# La influencia de la inteligencia artificial en el desarrollo de los empleos del futuro

## The influence of artificial intelligence on the development of jobs of the future

Jorge Alejandro Lozano Castorena [1]
Arturo Torres Bugdud [2]
María Blanca Elizabeth Palomares Ruiz [3]
Cesar Sordia Salinas [4]

## RESUMEN

La presente investigación analiza la influencia de la inteligencia artificial en la transformación de los empleos del futuro y en la optimización de los procesos administrativos dentro de una organización, específicamente en la asignación de reclamos. El problema central radica en la ineficiencia de los métodos tradicionales, los cuales generan errores, retrasos y costos operativos elevados. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y analítico, con un diseño no experimental y de tipo documental, basado en la revisión de literatura especializada y el análisis del contexto organizacional.

Los resultados evidencian que la implementación de la inteligencia artificial permite mejorar la precisión, reducir errores humanos y optimizar la toma de decisiones, además de transformar el mercado laboral mediante la sustitución de tareas rutinarias y la generación de nuevos roles que requieren habilidades tecnológicas avanzadas. La inteligencia artificial no elimina el empleo, sino que lo redefine, representando una herramienta estratégica para la eficiencia organizacional, aunque su implementación requiere procesos de capacitación y adaptación para la fuerza laboral.

**PALABRAS CLAVES:** inteligencia artificial, automatización, empleos, transformación, habilidades.

**Fecha de recepción:** 06 de mayo, 2026.

**Fecha de aceptación:** 05 de octubre, 2026.

[1] Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Estudiante, jorge.lozanocstr@uanl.edu.mx, https://orcid.org/0009-0009-4083-226X
[2] Profesor de Tiempo Completo en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México, arturo.torresbg@uanl.edu.mx, https://orcid.org/00009-00006-1550-2101
[3] Profesora de Tiempo Completo en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México, maria.palomaresrz@uanl.edu.mx, https://orcid.org/0000-0002-4079-6969
[4] Profesor de Tiempo Completo en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México, cesar.sordiasl@uanl.edu.mx, https://orcid.org/0000-0003-2186-1080

## ABSTRACT

This research analyzes the influence of artificial intelligence on the transformation of future jobs and the optimization of administrative processes within an organization, specifically in complaint assignment. The central problem lies in the inefficiency of traditional methods, which generate errors, delays, and increased operational costs. Methodologically, the study was conducted under a descriptive and analytical approach, using a non-experimental and documentary design based on the review of specialized literature and organizational context analysis.

The results show that the implementation of artificial intelligence improves accuracy, reduces human error, and enhances decision-making processes, while also transforming the labor market by replacing routine tasks and creating new roles that require advanced technological skills. It is concluded that artificial intelligence does not eliminate employment but redefines it, representing a strategic tool for organizational efficiency, although its implementation requires workforce training and adaptation processes.

**KEYWORDS:** artificial intelligence, automation, jobs, transformation, skills.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto de la transformación digital que caracteriza a la actualidad, la inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como una herramienta clave en la optimización de procesos organizacionales y en la redefinición de las dinámicas laborales. Su implementación en entornos administrativos ha permitido automatizar tareas, mejorar la toma de decisiones y gestionar grandes volúmenes de información con mayor precisión. No obstante, también ha generado desafíos importantes relacionados con la adaptación tecnológica, la eficiencia operativa y la transformación del empleo.

La presente investigación se desarrolla en una organización dedicada a la gestión y optimización de procesos operativos, la cual enfrenta problemáticas asociadas a la incorrecta asignación de reclamos. Esta situación ha derivado en retrasos, reprocesos, incremento de costos operativos y dificultades en la identificación de responsabilidades, evidenciando limitaciones en los métodos tradicionales de gestión. Ante este escenario, surge la necesidad de analizar el impacto de la inteligencia artificial como alternativa para mejorar la eficiencia, la calidad operativa y la toma de decisiones dentro de la organización.

En este sentido, el objetivo general del estudio es analizar la influencia de la inteligencia artificial en el desarrollo y transformación de los empleos del futuro, así como en la optimización de los procesos administrativos. De manera específica, se busca identificar los sectores más afectados y beneficiados por la automatización, examinar las competencias laborales emergentes impulsadas por la IA y evaluar el nivel de preparación de la fuerza laboral frente a las nuevas demandas tecnológicas.

