



**La Inteligencia Artificial y su efecto en el mercado laboral del Banco Fénix:**

**El miedo a perder el trabajo**

Coronel, María Victoria – Cotella, Jerónimo – Sanson, Lara- Schaefer, Victoria- Wieler,

Álvaro

[coronelv15@gmail.com](mailto:coronelv15@gmail.com) - [jerocotella@hotmail.com](mailto:jerocotella@hotmail.com) - [vicuschaefer@gmail.com](mailto:vicuschaefer@gmail.com)-

[larasanson27@gmail.com](mailto:larasanson27@gmail.com) - [colowieler@gmail.com](mailto:colowieler@gmail.com)

**Índice**

Resumen .....	1
Introducción .....	1
Problema de Investigación .....	2
Objetivos de la investigación .....	3
Metodología de la investigación .....	3
Marco teórico .....	4
Análisis de Resultados .....	7
Teoría de la Representación Social: Nube de Palabras .....	8
Propuestas de mejora .....	9
Propuesta de Inteligencia artificial en el área de RRHH: .....	9
Propuesta de inteligencia artificial en el area de atencion al cliente: .....	10
Propuesta de inteligencia artificial en el area de Tesoreria: .....	11
Recomendaciones para la implementación de la IA.....	12
Conclusiones.....	14
Apéndice .....	14



## Resumen

Banco Fénix S.A es una empresa que tiene sede en San Miguel de Tucumán que brinda servicios financieros.

Actualmente, el banco está considerando la posibilidad de implementar Inteligencia Artificial en determinadas áreas de la empresa. A fines metodológicos, en este estudio, nos centramos en las áreas de Atención al Cliente, Recursos Humanos y Tesorería del banco, cómo sus colaboradores perciben la implementación de esta herramienta emergente en el mercado laboral, y cuáles son sus creencias sobre el gran cambio que ocasionará la Inteligencia Artificial.

Para la elaboración del presente trabajo haremos uso de la metodología cualitativa Investigación-Acción, por lo que, a partir de los problemas identificados, propondremos planes de mejora. También consideramos que es necesario el uso de la Teoría Fundamentada Sistemática, por lo que buscamos comprender y explicar fenómenos sociales que suceden de manera sistemática y basada en datos reales.

**Palabras Clave:** Desempleo– Inteligencia Artificial– Avance – temor– incertidumbre

## Introducción

En la actualidad, la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) ha generado un profundo impacto en diversos sectores y organizaciones, transformando la manera en que se llevan a cabo las tareas y procesos empresariales. Si bien la IA ofrece numerosas ventajas en



términos de eficiencia, precisión y automatización, también ha despertado preocupaciones en los trabajadores, quienes temen por la posibilidad de perder sus empleos debido a esta creciente tecnología.

En este caso, nos centraremos en estudiar el miedo a la pérdida de trabajo a causa de la implementación de la inteligencia artificial en el Banco Fénix, ubicado en San Miguel de Tucumán, donde nos adentraremos en las áreas de RRHH, Tesorería y atención al cliente. Por otro lado, también buscamos encontrar la manera en que los empleados puedan comenzar a trabajar en conjunto adaptándose a la IA.

### **Problema de Investigación**

En la actualidad la Inteligencia Artificial (IA) está cada vez más presente en las empresas por los beneficios que aporta, ya que simplifica procesos y abarata costos. Debido a esto, las personas comenzaron a preocuparse por ser reemplazados en sus puestos de trabajo ya que la IA puede realizar las mismas tareas, pero disminuyendo el margen de error, siendo más eficaz y eficiente. Es por estas razones que decidimos abordar esta problemática emergente, adentrándonos en el Banco Fénix donde nos enfocaremos en el temor de los empleados por la implementación de la IA.

### **Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son las percepciones que tienen los empleados sobre la aplicación de la inteligencia artificial en el Banco Fenix?



- ¿Cómo afectaría la implementación de la inteligencia artificial en los puestos de trabajo en el Banco Fénix?
- ¿Qué lineamientos se pueden aplicar para que los empleados pierdan el miedo a perder el trabajo y puedan continuar con sus labores sin este temor?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General:**

-Interpretar cuáles son las percepciones que tienen los empleados sobre la aplicación de la inteligencia artificial en el Banco Fénix.

#### **Objetivos Específicos:**

-Identificar de qué manera afectaría la implementación de la inteligencia artificial en los distintos puestos de trabajo en el Banco Fénix.

-Exponer qué lineamientos se pueden aplicar para disminuir el temor que los empleados tienen sobre la inteligencia artificial y de qué manera ellos puedan trabajar en conjunto con esta.

