



Inteligencia artificial: una nueva fase de no retorno para las empresas latinoamericanas

Lunes, Abril 1, 2024 - 16:00



La adopción de la IA se consolida en la región de forma acelerada y transversal a todas las áreas de las organizaciones. Aunque el *retail*, los servicios financieros, la salud y la manufactura son algunos de los sectores que sacan ventaja, hasta las industrias más impensadas interiorizan hoy que sin datos ni tecnología difícilmente habrá crecimiento sostenible en el largo plazo.

Vamos a ponerlo así: si ustedes ven cómo se opera una refinería, hagan de cuenta que están en una cabina de un avión y una inteligencia artificial (IA) es capaz de sugerirle al piloto que está comandando el vuelo cuál es la mejor variable o el mejor set de variables para sacarle mucho más jugo a la refinería". De esta forma, el entonces vicepresidente de Ciencia, Tecnología e Innovación de **Ecopetrol**, Ernesto José Gutiérrez de Piñeres, describía en el Hispam Digital Forum 2023 de Bogotá cómo la petrolera colombiana utiliza la inteligencia artificial en sus dos refinerías en Barrancabermeja y Cartagena.

Cuando Gutiérrez de Piñeres mencionó la popular frase de "sacarle el jugo" a la refinería, se refería al margen bruto. "Eso, en términos de refinación, se llama el margen bruto. El cómo por cada barril que refinamos hoy podemos obtener el mayor margen bruto. Hace cinco o seis años, cuando empezamos este ejercicio, el negocio de manera tradicional nos daba como meta optimizar 30 centavos de dólar por cada barril refinado. Y [lograrlo] de la manera tradicional era [a través de] inversiones en infraestructura física, en ingeniería, en hacer



MSD

INVENTING FOR LIFE

CONTENIDO PATROCINADO

Transformando la atención del cáncer en América Latina

Descubra cómo MSD está trabajando en América Latina para transformar la atención médica que reciben las pacientes de cáncer, para que todas las mujeres puedan vivir mejores vidas.

MÁS INFORMACIÓN

SELECCIÓN DEL EDITOR



SAHIC 2024 regresa a Perú en medio de la apuesta de los gigantes hoteleros por adquirir marcas independientes



Oportunidad de oro: Perú busca impulsar la exploración del metal dorado que rompe máximos históricos



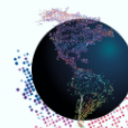
Las tiendas de conveniencia ganan terreno en el retail peruano



Rafael Rocha, VP Comercial de Emergent Cold Latam: "América Latina es la gran canasta básica del mundo"



E-commerce: un futuro que solo podrá ser tecnológico



AMERICA DIGITAL

CONTENIDO PATROCINADO

9° Congreso Latinoamericano America Digital, sede de las tendencias de tecnología de LATAM

El evento se realizará el 10 y 11 de abril en Espacio Riesco, Santiago de Chile, conectando a 5 mil tomadores de decisiones de la región.

una torre o una línea nueva, en latas viejas y agua. Con inteligencia artificial logramos, en un periodo de seis meses, llegar a optimizar hasta 20 centavos de dólar por barril refinado y a un milésimo de la inversión original. La inteligencia artificial hoy en **Ecopetrol** no es un anhelo. No es una moda, es parte integral de nuestras operaciones”, afirmó el ejecutivo.

El caso de **Ecopetrol** forma parte de una creciente lista de multilatinas que han puesto bajo la mira a la IA como un habilitador de crecimiento para sus respectivos negocios. La inteligencia artificial no es una moda pasajera o que solo compete al área de TI de las empresas. Ahora es algo transversal, que impacta a diversas áreas, como la de experiencia al cliente, la cadena de suministro, el marketing, la gestión de recursos humanos, entre otros. Las industrias usuarias de la IA son también diversas: finanzas, *retail*, minería e hidrocarburos, salud, educación y muchas más.

Las cifras de adopción en la región hablan por sí solas. El informe “La inteligencia artificial en América Latina 2023: Explorando la IA como motor de cambio en la frontera digital latinoamericana”, elaborado por NTT Data, destaca la consolidación y el avance de esta herramienta tecnológica en las compañías de la región. En el estudio se evidencia un notable crecimiento en su adopción, con un salto significativo del 58% en 2020 al 71% en 2023.