A partir de lo anterior, se plantea como pregunta de investigación principal: ¿Cómo influye la implementación de la inteligencia artificial en la transformación de los empleos del futuro y en la eficiencia de los procesos administrativos dentro de una organización? De esta se derivan interrogantes específicas relacionadas con el impacto de la IA en la asignación de reclamos, la reducción de errores y costos operativos, los cambios en las competencias laborales y la adaptación de la fuerza de trabajo ante la automatización.



CC BY NC ND

La justificación del estudio radica en la necesidad de comprender el papel estratégico de la inteligencia artificial en la transformación del mercado laboral. La incorporación de estas tecnologías contribuye a generar nuevas oportunidades laborales y a redefinir las habilidades requeridas en un entorno altamente digitalizado. En este sentido, la investigación aporta elementos relevantes para la toma de decisiones organizacionales, el diseño de estrategias de capacitación y la adaptación a los cambios tecnológicos.

En cuanto a las variables de estudio, se establece como variable independiente la inteligencia artificial, entendida como el conjunto de tecnologías capaces de realizar tareas que implican aprendizaje, razonamiento y adaptación. Por otro lado, la variable dependiente corresponde al desarrollo de los empleos del futuro, definido como el proceso de transformación del mercado laboral hacia nuevos roles, competencias y estructuras ocupacionales impulsadas por la innovación tecnológica.

La investigación presenta limitaciones al centrarse en el análisis de tendencias, competencias y percepciones sobre la IA, sin incluir modelos estadísticos ni implementación tecnológica, además de estar delimitada al contexto latinoamericano, especialmente en México, lo que restringe su generalización. No obstante, aporta comprensión relevante sobre el impacto actual y potencial de la inteligencia artificial en los procesos organizacionales y el mercado laboral frente a la transformación digital.

## JUSTIFICACIÓN

El estudio se justifica en el contexto de la acelerada transformación digital que enfrentan las organizaciones, donde la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial se ha convertido en un elemento clave para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad. En particular, surge de la necesidad de analizar el impacto de estas herramientas en los procesos administrativos, específicamente en la asignación de reclamos, una actividad crítica que influye directamente en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la optimización de recursos.

En la organización objeto de estudio, la incorrecta asignación de reclamos ha generado problemáticas relevantes, tales como retrasos en la atención, reprocesos, incremento en los costos operativos y dificultades en la identificación de responsabilidades. Estas situaciones evidencian limitaciones en los métodos tradicionales de gestión, los cuales resultan insuficientes ante el crecimiento exponencial de la información y la complejidad de los procesos actuales. En este sentido, la inteligencia artificial se posiciona como una alternativa viable para automatizar tareas repetitivas, reducir el margen de error humano y mejorar la toma de decisiones mediante el análisis eficiente de grandes volúmenes de datos.

Asimismo, la investigación adquiere relevancia al considerar que la implementación de la inteligencia artificial no solo impacta los procesos internos de las organizaciones, sino que también contribuye a la transformación del mercado laboral, modificando las competencias requeridas y generando nuevos retos para la fuerza de trabajo. Por ello, el estudio no se limita a una perspectiva tecnológica, sino que integra un enfoque estratégico que permite comprender las implicaciones organizacionales, económicas y laborales derivadas de la adopción de estas herramientas.

En este marco, la investigación radica en su aporte para identificar soluciones innovadoras orientadas a la mejora de la gestión administrativa, así como en la generación de conocimiento que contribuya a la toma de decisiones informadas en entornos empresariales altamente digitalizados. De igual manera, proporciona elementos relevantes para el diseño de estrategias de capacitación y adaptación laboral, favoreciendo una transición tecnológica más eficiente y equitativa. Por lo tanto, esta investigación resulta pertinente tanto a nivel académico como práctico, al abordar un problema



CC BY NC ND

actual con implicaciones directas en la productividad organizacional y en el desarrollo de los empleos del futuro.

## METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con alcance exploratorio, ya que tiene como propósito examinar y comprender de manera inicial la influencia de la inteligencia artificial en los procesos administrativos y su impacto en el desarrollo de los empleos del futuro. Este tipo de investigación permite aproximarse a fenómenos poco estudiados o en constante transformación, como lo es la adopción de la inteligencia artificial en entornos organizacionales.

De acuerdo con Sampieri et al. (2014), los estudios exploratorios se utilizan cuando el objetivo es indagar sobre temas emergentes, identificar variables relevantes y generar bases para investigaciones posteriores más profundas. En este sentido, el enfoque adoptado resulta pertinente, ya que busca reconocer tendencias, percepciones y posibles implicaciones de la inteligencia artificial en la eficiencia organizacional y en el mercado laboral, sin establecer relaciones causales definitivas.

La investigación se guía por la siguiente hipótesis: la implementación de la inteligencia artificial provoca una transformación significativa en el mercado laboral, desplazando ciertos empleos tradicionales, pero generando nuevas oportunidades que requieren habilidades digitales y tecnológicas más avanzadas.

En este sentido, se identifican como variables de estudio:

- **Variable independiente:** Inteligencia artificial, entendida como el conjunto de tecnologías capaces de realizar tareas que implican aprendizaje, razonamiento y adaptación (Russell & Norvig, 2021).
- **Variable dependiente:** Desarrollo de los empleos del futuro, definido como la transformación del mercado laboral hacia nuevos roles y competencias impulsadas por la IA.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal, ya que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se analizan en su contexto natural en un momento determinado (Sampieri et al., 2014b). Este enfoque permite observar el fenómeno tal como ocurre en la realidad organizacional, particularmente en la empresa objeto de estudio que se encuentra en una fase de implementación experimental de herramientas de inteligencia artificial.

El estudio está conformado por el personal administrativo de la organización analizada, especialmente aquellos involucrados en la gestión, clasificación y asignación de reclamos. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los empleados que participan directamente en los procesos administrativos y que interactúan con sistemas de información.

Las características relevantes de los sujetos incluyen su participación en tareas operativas, experiencia en el manejo de información y exposición a procesos susceptibles de automatización. Esta selección permitió obtener información pertinente sobre el impacto de la inteligencia artificial en el desempeño laboral y en la eficiencia de los procesos.

Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos de medición basados en encuestas estructuradas y análisis documental. La encuesta estuvo orientada a identificar la percepción de los



CC BY NC ND

trabajadores sobre el impacto de la inteligencia artificial, el nivel de automatización de sus tareas y los cambios en las competencias laborales.

Las variables medidas incluyeron: grado de uso de herramientas tecnológicas, frecuencia de errores en la asignación de reclamos, eficiencia en los procesos administrativos y percepción sobre la transformación del empleo. La validez del instrumento se sustentó en su congruencia con los objetivos de investigación y en la revisión de literatura especializada (Davenport, T. H., & Ronanki, R., 2018), mientras que su confiabilidad se garantizó mediante la consistencia en la formulación de los ítems y su aplicación estandarizada.

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en varias etapas. En primer lugar, se realizó una revisión documental de fuentes académicas y reportes especializados sobre inteligencia artificial y su impacto en el empleo. Autores como Brynjolfsson y McAfee (2014) —en su obra The Second Machine Age (capítulos 2, 4 y 7)— sostienen que la capacidad de los algoritmos modernos para analizar información, aprender patrones y tomar decisiones informadas permitirá que las máquinas realicen funciones que anteriormente requerían habilidades cognitivas humanas. Esto implica una transformación estructural en sectores administrativos, financieros, logísticos e incluso profesionales altamente especializados.

La relevancia de este estudio también reside en la necesidad de diseñar estrategias de capacitación que permitan una adaptación laboral justa y accesible. Tal como señala Education (2021), los sistemas educativos deben transformarse para preparar a la población para un contexto donde la creatividad, el pensamiento crítico, la alfabetización digital y la capacidad de trabajar con sistemas inteligentes serán habilidades esenciales. Posteriormente, se definieron las variables, objetivos e hipótesis del estudio.