### **Metodología de la investigación**

El enfoque para nuestra investigación es el cualitativo. En cuanto al diseño, utilizamos la Teoría Fundamentada sistemática para poder explicar, desde distintos puntos de vista, el fenómeno de la implementación de la Inteligencia Artificial en el Banco Fénix. Adentrándonos en la empresa, realizamos entrevistas a los empleados de las áreas de Tesorería, recursos humanos y atención al cliente para luego, poder categorizar los datos en las codificaciones abiertas, axial y selectiva respectivamente. También, implementamos el uso de la Teoría de Representación Social en las entrevistas y utilizamos la Bitácora de campo para poder realizar las anotaciones necesarias para el desarrollo de nuestra investigación.



Por último, ya que buscamos cambiar esta situación, disminuyendo el malestar ocasionado en los empleados de las áreas bajo estudio, recurrimos también al diseño investigación acción para poder brindar posibles soluciones ante la incertidumbre que genera la incorporación de la IA en el Banco Fénix.

### Marco teórico

En la era actual de avances tecnológicos y transformación digital, la inteligencia artificial (IA) se ha posicionado como una poderosa herramienta con el potencial de revolucionar diversas industrias. Entre estas industrias, el sector bancario se destaca por su constante búsqueda de innovación para mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la toma de decisiones estratégicas. En este contexto, la implementación de la inteligencia artificial en los bancos se ha convertido en un tema de gran relevancia.

En esta investigación buscamos analizar cómo afecta a los empleados del banco Fénix, en las áreas de Recursos Humanos, Atención al Cliente y Tesorería, la implementación de la inteligencia artificial. Para ello, se explorarán diferentes aspectos relacionados con la tecnología, la inteligencia artificial y su efecto en el ámbito bancario. Con base a dicha información, se examinará el impacto en las distintas áreas.

De esta manera, como Marco Teórico recurrimos a algunos autores:

Consideramos a **Alvin Toffler**, escritor futurista, quien a finales de los años 70s plantea la necesidad de las personas en adquirir nuevas habilidades para sobrevivir y poder prosperar en un mundo de constante cambio, describe cómo el acelerado avance tecnológico y los cambios sociales están generando una sensación de desorientación y estrés, tanto individuos como sociedades enteras, están atravesando por demasiado cambio en un período de tiempo



demasiado corto. Así también, el economista **Klaus Schwab** desarrolla el concepto de “La Cuarta Revolución Tecnológica”, en la que hay una “fusión de tecnologías que están borrando las líneas entre lo físico, lo digital y lo biológico”. En su obra, Schwab analiza cómo los avances en áreas como la inteligencia artificial, la robótica, la nanotecnología, la biotecnología, la Internet de las cosas (IoT) y la computación en la nube están creando una nueva era de cambios disruptivos en todos los aspectos de la sociedad. El autor también aborda las preocupaciones sobre el impacto de la automatización y la inteligencia artificial en el empleo, y argumenta que se deben implementar políticas adecuadas para garantizar una transición justa y equitativa hacia esta nueva era.

También, **Peter Drucker**, considerado el mayor filósofo de la administración del siglo XX, pronosticó la emergencia de una nueva capa social de trabajadores de conocimiento y la tendencia hacia una sociedad de conocimiento. Este tipo de sociedad está caracterizada por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha substituido al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales.

Al hablar sobre IA, una de las figuras más importantes es **Alan Turing**, quien desarrolló el famoso “Test de Turing”: una herramienta de evaluación en la que se observaba la capacidad que tenía una máquina para poder comunicarse con un comportamiento similar al de un ser humano. En esta evaluación, quien interactuaba con la máquina, al mismo tiempo lo hacía con una persona humana sin saber cual era cual. La conversación estaría limitada a un medio únicamente textual como un teclado y un monitor por lo que sería irrelevante la capacidad de la máquina de transformar texto en habla.



El evaluador no podía distinguir entre el humano y la máquina acertadamente el 70% de las veces. Esta prueba no evalúa el conocimiento de la máquina en cuanto a su capacidad de responder preguntas correctamente, solo se toma en cuenta la capacidad de ésta de generar respuestas similares a las que daría un humano.

