

La IA necesita un lugar de trabajo centrado en las personas

🕒 Leer 10 minutos

La IA ayudó a analizar los datos, redactó el esquema de este artículo y revisó la historia. Pero lo que vas a leer está lejos de ser generado por IA. Es la combinación de la curiosidad humana, la colaboración y la creatividad con una inteligencia artificial bien dirigida. Cada hecho verificado. Cada idea examinada críticamente por colegas humanos reflexivos.

Al igual que los teléfonos inteligentes revolucionaron la forma en que usamos Internet, la IA está transformando cómo interactuamos con las computadoras, pasando de simples entradas de texto a verdaderos diálogos. Este avance rápido está presionando a los empleados para aprender y desplegar IA, mientras las organizaciones se apresuran a obtener beneficios empresariales como aumentar la productividad y reducir costos.

Mientras navegamos hacia este nuevo futuro potenciado por la IA, nuevas investigaciones de Steelcase muestran cómo los líderes pueden usar el lugar de trabajo para empoderar a las personas, fomentar los comportamientos deseados y ayudar a la organización a desarrollar nuevas capacidades técnicas.

NUEVA INVESTIGACIÓN

El 78% de los responsables de instalaciones y bienes raíces anticipan rediseñar los espacios de oficina en los próximos 2-3 años debido a la integración de la IA

Steelcase Research, EE. UU., verano de 2025)

La adopción de la IA varía según la industria, siendo el sector tecnológico el líder.

Porcentaje más alto de usuarios frecuentes de IA por industria:

1. Tecnología: 50%
2. Servicios profesionales: 34%
3. Finanzas: 32%

Fuente: Gallup 2025

Los líderes tienden a usar la IA para sintetizar información, mientras que los colaboradores individuales la usan más como socio para generar ideas.

La IA se utiliza más a menudo para:

- Consolidar información o datos (Líderes 46%, Colaboradores individuales 36%)
- Automatizar tareas básicas (Líderes 45%, Colaboradores individuales 36%)
- Generar ideas (Líderes 41%, Colaboradores individuales 40%)

Fuente: Gallup 2024

Los líderes dicen que la IA cambiará más significativamente su organización en los próximos 2-3 años a través de la automatización y acelerando la forma en que se realiza el trabajo.

Los líderes esperan que la IA cambie el trabajo mediante:

- Automatización de procesos rutinarios
- Aumento de la velocidad del flujo de trabajo
- Mayor colaboración
- Creación de nuevos tipos de roles laborales
- Disrupción de flujos de trabajo existentes
- Reemplazo de roles actuales

Fuente: Steelcase Research, 2025

A pesar de un futuro incierto, las expectativas son altas. Casi un tercio (31%) de los líderes internacionales de nivel C esperan que la IA aumente los ingresos más de un 10% en los próximos tres años. Sin embargo, solo el 1% describe sus implementaciones de IA generativa como maduras (McKinsey, enero de 2025). La mayoría de las organizaciones están en algún punto del viaje de la IA, tratando de averiguar qué funciona y cómo escalarlo.

“Adoptar la IA cambia fundamentalmente cómo se realiza el trabajo y tiene el potencial de alterar las estructuras organizacionales”, dice Keith Bujak, quien lideró una investigación de Steelcase WorkSpace Futures sobre cómo la IA cambiará las necesidades del espacio de trabajo. “Las organizaciones deberán adaptarse a una mayor competencia, repensar la gestión del talento y rediseñar los espacios para apoyar nuevos comportamientos de los empleados y la integración de la IA”.

CÓMO LA IA ESTÁ CAMBIANDO EL TRABAJO HOY

Los investigadores de Steelcase WorkSpace Futures quisieron entender cómo la IA podría impactar el comportamiento de los empleados y las necesidades del espacio de trabajo. Su investigación combinó fuentes primarias y secundarias, así como datos cuantitativos y cualitativos. Aunque es difícil saber cómo evolucionará la IA en el futuro, los investigadores ven señales hoy que pueden ayudar a las organizaciones a navegar lo que viene y entender cómo el lugar de trabajo puede ayudar.

