

La inteligencia artificial como herramienta gerencial

Según Ray Kurzweil "La inteligencia artificial alcanzará los niveles humanos alrededor de 2029, pero un poco más adelante, en 2045, habremos multiplicado la inteligencia biológica humana mil millones de veces".



ESCANEA EL CÓDIGO
CON LA APLICACIÓN APP
AUDIOLECTOR Y ESCUCHA
EL TEXTO DE ESTE ARTÍCULO

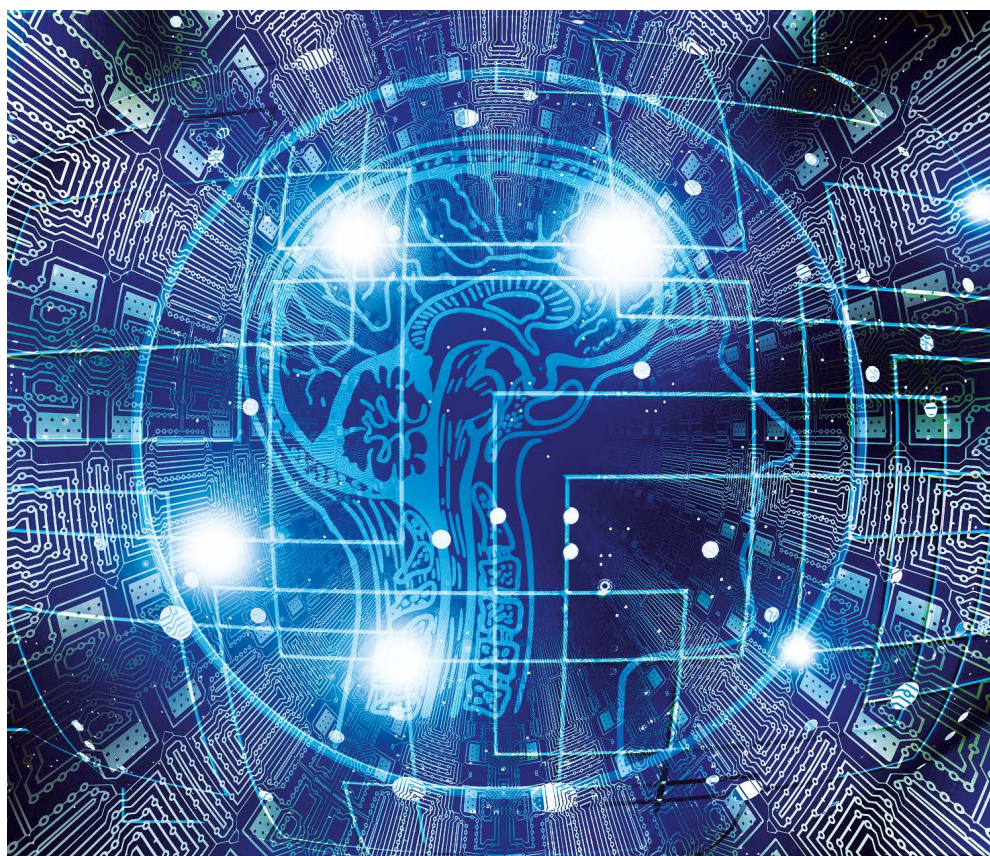
► POR: LEWIS CHARLES QUINTERO BELTRÁN *Consultor Senior-Coordinador Nacional Maestría en Administración Universidad Pontificia Bolivariana

La globalización ha llevado a que la labor de gerenciar tenga un giro importante para la alta dirección, la búsqueda de competitividad permite identificar posibilidades para lograrlo y una de estas es la inteligencia artificial.

El contexto tecnológico es hoy un factor determinante para lograr productividad como elemento inicial para la competitividad, eficacia y eficiencia en la manera de desarrollar los procesos en las empresas y por supuesto el mejoramiento del elemento diferenciador que es el factor humano involucrado en los procesos empresariales.

Pero es necesario responder a la pregunta: ¿Qué es inteligencia artificial (IA)?, se puede definir como la simulación de técnicas o capacidades humanas (inteligencia) por máquinas específicamente en procesos informáticos. Dichos procesos se proponen desde el aprendizaje, el razonamiento y la autocorrección. La IA es una posibilidad que ha permitido entender la organización desde una nueva perspectiva especialmente en las técnicas de aprendizaje y del conocimiento.