Sin embargo, es **John McCarthy** quien introduce el concepto de inteligencia artificial en 1956 como un campo que combina la informática y conjuntos de datos sólidos para permitir la resolución de problemas. También abarca subcampos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo, que se mencionan con frecuencia junto con la inteligencia artificial. Estas disciplinas están compuestas por algoritmos de IA que buscan crear sistemas expertos que hagan predicciones o clasificaciones basadas en datos de entrada. Por otro lado, **Marvin Minsky**, también fue considerado padre de la IA. Él consideraba que las máquinas pueden llegar a ser más inteligentes que los humanos. El problema es que, según él, por más que las personas llegan a ser profesionales en determinada habilidad, cuando esa persona muere, dicha habilidad se pierde. También debería asustarnos lo que puedan ser capaces de hacer las máquinas en un futuro, ya que no hay suficiente apoyo a la investigación básica.

En lo que respecta al mercado laboral y la implementación de la IA en este, recurrimos a las teorías de la motivación de **Douglas McGregor** quien considera que el ser humano se puede clasificar de acuerdo a dos teorías, la X e Y, definidas de la siguiente manera:

- Teoría X: El ser humano ordinario siente una desgana intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.
- Teoría Y: los empleados quieren y también necesitan trabajar y, por tanto, las metas de empleados y empresa no están en conflicto se basa en el desarrollo del esfuerzo en el



trabajo (mental o físico) es tan natural como el descanso. Al ser humano general no le disgusta trabajar.

### Análisis de Resultados

A partir de la recolección de datos realizada con entrevistas a empleados de las áreas bajo estudio del Banco Fénix, presentamos a continuación los ítems más relevantes que obtuvimos sobre los resultados:

Códigos en vivo: Los códigos en vivo son etiquetas para las categorías constituidas por pasajes, frases o palabras exactas de los participantes o notas de observación, más que el lenguaje preconcebido del investigador. A continuación, destacaremos algunos códigos en vivo presentes en nuestras encuestas:

- 1) “Es una tecnología que está aplicada a intentar de reemplazar al humano”
- 2) “Hay otros segmentos o espacios del banco que todavía no lo puede reemplazar porque se valora mucho la cercanía de la persona humana con los clientes-empresa”
- 3) “Me ahorran muchas operaciones y me ayudan a centrarme en otras actividades que todavía necesitan al ser humano”
- 4) “Va a ser un gran desafío porque no estamos preparados y nos puede sobrepasar y es por eso que necesitamos capacitarnos y aprender para saber usarla y que sea beneficioso para las personas.”
- 5) “El banco cuenta con una plataforma de capacitación para todos los empleados y podría utilizar esta plataforma, para que los empleados estén al día e informados con los avances de la IA”





### Teoría de la Representación Social: Nube de Palabras

Teniendo en cuenta la primera pregunta de la entrevista a los empleados del Banco Fénix consideramos realizar una nube de palabras, ya que esta es una representación visual de las palabras más frecuentes en un texto o conjunto de datos. Las palabras más importantes se representan en tamaño y prominencia mayores, mientras que las palabras menos relevantes aparecen en menor tamaño o se colocan en segundo plano.



Imagen 1. Fuente: <https://wordart.com/create>

### Propuestas de mejora

Luego de recolectar datos y analizar los resultados obtenidos, formulamos un plan de acción a implementar en el Banco Fénix con sus empleados para lograr una integración



favorable de la IA en las áreas de Recursos Humanos, Atención al Cliente y Tesorería. Con ello, planteamos las siguientes propuestas para dichas áreas:

### **Propuesta de Inteligencia artificial en el área de RRHH:**

Luego de analizar todas las entrevistas creemos que en el área de RRHH, en el reclutamiento de personas existen varias aplicaciones de inteligencia artificial (IA) que pueden mejorar y agilizar el proceso de selección de candidatos. A continuación, presentamos algunas de ellas:

1) Análisis de currículums y perfiles: La IA puede utilizarse para analizar grandes volúmenes de currículums y perfiles de candidatos, extrayendo información relevante como habilidades, experiencia laboral y formación académica. Esto permite identificar rápidamente a los candidatos más adecuados para cada puesto.

2) Entrevistas virtuales: La IA puede utilizarse para llevar a cabo entrevistas virtuales, donde los candidatos interactúan con un asistente virtual o chatbot. Estos sistemas pueden realizar preguntas estructuradas y evaluar las respuestas en función de criterios predefinidos. Además, la tecnología de reconocimiento de emociones puede utilizarse para analizar las expresiones faciales y el tono de voz de los candidatos, brindando información adicional sobre su idoneidad.

3) Evaluación de habilidades técnicas: Para puestos que requieren habilidades técnicas específicas, la IA puede ser utilizada para evaluar las habilidades de los candidatos a través de pruebas en línea o simulaciones interactivas. Estas pruebas pueden adaptarse al nivel de conocimiento y experiencia del candidato, permitiendo una evaluación precisa y objetiva de sus habilidades.