En una segunda fase, se diseñó y aplicó el instrumento de recolección de datos dirigido al personal administrativo de la organización objeto de estudio, con la finalidad de identificar percepciones, experiencias y tendencias relacionadas con la implementación de la inteligencia artificial en los procesos administrativos y su influencia en el desarrollo de los empleos del futuro. La elaboración del instrumento se fundamentó en los objetivos de la investigación y en las variables planteadas, permitiendo obtener información relevante sobre la eficiencia operativa, la automatización de tareas, la reducción de errores y la adaptación tecnológica dentro del entorno laboral.

El instrumento consistió en un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y de escala tipo Likert, de acuerdo con Matas (2018) esta es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional aplicado de manera presencial y digital a los participantes seleccionados. Su aplicación permitió recopilar información sobre el nivel de aceptación de las herramientas de inteligencia artificial, así como las percepciones del personal respecto a los cambios organizacionales y laborales derivados de la transformación digital.

Asimismo, durante el proceso de aplicación se enfrentaron dificultades relacionadas con la disponibilidad de los participantes y cierta resistencia al cambio tecnológico. Sin embargo, estas situaciones fueron atendidas mediante la explicación clara de los objetivos académicos de la investigación y la garantía de confidencialidad de la información proporcionada, favoreciendo así la participación y confiabilidad de las respuestas obtenidas.

Los sujetos seleccionados, estableciendo contacto directo con el personal administrativo de la organización. Durante esta etapa, se enfrentaron dificultades relacionadas con la disponibilidad de los participantes y la resistencia al cambio tecnológico, las cuales se resolvieron mediante la explicación del propósito de la investigación y la garantía de confidencialidad de la información.



CC BY NC ND

**Tabla 1. Instrumento de evaluación aplicado al personal administrativo**

| Dimensión evaluada | Indicador | Pregunta | Escala de respuesta |
|---|---|---|---|
| **Uso de IA en procesos administrativos** | Frecuencia de uso tecnológico | ¿Considera que las herramientas de IA facilitan la gestión de reclamos? | Totalmente de acuerdo<br>Totalmente en desacuerdo |
| **Eficiencia operativa** | Reducción de tiempos y errores | ¿La automatización ha disminuido errores en la asignación de reclamos? | Sí<br>No<br>Parcialmente |
| **Adaptación tecnológica** | Nivel de aceptación | ¿Se siente preparado para trabajar con herramientas basadas en IA? | Alto<br>Medio<br>Bajo |
| **Transformación laboral** | Percepción sobre cambios en el empleo | ¿Considera que la IA modificará las funciones laborales en el futuro? | Mucho<br>Poco<br>Nada |
| **Capacitación** | Necesidad de formación | ¿Considera necesaria la capacitación continua en herramientas digitales? | Sí<br>No |

Los datos obtenidos fueron analizados para identificar patrones, relaciones y tendencias asociadas al impacto de la inteligencia artificial en los procesos administrativos y en la transformación del empleo. Este procedimiento permitió obtener conclusiones fundamentadas sobre la influencia de la tecnología en la eficiencia organizacional y en las dinámicas laborales contemporáneas.

## RESULTADOS

Los resultados del presente estudio permiten identificar que la implementación de la IA constituye un factor determinante en la transformación de los procesos administrativos y del mercado laboral. A partir del análisis documental y del contexto organizacional examinado, se observa que la incorporación de herramientas de IA tiene un impacto directo en la optimización de tareas, particularmente en la asignación de reclamos, donde se evidencian mejoras potenciales en la precisión, la eficiencia operativa y la reducción de errores humanos.

En relación con el problema planteado, los hallazgos confirman que los métodos tradicionales de gestión presentan limitaciones significativas ante el incremento en el volumen y complejidad de la información. La dependencia de procesos manuales genera inconsistencias, retrasos y costos adicionales, lo que coincide con la literatura revisada, la cual señala que la automatización inteligente permite mejorar la trazabilidad de los procesos y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.



CC BY NC ND

En este sentido, la IA se posiciona como una solución viable para atender las deficiencias detectadas en la organización objeto de estudio.

