

IA y su impacto en la carga cognitiva y bienestar mental laboral

Valeria Pérez Loaiza

Luisa Fernanda Lozano Eljach

Edgar Mauricio Londoño Rodríguez

Alejandro Jaramillo Gutiérrez

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar,

Universidad Católica Luis Amigó

Trabajo de grado - Inteligencia artificial y la psicología, Vinculación emocional y
conductual

Dra. Diana Maria Giraldo Zuluaga

31 de Agosto de 2025

IA y su impacto en la carga cognitiva y bienestar mental laboral

Resumen

La Inteligencia Artificial (IA), principal motor de la Cuarta Revolución Industrial, está redefiniendo estructuralmente las dinámicas del entorno laboral contemporáneo. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la significación del impacto de la IA en la carga cognitiva y el bienestar mental de los trabajadores, abordando la experiencia desde la perspectiva de la fenomenología. Se adoptó un enfoque metodológico cualitativo con un diseño fenomenológico, utilizando la entrevista semiestructurada como técnica de recolección. Los hallazgos empíricos confirman un efecto bidimensional: si bien la IA facilita la disminución de la carga cognitiva en procesos repetitivos, simultáneamente incrementa los riesgos de tecnoestrés y exige una reconfiguración urgente de las competencias profesionales. Los resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias de gestión del cambio y programas de apoyo psicosocial que mitiguen los riesgos y fortalezcan la salud mental en contextos laborales en proceso de automatización.

Palabras clave: inteligencia artificial, carga cognitiva, bienestar mental, tecnoestrés, fenomenología.

Abstract

The Artificial Intelligence (AI), the main engine of the Fourth Industrial Revolution, is structurally redefining the dynamics of the contemporary work environment. This research aimed to analyze the significance of the impact of AI on workers' cognitive load and mental well-being, approaching the experience from the perspective of phenomenology. A qualitative methodological approach with a phenomenological design was adopted, using the semi-structured interview as the data collection technique. Empirical findings confirm a two-dimensional effect: while AI facilitates a reduction in cognitive load during repetitive processes, it simultaneously increases technostress risks and demands an urgent

reconfiguration of professional skills. The results underline the need to implement change management strategies and psychosocial support programs that mitigate risks and strengthen mental health in contexts undergoing automation.

Key words: artificial intelligence, cognitive load, mental well-being, technostress, phenomenology.

1. Introducción

Es el año 2025, un cuarto del siglo XXI ya ha pasado, y la realidad política, social y económica de toda la humanidad ya es completamente diferente a la que se experimentaba en el siglo anterior. La literatura académica contemporánea indica que hemos ingresado a la cuarta revolución industrial (o Industria 4.0), la cual se enfoca en la búsqueda de la unificación de las esferas físicas, digitales y biológicas. Esta revolución no se limita únicamente a mejorar el inicio, desarrollo y fin de la cadena de suministro, sino que aporta al crecimiento de las utilidades, el desarrollo y la transformación tanto de productos como de experiencias de los clientes; por lo tanto, esta revolución tecnológica se centra en la implementación de los últimos avances tecnológicos en la producción y en los negocios, esto incluye robótica, análisis de big data, el internet de las cosas y la inteligencia artificial (IA), entre otros (Gažová & Kohnová, 2025; Nájjar, 2024; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2019).

Históricamente, las revoluciones industriales han generado transformaciones transversales cuyas repercusiones tienden a ser fuente de transformaciones sociales, modificaciones en los métodos de trabajo y en la generación de nuevos mercados, así como la extinción de otros. Es este el contexto en el que nos encontramos: un momento histórico que se ubica justo en la transición hacia una nueva economía global, y cuyo impacto en el mercado laboral ya se está manifestando en las formas de trabajo, en las interacciones en el ámbito organizacional y en las demandas del mercado. A la vez que emerge el temor por la desaparición de empleos e industrias completas, se habla de las mejoras significativas del sistema productivo y de la facilitación de funciones cotidianas a través de la implementación de

nuevas tecnologías, particularmente de la robotización e IA (Gómez Salado, 2018). En los entornos laborales contemporáneos, la interacción con sistemas inteligentes ha modificado las exigencias de atención, concentración y respuesta, lo que puede incidir en el bienestar psicológico de los trabajadores.

