



La Inteligencia Artificial y su impacto en las Relaciones Laborales

por Gregori David Rodrigues Reis

La inteligencia artificial es una herramienta que llegó para quedarse, la misma ha sido un aliado importante en la gestión administrativa de las empresas y por tanto en el manejo de las relaciones laborales, el foco se presenta en el uso de la misma, ya que ha revolucionado la forma en que las empresas gestionan ciertos procesos en los cuales participan los trabajadores, permitiendo una mayor eficiencia, precisión y automatización en las tareas cotidianas, desde el análisis de datos hasta la toma de decisiones, la inteligencia artificial ha demostrado ser una herramienta invaluable en la gestión del talento humano y por consiguiente en el derecho laboral.

Antes de adentrarnos en el mundo de la inteligencia artificial (IA), debemos conceptualizar la misma, siendo la rama de las ciencias computacionales que se encarga del diseño y construcción de sistemas capaces de realizar tareas asociadas con la inteligencia humana.¹, en este concepto vemos el punto primordial de debate, a saber, tareas que realiza la inteligencia humana y ahora las realiza la IA.

La inteligencia artificial es incipiente y como tal debe ser estudiada en toda su extensión con respecto a su aplicación en las entidades de trabajo, ya que maneja gran cantidad de información y respuestas en tiempo record que permiten que se puedan procesar grandes cantidades de datos de manera más rápida y eficiente, identificar patrones y tendencias que de otra manera pasarían desapercibidos, y predecir resultados con mayor precisión. Es decir, puede realizar actividades concernientes como en este caso a la inteligencia humana, específicamente relacionadas con diversas actividades laborales, esto ha permitido a las empresas optimizar sus procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y aumentar su competitividad en el mercado.

La adaptación al cambio es importante en el talento humano que aplica la inteligencia artificial, ya que con el conocimiento debido y la mente libre de prejuicios podemos aplicar y sacarle el mayor provecho a esta herramienta tecnológica permitiendo la creación de sistemas de información cada vez más personalizados y adaptados a las necesidades específicas de cada empresa.

El talento humano junto a la inteligencia artificial son una dupla fantástica para las entidades de trabajo, siempre y cuando sepamos utilizarla y sacarle el debido provecho, ya que la eficiencia de la IA a través de los procesos laborales diarios se potencia siempre y cuando sea utilizada de manera correcta por los colaboradores que tienen a su cargo su debida aplicación, lo cual redundará en innovación y el aumento de la eficiencia en los procesos.

¹ Ocampo, M., & Santa Catarina, C. (2018). Inteligencia artificial. In *Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión* (pp. 1-2).

La Inteligencia Artificial se ha vuelto parte de nuestra vida cotidiana² tal como lo establece el autor Edward Alfonzo Herrera Vargas, en su libro el ABC de la Inteligencia Artificial y como tal debemos conocerla y familiarizarnos con ella, ya que forma parte de nuestra vida personal, ya que las relaciones laborales pueden ser vistas a todo nivel, inclusive familiar, ya que lo que afecte a un trabajador en su sitio de trabajo, repercute a todo nivel, esto hace que las relaciones laborales como concepto al igual que la IA, sean parte fundamental de todos los ámbitos de la vida, siendo así no puede ni debe ser extraña para nosotros su aplicación.

No obstante, la implementación de la inteligencia artificial en las relaciones laborales plantea nuevos desafíos y dilemas éticos que se deben abordar. Por un lado, la automatización de tareas puede llevar a la pérdida de empleos en sectores donde la mano de obra humana es reemplazable por la tecnología, lo que puede tener un impacto negativo en términos de desempleo y desigualdad. Por otro lado, la utilización de algoritmos para la toma de decisiones puede plantear problemas de sesgo, ya que estos sistemas están programados en base a datos históricos que reflejan patrones de discriminación previos.

En una entidad de trabajo se debe manejar el talento humano y tomar decisiones para la productividad de la empresa, es importante el papel de un buen gerente y por supuesto del equipo que lo acompaña, sabemos que el área laboral dentro de una organización incluye varios temas como estructura, organización, estadísticas, planes a futuro, logística, talento humano entre otros, en los cuales la IA puede ser un gran aliado en la toma de decisiones, ya que aporta respuestas y datos importantes en tiempo real, el tema está en la fiabilidad de estas respuestas y como afecta a nivel estructural a la empresa, es decir, pueden desaparecer o disminuir la cantidad de colaboradores en los departamentos encargados de estos temas, puede darse un desplazamiento del ser humano y por consiguiente la desaparición de puestos de trabajo.

