



Empresa, inteligencia artificial (IA) y ciencia: ¿Porvenir o devenir? Parte I

Empresas, 14/09/2020

Pensar acerca de la IA y los negocios, es también reflexionar sobre el porvenir o el devenir de dicha relación. Para esto, hay que observar que el porvenir (relativo al Forecast) está relacionado con ver anticipadamente sucesos que podrían ocurrir en el futuro. Mientras que el devenir (relativo al Foresight) tiene que ver con tener la oportunidad de elegir un escenario futuro deseado entre algunos posibles y, además, de llegarlo a concretar en función de lo que se construya hoy [1].

El presente escrito, así, busca compartir con usted, amable lector, con el fin de que pueda realizar la reflexión arriba propuesta, algunas señales, y circunstancias, relativas a las maneras en que la IA se estaría incrustando actualmente en el tejido empresarial, ya sea este físico y/o virtual.

Para tal cometido, por tanto, se examinarán algunos de los modos en que la IA estaría interviniendo en ciertos aspectos de algunos negocios, en particular en sus operaciones, relativos a la Medicina, Odontología, Contabilidad, Auditoría, la Ley, entre otras actividades lucrativas. Por cierto, los distintos niveles de injerencia de la IA en las respectivas microeconomías de las naciones del mundo se producirían en la medida en que dichos países investiguen, desarrollen, importen y/o tengan la capacidad de adoptar la tecnología en cuestión.

Como es de dominio público, en este contexto, el hardware y el software (soportados por lo digital, esto es, por el código binario: 0 y 1, lo cual, por cierto, estaría sufriendo hoy una transformación fundamental debido sobre todo a la Física cuántica), como la computadora y los programas de computación, respectivamente, al menos desde el siglo pasado han contribuido más que todo a la eficiencia de las empresas privadas, particularmente en relación a sus operaciones. Pero, no solamente de las privadas, sino también de las entidades públicas.

Esa tecnología, así, se ha centrado en ayudar, básicamente a través de la automatización de los procedimientos organizacionales, a reducir, al menos en una gran parte, los costos operacionales de los negocios, por ejemplo.

Mientras que las mejoras relativas y radicales que habría sufrido esa misma tecnología en los últimos años gracias, por ejemplo, a la IA y a la cuestión digital, al parecer, estarían orientándose ya no solamente a la eficiencia, sino también a otros intereses, como al crecimiento económico de la empresa [2].

En función, así, de esas tecnologías, y sus cambios, tanto el comportamiento de las empresas como el de los clientes han ido cambiado conforme ha transcurrido el tiempo, pues dichas tecnologías estarían fomentado, por ejemplo, un aumento significativo de la incertidumbre relativa a la dinámica de la oferta y la demanda a nivel mundial o, al menos, en una gran parte del mundo [3].

Así, por ejemplo, en épocas pasadas las empresas no tenían que llevar sus productos a sus clientes, pues eran estos quienes sobre todo acudían a ellas a fin de adquirir los bienes y servicios que requerían para satisfacer sus necesidades y deseos. Mientras que hoy estaría ocurriendo todo lo contrario. Y esto último parecería que se estaría incrementado cada vez más en función no solo de las tecnologías de punta, sino igualmente de los efectos de la pandemia, crisis sanitaria, la covid-19 y el distanciamiento social físico que estarían hoy afectando, en distintos grados, a toda la humanidad [4]. Por ejemplo, una de esas consecuencias sería una necesidad mayor de seguridad y salud al menos por parte de un número importante de personas.

Posiblemente, así, las tecnologías en cuestión y los acontecimientos relativos a la pandemia actual podrían estar impulsando,

de una manera sin precedentes, entre otras cuestiones, la personalización de los bienes y servicios, el delivery (entrega de productos a clientes en el lugar en que estos requieren) y la utilización, en distintos niveles, de formas de comercialización híbridas, esto es, la realización de ventas de una manera física y digital. Por cierto, dichos modos de vender se podrían identificar con lo que hoy se conoce como marketplaces para e-commerce (tiendas virtuales para vender sobre todo productos físicos), por ejemplo.

Sin más preámbulos, a continuación se pasará a la revisión de la intrusión de la IA en la dimensión operacional de un negocio. Pero, antes hay que decir al menos tres cosas sobre dicho aspecto. La primera, las operaciones de una compañía se pueden entender como las formas de llevar a cabo (de manera manual o no), de un modo específico, las actividades requeridas a fin de conseguir un propósito empresarial determinado (bien producido o un comprobante contable generado).

Mientras que la segunda se relaciona con las maneras (modelos y sistemas) de configurar y ejecutar las actividades arriba citadas. Así, el modo de operar que ha predominado principalmente por mucho tiempo en el mundo de los negocios está vinculado a funciones y procedimientos organizacionales.

