

# Navegando en la era digital: IA y Gestión del Cambio

**Prosci®**  
PEOPLE. CHANGE. RESULTS.™

INNOVATION  
WEBINAR  
SERIES

# Agenda

Resumen del  
Estudio



Usuarios de  
IA en GC



Aplicación e  
Impactos



Desafíos y  
Oportunidades



# Agenda

## Resumen del Estudio



## Usuarios de IA en GC



## Aplicación e Impactos



## Desafíos y Oportunidades



# Resumen del estudio: Demografía

## Propósito

Obtener un entendimiento inicial del uso de la IA en la práctica de gestión del cambio



# Resumen del estudio: Preguntas principales

"¿Cuáles son las razones principales por las que NO estás utilizando herramientas o tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

"No estoy seguro de cómo hacerlo. O a dónde ir. O qué es aceptable para usar dentro de mi empresa."

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

"Bots para preguntas frecuentes y enlaces a recursos."

"¿Qué impacto han tenido las herramientas y tecnologías de IA en tu trabajo de gestión del cambio?"

"La IA ha reducido mi tiempo de lluvia de ideas y redacción del primer borrador en un 90%."

"¿Qué oportunidades potenciales prevés con la IA y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"

"Un 'entrenador virtual de cambio' que utiliza un chatbot de IA."

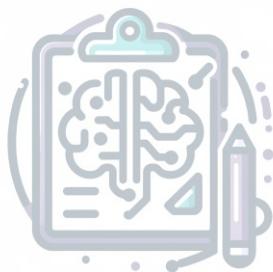
"¿Qué preocupaciones o desafíos potenciales prevés con la IA y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"

"Ampliando la brecha entre los change practitioners nativos digitales y los practicantes tradicionales con papel y lápiz."



# Agenda

Resumen del  
Estudio



Usuarios de  
IA en GC



Aplicación e  
Impactos

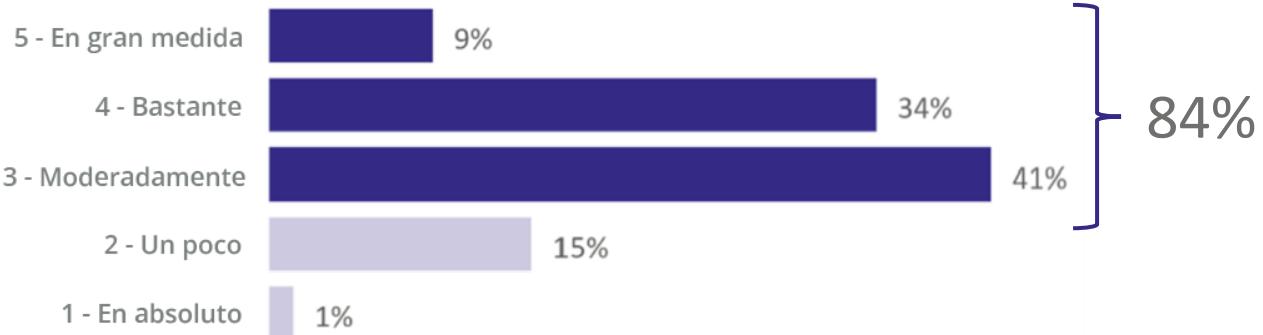


Desafíos y  
Oportunidades



# Usuarios de IA en GC

"En general, ¿qué tan familiarizado estás con el concepto de inteligencia artificial?"



"¿Estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de inteligencia artificial en tu trabajo de gestión del cambio?"

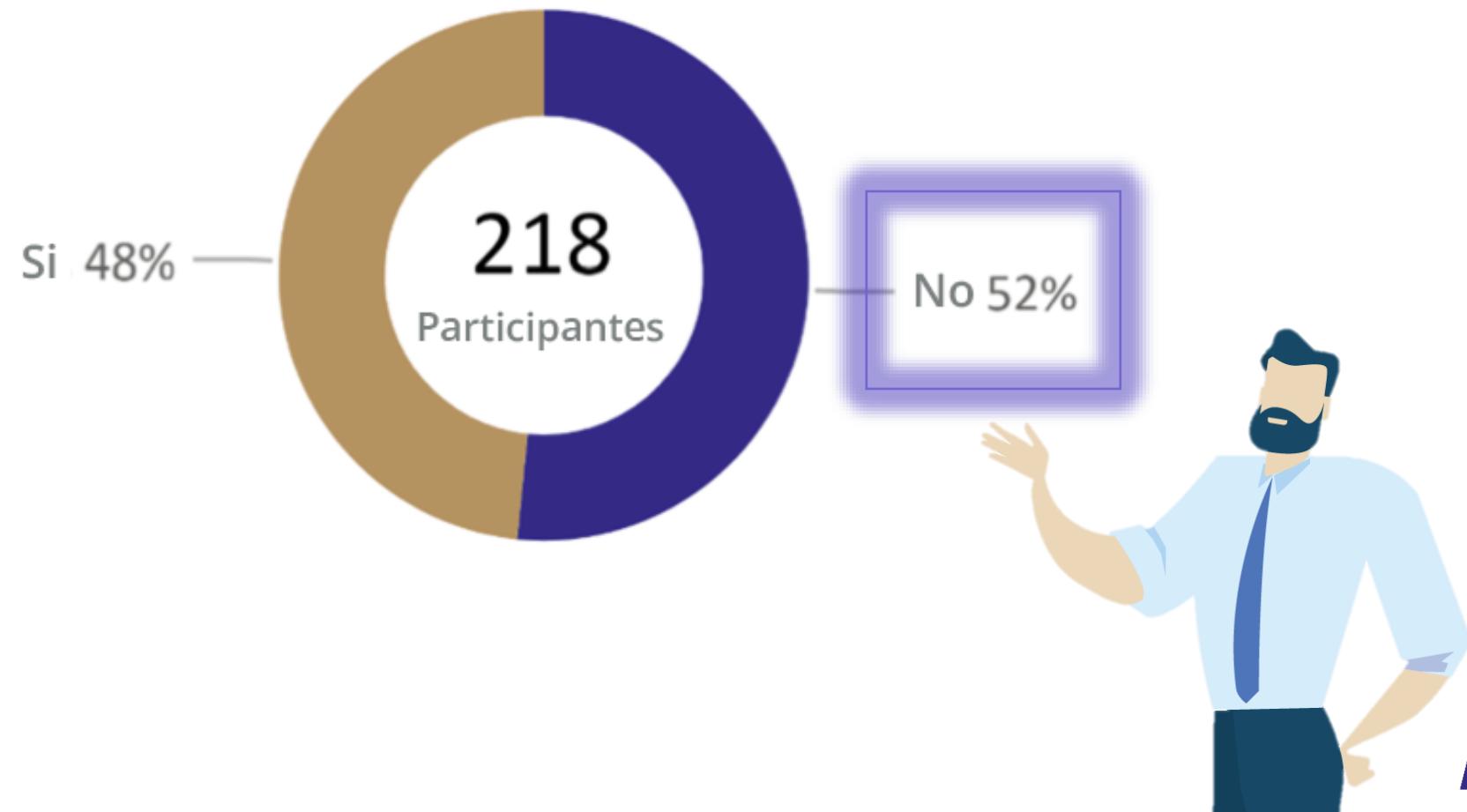


**¡Espera! El 84% de los profesionales del cambio están moderadamente a muy familiarizados con el concepto de IA, sin embargo, solo el 48% utiliza IA en su trabajo de gestión del cambio. ¿Cómo explicamos esto? ¿Dónde estamos como disciplina con respecto a la IA?"**