El manejo de la inteligencia artificial puede generar cambios en la estructura laboral, si bien es cierto, algunos puestos de trabajo pueden volverse obsoletos, no es menos cierto que igualmente pueden abrirse nuevas oportunidades de empleo relacionados con la IA. Esto puede modificar las relaciones laborales al cambiar la estructura organizativa dentro de las empresas.

Es esencial compaginar una gestión efectiva de las relaciones laborales junto con la inteligencia artificial, sin sacrificar puestos de trabajo, maximizando esfuerzos que incluyan una transformación de cargos de manera progresiva y a nivel de resultados que sean confiables y que las labores efectuadas por humanos no sean desplazadas por actividades realizadas exclusivamente por la IA como un modelo empresarial único.

No es un secreto que la IA es utilizada en varios ámbitos, en los cuales anteriormente era imposible creer que esto ocurriría, en labores de estadística, en proyecciones de productividad, en salud, en marketing, atención al cliente, entre otros; todos estos en trabajos que anteriormente solo eran realizadas por seres humanos. El sector en el cual hemos visto la incursión de la inteligencia artificial de manera más exponencial, ha sido en el sector de marketing y atención al público en general, por ejemplo las famosas encuestas de satisfacción del cliente sobre un producto en específico que eran realizadas por seres humanos son parte del pasado, actualmente se manejan a través de entrevistas prediseñadas.

² Herrera Vargas Edward Alfonzo, El ABC de la Inteligencia Artificial, Julio 2023³ Zúñiga, F., Poveda, D. A. M., & Mora, D. P. M. (2023). La importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones en los procesos marketing. Vivat Academia, 19-39.

Las herramientas utilizadas en las labores de marketing y atención al usuario se denominan plataformas de gestión de la experiencia del cliente; éstas permiten la comprensión e interpretación de los consumidores y a su vez facilita la implementación de planes estratégicos interrelacionados enfocados al mejoramiento de la lealtad, la promoción y satisfacción³. Es decir, que la inteligencia artificial colabora en gran medida en tomar decisiones por parte de los ejecutivos de las grandes empresas de atención al público, labores que anteriormente realizaban un gran grupo de talento humano y que actualmente puede realizarlo una maquina a través de la IA.

Un ejemplo de lo antes planteado en el mundo del marketing, son los chatbots, una novedosa forma de inteligencia artificial que ha sustituido con mucho éxito a los contestadores telefónicos y asistentes virtuales, estos brindan servicios mucho más precisos a los usuarios o clientes⁴ siendo así tenemos una herramienta tecnológica más eficiente para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

Toda esta explicación nos lleva a generar algunas interrogantes ¿qué ocurre con el talento humano que realizaba estas actividades?, ¿cómo afecta a nivel laboral a las entidades de trabajo y cómo debe manejarse?, es una realidad que la inteligencia artificial optimiza ciertos procesos y mejora los resultados en menor tiempo, por esto más que apreciar a la IA como un enemigo debe verse como un aliado, ya que si la misma puede verse como una posible amenazada para los puestos de trabajo, no es menos cierto que no es infalible y la misma debe ser manejada en todo momento por seres humanos y los errores siempre pueden existir, aquí la diatriba de cómo utilizar la IA

¿De qué forma debe utilizarse la inteligencia artificial?, esta es una pregunta importante y que solo podemos resolver los seres humanos, ya que la IA utiliza los datos que le ofrecemos, es decir la misma no trabaja de manera aislada, son necesarios los datos que los integrantes de la organización le suministre, de allí la importancia de la presencia de trabajadores especializados en el manejo de la misma, en los procesos en los cuales ella intervenga, ya que el éxito o fracaso de la misma dependerá de su debido uso..

A nivel laboral, es de suma importancia tener en cuenta que la IA junto con el talento humano presente en las empresas deben trabajar en conjunto, como un todo, ya que de esta unión deriva la eficiencia de los resultados de las actividades realizadas, surge una necesidad imperiosa de formación, es decir, debemos aprender a preguntar, a utilizarla, a nivel laboral es importante realizar cursos de formación a todo el conjunto de colaboradores presente en una entidad de trabajo que utiliza o pretende utilizar esta herramienta tan importante, es decir del manejo de la inteligencia artificial nace una nueva necesidad que es la formación.

