

Inteligencia artificial (IA) y mundo del trabajo: entre la ilusión y el desencanto.

Berman, Romina, Pacífico, Fernando y Zangaro, Marcela.

Cita:

Berman, Romina, Pacífico, Fernando y Zangaro, Marcela (2024). *Inteligencia artificial (IA) y mundo del trabajo: entre la ilusión y el desencanto. III Congreso Internacional de Ciencias Humanas. Escuela de Humanidades, Universidad Nacional de San Martín, Gral. San Martín.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/3.congreso.eh.unsam/524>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/esz9/zep>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Inteligencia artificial (IA) y trabajo gerencial: entre la ilusión y el desencanto

Romina Berman (IDEI-UNGS), Fernando Pacífico (IIGG-UBA), Marcela Zangaro (IDEI-UNGS)

rberman@campus.ungs.edu.ar; fernandopacifico@gmail.com;
mzangaro@campus.ungs.edu.ar

Resumen breve

En la actualidad, la inteligencia artificial (IA) constituye uno de los avances más importantes en la automatización, celebrado por sus potencialidades. La concepción imperante discute su potencial para reemplazar trabajos de alta calificación, como el de gestión. El trabajo gerencial es considerado calificado, centrado en la supervisión, entrenamiento, control y mantenimiento de normas y pautas de trabajo y representa al capital en el proceso productivo. Si bien históricamente los desarrollos de la automatización han reemplazado distintos puestos de trabajo, no se había presentado, hasta el momento, como una amenaza para el trabajo gerencial, sobre todo el relativo a la toma de decisiones. Sin embargo, en el tecnoliberalismo la IA funciona como una forma específica de racionalidad que la coloca como herramienta privilegiada para realizar, incluso, esta tarea. ¿Cómo la aplicación de la IA en puestos que involucran la toma de decisiones tensiona el perfil que hasta ahora se formulaba como deseable? ¿Cómo las habilidades otrora valoradas son pensadas como obstáculos para alcanzar la eficiencia?

Para responder estas preguntas, indagaremos en las capacidades asignadas al trabajo gerencial y la IA, las debilidades y tensiones presentadas. Nos basaremos en fuentes secundarias.

Palabras clave

Management, Inteligencia Artificial, Automatización, Trabajo, Decisiones

El capital recurre a la automatización para incrementar el plusvalor, lo que impacta en la organización objetiva de los procesos y en la experiencia de los sujetos. En la actualidad, la inteligencia artificial (IA) constituye uno de los avances más importantes. Suele definírsela como el conjunto de tecnologías que permite realizar a máquinas tareas que normalmente requieren inteligencia humana. Su aplicación no es

generalizada, pero su difusión en las últimas décadas y los enfoques celebratorios de sus potencialidades establecen un sentido común que se ilusiona con que la IA permitirá finalmente la emancipación del trabajo de las fallas y “deficiencias” humanas, la liberación de tareas monótonas y sin sentido y la conformación de un mundo mejor. Este sentido común, en principio, no se diferencia del que explicó los beneficios producidos por los movimientos anteriores de automatización. Y la concepción imperante pone en discusión el potencial de la IA para reemplazar trabajos de alta calificación, como el de gestión. Indagaremos en las capacidades asignadas al trabajo gerencial y la IA, las debilidades y tensiones presentadas. Nos basaremos en fuentes secundarias.

El trabajo gerencial

El trabajo gerencial es considerado calificado, centrado en la supervisión, entrenamiento, control y mantenimiento de normas y pautas de trabajo. Además de estas tareas, su importancia estriba en su posición funcional: considerado como intermediario entre los obreros y la patronal, representa al capital en el proceso productivo (Szlechter 2015) y su “celo y convicción son determinantes para la buena marcha de la empresa” (Boltanski y Chiapello, 2002: 99). Su valor deriva de su “capacidad administrativa” (Fayol, 1985) que incluye habilidades técnicas y cualidades morales (energía, firmeza, honestidad y iniciativa) aplicadas a la movilización del personal subalterno tras los objetivos del capital (Zangaro, 2011) y a la toma de decisiones.

Los cambios en el mundo del trabajo del siglo XX implicaron una tecnologización que reconfiguró las organizaciones, desplazó y reorganizó puestos de trabajo. Muchas tareas técnicas gerenciales fueron trasladadas al resto del personal (incluso, la movilización). Pero la toma de decisiones continuó siendo propia de las incumbencias gerenciales.