Por otra parte, los resultados también evidencian que la adopción de inteligencia artificial no solo impacta la eficiencia organizacional, sino que tiene implicaciones relevantes en el ámbito laboral. Se identifica una tendencia hacia la sustitución de tareas rutinarias, así como la creación de nuevos roles que demandan habilidades tecnológicas, analíticas y cognitivas más avanzadas. Este hallazgo respalda la hipótesis planteada, al confirmar que la IA no elimina el empleo en su totalidad, sino que lo transforma, generando nuevas oportunidades y desafíos para la fuerza laboral.

Asimismo, se destaca que uno de los principales retos asociados a la implementación de la IA es la preparación del capital humano. La evidencia analizada sugiere que existe una brecha entre las competencias actuales de los trabajadores y las habilidades requeridas en un entorno digitalizado, lo que puede limitar el aprovechamiento de las tecnologías si no se acompaña de estrategias de capacitación y adaptación organizacional. Este aspecto resulta fundamental, ya que el éxito de la integración tecnológica depende no solo de la infraestructura, sino también de la capacidad de los individuos para interactuar eficazmente con los sistemas inteligentes.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que la inteligencia artificial representa una herramienta estratégica con alto potencial para mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la competitividad organizacional. No obstante, su implementación debe abordarse desde una perspectiva integral que considere tanto los beneficios tecnológicos como las implicaciones humanas y laborales.

Es importante señalar que, si bien los hallazgos se sustentan en evidencia teórica y en el análisis del contexto organizacional, la ausencia de datos empíricos cuantitativos limita la posibilidad de generalizar los resultados. A pesar de ello, el estudio ofrece un juicio razonado y fundamentado que contribuye a la comprensión del fenómeno analizado, proporcionando bases sólidas para futuras investigaciones orientadas a la validación empírica de los efectos de la inteligencia artificial en los procesos organizacionales y en el empleo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis realizado, se concluye que la inteligencia artificial constituye un elemento clave en la transformación de los procesos administrativos y del mercado laboral. En particular, su implementación en la asignación de reclamos dentro de la organización analizada representa una alternativa viable para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores humanos y optimizar la toma de decisiones basada en datos. De esta manera, se confirma que la problemática identificada, relacionada con la incorrecta gestión de reclamos, puede ser atendida mediante el uso estratégico de tecnologías inteligentes.

En relación con la pregunta de investigación, se determinó que la inteligencia artificial influye de manera significativa tanto en la eficiencia de los procesos administrativos como en la transformación de los empleos del futuro. Los resultados evidencian que, si bien la automatización tiende a sustituir tareas rutinarias, también impulsa la creación de nuevos roles laborales que demandan competencias digitales, analíticas y cognitivas más avanzadas. Por lo tanto, la investigación permite afirmar que la IA no elimina el empleo, sino que lo redefine, generando un entorno laboral más dinámico y tecnológicamente orientado.



CC BY NC ND

Asimismo, se considera que el objetivo general del estudio fue cumplido, al lograrse el análisis de la influencia de la inteligencia artificial en el desarrollo y transformación del empleo, así como en la optimización de procesos administrativos. De igual forma, los objetivos específicos fueron alcanzados al identificar los sectores más afectados por la automatización, reconocer las competencias laborales emergentes y analizar el nivel de preparación de la fuerza laboral frente a los cambios tecnológicos.

En cuanto a las implicaciones de la investigación, se destaca que la adopción de inteligencia artificial no solo representa una mejora tecnológica, sino también un cambio estructural en la forma en que las organizaciones operan y en cómo las personas se integran al entorno laboral. Esto implica la necesidad de desarrollar estrategias de capacitación continua, promover la alfabetización digital y fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación y adaptación al cambio.

La inteligencia artificial se posiciona como una herramienta estratégica con alto potencial para mejorar la eficiencia organizacional y transformar el mercado laboral. Sin embargo, su implementación debe acompañarse de políticas, estrategias educativas y acciones organizacionales que garanticen una transición equitativa, sostenible y orientada al desarrollo integral de las personas y las instituciones.

## REFERENCIAS

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future. W. W. Norton & Company.

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. Harvard Business Review, 96(1), 108–116.

Education, I. C. o. T. F. O. (2021). Reimagining our futures together: a new social contract for education. En *UNESCO eBooks*. https://doi.org/10.54675/asrb4722

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, *20*(1), 38-47. https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación*.