# Usuarios de IA en GC

"¿Estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu trabajo de gestión del cambio?"



"¿Cuáles son las razones principales por las que no estás utilizando herramientas o tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

"Mi empresa no los utiliza ni tiene licencias."

"Aún no he encontrado un uso beneficioso para él en el que confíe."

"No estoy seguro de cómo hacerlo. O a dónde ir. O qué es aceptable para usar dentro de mi empresa."

"Es una cosa más que no tengo tiempo para aprender."

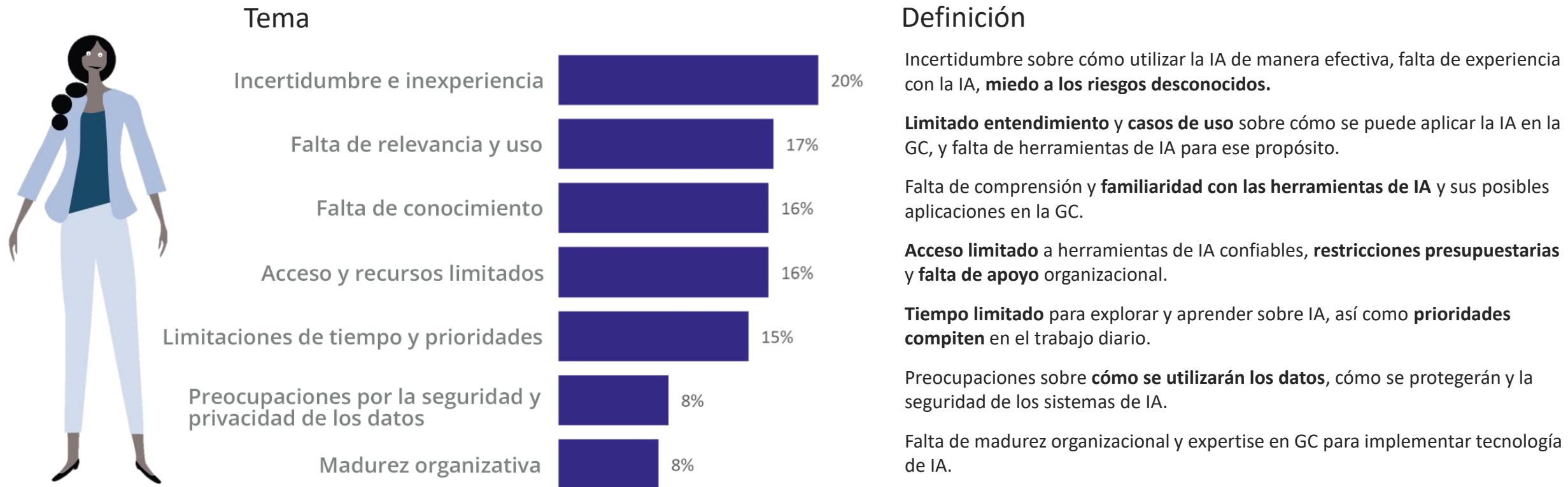
"Cómodo con el estado actual ."

"Miedo a los riesgos desconocidos relacionados con los datos abiertos y a involucrarse demasiado pronto con todo esto."



# Usuarios de IA en GC

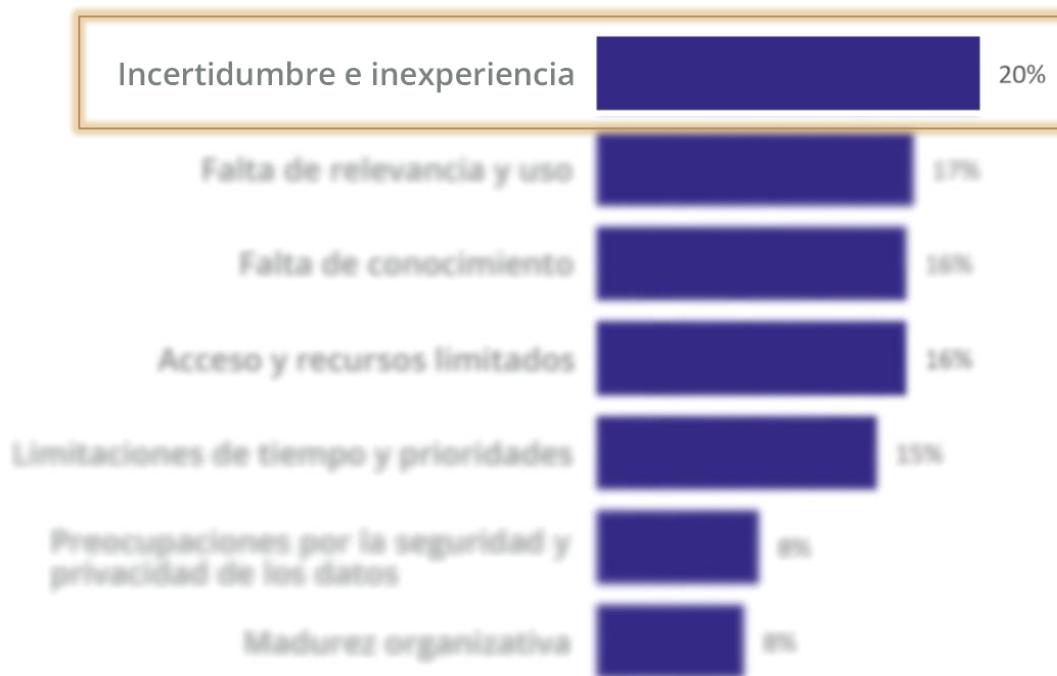
"¿Cuáles son las razones principales por las que no estás utilizando herramientas o tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"