4) Análisis de redes sociales y perfiles en línea: La IA puede analizar las redes sociales y los perfiles en línea de los candidatos para obtener información adicional sobre su personalidad, intereses y comportamiento. Esto puede proporcionar una visión más completa del candidato y ayudar a evaluar su ajuste cultural con la organización.

#### **Propuesta de inteligencia artificial en el área de Atención al Cliente:**

La inteligencia artificial tiene un enorme potencial para mejorar la atención al cliente en el Banco Fénix, aumentando tanto la eficiencia como la calidad del servicio. Sin embargo, es fundamental reconocer que, en ciertas situaciones, la interacción humana sigue siendo necesaria y no debe ser completamente reemplazada.

A continuación, proponemos algunas formas en cómo la IA puede ayudar:

1) Asistentes virtuales inteligentes: Los chatbots y asistentes virtuales basados en IA pueden proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas de los clientes. Estos asistentes pueden estar disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana, lo que permite a los clientes obtener ayuda inmediata sin tener que esperar a hablar con un representante humano.

2) Enrutamiento mejorado: Mediante el uso de algoritmos de IA, se puede mejorar el enrutamiento de las consultas de los clientes hacia los representantes más adecuados. La IA puede analizar el contenido de las preguntas y dirigir la solicitud al agente con las habilidades y conocimientos adecuados para manejar esa consulta específica, lo cual ayuda a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

3) Personalización: La IA puede recopilar y analizar grandes cantidades de datos sobre los clientes, incluyendo historiales de transacciones, preferencias y comportamiento. Esto



---

permite a los bancos brindar recomendaciones y ofertas personalizadas a los clientes, anticipando sus necesidades y mejorando su experiencia general

4) Detección de fraude: La IA puede ayudar a identificar patrones y anomalías en las transacciones bancarias para detectar posibles actividades fraudulentas.

#### **Propuesta de inteligencia artificial en el área de Tesorería:**

La inteligencia artificial (IA) está revolucionando el campo de la tesorería bancaria con su capacidad para procesar grandes cantidades de datos y automatizar tareas repetitivas. La IA en tesorería ofrece la oportunidad de optimizar la toma de decisiones y fortalecer las relaciones comerciales, pero es esencial abordar estos aspectos clave para un uso responsable y seguro.

A continuación, proponemos algunas formas en cómo la IA puede ayudar:

1) Recopilación de datos: La IA se basa en grandes cantidades de datos de calidad para generar resultados precisos. El banco debe identificar y recopilar datos relevantes para la tesorería, como transacciones pasadas, información del mercado financiero, tasas de interés, tipos de cambio y otros datos económicos pertinentes. Es esencial contar con sistemas adecuados para almacenar, gestionar y proteger estos datos.

2) Cumplimiento normativo y ético: Al utilizar la IA en la tesorería, el banco debe asegurarse de cumplir con las regulaciones y normativas aplicables, como la protección de datos y la privacidad del cliente. También es importante considerar los aspectos éticos relacionados con el uso de la IA, como la transparencia en los algoritmos utilizados y la explicación de los resultados generados.



3) Automatización de tareas repetitivas: La IA puede automatizar tareas repetitivas y de baja complejidad en la tesorería, como la reconciliación de cuentas, la generación de informes financieros y la gestión de pagos y cobros. Esto ayuda a mejorar la eficiencia operativa y permite que el personal de tesorería se enfoque en actividades de mayor valor agregado.

4) Asesoramiento personalizado: La IA puede ser utilizada para brindar asesoramiento personalizado a los clientes en temas relacionados con la gestión de tesorería. Mediante el análisis de datos financieros y las preferencias del cliente, la IA puede ofrecer recomendaciones y estrategias adaptadas a las necesidades individuales, como la gestión de inversiones o la planificación de presupuestos.

### Recomendaciones para la implementación de la IA

Es importante también considerar como los empleados del banco se pueden adaptar a estos cambios, para eso proponemos las siguientes recomendaciones:

1) Capacitación y formación: El banco podría proporcionar programas de capacitación y formación para que los empleados comprendan los conceptos básicos de la IA y cómo se aplican al reclutamiento y en las áreas de tesorería y atención al cliente.. Esto les permitirá adquirir las habilidades necesarias para utilizar y trabajar con las herramientas y plataformas de IA.