En este escenario, se hace necesario comprender cómo se configura la experiencia en salud mental en entornos laborales frente a la carga cognitiva y el uso de la IA. La presente investigación parte del interés por describir dichas experiencias, atendiendo a las percepciones, emociones y estrategias de afrontamiento de los trabajadores que se relacionan cotidianamente con estas herramientas. Tomando un enfoque cualitativo, se busca explorar cómo los procesos de automatización y la implementación de las nuevas tecnologías inciden en la vivencia subjetiva del trabajo, así como identificar los factores de riesgo y protección que emergen en torno a la salud mental, considerando que la incorporación de la inteligencia artificial no sólo transforma las dinámicas productivas, sino también los vínculos, las cargas mentales y las formas de significar el trabajo.

Los resultados del estudio señalan que la carga cognitiva puede ser tanto aumentada como disminuida, en razón de las funciones que se desempeñan, el objetivo con el cual se hace uso de la IA, si se trabaja como independiente o como empleado, la opinión de los pares y superiores sobre la misma, los recursos que se destinan para la adquisición y sostenimiento de herramientas, y la dependencia a su uso para el mantenimiento de las estructuras y procesos laborales actuales. Se demuestra que la experiencia del usuario es la que define el efecto que tiene en la carga cognitiva, pues si bien el consenso es que el uso de IA puede facilitar tareas laborales cotidianas, se evidencian escenarios donde la carga cognitiva disminuye gracias a la facilitación o automatización de tareas y casos donde la aumenta la carga cognitiva por la constante demanda del mercado por encontrarse a la vanguardia tecnológica y aprovechar cada herramienta para aspirar a los más altos estándares de productividad.

2. Marco teórico

La inteligencia artificial se posiciona como uno de los avances tecnológicos representativos de la cuarta revolución industrial y su impacto es transversal en distintas industrias a nivel mundial, dentro de este reconocimiento podemos identificar en el año 2023, una inversión empresarial global en IA que rondó los 189.000 millones de dólares estadounidenses (Statista, 2024). Encontramos que el fenómeno de la exposición a las nuevas tecnologías es particularmente predominante en Asia, específicamente en países como Japón, China y Corea del Sur, los cuales se encuentran entre los cinco países en el mundo en relación a la exposición a la robótica.

En la Unión Europea se ha evidenciado un incremento en el porcentaje de grandes empresas que están haciendo uso de la IA en sus actividades productivas y de esta manera han alcanzado un crecimiento económico; así mismo, un análisis de la influencia de la IA en variables que influyen en el bienestar y en las disparidades sociales señalan que, en promedio, este incremento del uso de tecnologías de IA en las actividades productivas llevan a un aumento de la renta neta media por persona, respectivamente, en el umbral de la pobreza, y a una disminución del número de personas en riesgo de pobreza y desempleo en los estados miembros de la Unión Europea (Socol et al., 2024). Sin embargo, no todas las consecuencias han sido positivas, también se ha contemplado un posible riesgo en la Seguridad Social de los europeos debido a la amenaza en la sostenibilidad que supone un escenario de destrucción masiva de puestos de trabajo, pues se plantea la posibilidad de una robotización de la economía, un fenómeno que se daría a la par del creciente envejecimiento demográfico esperado para las próximas décadas (Gómez Salado, 2018). Además, la Unión Europea también señala nuevos riesgos que pueden emerger en el ambiente de trabajo a raíz de estas nuevas tecnologías, por ello se destaca el compromiso de los empleadores con utilizar solo aquellas tecnologías que se adaptan a todas las regulaciones éticas y legales, así como velar

por un proceso de implementación de con un enfoque centrado en el ser humano, esto con el fin de asegurar el bienestar del trabajador (Jarota, 2023).

Por otro lado, si bien se destaca el potencial de la IA para transformar la productividad en América Latina, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) también reconoce que la automatización podría llegar a generar una pérdida de empleos significativa como parte del periodo de transformación, se espera que estas pérdidas se sitúen en un rango que va del 10% al 65%, variando significativamente en razón de las condiciones de cada país. Se estima que cerca de un 40% de los empleos se verán altamente influenciados por la IA, lo que sugiere un aumento en la productividad de hasta 17 millones de trabajos, reconocimiento que esta tecnología se encamina más a la transformación de puestos de trabajo que a la automatización o extinción de los mismos. Las predicciones indican que entre el 8% y el 14% de los empleos tendrán un impacto significativo en la productividad gracias a la IA generativa, mientras que solo entre el 2 y el 5% corren el riesgo de automatización total . Además, la brecha de desigualdad de los trabajadores más vulnerables en relación a la infraestructura óptima o el acceso a estas nuevas tecnologías pueden tener consecuencias negativas en los grupos más vulnerables. Es así que América latina se encuentra en cierta desventaja respecto a los demás países que se encargan del desarrollo y comercialización de IA, pero puede considerarse como una oportunidad para aumentar la producción y potenciar el crecimiento económico, pero prestando especial atención a la posibilidad de una acentuación en las desigualdades sino se implementan políticas inclusivas e inversiones significativas por parte de los sectores público y privado (Tejedor, 2025).