# Usuarios de IA en GC

"¿Cuáles son las razones principales por las que no estás utilizando herramientas o tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

Tema



## IA en acción: Una sugerencia

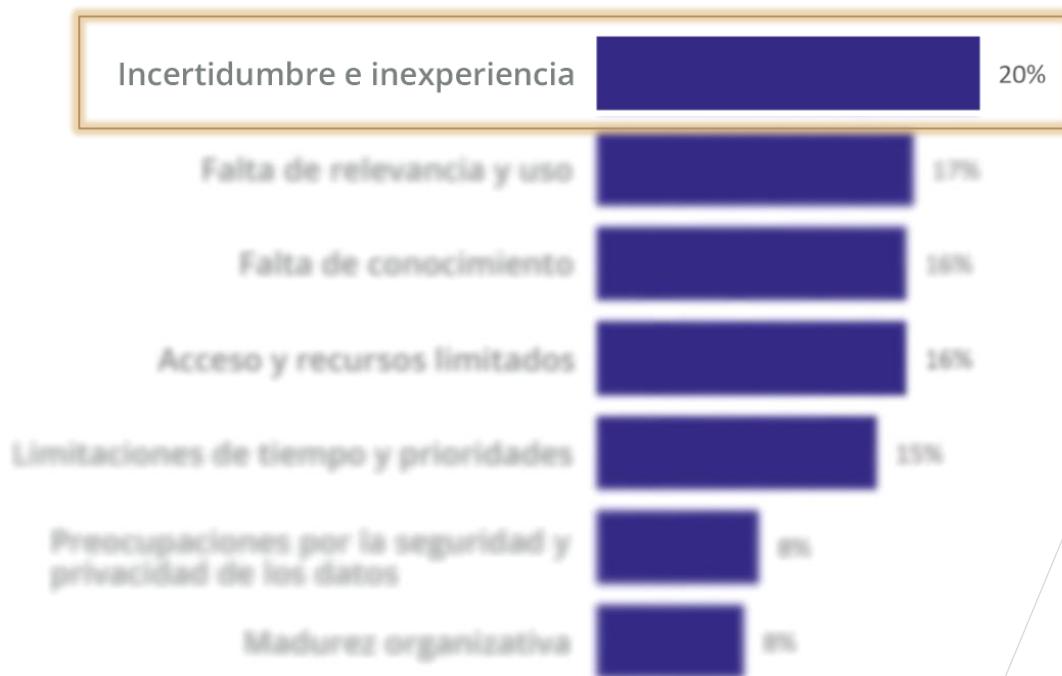
"La investigación reciente de Prosci muestra que la 'Incertidumbre e Inexperiencia' con la IA son la razón principal por la que los profesionales del cambio no están utilizando herramientas o tecnologías de IA en su práctica de gestión del cambio. ¿Cuáles son 3 actividades posibles y prácticas que un profesional del cambio podría realizar para abordar la 'Incertidumbre e Inexperiencia'?"



# Usuarios de IA en GC

"¿Cuáles son las razones principales por las que no estás utilizando herramientas o tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

Tema



## 1. Formación en alfabetización de IA

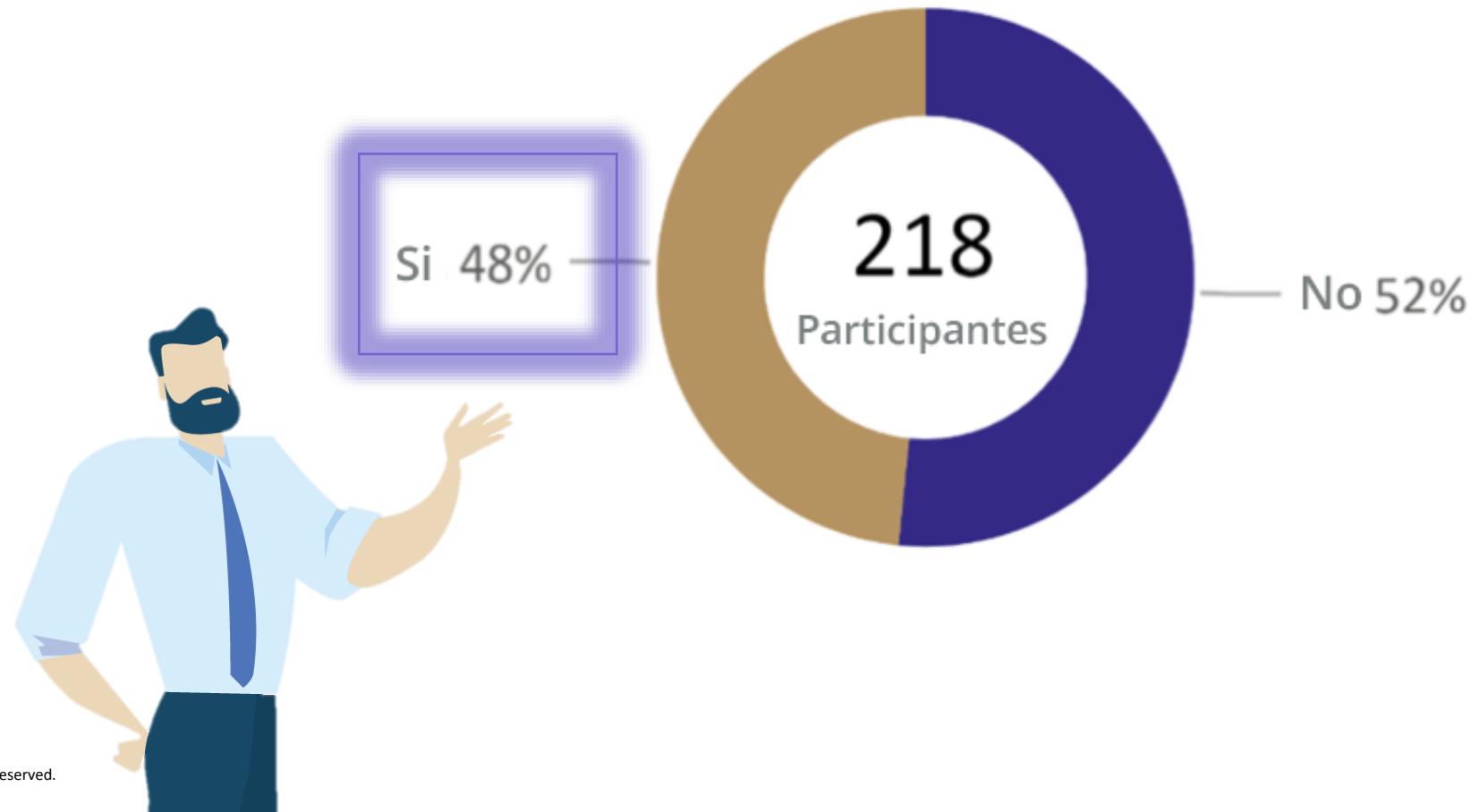
## 2. Experiencia práctica

## 3. Aprendizaje entre pares y establecimiento de redes



# Usuarios de IA en GC

"¿Estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu trabajo de gestión del cambio?"