La toma de decisiones gerenciales ha sido objeto de diversos abordajes. Entre la racionalidad y la intuición, implica poner en juego conocimientos, experiencias, emociones y juicios personales (Jarrahi, 2018 y Lyengar y Lepper, 2000 en Diestra Quinto *et al*, 2021) en contextos que proporcionan alternativas (De Dreu *et al* 2008 en Diestra Quinto *et al*, 2021). Se basa en información, demanda tiempo de reflexión y presenta complejidades. Versa sobre acciones tendientes al logro de fines organizacionales y tiene que utilizarse para resolver conflictos. Incluso, una decisión puede volverse objeto de negociación entre grupos de poder que pugnan por imponer interpretaciones y líneas de acción alternativas.

En tanto acción cognitiva-emocional, la toma de decisiones sufre la influencia de experiencias, emociones y variaciones interpersonales que afectan la recepción de información (De Dreu *et al*, 2008 y Jannis, 1991 en Diestra Quinto *et al*, 2021), lo que puede dar lugar a sesgos. Si agregamos el hecho de que las/los managers son personas, se agregan dificultades “humanas” que pueden mostrar características no deseadas por el capital y el cobro de salarios y bonos superiores a los que recibe el resto parece no garantizar su alineación *sine qua non* con los objetivos empresariales: el mundo organizacional expone regularmente las fallas morales en la toma de decisiones gerenciales.

Hasta el momento, el trabajo gerencial no veía en la IA una amenaza de reemplazo. Sin embargo, hoy esta se presenta como una alternativa.

Entre límites y sacrificios. El lado B de la IA en el rol gerencial

¿Cómo la aplicación de la IA en puestos que involucran la toma de decisiones tensiona el perfil que hasta ahora se formulaba como deseable? ¿Cómo las habilidades otrora valoradas son pensadas como obstáculos para alcanzar la eficiencia?

Sadin (2020) expresa que en el tecnoliberalismo la IA funciona como una forma específica de racionalidad que la coloca como herramienta privilegiada para hacer del mundo un lugar mejor. El *laissez-faire* tecnológico conseguirá la perfección (eficacia, inmediatez y neutralidad valorativa). Estas nociones no han estado ausentes en la literatura de gestión, pero eran complementadas con cualidades como creatividad, intuición y arrojo. Pero la percepción subjetiva no se considera exacta, tampoco quien gestiona cuenta con información completa. Entonces, ¿qué lugar queda para las diversas instancias que se atraviesan hasta llegar a una decisión? El deseo de evitar la secuencia *identificar el problema-recolectar información pertinente-evaluar alternativas disponibles-elegir la más adecuada para cumplir con el objetivo* conduce a eliminar el proceso y reducirlo al procesamiento matemático de la información mediado por la IA. Esto evidencia falacias sobre su superioridad respecto de las capacidades humanas.

La IA cuenta con toda la información disponible. La información se construye por clasificación y ordenamiento de datos ya existentes; supone organización y coherencia interna según criterios específicos. Si las IA predicen probabilísticamente sobre la base de experiencias previas, toman como válido y existente lo estadísticamente más aceptado. Esto provoca una dinámica cerrada y circular que refuerza lo existente, reproduce sesgos que perpetúan las relaciones de poder (Benasayag y Pennisi, 2023; Crawford, 2022; Miceli, Schuessler y Yang, 2020; Sadin, 2020) y sostiene el *statu quo*

organizacional. Así más que elaborar hipótesis para actuar, la IA se limita al cálculo (Benasayag y Pennisi, 2023). Esta operación, además, se legitima al considerar que mayor cantidad de información disminuye el riesgo al decidir.

Lo antedicho implica una concepción unidimensionalidad de la inteligencia. Se atribuyen míticamente fuerza de verdad al dato y la racionalidad instrumental para ejercer control sobre el entorno y lograr el progreso (Horkheimer y Adorno, 2001). Este discurso fue abrazado por el management: detrás de una ideología gestionaaria, se presentan las herramientas de gestión como instrumentos técnicos y desideologizados (de Gaulejac, 2005). Pero las organizaciones son construcciones sociales atravesadas por paradojas, contradicciones y elementos implícitos que no necesariamente pueden ser captados por la IA. La combinación de algoritmos no siempre es suficiente para resolver situaciones problemáticas. La intuición y la sensibilidad también pueden ser necesarias: el pensamiento simbólico es producto de múltiples interacciones orgánicas y con el ambiente (Benasayag y Pennisi 2023). La concepción antropocéntrica y binaria infravalora lo que no es cerebro cuando hablamos de inteligencia.

Esta emancipación de lo humano y de la socialidad en el proceso decisorio (Sadin, 2020) aparece como solución frente a las fallas. Sin embargo, es frecuente que el desarrollo de las IA venga acompañado de rasgos humanos, como sus nombres o su estética: lo fiable se justifica en lo maquínico y lo humano emerge para consolidar la aceptación.