Particularmente en Colombia, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, revela que más del 57% de las regiones del país tienen ecosistemas de innovación clasificados como de nivel bajo o medio bajo, especialmente en sectores como Turismo Tech, AgroTech y FinTech. En el Informe Nacional de Competitividad también se señala la necesidad de profesionalizar e innovar en las prácticas gerenciales tanto en

empresas formales como informales pues las bajas capacidades gerenciales existentes se han identificado como una de las principales barreras para la innovación y la adopción de nuevas tecnologías (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020). Además, el contexto de desarrollo de nuevas tecnologías dentro del sector productivo colombiano también ha experimentado una notoria reducción en la autonomía, donde grandes empresas que anteriormente eran pioneras en inversión tecnológica ahora son propiedad de conglomerados internacionales y cuyos equipos de investigación se encuentran fuera del país, lo que refleja una inversión limitada en la investigación y el desarrollo a nivel local. Sin embargo, se reconoce la implementación y el uso de nuevas tecnologías a nivel local está contribuyendo en la productividad y el crecimiento económico, donde se reporta específicamente como la IA está impactando los procesos internos empresariales y han llevado a un aumento en la eficiencia y en la innovación (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2025).

Debido al impacto de la inteligencia artificial y sus implicaciones en organizaciones y sociedades se ha reconocido como necesidad la identificación de las problemáticas emergentes y las demandas que surgen alrededor de la IA, particularmente se ha encontrado un interés por el entendimiento y utilización del potencial de tecnologías de IA en distintos contextos de negocio. Es en ellos donde surge la optimización como una temática relevante y un interés tanto para negocios como para investigadores, específicamente en el desarrollo de algoritmos que sirvan para resolución de problemáticas ya existentes en los negocios por medio de la optimización de procesos. El campo de la robotización y optimización de procesos a través de RPA (Robotic Process Automation) se encuentra en desarrollo permanente y cada vez más compañías están implementando dichas tecnologías en sus procesos de negocio, es aquí donde se identifica la intersección entre RPA e IA, las cuales interactúan para complementarse entre sí y potenciar el alcance de su aplicación. La combinación de estas tecnologías da como resultado una automatización inteligente que ofrece procesos empresariales integrales con rapidez (Guler et al., 2024) (Kanakov & Prokhorov, 2022).

Con toda esta llegada de la inteligencia artificial y la adopción de nuevas tecnologías de información también se han presentado particularidades relacionadas a la mala recepción de estas nuevas tecnologías en los entornos, sabiendo esto podríamos empezar a entender que nuevos términos relacionados a alguna psicopatología como el tecnoestrés podría presentarse en las personas; el tecnoestrés puede describirse como el síndrome resultante de la dificultad o incapacidad para adaptarse y afrontar las nuevas TICS, lo cual conlleva a una afectación negativa la salud mental de una manera del sujeto (Nájar, 2024). En general se puede entender como el impacto negativo en cualquier área como el comportamiento o pensamiento causado directa o indirectamente por las nuevas tecnologías. Este fenómeno se manifiesta en tres formas; la tecnoansiedad, que se presenta como el miedo persistente al uso de herramientas tecnológicas, sensación que provoca malestar en los trabajadores y está vinculada con el temor a perder el empleo como consecuencia de la automatización, cometer errores en su uso o simplemente no entender su funcionamiento. la tecnofatiga, comprendida como un estado de agotamiento mental y físico que surge del uso intensivo y prolongado de dispositivos tecnológicos, combinado por la sobrecarga informativa, que sobrepasa la capacidad cognitiva del trabajador, y por último la tecnoadicción, que se entiende como la super dependencia a las TICS, la cual se ve manifestada tanto en un contexto laboral como en otros contextos como el académico. Igualmente antes de profundizar en las respuestas negativas que dan las IA en su proceso de adopción, hay que entender correctamente en sí qué son estas nuevas tecnologías de información, y en este sentido, la inteligencia artificial es un concepto que se sigue construyendo a medida que sus avances van otorgando resultados óptimos, se puede entender como sistemas de software diseñados por los propios humanos para interpretar y arrojar datos y así aprender de ellos, con esta información logran responder ante tareas u objetivos específicos de una forma certera y concisa (OIE, 2024). La inteligencia artificial se diferencia de otras tecnologías por su capacidad de retención de información y de que se va mejorando continuamente gracias a la retención de datos, convirtiéndose en una herramienta crucial para