# Participantes que utilizan IA: Patrones Demográficos



"¿Los **change practitioners más nuevos** están utilizando la IA **más que los practicantes experimentados?**"

"¿Los change practitioners **menos competentes** dependen más de la IA que los **expertos**?"

"¿Quizás los profesionales que **trabajan menos** en un rol de GC utilicen más la IA?"

Actualmente utilizando IA en la GC por años de experiencia en la GC



Actualmente utilizando IA en la GC por competencia en la GC



Actualmente utilizando IA en la GC por % del trabajo dedicado a la GC



# Agenda

Resumen del  
Estudio



Usuarios de  
IA en GC



Aplicación e  
Impactos



Desafíos y  
Oportunidades



# "¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"

"Construyendo comunicaciones y redacción, dirigida a diferentes audiencias..."

"Utilizando ChatGPT para destilar temas clave de entrevistas con stakeholders..."

"Convirtiendo contenido base en diferentes formatos (por ejemplo, diapositivas, imágenes, texto) y para diferentes audiencias."

"Bots para preguntas frecuentes y enlaces a recursos."

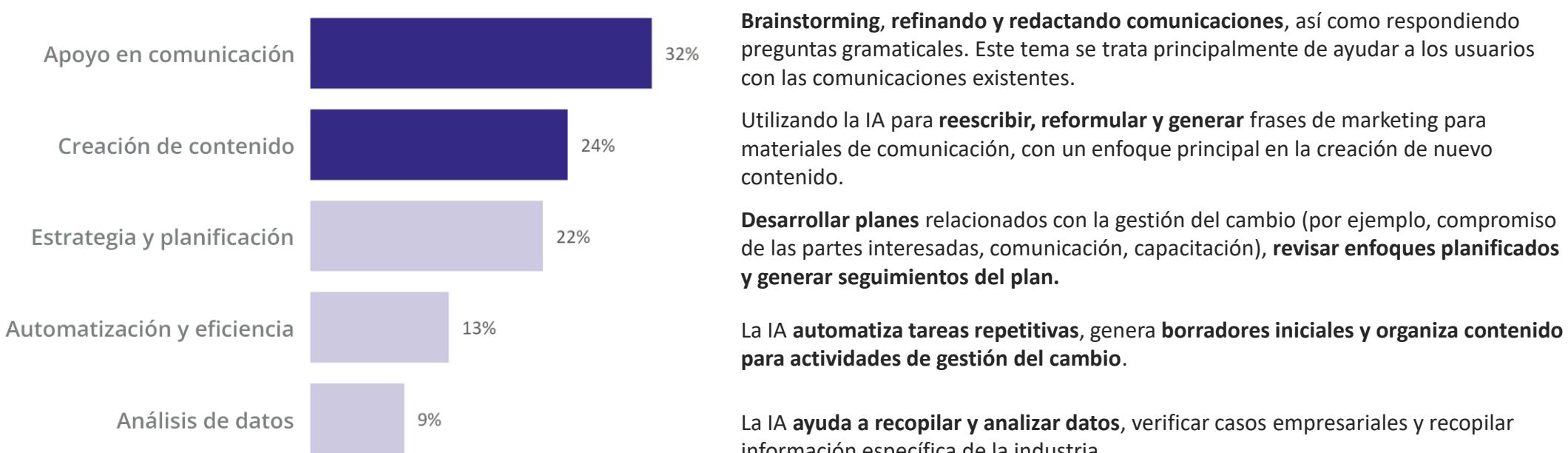
"Simulación y planificación de escenarios."

"Buscar qué es importante para los stakeholders, en qué están preocupadas durante el cambio x."



# Aplicaciones actuales de IA en el trabajo de GC

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"



El 56% de los usos están relacionados con la **comunicación**. Los usos no explotados parecen ser los tres temas inferiores.

**Brainstorming, refinando y redactando comunicaciones**, así como respondiendo preguntas gramaticales. Este tema se trata principalmente de ayudar a los usuarios con las comunicaciones existentes.

Utilizando la IA para **reescribir, reformular y generar** frases de marketing para materiales de comunicación, con un enfoque principal en la creación de nuevo contenido.

**Desarrollar planes** relacionados con la gestión del cambio (por ejemplo, compromiso de las partes interesadas, comunicación, capacitación), **revisar enfoques planificados y generar seguimientos del plan**.

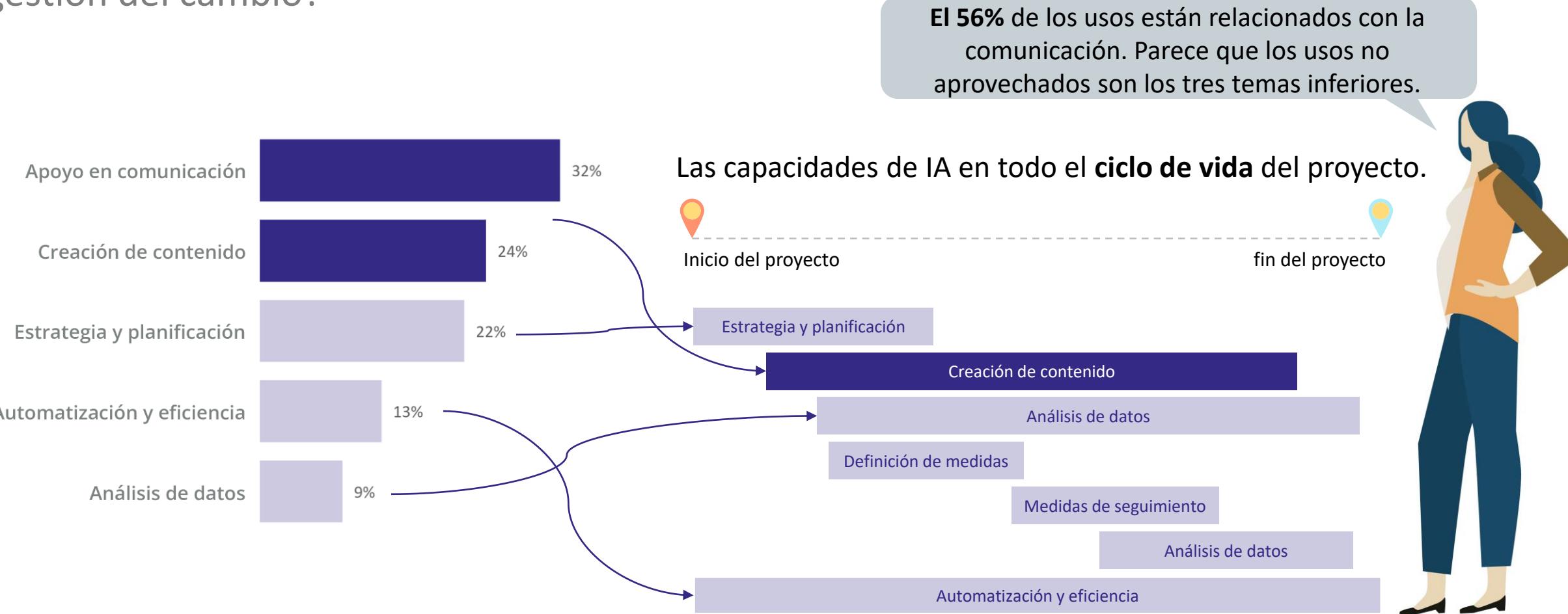
La IA **automatiza tareas repetitivas**, genera **borradores iniciales y organiza contenido para actividades de gestión del cambio**.

