PUNTO de EQUILIBRIO

CENTRO DE INVESTIGACIÓN | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

TECNOLOGÍA

Humanos primero: ¿hay resistencia a la automatización basada en la inteligencia artificial?, por Freddy Linares

Autor

Comunicaciones CIUP

comunicacionesciup@up.edu.pe

08 febrero, 2024

¿Se imagina que un día el conductor, el portero del edificio o el vendedor de seguros sea reemplazado por una inteligencia artificial (IA)? La digitalización y automatización está transformando cómo se abordan desde tareas cotidianas hasta distintos procesos productivos, en búsqueda de una mayor eficiencia. No obstante, no se puede negar que, en ciertos contextos, existe una preferencia por la atención humana. Es decir que, aunque exista la opción de usar un canal automatizado, algunas personas escogen “hablar con una persona”. Este fenómeno podría considerarse paradójico en términos de eficiencia, por lo que es interesante explorar qué puede haber detrás de esta resistencia y sus posibles implicancias.

En los últimos años, la IA se ha desarrollado en sectores que abarcan desde la atención al cliente hasta la medicina y las finanzas. La capacidad de la tecnología para procesar grandes cantidades de datos, aprender patrones y realizar tareas complejas ha mejorado la eficiencia operativa y toma de decisiones. En el reporte “The economic potential of generative AI” se plantea que la IA impactará en todas las industrias y sumará miles de millones de dólares en valor a la economía global por productividad, en áreas como las operaciones de clientes, marketing y ventas, e investigación y desarrollo (I+D).

Estos algoritmos más avanzados permiten que las máquinas se vuelvan progresivamente más hábiles en replicar tareas específicas y, por lo tanto, más aptos para reemplazar a las personas en diferentes funciones. Este potencial es uno de los temas más discutidos, pues a muchos les preocupa las implicancias que podría tener este avance en el mercado laboral. Por ejemplo, parte de los reclamos planteados durante la huelga de actores y guionistas de 2023 era la regulación del uso de IA para la creación de contenido para el cine y la televisión. De manera similar, en muchos sectores existe la preocupación sobre la pérdida de empleo por

la automatización de la mano de obra y cómo ello podría cambiar ciertos servicios, lo que visibiliza la resistencia de algunos al cambio.

Esta resistencia se manifiesta de diversas formas, y una a destacar es la preferencia por la interacción humana en vez de bots “inteligentes”. En atención al cliente, a pesar de que los chatbots están activos las 24 horas, un gran número de clientes optan por la atención tradicional y hacen sus consultas con una persona. Vale preguntarse: ¿basta que un canal sea más “eficiente” para que sea adoptado? La digitalización forzada por la pandemia en el sector financiero, por ejemplo, representa un cambio drástico para una región con "preferencias tradicionales" como Latinoamérica. Según Gestión, en los cuatro grandes bancos de Perú (BCP, BBVA Perú, Scotiabank Perú e Interbank), durante el 2023, los medios de pago no presenciales mantenían un crecimiento significativo superando a la modalidad presencial, lo que dejaría en un segundo plano a las oficinas. Por ejemplo, en BBVA por cada transacción que se hace en la oficina se hacen cuatro mediante otras modalidades. No obstante, pese a este auge digital, según datos del Boletín Bancario del último trimestre del 2023 de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), desde 2020 las operaciones presenciales han seguido aumentando, aunque a un menor ritmo, siendo en 2023 más del doble. Considerando que cada vez son más las operaciones que se pueden realizar mediante canales digitales, este sería un ejemplo de que ciertos sectores de la población aún mantienen una preferencia por la modalidad presencial y que la transición a canales digitales no es tan simple.