la optimización de múltiples procesos y tareas (Benhamou, 2022). Los sistemas de IA pueden utilizar lineamientos o códigos para su aprendizaje, también pueden analizar y adaptar su comportamiento con base en cómo el ambiente se ve afectado por sus respuestas previas. Esto lo podemos entender como aprendizaje automático que es una extensión de la IA que permite que un sistema aprenda y mejore de forma más independiente con redes neuronales y aprendizaje detallado, sin recurrir a una programación más específica a través del análisis de grandes grupos de datos analizados.

Entendiendo cómo va la inteligencia artificial, también podemos entender que el fin de esta es la automatización de procesos para la optimización de los negocios por ejemplo: La automatización se puede definir como el uso de software y tecnologías para la optimización de procesos con el fin de lograr objetivos en un plazo menor, y siendo aplicable a cualquier tipo de industria que dependa de la realización de tareas repetitivos. Sin embargo, la automatización conlleva riesgos de tipo psicosocial como el miedo de los trabajadores al reemplazo por un software que realice sus tareas de una forma más óptima. El efecto que tienen estas tecnologías en la identidad social de las personas puede ser complejo y multifacético, redefinirá su ser como profesional y personal, presentaría un reto de confrontar nuestra identidad ética y moral y también puede influir en cómo circularía la seguridad de nuestra información personal en nuestras conexiones sociales.

De todas formas la idea no es exponer a la IA como una tecnología que podría ser una amenaza para los puestos de trabajo o para los futuros profesionales que sientan que su competencia será un software, la inteligencia artificial puede optimizar tareas cognitivas y gracias a esto se puede ver un efecto positivo en la carga cognitiva y en la eficiencia, en resumidas cuentas la carga cognitiva son los recursos que cuenta nuestra memoria de trabajo para tomar información y dar una buena ejecución a las tareas, cuando se excede esta carga aparece la sobrecarga cognitiva que puede tener consecuencias severas en el rendimiento y salud mental de una persona (Bruen & Kelly, 2017). Por lo que la optimización de procesos de

la inteligencia artificial puede ser benéfica para una liberación de información tediosa y procesar nueva información de manera más efectiva y tener un mejor rendimiento.

3. Metodología

Esta investigación se realizó desde el paradigma cualitativo con un enfoque fenomenológico, partió de una búsqueda de información en bases de datos académicas internas y externas, logrando hacer un filtro de documentación que tratará sobre la inteligencia artificial y la carga cognitiva, a raíz de este primer contacto se encontró que en la mayoría de los escenarios expuestos en los documentos revisados se tenía propuesto que la inteligencia artificial sí tenía impactos positivos respecto a la automatización de procesos en el entorno laboral. Sabiendo esto se logró dar a la pregunta que engloba este proyecto de investigación y es, cual es el impacto de la inteligencia artificial sobre la carga cognitiva. Para esto se preparó un formato de entrevistas semiestructurada revisado meticulosamente por un profesional en investigación para darle un visto aprobado respecto a la formulación de preguntas para la entrevista y que se pudiera dar un correcto proceso a la hora de buscar información en el momento de aplicar la entrevista. El objetivo de estas entrevistas fue analizar y explorar la experiencia de los trabajadores que empleaban inteligencia artificial en su entorno laboral, si tenía algún impacto significativo en su salud mental, carga cognitiva y lo que la empresa les ofrecía respecto a herramientas con IA.