Además del resultado de los negocios, esta creciente adopción tiene un correlato en las economías de los países. Por ejemplo, el informe 44 de la revista *Integración y Comercio* del BID señala que la IA puede aumentar el crecimiento económico anual en Sudamérica en un punto porcentual. El estudio analiza el impacto de la IA en las principales economías de la región: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, que representan el 85% de la producción económica sudamericana.

Hoy, las empresas son conscientes del potencial de la IA y, para ello, vienen redireccionando sus inversiones hacia esta herramienta. “Las empresas con mayor liderazgo en este ámbito planean destinar más de un 15% de su presupuesto para tecnología en IA en los próximos años”, según el reporte de NTT Data. “Dudo que exista un líder empresarial que aún no sepa que la IA se ha convertido en el mejor medio para obtener eficiencia. Pero no se trata solo de reducir costos. La IA nos ayudará a lograr los objetivos de la manera más precisa posible y al menor costo, de la manera más inteligente y más personalizada”, apunta **Leandro Peirano, director de Unidad de Negocios Kyndryl Perú**.

Mantenerse competitivas en un entorno económico desafiante es clave para las empresas. Y la tecnología es fundamental para lograrlo. “En un mundo empresarial cada vez más competitivo, las empresas están buscando formas de diferenciarse y mantenerse relevantes en el mercado. La inteligencia artificial ofrece oportunidades para mejorar la productividad, optimizar procesos, personalizar experiencias y ofrecer productos y servicios innovadores. Esto impulsa su adopción como una estrategia para mantenerse competitivas”, afirma **Wester Zela, PhD en IA, Machine Learning, Data Science, Transformación Digital y decano en Ingeniería de Software e Ingeniería de Sistemas en UCSUR**.

LEER MÁS

REGISTRO

Suscríbete a nuestro boletín

Recibe las noticias y los análisis más relevantes de la economía y los negocios de Latinoamérica

Ingresa tu email

SUSCRIBIRSE

NOTAS DE PRENSA

América económica

América Economía expande su alcance con el lanzamiento de su versión en inglés para el mercado de América del Norte

apuestalegal

Apuesta Legal Perú: Portal informativo apunta a convertirse en la fuente principal de los apostadores en el país

ISACA Lima Chapter

Convenio educativo entre ISACA Lima Chapter y la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC

GKN

Globokas adquiere participación en Alignet para fortalecer el sector de pagos digitales en América Latina

3E MEDIA LATAM

Cuatro medios líderes en América Latina se unen bajo el paraguas de 3E Media Latam

Ver todas

Actualmente, todos los sectores están entusiasmados con la IA. Y no existe casi ningún proceso que no se pueda utilizar para crear, sintetizar, comparar o analizar información. “Y, dependiendo del área de la compañía, puede existir mayor intensidad en el uso. Por eso existen ejemplos y casos de uso en todas las disciplinas. En el sector educación y todos los asuntos de entrenamiento en las empresas es donde mayor uso y experimentación se viene dando con herramientas GenAI”, dice **José Luis Najarro, socio de Advisory de KPMG Perú**.

Así, el uso de la inteligencia artificial apunta a aumentar cada vez más la generación de valor para las compañías. “Como en la mayoría de los casos, el sector privado adopta tecnología con el espíritu de desarrollar su negocio de forma sostenible. Esto implica necesariamente intervenir y afinar sus procesos, en búsqueda de alternativas y opciones que permitan generar el mayor valor agregado a la compañía”, remarca **Adolfo Guevara, líder de la práctica de Aurys Consulting Perú**.

INDUSTRIAS Y PAÍSES DATA DRIVEN

Si bien la IA impacta a casi todos los sectores, existen algunas industrias que hoy destacan por su acelerada implementación en Latinoamérica. “[La IA se] está acelerando en industrias clave, como la manufactura, los servicios financieros y el *retail*. Las operaciones de TI, incluida la ciberseguridad, y la experiencia del cliente son las principales funciones empresariales en las que las empresas utilizan o piensan utilizar la inteligencia artificial. Según un estudio de McKinsey, por ejemplo, en los próximos cinco años, la GenAI podría cambiar de manera radical la forma en la que las instituciones financieras realizan la gestión del riesgo”, anota Peirano.

La salud es otro de los sectores que actualmente lideran el uso de la inteligencia artificial, tanto en el campo de la investigación como en la acción. “Por ejemplo, para el diagnóstico médico, la personalización de tratamientos y el reconocimiento de tumores en imágenes médicas”, añade **Yamilet Serrano, head of Data Science Department de UTEC**.

