

# **CÓMO LIDERAR EN LA ERA DE LA IA: DEL DASHBOARD A LA EXCELENCIA HUMANA**

## **Autor**

Beatriz Fuster - Business Intelligence Manager en Nokia

RED DE EDUCACIÓN SUPERIOR

 Planeta Formación y Universidades

# 1. Liderando la Excelencia Operativa: El Factor Humano en la Era de la IA

Hace no mucho tiempo, en el seno de equipos de operaciones punteros, descubrimos una paradoja inquietante: contábamos con dashboards de última generación, KPIs milimétricos y herramientas de automatización avanzadas; sin embargo, el equipo seguía saturado.

Estábamos "apagando fuegos" constantes y la competitividad no terminaba de despegar.

¿Qué estaba fallando? La respuesta no residía en la falta de herramientas, sino en la desconexión entre los datos, la inteligencia y, lo más importante, las personas.

Hoy, la transformación digital ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad estratégica. Y para liderar en esta era, debemos entender que la Inteligencia Artificial (IA) **no es un fin en sí mismo, sino una palanca para repensar cómo entregamos valor.**

## 2. El Nuevo Rol del Líder: De la Intuición a la Visibilidad Real

El líder moderno ya no puede basar su estrategia en manuales de procesos teóricos o en la jerarquía tradicional.

En un entorno complejo —como el supply chain o los procesos Order-to-Cash (O2C)— el principal reto no es la falta de tecnología, sino que seguimos operando bajo estructuras diseñadas para otra época.

Liderar en la era de la IA exige visibilidad. No podemos mejorar aquello que no somos capaces de ver.

Herramientas como el Process Mining permiten al líder analizar "logs de eventos reales" para descubrir cuellos de botella y redundancias que no aparecen en los manuales.

El rol del líder evoluciona así de un gestor de tareas a un arquitecto de flujos, capaz de identificar dónde reside el potencial humano desaprovechado.

### **3. Decisiones Basadas en Datos y Anticipación**

Uno de los cambios más disruptivos es la transición de la toma de decisiones basada en la intuición a una fundamentada en datos en tiempo real.

La IA nos permite anticipar comportamientos: ya no solo sabemos qué ha pasado, sino que podemos alertar sobre un retraso en un pedido antes de que ocurra. Para un líder, esto significa acelerar los ciclos de respuesta.

En un mercado volátil, la rapidez de adaptación es la clave de la sostenibilidad.

La IA optimiza la toma de decisiones al eliminar el ruido y permitir que el equipo se centre en excepciones de alto valor, maximizando la eficiencia operativa: generar más valor con el menor uso de recursos posible.

### **4. Liderazgo Humano + IA: La Complementariedad como Estrategia**

Existe un miedo latente a que la IA sustituya a las personas. Sin embargo, el liderazgo efectivo demuestra que la IA complementa la capacidad humana.

Mientras la máquina aporta velocidad analítica y gestión de datos, el ser humano aporta empatía, creatividad y pensamiento crítico.

El éxito de la integración de la IA depende de poner a las personas en el centro. Un líder debe fomentar un entorno donde la tecnología libere capacidad para que el equipo pueda innovar y resolver problemas complejos, promoviendo un sentimiento de "orgullo de equipo" al comprender el propósito detrás de cada cambio tecnológico.

## 5. Las 5 Claves para Liderar la Mejora Operativa

Para liderar esta transición de manera estructurada, propongo un modelo basado en cinco pilares fundamentales:

Pilar	Acción del Líder	Objetivo
Definición y KPI	Establecer procesos claros y métricas de éxito.	Medir y revisar la estrategia.
Digitalización	Interconectar herramientas para evitar silos de datos.	Facilitar la correlación de información.
Implementación de IA	Usar modelos predictivos para gestionar flujos.	Anticipar problemas y optimizar decisiones.
Rediseño de Procesos	Eliminar pasos redundantes y adaptaciones obsoletas.	Ganar agilidad operativa.
Apoyo a las Personas	Proveer formación, feedback y gestión del cambio.	Asegurar un equipo motivado y preparado.

## 6. Fomentar una Cultura de Innovación y Gestión del Cambio

La verdadera transformación no es digital, es cultural. Implementar asistentes virtuales o bots no sirve de nada si no se rompen los silos organizacionales y se fomenta la colaboración entre las áreas de negocio y tecnología.

El líder debe actuar como un facilitador que:

- Comunica el propósito: Conectar los datos con un sentido común y humano.

- Promueve el aprendizaje continuo: Capacitar al equipo para que entienda y confíe en los sistemas inteligentes.
- Gestiona la resistencia: Anticipar las ineficiencias invisibles y el desgaste que generan las tareas repetitivas para mostrar los beneficios de la automatización.

## 7. Ética, Transparencia y Sostenibilidad

Liderar con IA conlleva una responsabilidad ética.

La eficiencia operativa solo es sostenible si es transparente y humana. Esto implica asegurar que la tecnología se use para potenciar el talento, no para deshumanizar el trabajo.

El valor real de la IA emerge cuando impulsa procesos más ágiles, datos más accesibles y, sobre todo, personas más empoderadas.

## Conclusión: Transformar es Evolucionar

En definitiva, la IA es una puerta abierta a una nueva forma de operar: más inteligente, eficiente y humana.

El resultado de un liderazgo valiente en esta era es tangible:

- Aceleración de tiempos de respuesta.
- Aumento de la calidad y reducción de errores.
- Satisfacción del cliente y del equipo.

Este es un viaje de evolución conjunta entre negocio y personas. Os animo a emprender este camino no como una tarea técnica, sino como un firme propósito de transformar vuestras organizaciones en entidades resilientes y preparadas para el futuro.

# INESDI <sup>+</sup>BUSINESS TECHSCHOOL

[www.inesdi.com](http://www.inesdi.com)



RED DE EDUCACIÓN SUPERIOR

 Planeta Formación y Universidades