La IA **ayuda a recopilar y analizar datos**, verificar casos empresariales y recopilar información específica de la industria.



# Aplicaciones actuales de la IA en el trabajo de GC

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de gestión del cambio?"



# Aplicaciones actuales de la IA en el trabajo de GC

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de GC?"

Apoyo a la comunicación	Creación de contenido	Estrategia y planificación	Automatización y eficiencia	Analís de información
<input type="checkbox"/> "Reescribir/reformular contenido..."	<input type="checkbox"/> "Guías de entrenamiento..."	<input type="checkbox"/> "Generar ideas sobre diferentes tácticas para aplicar dentro de mi empresa."	<input type="checkbox"/> "Un chatbot construido internamente... para entrenamiento personalizado y responder preguntas y respuestas."	<input type="checkbox"/> "Analista de datos para resultados de encuestas."
<input type="checkbox"/> "Responder preguntas gramaticales"	<input type="checkbox"/> "Estudios de caso ficticios basados en industrias específicas."	<input type="checkbox"/> "Ayudar a construir planes de comunicación y capacitación."	<input type="checkbox"/> "Bots para preguntas frecuentes y enlaces a recursos."	<input type="checkbox"/> "Agregar datos."
<input type="checkbox"/> "Filtrar presentaciones para mejoras"	<input type="checkbox"/> "Desarrollo de presentaciones"	<input type="checkbox"/> "Sugerir mejoras a los planes de comunicación."	<input type="checkbox"/> "Chatbots para comentarios de partes interesadas y preguntas y respuestas."	<input type="checkbox"/> "Verificar casos comerciales."
<input type="checkbox"/> "Refinamiento de la comunicación"	<input type="checkbox"/> "Redacción rápida de comunicaciones"	<input type="checkbox"/> "Simulación y planificación de escenarios."	<input type="checkbox"/> "Crear perfiles de usuario."	<input type="checkbox"/> "Entregar la información necesaria... basada en datos personales en el momento en que la necesitan..."
<input type="checkbox"/> "Dirigir el contenido a diferentes audiencias"	<input type="checkbox"/> "Desglosar temas complejos en partes más pequeñas/más manejables."	<input type="checkbox"/> "Armar planes."	<input type="checkbox"/> "Escribir textos."	<input type="checkbox"/> "Capacidades de análisis y segmentación de datos... que permiten la entrega de contenido personalizado..."
<input type="checkbox"/> "Obtener un punto de partida"	<input type="checkbox"/> "Crear perfiles de usuario"	<input type="checkbox"/> "Servir de tabla de resonancia."	<input type="checkbox"/> "Reutilizar texto escrito para otros canales..."	<input type="checkbox"/> "Recopilar información específica de la industria."
<input type="checkbox"/> "Evaluaciones sobre el tono del mensaje"	<input type="checkbox"/> "...crear un juego de mesa de GC"	<input type="checkbox"/> "Crear un esquema de un plan de gestión del cambio."	<input type="checkbox"/> "Analizar y prever comportamientos individuales."	<input type="checkbox"/> "Probar diversas hipótesis."
<input type="checkbox"/> "Convertir el contenido base en diferentes formatos (por ejemplo, diapositivas, imágenes, texto) y para diferentes audiencias"	<input type="checkbox"/> "Resumir o redactar comunicaciones"	<input type="checkbox"/> "Creo mi declaración de cambio, plan de cambio, plan de comunicación, plan de adopción, plan de capacitación y pido a la IA que confirme mi enfoque."	<input type="checkbox"/> "Crear videos explicativos..."	<input type="checkbox"/> "Análisis de temas clave."
	<input type="checkbox"/> "Generar titulares creativos"		<input type="checkbox"/> "Escribir y traducir textos."	
	<input type="checkbox"/> "Formato como poema de Dr. Seuss"		<input type="checkbox"/> "Convertir mis palabras clave en texto coherente."	

# Aplicaciones actuales de la IA en el trabajo de GC

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de GC?"