3.1 Diseño y enfoque de investigación

La presente investigación se realizó desde el paradigma cualitativo y una metodología fenomenológica para la exploración de las vivencias subjetivas de los empleados en su entorno de trabajo diario, particularmente en la conexión entre la carga cognitiva propia de las labores de los participantes y la incorporación de la IA en dichos procesos. Se indagó las características distintivas de estos fenómenos, haciendo especial hincapié en la forma en que estos son percibidos y experimentados en la conciencia individual de los participantes (Husserl, 1992; Pulido, Arango & Avendaño, 2024).

3.2 Población y muestra

En concordancia con el enfoque fenomenológico de la investigación, para la población objetivo, se contempla la experiencia singular de los trabajadores que implementan Inteligencia Artificial (IA), en su entorno laboral y/o procesos laborales. Esta acoge a distintos profesionales adultos, que desempeñan roles en donde la interacción con herramientas de IA es central, constante y estructurante para la elaboración de sus tareas. Por lo anterior, se establecen criterios a tener en cuenta para la selección de los evaluados. Por un lado, si bien la investigación se centra en el profesional adulto como objeto de estudio, este deberá tener la capacidad de reflexión y consentimiento, cuya esfera cognitiva sea plena para así comprender la naturaleza del estudio, autorizar el consentimiento informado de manera consciente y articular críticamente su experiencia con la IA. Además, se espera que dicho relacionamiento sea constante, por lo que se determinó que la investigación sólo se situará en personas cuya frecuencia mínima de uso sea de cuatro veces por semana y que abarque al menos el 20% de su tiempo laboral semanal. Asimismo, la investigación también permite una diversidad en lo que respecta las herramientas implementadas, como aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural, visión artificial o IA generativa, ya sea implementando una sola de ellas o una combinación de varias. En contraposición, se excluyen sujetos que no cumplen con lo previamente mencionado. Por ejemplo, si el uso es tangencial o pasivo, donde el individuo limite su interacción a la recepción pasiva de contenido o análisis de elementos construidos por IA, se descarta por poca manipulación directa o poca implementación en sus procesos de trabajo. Cuando la interacción es no instrumental, es decir, que el uso de la misma sea netamente ocasional, y que, además, la persona se muestre incapaz de describir y reflexionar frente a ese escenario y vivencia.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de esta investigación se utiliza la revisión documental y las entrevistas semiestructuradas como base para la recolección de información. Se busca realizar un comparación entre la literatura académica y la palabra de los entrevistados.

3.4 Aspectos éticos del estudio

El presente estudio, se realizó bajo los lineamientos de la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica de Colombia (Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2021), donde su foco reside en garantizar el respeto a las personas desde su autonomía, la beneficencia (cómo dicha investigación se desarrolla a partir del cuidado y ningún tipo de riesgo a todo involucrado en la misma) y la justicia (equidad). Estos principios, se configuran por medio del proceso de Consentimiento Informado, el cual se proporcionará por cada participante tras recibir toda la información respectiva del estudio, bien sean objetivos, metodología, duración y derechos inherentes dentro de su participación. Del mismo modo, se garantizará absoluta confidencialidad y adecuado tratamiento de datos personales, para prevenir la revelación individual del sujeto, asegurando así mismo, la protección de los derechos e integridad de la población. Además, la Integridad Científica se garantiza por medio del ejercicio riguroso de la metodología incorporada y la transparencia de la administración de los datos cualitativos. Los investigadores se comprometen entonces a ejercer dicha búsqueda y lectura desde la verdad, siendo intolerantes ante cualquier falta, fraude, falsificación o plagio. Se garantiza correcta trazabilidad de los datos recopilados y se asume la responsabilidad del proceso existente y su respectiva publicación de resultados, comprendiendo así, a la investigación, como elemento público basado en la honestidad, veracidad y validez.

3.5 Análisis de datos

El análisis de datos se realiza por medio de un proceso de sistematización que busca observar la experiencia subjetiva de los participantes en relación a la IA, siendo coherente con el enfoque fenomenológico de la investigación. En este sentido, el planteamiento de las

entrevistas semiestructuradas se compone de las siguientes etapas: (1) Transcripción y verificación de la información, en ella se realizó la transcripción literal de las entrevistas realizadas a cada uno de los participantes, asegurando la coherencia y fidelidad con los hechos de la entrevista; (2) sistematización de la información, donde se vela por la confidencialidad de los participantes y se realiza un primer acercamiento a los fenómenos descritos por los entrevistados; (3) agrupación y desarrollo de categorías, en esta etapa se busca agrupar la información que los entrevistados comparten, dentro de esta se identifican grupos de interés como la reducción y el aumento de la carga cognitiva, la necesidad de aprender nuevas habilidades y el impacto de la IA en las funciones laborales cotidianas; (4) llegando a la triangulación de información, donde a través de una revisión exhaustiva de las fuentes de indagación se llega a los resultados por medio de la codificación y categorización de la información extraída.