La IA acelera el ritmo del trabajo. ¿Cómo se reinvierte el tiempo?

Qué está cambiando: La IA libera tiempo de las personas al encargarse de tareas no deseadas. Los líderes deben considerar cómo pueden apoyar a las personas para que ese tiempo se reinvierta estratégicamente. La investigación sugiere que quienes ven la IA como una herramienta automatizada ahorran 53 minutos al día y suelen dedicar ese tiempo extra a tareas administrativas. En cambio, quienes ven la IA como un colaborador estratégico ahorran 105 minutos diarios, que usan para profundizar en su trabajo, aprender nuevas habilidades y generar ideas innovadoras (Atlassian, 2024).

Qué significa para el lugar de trabajo: “Los líderes que fomentan la colaboración y la creatividad ahora tienen más probabilidades de ver los beneficios de innovación de la IA que esperan en el futuro”, dice Bujak. Los espacios de trabajo deberán adaptarse a medida que los empleados pasen menos tiempo en tareas no deseadas y más en trabajo de alto valor como generar ideas, aprender juntos y tomar mejores decisiones.

La IA impacta el bienestar de los empleados. ¿Qué tan bien están siendo apoyados?

Qué está cambiando: Muchas personas informan que, aunque la IA ayuda en algunas áreas del trabajo, no está reduciendo el estrés. Las expectativas de mayor productividad y el ritmo acelerado son mayores, y la curva de aprendizaje de la IA es empinada. Los empleados que se consideran usuarios frecuentes de IA reportan niveles más altos de agotamiento (45%) en comparación con quienes la usan poco (38%) (Quantum Workplace, 2024). Todo esto se suma a más estrés y agotamiento, en un contexto de mayor tiempo frente a pantallas, lo que puede llevar a una falta de conexión con los compañeros.

Qué significa para el lugar de trabajo: Los espacios de bienestar y los que fomentan la comunidad y la conexión humana son esenciales para ayudar a las personas a maximizar los beneficios de trabajar con IA. Las personas necesitan lugares donde puedan recargarse y reconectarse lejos de las pantallas.

La IA redefine las habilidades que las personas y las organizaciones necesitan. ¿Está cambiando tu estrategia de talento?

Qué está cambiando: Casi la mitad de los líderes (45%) dicen que expandir la capacidad del equipo con trabajo digital es una prioridad en los próximos 12-18 meses, solo superada por la capacitación de los empleados existentes (47%) (Microsoft Work Trend Index, 2025). Si no lo hacen ya, los líderes comenzarán a gestionar equipos de humanos y agentes de IA. Habrá una amplia gama de alfabetización en IA en la mayoría de las organizaciones, lo que cambiará los tipos de habilidades de liderazgo necesarias en el futuro.

Algunas organizaciones están considerando limitar o eliminar los puestos junior y aumentar los roles de expertos. Este cambio podría impactar la cultura, la cantera de talento y la planificación de espacios. Las ofertas de empleo para puestos de nivel inicial son un 50% menores que en 2022 (Reviolabs, julio de 2025). Aunque la IA no es la única razón, estos roles han mostrado una caída mucho mayor que otros tipos de puestos, lo que se correlaciona con el aumento de la implementación de IA.

Qué significa para el lugar de trabajo: El espacio de trabajo deberá atraer y retener talento experto, lo que puede significar una integración más sofisticada e intencionada de la tecnología y el espacio, áreas de trabajo de alto rendimiento y mayor acceso a la privacidad. También se debe ofrecer una variedad de espacios que apoyen diferentes niveles de alfabetización en IA.

La IA es un catalizador para la colaboración. ¿Cómo será diferente la colaboración?

Qué está cambiando: La colaboración está evolucionando. Jeff Smith, jefe de producto de Zoom Workplace AI, observa este cambio en tiempo real. “Personas de todo el mundo se conectan con colegas, socios y clientes a través de Zoom cada día. Estas conversaciones generan nuevas ideas, estrategias y acciones, y esos datos pueden impulsar la colaboración y ayudar a las personas a hacer más trabajo, más rápido. Diseñamos Zoom AI Companion para aprovechar cómo está cambiando el trabajo, mejorando la productividad y la colaboración al ayudar proactivamente a las personas a optimizar su día de trabajo para producir finalmente un trabajo de mayor calidad”.