No obstante, a la presente se podría decir que las operaciones al menos de una gran parte de las empresas, las grandes más que todo, a nivel mundial se estarían configurando por procesos. A propósito, se consideraría que la organización por procesos permite lograr la integración total de las operaciones de un negocio. Aunque esto puede ser cuestionable bajo ciertas condiciones.

Y la tercera, se refiere a que en la realización de las actividades antes mencionadas intervienen igualmente políticas, reglas, personal, equipos, entre otras cuestiones.

La IA, entonces, contribuye primordialmente en la ejecución de las actividades operacionales de una empresa cuando estas están automatizadas (y mucho mejor también integradas) por medio más que todo del hardware y el software.

Por cierto, todo método (forma de hacer algo de una manera ordenada) explícito que subyacería a la realización de una actividad podría ser codificado o programado digitalmente, lo cual, a su vez, favorecería a la automatización de dicha tarea. Sí, en efecto, y me adelanto en decir respecto a uno de los temas que será tratado con más detalle en un próximo artículo, que todo empleado que realiza una tarea en una empresa utilizando un método con los rasgos en cuestión podría, de hecho, quedarse sin trabajo.

Se supone, sin embargo, que tanto las nuevas tecnologías relativas a la IA como la organización por procesos, pero más la IA, favorecerían a crear más, pero nuevas, fuentes de empleo [5].

Es importante en este punto igualmente indicar que existen varios asuntos vinculados con las tecnologías en cuestión, y uno de ellos es su implementación en las organizaciones. Puesto que podrían existir empleados quienes podrían llegar a rechazar por X motivo la utilización de un nuevo software, como por ejemplo de contabilidad, para llevar a cabo sus tareas.

Entonces, ¿Qué hacer para que la implementación de ese nuevo software en la empresa sea efectiva? Casos como este, entre otros, se suelen presentar al momento de efectuarse transformaciones organizacionales, y que hay que resolverlos, a menos que un empleador esté dispuesto a despedir a los trabajadores arriba citados, por ejemplo.

Una posible salida, así, a fin de que la ejecución arriba referida sea eficaz, tiene que ver con el involucramiento del personal en todas, o casi todas, las etapas a realizarse relativas al desarrollo y/o adquisición de un nuevo software para la empresa. Efectivamente, y generalizando, la participación del personal en una transformación organizacional es vital para que esta llegue a ser efectiva. Por cierto, otro factor crítico es, en este mismo sentido, que el personal comparta y trabaje por una misma meta empresarial.

Pero a todo esto, ¿cómo la IA está (y estaría) contribuyendo a afinar la automatización de las operaciones de un negocio?

Gracias a tecnologías como el aprendizaje automatizado, las redes neurales, el lenguaje natural y la informática, la IA no solamente se encuentra actualmente apoyando con la generación automática de reportes (como ya se dijo en un escrito anterior, publicado también en reeditor.com) sino que, además, lo hace con la extracción de datos e información a fin de identificar y proponer patrones que servirían para las tomas de decisiones empresariales.

Un ejemplo concreto, así, sería una IA con una capacidad de sugerirle a un tomador de decisiones medidas o acciones alternativas a seguir, con el fin de resolver un problema del negocio. Evidentemente, un asistente humano que produjera esas medidas o acciones para su jefe podría quedarse sin empleo, pues esa IA ya existe y es capaz de hacer el trabajo de ese ayudante (para más información sobre este tema, remítase al artículo: Ciencia, inteligencia artificial (IA) y sociedad: ¿La IA superará al humano, y lo llegará a controlar? Igualmente publicado en reeditor.com).

...Continúa y finaliza en la Parte II.

[1]Para más información, remítase a Indacochea, Alejandro (s. f.). La Prospectiva Estratégica y los Estudios de Futuro. *Strategia. Liderazgo y Gerencia*, 51-54.

[2]Para más información, remítase a McKinsey & Company (2018). Assessing the Economic Impact of Artificial Intelligence. Issue Paper No. 1. ITU TRENDS. Disponible en:
https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/gen/S-GEN-ISSUEPAPER-2018-1-PDF-E.pdf

[3]Para más información, remítase a PwH (2019). Hacia la transformación digital en un panorama de incertidumbre. Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas. Disponible en:
<https://www.pwc.com/ia/es/assets/pdf/10%C2%AA%20Edici%C3%B3n%20Regional%20de%20la%20Encuesta%20Anual%20de%20CEOs>

[4]García del Pueyo, José (s. f.). Customer centricity en la era Pos-Covid19. *Harvard Deusto Business Review*, 60-67.

[5]Para más información, remítase a Kai-Fu Lee (s. f.). La inteligencia artificial y el futuro del trabajo: una perspectiva china. Disponible en: <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/inteligencia-artificial-y-futuro-del-trabajo-perspectiva-china/>