También la valoración positiva de la inmediatez constituye una clave para comprender la legitimidad de las visiones optimistas. Toda temporalidad es una trama social de significaciones que regula los ritmos de las prácticas (Beriaín, 2009). El capitalismo tardío está marcado por la aceleración, concentración, compresión y contracción de las actividades. La supresión de fases en el proceso decisorio y la proyectada objetividad de la IA generan sensación de ausencia de mediaciones y tergiversaciones y encaja con la idea de *tiempo real*, que se toma como sinónimo de "inmediato", por tanto, el tiempo es el de la máquina y no del humano.

El tiempo, además, es una variable al momento de *hacer* al manager. Pasar por los eslabones de la industria del management (Luci, 2016) implica incorporar conocimientos técnicos en trayectos formativos y familiarizarse con un *ethos* específico. Generalmente, cuando en las empresas se detecta potencial para el puesto, la firma invierte en la/el candidato. La incorporación de las IA no evita la inversión, pero acorta los tiempos. Surge así el interrogante acerca del impacto de las IA en las formas de reconocimiento para el trabajo gerencial. Porque esos espacios institucionalizados también funcionan como ámbitos de sociabilidad que aportan prestigio y capital social (Szlechter y Berman, 2023). Asimismo, asistimos a una

transición hacia un nuevo modelo de éxito social: el *startupper* (Sadin 2020, 2022), un superhéroe de la industria digital que perfecciona las condiciones de vida desinteresadamente en un mundo en el que todo parece posible gracias al desarrollo tecnológico; sus acciones responden al talento individual aislado. La meritocracia forma parte del universo moral managerial. Pero si las IA democratizan el acceso a la información, achatan la pirámide organizacional y se resquebraja la confianza en los managers, habrá que ver cómo se justificarán sus puestos y si se modificarán las estrategias de cierre social presentes en toda profesión (Parkin, 1979).

Reflexiones finales

La automatización ha traído de la mano la amenaza (y la realidad) del desempleo. Este responde a decisiones económicas y políticas, no meramente técnicas y hasta el momento el trabajo managerial parecía estar fuera de peligro. Pero la posibilidad de que los protocolos sustituyan las decisiones humanas vuelve a lo humano prescindible (Sadin, 2020) y justifica un resquebrajamiento de las incumbencias gerenciales habida cuenta de que no tiene las “deficiencias” de lo humano, pero se ponen de manifiesto preocupaciones respecto de la seguridad y privacidad de los datos, la ética y la responsabilidad de las decisiones (Chirinos Córdova *et al* 2023) por los sistemas automatizados.

Bibliografía

- Benasayag, M. y Pennisi, A. (2023). *La inteligencia artificial no piensa (el cerebro tampoco)*. Buenos Aires: Prometeo.
- Berlain, J. (2009). Las formas complejas del tiempo en la modernidad. *Acta Sociológica* (49), 71-99.
- Boltanski, L. y Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- Chirinos Córdova, E., García Hernández, W., Morales Quevedo, A., París Medina, D. y Trómpiz Sánchez, I. (2023). La inteligencia artificial y automatización en la toma de decisiones gerenciales. *Mount Scopus Journal*, 3(5), 32-46.
- Crawford, K. (2022). *Atlas de inteligencia artificial. Poder, política y costos planterarios*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestión. Idéologie gestionnaire, pouvoir managerial et harcèlement sociale*. Paris: Éditions du Seuil.
- Diestra Quieto, N., Córdova Villodas, A., Caruajulca Montero, C., Esquivel Cueva, D. y Vera, S. (2021). La inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. *Valor agregado*, 8(1), 52-69.

- Fayol, H. (1993). "Principios generales administración". En *Administración Industrial y General*, (pp. 23-46). Buenos Aires: El Ateneo.
- Horkheimer, M. y Adorno, T. (2001). *Dialéctica de la ilustración: fragmentos filosóficos*. Madrid: Trotta.
- Luci, F. (2016). *La era de los managers. Hacer carrera en las grandes empresas del país*. Buenos Aires: Paidós.
- Miceli, M., Schuessler, M. y Yang, T. (2020). Between Subjectivity and Imposition: Power Dynamics in Data Annotation for Computer Vision. *Proc. ACM Hum.-Comput. Intercat.*, 1(1), 115-140.
- Sadin, E. (2020). *La inteligencia artificial o el desafío del siglo. Anatomía de un antihumanismo radical*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Sadin, E. (2022). *La era del individuo tirano. El fin de un mundo común*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Szlechter, D. (2015). La cultura corporativa: una revisión crítica desde la Sociología del trabajo. *Revista venezolana de gerencia*, 19(65), 138-157.
- Szlechter, D. y Berman, R. (2023). Tensiones, dilemas y conflictos en el proceso de profesionalización del *management* en la Argentina. *Papeles de trabajo*, 17(32), 124-147.
- Zangaro, M. (2011). *Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del management*. Buenos Aires: Herramienta.