Con herramientas de IA que capturan y resumen reuniones, los equipos están pasando a un trabajo más asincrónico en algunos casos. Esta flexibilidad está acelerando el paso de equipos planificados y multifuncionales a equipos de proyecto temporales y autoformados. Microsoft informa que el 60% de las reuniones ahora no están programadas (Microsoft Work Trend Index, 2025). Si bien el trabajo asincrónico ofrece velocidad y autonomía, la colaboración presencial sigue siendo vital para generar confianza y permitir una resolución rápida y colaborativa de problemas. El futuro del trabajo en equipo requerirá un equilibrio entre estos diferentes tipos de colaboración.

Qué significa para el lugar de trabajo: La colaboración ahora incluye tanto a colegas humanos como a agentes de IA. Los empleados trabajarán solos con la IA, ideando, analizando y redactando, y luego invitarán a compañeros para recibir comentarios y perfeccionar el trabajo. Para apoyar este nuevo ritmo, los espacios deben permitir tanto la concentración profunda como la interacción espontánea. Para que la IA sea un colaborador significativo, los entornos deben estar digitalmente integrados. Las personas deben ser vistas y escuchadas claramente por las herramientas habilitadas para IA, lo que requiere atención a los ángulos de cámara, iluminación, acústica y gestión de cables. Un diseño cuidadoso asegura que la IA pueda apoyar activamente la colaboración, no solo observarla.

CREAR UN LUGAR DE TRABAJO PREPARADO PARA LA IA

Hay señales tempranas de que la IA creará eficiencias y aumentará la productividad. Pero la verdadera pregunta es: ¿qué tipo de trabajo beneficiará a la organización a largo plazo? Son la curiosidad, la colaboración y la creatividad humanas las que crean una ventaja competitiva.

El lugar de trabajo preparado para la IA puede empoderar a las personas para que den lo mejor de sí mismas mediante la integración intencionada de tecnología y espacio para:

- Fomentar el pensamiento crítico: crear espacios donde sea fácil reunir a las personas para revisar, cuestionar y verificar los resultados de la IA
- Diseñar para una variedad de trabajos con IA y colegas humanos sin interrumpir a otros: proporcionar lugares con privacidad visual, acústica y territorial
- Apoyar diferentes niveles de madurez en IA: algunas personas trabajarán con asistentes y chatbots, mientras que otras dialogarán con sus agentes de IA
- Crear formas de mejorar la colaboración asincrónica y también fomentar la colaboración informal entre personas
- Proporcionar lugares para conexiones humanas o descanso individual donde los dispositivos y las pantallas sean secundarios

Diseñar un lugar de trabajo que apoye los cambios en los comportamientos laborales en la era de la IA puede parecer abrumador, pero no tiene por qué serlo. El Community-Based Design, un enfoque desarrollado por Steelcase, se inspira en principios de planificación urbana que crean ciudades vibrantes y resilientes. Se basa en cinco “distritos” de uso mixto que construyen la infraestructura física para diversos tipos de trabajo, incluyendo concentración profunda, colaboración, interacciones sociales, aprendizaje y rejuvenecimiento. Integra la tecnología en cada distrito para ayudar a las personas a hacer lo que mejor saben: crear e innovar.

El Community-Based Design se basa en cinco “distritos” de uso mixto que crean la infraestructura física necesaria para distintos tipos de trabajo.

El resultado de este enfoque es un lugar de trabajo flexible, adaptable y sensible a las necesidades humanas. A medida que las personas trabajan cada vez más con la IA, el espacio de trabajo debe diseñarse intencionadamente para ser aún más centrado en las personas, lo que ayudará a las organizaciones a cosechar los muchos beneficios que los humanos aportan a la nueva ecuación de la IA.

Para explorar más ideas sobre cómo el Community-Based Design puede ayudar a crear un lugar de trabajo humano y tecnológico, lee más en: [Creando comunidad en el trabajo](#)