En el caso de países en ruta a digitalizarse, como Perú, se puede sospechar que las capacidades digitales de los ciudadanos limitan en parte la adopción de estas nuevas modalidades. Según el Índice de Actividad Digital (InAD Perú 2023) de Neurometrics, la incidencia nacional, que representa la proporción de personas mayores de 6 años que usaron internet, ha crecido más del doble entre 2015 (0.3255) y el primer semestre de 2023 (0.668). Sin embargo, la intensidad nacional, que representa la diversidad de actividades en internet que realiza la población, apenas ha crecido entre esos años de 0.1957 a 0.2503. Esto refleja las aún limitadas capacidades digitales de la población y su lenta digitalización. Pues, aunque existe un mayor acceso a la conectividad, y por lo tanto a nuevo contenido digital (servicios, programas y aplicaciones), los usuarios no lo usan al mismo ritmo. Estos datos podrían implicar que la adopción de IAs como una nueva modalidad para ejecutar tareas digitaleses una cuestión de tiempo y se irá dando progresivamente. Sin embargo, puede haber aspectos más complejos que expliquen esta resistencia.

Podríamos resumir las causas de esta resistencia en un rechazo por la automatización y en una mayor valoración por la interacción humana, comportamientos que se considerarían como una respuesta lógica ante las preocupaciones que rodean la idea de una automatización absoluta. En contraste, en el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) se analizó la percepción social de la IA estudiando miles de publicaciones de medios y redes sociales y se

encontró que el 42% de las opiniones en medios digitales son optimistas, y solo el 13% son pesimistas; mientras que en redes sociales el 31% de las opiniones son pesimistas, y sólo el 23% son optimistas. Por su parte, en Europa, según una encuesta de Eurobarometer de 2017, el 61% tiene una visión positiva de los robots y la IA, lo cual se traduce en gran medida al nivel de información de los encuestados sobre estos temas; no obstante, el 88% está de acuerdo en que los robots y la IA son tecnologías que requieren una gestión cuidadosa. Este es un ejemplo de cómo en nuestra región aún pesa más las preocupaciones sobre la IA que su potencial.

Respecto al valor de la interacción humana, a pesar de los avances en tecnologías como chatbots avanzados, hay aspectos de una interacción humana genuina que la IA no llega a simular completamente. La empatía, la capacidad de comprender emociones sutiles, la creatividad o el humor son elementos orgánicos y presentes, incluso en interacciones tan simples como saludar. Y aunque algunas IAs destacan en esta emulación, la automatización de muchos procesos no está orientada a mantener estos elementos, sino en asegurar un flujo rápido y eficiente donde la IA actuará de forma lógica para cumplir con la tarea asignada. Esta orientación a los resultados explicaría parte de la aversión a los algoritmos, especialmente para decisiones complicadas y que tengan elementos subjetivos. Jauernig et al. (2022) publicaron un estudio en el journal Philosophy & Technology donde encontraron que, ante decisiones morales, las personas prefieren como tomador de decisiones a los humanos con capacidad de decisión que a los algoritmos que aplican rígidamente principios de equidad predefinidos; además, encontraron que esta preferencia se da porque aprecian la libertad de los humanos para trascender los principios de equidad a voluntad.

En ese sentido, no todo depende de la eficiencia y alcanzar “respuestas correctas”, ya que hay áreas particulares donde la atención humana se considera indispensable y es mayor la resistencia a la automatización. Por ejemplo, en el ámbito médico, aunque la IA puede diagnosticar ciertas enfermedades con una alta precisión, la habilidad de un médico para entender las complejidades emocionales y contextuales de un paciente es muy importante. Por esta razón, la resistencia es un recordatorio de que la atención automatizada puede no ser un sustituto completo para las complejidades de la interacción humana.

En última instancia, la resistencia humana a la automatización enfatiza que, incluso conviviendo con la IA, la experiencia humana es compleja y aun vagamente clasificable como para ser reemplazada fácilmente. Si bien es importante tener presente los aspectos positivos de la IA, una baja aceptación de esta en regiones como Latinoamérica debido al peso del trato personal en la equitación, podría limitar su despliegue.