2) Comunicación y transparencia: Es fundamental comunicar de manera clara y transparente a los empleados sobre la implementación de la IA en el reclutamiento. Explicarles cómo la IA complementará su trabajo en lugar de reemplazarlo, resaltando las ventajas que



brinda, como por ejemplo en el área de RRHH, una selección más precisa de candidatos y una mayor eficiencia en el proceso de reclutamiento.

3) Participación activa: Animar a los empleados a participar activamente en la implementación de la IA en las distintas áreas. Sería bueno que ellos compartan sus experiencias y retroalimentación para mejorar continuamente los procesos y la eficacia de la IA.

4) Roles redefinidos: Ayudar a los empleados a comprender cómo sus roles y responsabilidades pueden cambiar con la implementación de la IA. Explicarles cómo la IA puede automatizar ciertas tareas y liberar tiempo para que se centren en actividades de mayor valor agregado, como el análisis de datos y la toma de decisiones estratégicas.

5) Adaptabilidad y aprendizaje continuo: Animar a los empleados a ser flexibles y adaptarse a los cambios en el entorno de trabajo. Incentivar el aprendizaje continuo y la actualización de habilidades para mantenerse al día con las últimas tecnologías y tendencias en IA aplicada al reclutamiento

6) Supervisión y retroalimentación: Asegurarse de contar con supervisores y líderes capacitados en el uso de IA. Ellos pueden proporcionar orientación, apoyo y retroalimentación a los empleados, ayudándolos a mejorar su comprensión y uso de la IA

7) Reconocimiento y recompensa: Reconocer y recompensar los esfuerzos y logros de los empleados en la adaptación a la IA. Esto puede incluir incentivos financieros, reconocimiento público, oportunidades de crecimiento profesional o desarrollo de carrera en roles relacionados con la IA.

Al implementar estas medidas, el banco puede promover una cultura de adaptación y desarrollo en relación con la inteligencia artificial, lo que facilitará la transición de los empleados y maximizará los beneficios de esta tecnología.



## Conclusiones

Luego de recorrer este largo camino de investigación cualitativa pudimos llegar a las conclusiones finales.

En conclusión, la implementación de la Inteligencia Artificial en el Banco Fénix tiene el potencial de mejorar la eficiencia y la precisión de las operaciones en áreas como Atención al Cliente, Recursos Humanos y Tesorería. Sin embargo, los empleados tienen preocupaciones sobre la posibilidad de perder sus empleos debido a esta tecnología emergente. Es importante abordar estas preocupaciones y brindarles la capacitación necesaria para que puedan adaptarse y trabajar en conjunto con la IA. Además, más allá de los beneficios que brinda esta herramienta, los empleados todavía consideran que es importante la interacción humana dentro de sus puestos de trabajo y las habilidades blandas que estos poseen.

## Referencias Bibliográficas:

- Alvin Toffler (1980). *La Tercera Ola*. Estados Unidos. Editorial: Plaza & James.
- Dr. Roberto Hernandez-Sampieri (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial: McGraw Hill. México.
- Klaus Schwab (2016). *La cuarta Revolución Industrial*. España. Editorial: Penguin Random House Grupo.

## Apéndice

Para llevar a cabo el estudio, utilizamos las siguientes herramientas:

- Entrevista realizada a empleados de las áreas de RRHH, Atención al cliente y Tesorería del Banco Fénix. En esta se abordaron temas acerca de una posible amenaza a los puestos de trabajos actuales de las personas, la posibilidad de un aumento



en la eficiencia en las tareas laborales y las distintas formas de adaptación al trabajo en conjunto con la IA.

Preguntas de la entrevista:

1. ¿Cuándo escucha el término "inteligencia artificial", ¿cuáles son las tres palabras que le vienen a la mente? ¿Por qué?
2. ¿Cuáles son las principales razones por las que crees que la inteligencia artificial podría amenazar tu empleo?
3. ¿Consideras que tiene el potencial de mejorar la eficiencia en tu trabajo? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son las herramientas que un banco puede utilizar para facilitar la adaptación de sus empleados a la inteligencia artificial?

- Teoría de la representación social:

A fin de obtener información acerca de la percepción y conocimiento de las personas entrevistadas sobre de la IA, realizamos la siguiente pregunta:

Cuándo escucha el término "inteligencia artificial", ¿cuáles son las tres palabras que le vienen a la mente? ¿Por qué?

Con las respuestas obtenidas, formamos una nube de palabras y obtuvimos mejores conclusiones sobre la situación.





Universidad Nacional de Tucumán  
Facultad de Ciencias Económicas  
Instituto de Administración  
**XII Muestra Académica de Trabajos de Investigación  
de la Licenciatura en Administración**