La inteligencia artificial como herramienta gerencial permite ser utilizada en diferentes áreas de la empresa, logrando una optimización de los diferentes procesos que



esta tiene, logrando tener impacto directo en la reducción de costos iniciando por el área de gestión humana (partiendo de la selección adecuada para que una persona ocupe un cargo) e incluso permitiendo al área de marketing realizar un análisis exacto del mercado. Algunas áreas en las que se puede aplicar IA son:

1 *Análisis de mercado:* la IA permite desde la evaluación de los perfiles especialmente en las redes sociales en las cuales se puede conocer los clientes potenciales, además de facilitar identificar los intereses que estos tienen frente a los productos o servicios que la empresa esta entregando. Los beneficios que desean los clientes actuales y futuros

se pueden obtener al cruzar las páginas que estos visitan identificando gustos y preferencias.

2 *Análisis operacional:* La gestión por proceso rompe con los esquemas que comúnmente se tienen en las organizaciones como lo son la estructura piramidal, la cual se da en aquellas empresas donde las decisiones las toma en su totalidad el gerente. Dicha estructura tiene dificultades cuando se habla de gestión por procesos, trabajar bajo esta metodología exige cambiar mentalidad y a su vez la estructura de la organización. La IA permite mediante el uso de Machine Learning (sistemas que aprenden de manera automatizada) que se pueda identificar aspectos de mejora continua en los procesos de la organización incluso reconocer riesgos potenciales de la empresa de acuerdo a la complejidad de la operación.

3 *Seguridad informática:* Para todas de las organizaciones un aspecto fundamental es la información que están recogiendo a lo largo de su trayectoria y que en muchas ocasiones son guardadas en servidores; pero que son almacenadas con poca seguridad frente a los ataques cibernéticos. La inteligencia artificial permite alertar y controlar en tiempo real las amenazas que se pueden presentar y notificar inmediatamente. Desde este concepto el área correspondiente puede actuar frente a amenazas al salvaguardar la información y generar estrategias de protección para la empresa.

4 *Gestión:* Uno de los dolores de cabeza para la alta dirección es la administración del tiempo (reuniones y eventos) que requieren de habilidad para su manejo, en las cuales identificar prioridades son de gran valor para la organización. Desde la inteligencia artificial se permite desarrollar Bots (programa informático autónomo que es capaz



Mayor eficiencia

Los directivos deben considerar que, aunque la IA elimine algunas labores existentes, esta permite cambiar los procesos de las organizaciones, en los cuales las personas calificadas y la máquina sean eficientes. Pero a su vez surgen otros aspectos que en ocasiones no se contemplan como: calidad de vida, nuevas oportunidades de empleo, mejoramiento de la productividad y absolutamente un buen uso del tiempo que es una riqueza personal y empresarial. Un aspecto clave para toda la organización es entender que la Inteligencia Artificial no prevalecerá sobre la Inteligencia Humana, la reflexión necesaria por hacer es ¿Cómo se capacitará el talento humano para tener las competencias necesarias y afrontar este cambio? Es necesario formar en capacidades y competencias en los diferentes sectores empresariales, lo cual permite que desde la interacción humana la optimización de la inteligencia artificial sea menos compleja y más eficiente.



LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA GERENCIAL PERMITE SER UTILIZADA EN DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA, LOGRANDO UNA OPTIMIZACIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS QUE ESTA TIENE.



de llevar a cabo tareas concretas) que permiten ordenar y trabajar los calendarios en referencia a comportamientos recurrentes que se pueden configurar en el computador o en el teléfono móvil.

5 *Finanzas:* El área financiera y contable tiene una tendencia

en alto porcentaje a ser automatizada, la IA permite desarrollar herramientas que permitan interrogar, analizar y confrontar predicciones en los mercados financieros sustentando el valor de los activos en los balances financieros.

6 *Talento Humano:* Estas áreas sufren un gran desgaste en el proceso de selección de personal, la IA permite desarrollar herramientas que automatizan los aspectos de evaluación y localización de futuros candidatos e incluso programando las entrevistas, logrando hacer mucha más eficiente la labor.

La gerencia debe entender que la Inteligencia Artificial ya no es una expectativa, ya hace parte del día a día de la gestión en las organizaciones y de los empleados que están involucrados en las diferentes tareas. Pero más importante aun es el impacto que la IA tiene en el modelo de negocio en el cual se generan cambios disruptivos, viéndose reflejado en su productividad. ■