Apoyo a la comunicación	Creación de contenido	Estrategia y planificación	Automatización y eficiencia	Analís de información
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> "Reescribir/reformular contenido"</li><li><input type="checkbox"/> "Responser gramaticalmente"</li><li><input type="checkbox"/> "Filtrar para mejorar"</li><li><input type="checkbox"/> "Refinar comunicaciones"</li><li><input type="checkbox"/> "Adaptar el contenido a diferentes puntos de partida"</li><li><input type="checkbox"/> "Proporcionar sugerencias sobre el tono del mensaje"</li><li><input type="checkbox"/> "Personalizar el contenido base en diferentes formatos (por ejemplo, diapositivas, imágenes, texto) y para diferentes audiencias"</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> "Guías de entrenamiento..."</li><li><input type="checkbox"/> "...para que la IA realice tareas específicas"</li><li><input type="checkbox"/> "Crear contenido más pequeño/mas manejable"</li><li><input type="checkbox"/> "Crear perfiles de usuario"</li><li><input type="checkbox"/> "...crear un juego de mesa de GC"</li><li><input type="checkbox"/> "Generar titulares creativos"</li><li><input type="checkbox"/> "Formato como poema de Dr. Seuss"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> "Generar ideas sobre diferentes tácticas para aplicar dentro de mi empresa."</li><li><input type="checkbox"/> "Ayudar a construir planes de comunicación y capacitación."</li><li><input type="checkbox"/> "Sugerir mejoras a los planes de comunicación."</li><li><input type="checkbox"/> "Simulación y planificación de escenarios"</li><li><input type="checkbox"/> "Armar planes."</li><li><input type="checkbox"/> "Servir de tabla de resonancia."</li><li><input type="checkbox"/> "Crear un esquema de un plan de gestión del cambio."</li><li><input type="checkbox"/> "Crear mi declaración de cambio, plan de cambio, plan de comunicación, plan de adopción, plan de capacitación y pedir a la IA que confirme mi enfoque."</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> "Un chatbot construido internamente... para entrenamiento personalizado y responder preguntas y respuestas."</li><li><input type="checkbox"/> "Bots para preguntas frecuentes y enlaces a recursos."</li><li><input type="checkbox"/> "Escribir textos."</li><li><input type="checkbox"/> "Reutilizar texto escrito para otros canales..."</li><li><input type="checkbox"/> "Analizar y prever comportamientos individuales."</li><li><input type="checkbox"/> "Crear videos explicativos..."</li><li><input type="checkbox"/> "Escribir y traducir textos."</li><li><input type="checkbox"/> "Convertir mis palabras clave en texto coherente."</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> "Analista de datos para resultados de encuestas."</li><li><input type="checkbox"/> "Agregar datos."</li><li><input type="checkbox"/> "Verificar casos comerciales."</li><li><input type="checkbox"/> "Entregar la información necesaria... basada en datos personales en el momento en que la necesitan..."</li><li><input type="checkbox"/> "Capacidades de análisis y segmentación de datos... que permiten la entrega de contenido personalizado..."</li><li><input type="checkbox"/> "Recopilar información específica de la industria."</li><li><input type="checkbox"/> "Probar diversas hipótesis."</li><li><input type="checkbox"/> "Análisis de temas clave."</li></ul>

# Aplicaciones actuales de la IA en el trabajo de GC

"¿Cómo estás utilizando actualmente herramientas y tecnologías de IA en tu práctica de GC?"

"Simulación y planificación de escenarios"

"Como una IA generativa, ayúdame a crear simulaciones y planificación de escenarios para mi empresa en la [INDUSTRIA] adaptándonos a [TIPO DE CAMBIO]. Para cada escenario, proporciona **ideas clave** y posibles acciones estratégicas. El objetivo es **comprender diferentes futuros y preparar estrategias adaptables.**"



"Generar titulares creativos"

"Genera una lista de titulares innovadores y llamativos para una próxima campaña de comunicación interna en el sector [Tu Industria]. La campaña se centra en [Tu Tipo de Cambio]. Los titulares deben: **Capturar el interés, Reflejar el tema del cambio, Inspirar acción, Transmitir positividad, Ser memorables.** Por favor, proporciona una lista de al menos 10 opciones de titulares, cada uno variado en estilo y tono para adaptarse a diferentes medios de comunicación como correos electrónicos, boletines y publicaciones en redes sociales internas."



"Crear perfiles de usuario"

"Genera perfiles de usuario detallados para un próximo cambio organizacional en el sector [Tu Industria], enfocándose en [Tu Tipo de Cambio]. Cada perfil debe representar un segmento de nuestra audiencia objetivo e incluir los siguientes elementos: Demografía, Psicografía, Uso de Tecnología, Preferencias de Comunicación, Preparación para el Cambio, Influenciadores Clave. Por favor, crea de 3 a 5 personas diversas que proporcionen colectivamente una vista integral de nuestra base de empleados. Cada persona debe ser única y reflejar diferentes perspectivas y respuestas a [Tu Tipo de Cambio]."



Crear titulares para las siguientes personas...

# ¿Qué impacto han tenido las herramientas y tecnologías de IA en tu trabajo de GC?

"La inteligencia artificial me ha permitido ser **mucho más eficiente**; realizando gran parte del trabajo tedioso que me permite **concentrarme en trabajos más profundos.**"

[La IA ha] **reducido mi tiempo de lluvia de ideas y de primer borrador en un 90%.**

[La IA me] ha hecho sentir **más seguro** acerca de mis comunicaciones, ya que sentía que escribir comunicaciones era una debilidad mía

**"Aún no mucho,** solo hace mi vida más fácil ;-)"

**"Ideas nuevas y frescas."**

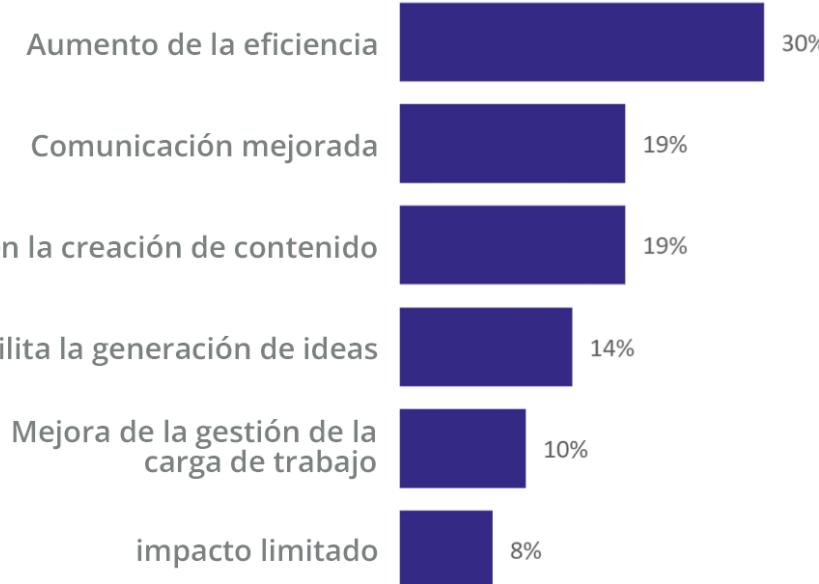
"[La IA] me saca de las etapas de la 'página en blanco' **más rápido** y me proporciona un borrador sólido sobre el que construir."



# Impactos actuales de la IA en el trabajo de GC

¿Qué impacto han tenido las herramientas y tecnologías de IA en tu trabajo de GC?

Estos son usos excelentes, pero... ¿cómo está impactando la inteligencia artificial **en los resultados exitosos del cambio**? Probablemente necesitemos más investigación para averiguarlo.



Las herramientas de inteligencia artificial **ahorran tiempo y optimizan los procesos**, lo que permite una **ejecución más rápida y una productividad mejorada**.

La inteligencia artificial ayuda a crear **mensajes claros y de impacto**, mejorando las habilidades y la efectividad en la comunicación.