La IA, no puede utilizarse sin supervisión humana, ya que los algoritmos muchas veces tienen fallas y de allí se generan decisiones erróneas, por esto surge la importancia de este seguimiento constante por parte de los seres humanos, es decisivo. Los equipos deben monitorear los resultados de la IA, asegurándose de que los datos sean precisos, que no haya sesgos y que los algoritmos funcionen correctamente⁵.

El uso de esta herramienta tecnológica, como ya indicamos impacta en las necesidades de formación y capacitación del talento humano, surgiendo diversos temas para la formación que en un

³ Zúñiga, F., Poveda, D. A. M., & Mora, D. P. M. (2023). La importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones en los procesos marketing. Vivat Academia, 19-39.

⁴ Ramírez-Hauncher, Á. (2019). Mobile Marketing. Editorial Elearning

⁵ Tomado de <https://geekandlife.com.mx/2025/03/11/cuando-la-ia-se-equivoca-los-peligros-de-confiar-ciegamente-en-los-algoritmos-interes-tech-ia/> (fecha de consulta 18-08- 2025).

momento no eran vistos como prioritarios, esto a nivel corporativo, profesional y educativo, ya que han creado nuevas carreras profesionales relativas a la inteligencia artificial y sus derivados, que en consecuencia los egresados de las mismas irán incorporándose a la fuerza laboral en las corporaciones y empresas a todo nivel en el mundo.

Las entidades de trabajo, en diversos países están implementando programas de capacitación para mejorar las habilidades de sus trabajadores y prepararlos para los cambios en el mundo profesional. Esto tiene un impacto positivo en las relaciones laborales al promover un ambiente de trabajo más colaborativo y enfocado en el aprendizaje mutuo, continuo y permanente.

El principal reto que se tiene en el manejo de las relaciones laborales, es compaginar el uso de la inteligencia artificial con el talento humano existente en las organizaciones, ya que se genera la necesidad de una debida formación en las entidades de trabajo, toda empresa que quiera mantenerse actualizada debe tener entre sus objetivos la formación permanente de sus colaboradores, ya que de esa formación dependerá el buen uso de estas herramientas tecnológicas y la obtención de resultados verdaderos y confiables, obteniendo el mayor provecho de esta unión máquina-humano.

Uno de los principales retos legales que plantea la implementación de la inteligencia artificial en las diversas organizaciones a nivel laboral es como abordar de manera justa la protección de los trabajadores frente a posibles despidos, transferencias, traslados o desmejoras en ocasión a cambios en la estructura de las entidades de trabajo o en las funciones que se realizan en determinados cargos. Surge la necesidad de planes laborales que nos permitan enfrentar estas situaciones educando a los trabajadores en la importancia de formarse para este futuro que ya está aquí.

Surgen en el desarrollo y aplicación de la inteligencia artificial dilemas éticos relacionados con el derecho que tiene todo trabajador y ciudadano en general a la privacidad y la protección de datos, esto en el marco de la IA en la relación de trabajo. La compilación de datos personales de los trabajadores, colaboradores, entre otros, los cuales son privados y que entran dentro de la clasificación de información confidencial, con el fin de alimentar algoritmos y con base a estos tomar decisiones sobre su desempeño laboral, ya que plantea preocupaciones y dilemas sobre la transparencia y la equidad en el empleo.

En este punto llegamos a tratar el concepto que está muy en boga actualmente como es la ciberseguridad, ya que un gran avance tecnológico como la inteligencia artificial aplicada en las empresas, involucra una gran responsabilidad en el manejo de los datos que tiene la entidad de trabajo, la ciberseguridad se refiere a la protección de todos los medios electrónicos que posea una empresa de ataques maliciosos que puedan buscar extraer o destruir información confidencial de la misma, sus clientes, proveedores entre otros.

Este término, ciberseguridad, es más amplio de los que imaginamos lo que nos indica su importancia, ya que la protección de los datos que maneja una compañía deben estar resguardados, aunado a que la inversión o no, la escogencia o no de una corporación será gracias a la seguridad en el manejo de la información y la seguridad que generen, ya que una empresa que no posea un robusto y seguro sistema informático no será atractiva para la inversión y por tanto afecta las condiciones laborales y a largo plazo la subsistencia de la entidad de trabajo.

El debido uso y resguardo de los datos que puedan obtenerse a través de la inteligencia artificial, es importante y necesaria, no solo a nivel de los datos de los trabajadores y colaboradores, este se extiende igualmente a los datos de sus clientes y consumidores, los cuales se manejan para estrategias de mercadeo sobre la satisfacción en productos y servicios, entre otros, los cuales deben ser manejados con total responsabilidad y ética empresarial, esto con el fin de evitar exponer datos

de la vida personal e íntima de los clientes, que traiga como consecuencia demandas que deban ser asumidas por la entidad de trabajo y el consecuente costo pecuniario y el más importante el costo reputacional de la organización y de sus trabajadores.

