gracias a la IA

La inteligencia artificial no sólo está transformando roles existentes, sino que crea nuevas profesiones que combinan habilidades técnicas y creativas con competencias estratégicas y éticas.

- **Ingeniero de 'prompts'**. Diseña "prompts" (instrucciones) que optimizan la generación de texto, imagen o código por modelos de inteligencia artificial.
- **'AI content creator'**. Es el profesional que fusiona 'storytelling' con herramientas de inteligencia artificial para producir blogs, posts, vídeos y piezas multimedia.
- **'Robotics AI trainer'**. Es un nuevo perfil encargado de "enseñar" comportamientos deseados a sistemas de inteligencia artificial y robots.
- **'AI ethics officer'**. Responsable de diseñar políticas de uso responsable de IA, auditoría de sesgos y cumplimiento normativo.
- **'AI bias auditor'**. Es un auditor especializado en identificar y corregir sesgos en modelos de machine learning. Audita algoritmos para garantizar equidad y transparencia.
- **'AI strategist & AI coach'**. Líderes que traducen capacidades de IA a estrategias de negocio y que entrenan equipos internos.
- **'AI product manager'**. Director de producto que alinea iniciativas de IA con objetivos corporativos y que gestiona el ciclo de vida de diferentes modelos.
- **'Human-AI collaboration specialist'**. Gestiona la interacción continua entre empleados y agentes de inteligencia artificial en los flujos de trabajo, teniendo en cuenta que estos se automatizan.