Las herramientas de inteligencia artificial ofrecen **plantillas, ejemplos y sugerencias**, facilitando la escritura y edición de contenido.

La inteligencia artificial ayuda en la **lluvia de ideas**, proporcionando **lenguaje alternativo** e ideas frescas.

La inteligencia artificial ayuda a gestionar la carga de trabajo y **reduce el tiempo dedicado a tareas tediosas**.

Algunos encuestados aún **no han experimentado un impacto significativo**, pero son optimistas sobre los beneficios potenciales.

# Agenda

Resumen del  
Estudio



Usuarios de  
IA en GC



Aplicación e  
Impactos



Desafíos y  
Oportunidades



# Preocupaciones y desafíos con la IA y la GC

**"El éxito se debe a nuestro esfuerzo ante los desafíos de la vida. El fracaso llega cuando nos encogemos ante ellos."**

John C. Maxwell  
Autor Americano

# "¿Qué posibles preocupaciones o desafíos anticipas con la inteligencia artificial y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"

**"Seguridad y protección.**  
Existe mucha incertidumbre sobre **dónde va la información en este momento.**"

"**Privacidad, disputas por propiedad intelectual, problemas éticos.**"

"Creo que, si **tardamos en adoptar** la IA como profesionales del cambio, estaremos en desventaja para servir a nuestros clientes."

"La IA **ocupando mi puesto de trabajo.**"

**"Ampliación de la brecha entre los change practitioners nativos digitales y los que utilizan métodos tradicionales."**

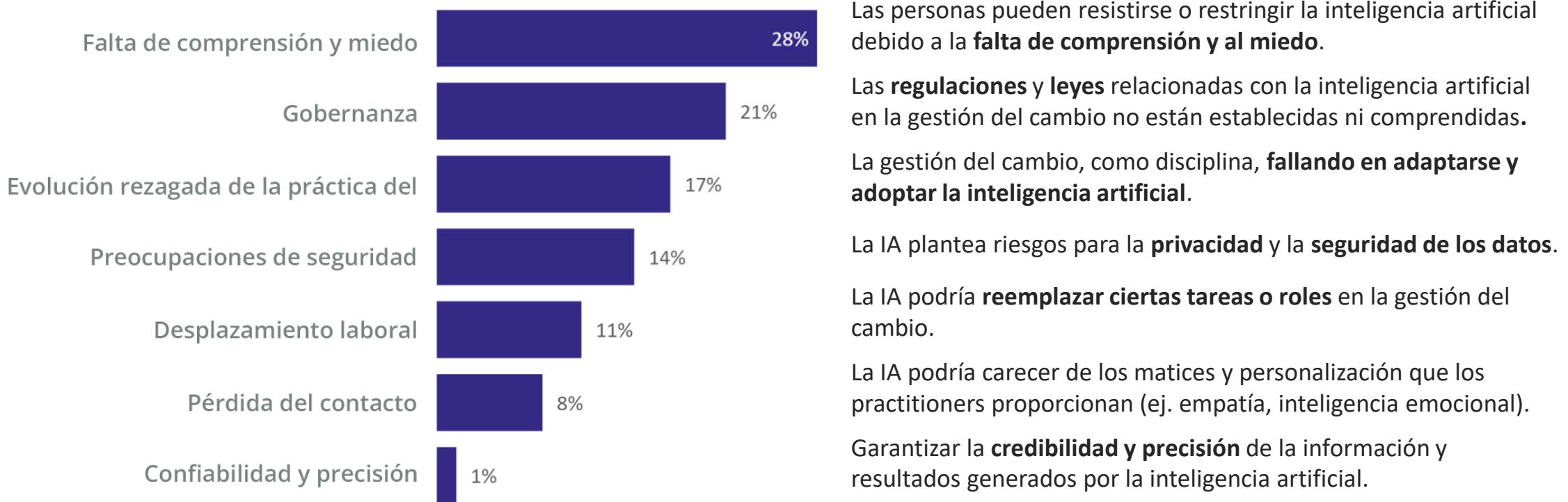
"**Exactitud** de los resultados generados por la IA."

"**La inteligencia artificial no es humana:** nosotros tratamos con humanos. Puede que se pierdan **algunos matices.**"



# Posibles preocupaciones o desafíos con la IA en la GC

"¿Qué posibles preocupaciones o desafíos anticipas con la inteligencia artificial y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"



# Oportunidades potenciales con la IA y la GC.

"Las personas efectivas no están centradas en los problemas; están **centradas en las oportunidades. Alimentan las oportunidades y dejan morir los problemas.**"

Stephen Covey  
Autor Americano

# "¿Qué oportunidades potenciales anticipa con la inteligencia artificial y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"

"Creación de **mejores historias de cambio**, mejoras generales en la eficiencia, creación de perfiles de **usuario**, ayuda con las comunicaciones."

"Mayores eficiencias y apoyo intelectual para gestionar cambios complejos."

"**Automatización** de la integración de actividades de gestión del cambio organizacional en el plan del director de proyecto."

"[La IA probablemente] acercará mucho la base de conocimientos de gestión del cambio a los líderes..."