3.6 Limitaciones del estudio

Para la obtención de los datos se implementó como técnica de recolección la entrevista semiestructurada, siendo encuentros dialógicos con cierto grado de flexibilidad que facilitaron la exploración de elementos particulares de vivencias individuales. Al mismo tiempo, se examinan puntos de vista, experiencias y atribuciones de significados en la interacción diaria con la Inteligencia Artificial (Creswell & Poth, 2018). Teniendo en cuenta el enfoque fenomenológico de esta investigación, la selección de los participantes se guió a través de los siguientes criterios de inclusión: (1) se consideran trabajadores adultos, mayores de edad y con la capacidad cognitiva necesaria para participar de manera voluntaria, otorgar consentimiento informado y reflexionar sobre sus experiencias laborales; (2) que de manera activa y regular hagan uso de la IA con una frecuencia mínima de 4 veces por semana, lo que sirve como umbral de interacción para determinar una experiencia significativa y continua con dichas herramientas; (3) deberán dedicar al menos el 20% de su tiempo laboral total semanal a la interacción directa con tecnologías basadas en inteligencia artificial; estas tecnologías abarcan

el uso de sistemas de aprendizaje automático, procesamiento del lenguaje natural, visión artificial, IA generativa, entre otros. Por el contrario, serán excluidos aquellos individuos que (1) no empleen dichas herramientas para la ejecución de sus propias tareas; (2) que su principal interacción con la IA se limita a la recepción y análisis de contenido generados por IA, sin involucrar una manipulación o uso directo de estas tecnologías en sus procesos de trabajo y diferenciando el uso activo de la IA con el consumo pasivo de los resultados que esta genera; y (3) no utilizan estas herramientas con el fin de desarrollar sus responsabilidades laborales primarias, lo que permite garantizar que la interacción con la IA es integral a su rol y no una actividad periférica. Vale la pena aclarar que, si bien el individuo puede tener contacto ocasional o indirecto con estas herramientas (por ejemplo: a través de contenido que ha sido desarrollado por IA o por comunicaciones que las involucren), esta exposición es tangencial y no proporcionará la profundidad de experiencia subjetiva que se busca explorar en esta investigación, por lo que no será considerada entre los motivos de inclusión.

4. Resultados y discusiones

El análisis de las entrevistas realizadas permitió descubrir cómo los trabajadores ven e integran las herramientas de inteligencia artificial (IA) en su día a día laboral. Esto ha dado lugar a experiencias que varían desde la facilitación de tareas y la adquisición de nuevas habilidades, hasta la sensación de que las exigencias cognitivas han aumentado. De manera general los entrevistados coincidieron en que la incorporación de herramientas de inteligencia artificial ha reducido la carga cognitiva, además, confirmaban que al implementar dichas herramientas en su entorno laboral empezaron a tener un mejor rendimiento; realizando más tareas en un menor tiempo, contando con más espacios para el ocio y para el desarrollo personal, esto también facilita la prevención de alguna aflicción médica o psicológica como lo puede ser la sobrecarga cognitiva.

A lo largo de esta investigación se encontró también que muchos de los entrevistados no contaban con conocimiento previo de manejo de estas nuevas tecnologías pero que

igualmente se dió una buena adaptación a su entorno de trabajo, entendiendo que realmente estas herramientas pueden llegar a ser intuitivas y muy útiles pero que también sería lo ideal por parte de las empresas brindar con antelación alguna capacitación para un uso adecuado de estas tecnologías.

Por motivos académicos y de alcance, la muestra no pudo ampliarse hacia un público mayor que incluyera a ejecutivos y gerentes responsables de implementar herramientas de inteligencia artificial en sus organizaciones, con esta información se podría comprender mejor qué motivos impulsan a las grandes empresas a empezar a trabajar directamente con estas nuevas tecnologías y qué beneficios y desafíos les puede brindar a su empresa también.