En este mismo orden de ideas, es de vital importancia que el derecho laboral evolucione, se transforme, para abordar estos desafíos y garantizar que la IA se maneje de manera controlada, ética, reglamentada y justa en las entidades de trabajo. Se deben establecer de manera imperiosa, cuerpos normativos, leyes y reglamentos claros que regulen de manera específica el uso de la inteligencia artificial en nuestro país, ya que si bien es cierto en nuestra legislación existen cuerpos normativos pertinentes como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establece el derecho a la intimidad y privacidad, la Ley contra Delitos Informáticos, la Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones, entre otras que regulan la privacidad de las comunicaciones y por analogía se aplica en estos temas, pero en ninguna de ellas se establece una sección determinada sobre el uso de la inteligencia artificial y en específico de la protección de los datos e información de los ciudadanos en general, por lo cual deben actualizarse o crearse un nuevo cuerpo normativo que regule específicamente este tema tan importante en la actualidad.

El uso de la inteligencia artificial en el ámbito empresarial, en las relaciones laborales y en las diversas actividades de la sociedad, plantea nuevos desafíos que requieren una intervención y estudio profundo y sistemático, con el debido seguimiento sobre cómo adaptar el derecho laboral a esta nueva realidad cambiante, la IA cada día es más variable y es un gran desafío para su debida reglamentación, este es un reto que debe asumirse con seriedad y compromiso por parte de los países de este hemisferio e igualmente a nivel mundial, con especial énfasis en nuestro país Venezuela. Es fundamental garantizar que la Inteligencia artificial y las tecnologías de la información y la comunicación en general se utilicen de manera responsable y ética, protegiendo los derechos de los trabajadores y promoviendo un entorno laboral amigable, justo y equitativo.

La Inteligencia artificial y las tecnologías de la comunicación e información en general, obliga al cambio de las relaciones laborales, variando las actividades realizadas por los diversos colaboradores de las organizaciones y modificando sus estructuras empresariales y a nivel de cargos, es decir cambios funcionales y en los organigramas de los mismos, esto a través de la automatización de las tareas realizadas por los trabajadores, mejorando su productividad y precisión en los resultados obtenidos, haciendo necesario su adiestramiento a través de la debida formación, un hecho totalmente positivo que actualiza los conocimientos de los trabajadores en esta era de los derechos digitales, lo que redundará en una empresa que se coloca en la competencia tecnológica y laboral del siglo XXI, ya que de no ser así su destino será desaparecer.

Es importante que las empresas y los trabajadores en general se adapten a estos cambios y busquen alternativas para colaborar, aprender y hacer suyos los procesos de manera efectiva en un entorno laboral cada vez más competitivo y tecnológico.

Gregori David Rodrigues Reis

Magíster en Ecología del Desarrollo Humano de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez,
Especialista en Derecho de la Navegación y Comercio Exterior y Derecho de la Niñez y de la Adolescencia
de la Universidad Central de Venezuela, Diplomado en Proceso Social de Trabajo de la Universidad Bolivariana de
Trabajadores Jesús Rivero, Ex Inspector del Trabajo Jefe en Miranda Este @gregorireis2@gmail.com

Bibliografía:

Herrera Vargas Edward Alfonzo, El ABC de la Inteligencia Artificial, julio 2023 Zúñiga, F., Poveda, D. A. M., & Mora, D. P. M. (2023). La importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones en los procesos marketing. Vivat Academia, 19-39.

Tomado de <https://geekandlife.com.mx/2025/03/11/cuando-la-ia-se-equivoca-los-peligros-de-confiar-ciegamente-en-los-algoritmos-interes-tech-ia/> (fecha de consulta 18-08- 2025).

Ocampo, M., & Santa Catarina, C. (2018). Inteligencia artificial. In Oficina de información científica y tecnológica para el congreso de la unión (pp. 1-2).

Ramírez-Hauncher, Á. (2019). Mobile Marketing. Editorial Elearning

Zúñiga, F., Poveda, D. A. M., & Mora, D. P. M. (2023). La importancia de la inteligencia artificial en las comunicaciones en los procesos marketing. Vivat Academia, 19-39.

Ramírez-Hauncher, Á. (2019). Mobile Marketing. Editorial Elearning