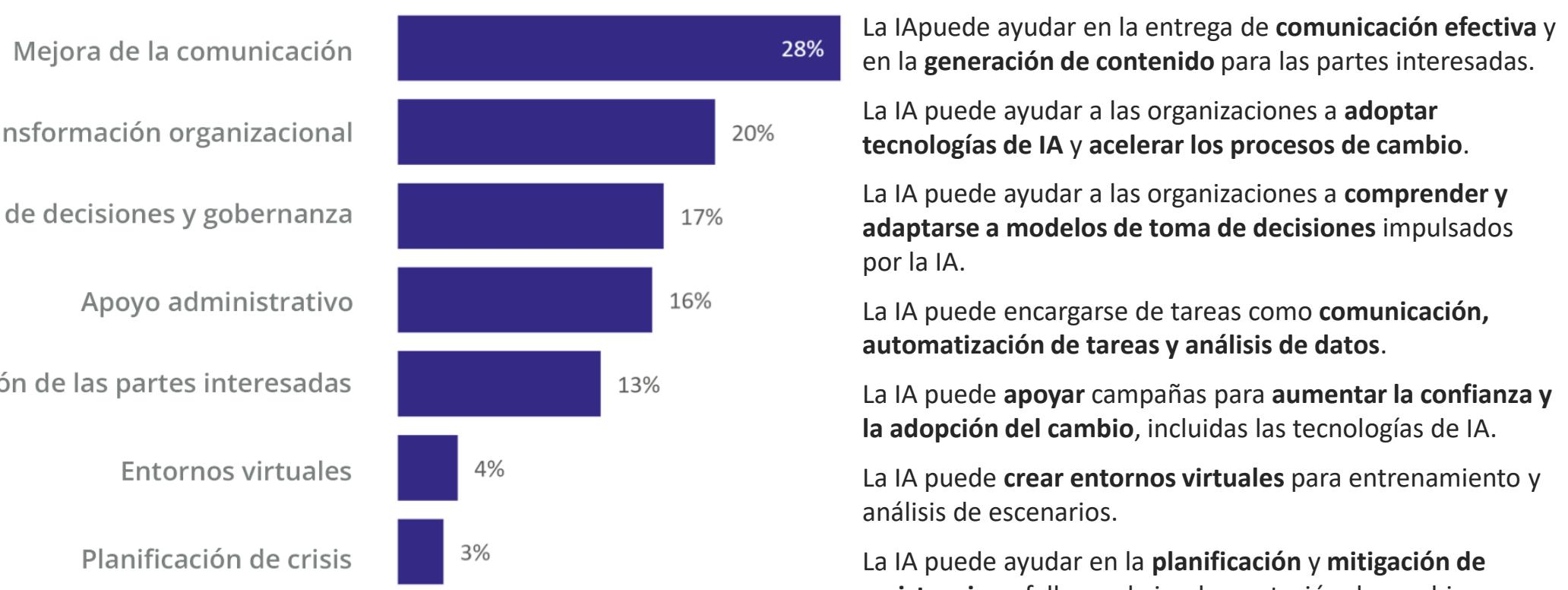
"Un 'entrenador virtual' de cambio utilizando un **chatbot** de IA."

"Una oportunidad principal [de la IA] es [la de] liberarme para realizar mi trabajo con más creatividad que nunca..."



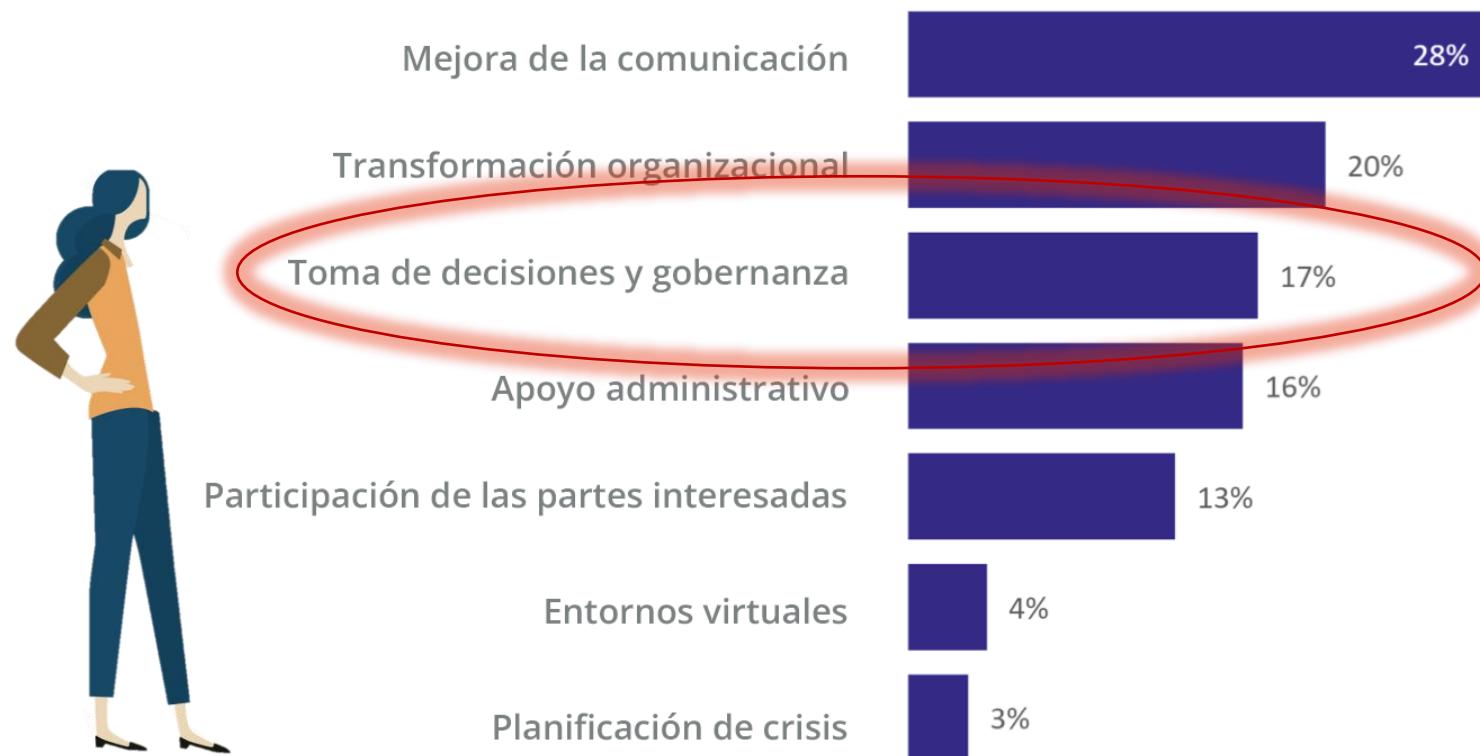
# Oportunidades potenciales con la IA y la GC.

"¿Qué oportunidades potenciales anticipa con la inteligencia artificial y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"



# Oportunidades potenciales con la IA y la GC.

"¿Qué oportunidades potenciales anticipa con la inteligencia artificial y las prácticas de gestión del cambio en los próximos 2 años?"



**"La mejor manera de predecir tu futuro es crearlo."**

—Peter Drucker

# Conclusión

## Propósito

Obtener una comprensión inicial del uso de la IA en la práctica de gestión del cambio.

### Resumen del Estudio



### Usuarios de IA en GC



### Aplicación e Impactos



### Desafíos y Oportunidades



# La punta del iceberg...



Usuarios de  
IA en GC



Aplicación e  
Impactos



Desafíos y  
Oportunidades



“El mayor peligro de la inteligencia artificial es que las personas concluyan demasiado pronto que la comprenden.”

—Eliezer Yudkowsky  
Investigador Americano de IA

A blurred background image showing a person working at a computer desk. On the desk, there is a laptop, a white mug on a saucer, and several books stacked on the right side. The overall color palette is blue and purple.

# Tu socio global para el éxito del cambio

[www.prosci.com/es/soluciones](http://www.prosci.com/es/soluciones)

**Prosci®**  
PEOPLE. CHANGE. RESULTS.™