Dentro del sistema categorial se identificaron opiniones muy similares de los trabajadores entrevistados; respecto a cuáles eran las mayores debilidades que le encontraban a estas tecnologías y era la imprecisión que algunas herramientas de inteligencia artificial contaban aún hoy en día y de que a pesar de que estas fueran muy útiles para optimizar sus tareas y tener un mejor rendimiento, igualmente se seguía manteniendo la idea de que el trabajo por mano humana era más efectivo a diferencia del que te podía ofrecer una inteligencia artificial, el cual era más rápido pero no tenía la precisión de la que tendría un humano.

5. Conclusiones

Los resultados evidencian que al implementar herramientas basadas en inteligencia artificial exige a los trabajadores al desarrollo de nuevas habilidades tanto técnicas como cognitivas, entre las más mencionadas se encuentran la capacidad para interactuar efectivamente con estos modelos de lenguaje, ingeniería de *prompts*, el fortalecimiento de competencias de innovación y ciberseguridad. Esta información coincide con estudios previos que destacan cómo la integración de IA en los entornos laborales fomenta la adquisición de habilidades digitales avanzadas y el aprendizaje continuo, el cual en el trabajo se convierte en protector frente al estrés asociado a la modernización tecnológica del trabajo.

Referencias bibliográficas

- Benhamou, S. (2022). *La transformación del trabajo y el empleo en la era de la inteligencia artificial: análisis, ejemplos e interrogantes*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Bruen, J., & Kelly, N. (2017). Using a shared L1 to reduce cognitive overload and anxiety levels in the L2 classroom. *The Language Learning Journal*, 45(3), 368-381.
<https://doi.org/10.1080/09571736.2014.908405>.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Gažová, A & Kohnová, L. (2025). The development and optimization of processes in organizations in the context of the fourth industrial revolution. *Procedia Computer Science*, 253, 1216-1225. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.01.183>.
- Gómez Salado, M. Á. (2018). *Robótica, empleo y seguridad social. La cotización de los robots para salvar el actual estado del bienestar*. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y derechos del empleo*, 6.
- Guler, N., Kirshner, S. N., & Vidgen, R. (2024). A literature review of artificial intelligence research in business and management using machine learning and ChatGPT. *Data and Information Management*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2024.100076>.
- Husserl, E. (1992). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. FCE.
- Jarota, M. (2023). Artificial intelligence in the work process. A reflection on the proposed European Union regulations on artificial intelligence from an occupational health and safety perspective. *Computer Law & Security Review*, 49, 105825.
<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2023.105825>

- Kanakova, F., & Prokhorov, I. (2022). Analysis and applicability of artificial intelligence technologies in the field of RPA software robots for automating business processes. *Procedia Computer Science*, 213, 296-300. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.11.070>.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2019). *Aspectos básicos de la industria 4.0.*
- Nájar Becerra, C. A. (2024). La Inteligencia Artificial y los riesgos psicosociales en el trabajo: El deber de prevención frente al uso de las nuevas tecnologías en las dinámicas laborales del siglo XXI. *Revista Laborem*, 29, 83-107. <https://doi.org/10.56932/laborem.22.29.1>.
- Organización internacional de empleadores (2024). *Los efectos de la inteligencia artificial en el trabajo y el empleo.* <https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=160483&token=b20f659739088aa974bdc3f78b5d8bf1fc5e67f1>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2025). *Perspectivas Económicas de la OCDE, Volumen 2025 Edición 1: Foco en América Latina.* OECD Publishing.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2020). *Informe Anual 2019.* Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Pulido Varón, J. A., Quintero Arango, A. F., & Gutiérrez Avendaño, J. F. (2024). *Investigación cualitativa: Claves para estudiantes universitarios (2.ª ed.).* Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Socol, A., Marin-Pantelescu, A., Tamas-Szora, A., & Cioca, C. (2024). The impact of artificial intelligence applied in businesses on economic growth, welfare and social disparities. *Amfiteatru Economic*, 26(66), 475-493. <https://doi.org/10.24818/EA/2024/66/475>.
- Statista. (2024, November 4). *Inteligencia artificial: inversión empresarial 2013-2023.* <https://es.statista.com/estadisticas/1259479/tipologia-de-las-inversiones-en-inteligencia-artificial/>.

Tejedor, J. M. (2025). *Impacto de la inteligencia artificial en la producción, la productividad y el aumento de la desigualdad en América Latina. Revista Finanzas y Política Económica*, 17, 1-3.