La industria de manufactura es otra en la que la IA está generando profundos cambios. Por ejemplo, Grupo Bimbo, a través de una solución de inteligencia artificial de la compañía Zebra Technologies, optimiza la previsión y planificación de la demanda, así como la reposición y la fijación de precios para empresas minoristas, entre otros factores, en el mercado de Estados Unidos.

Para ello, utiliza datos internos y externos, como el clima y los eventos locales. La solución de inteligencia artificial proporciona pronósticos más precisos para que la compañía tome decisiones de inventario más informadas. Hasta ahora, la solución ha simplificado la colaboración entre los planificadores y los operadores de rutas, lo que ha llevado a la creación de una solución “Perfect Order”, que reduce los errores de previsión y ha aumentado la productividad de la empresa.

Todo ello hubiese sido imposible sin la recopilación de datos. Los datos son el principal insumo de la inteligencia artificial. Y las empresas latinoamericanas están interiorizando cada vez más su valor estratégico. “Las empresas comprenden que los datos pueden proporcionar insights valiosos que

impulsan la eficiencia operativa, la innovación, la competitividad y el crecimiento. “En ese sentido, actualmente existe mucha oferta tecnológica en infraestructura de datos y tecnologías analíticas para recopilar, almacenar, procesar y analizar datos de manera más eficiente y efectiva”, destaca Zeler.

Por países, de acuerdo con el primer Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial 2023, presentado por la CEPAL y elaborado por el Centro Nacional de Inteligencia Artificial de Chile (CENIA), Chile es el país con mejores condiciones para el desarrollo de la IA, seguido por Brasil, Uruguay, Argentina, México, Colombia y Perú.

El índice también mide determinadas dimensiones, como la formación profesional en IA. En este campo, la penetración en el mercado laboral de habilidades tecnológicas y disruptivas asociadas a la IA es menor en América Latina (2,16%) que en el resto del mundo (3,59%).

No obstante, hay países que superan el promedio global. Es el caso de México, donde en el sector de utilities las habilidades en torno a la IA sobrepasan la media en el mundo. En Argentina pasa lo mismo en los sectores de ventas mayoristas, transporte, logística y silvoagropecuario. Y, en Chile, sucede en los sectores de entretenimiento y construcción.

LOS DOLORES DE LA IA

No todo es perfecto para la inteligencia artificial en la región. Existen retos y controversias alrededor de su uso que aún no están resueltas. Una de ellas es la ética para gestionarla de manera responsable, respetando la privacidad, la equidad y la transparencia.

Son varios los países que vienen preparando regulaciones sobre el uso de la inteligencia artificial que permiten clasificar su riesgo en base a diferentes aspectos. Por ejemplo, si es que su implementación permite la manipulación de comportamientos o aprovechamiento de vulnerabilidades de clientes, si sirven para la contratación o selección de personas, si permiten el reconocimiento de emociones, entre otros. “Dependiendo del nivel de riesgo clasificado, se busca que las empresas cuenten con sistemas de riesgos y calidad, gobernanza de datos, transparencia en su uso, supervisión humana, pruebas de precisión, solidez y ciberseguridad, y evaluación del impacto de estas en los derechos fundamentales. Esta es una buena base inicial, pero conforme se vaya desarrollando el uso de la inteligencia artificial y se descubran nuevas aplicaciones, la regulación deberá complementarse”, advierte Peirano.

Esa evolución también implicará un cambio en las reglas de juego para las compañías y las personas. “Definitivamente esto implica cambiar nuestra manera de pensar, incorporar nuevos conceptos como ciudadanos digitales, privacidad de datos, establecer nuevas responsabilidades, marcos de gobernanza y supervisiones claras para garantizar que los sistemas de IA se desarrollen y se utilicen de la mejor manera. La idea no es parar el progreso, sino equilibrar los intereses de todas las partes involucradas”, comenta Yamilet Serrano, de UTEC.

Pese a su acelerada expansión, la IA tampoco logra ser vista con buenos ojos por un porcentaje –cada vez menor– de empresas. “Todos hemos escuchado

muchos mitos. Quizás uno de los más repetitivos es que la IA reemplazará a los trabajadores humanos. Aunque es verdad que hay muchas tareas que la IA puede automatizar, existe todavía un gran número de habilidades humanas que no puede reemplazar y que sólo puede complementar”, recuerda Serrano.

De acuerdo con **Gonzalo Rey de Castro, gerente de Advisory de KPMG Perú**, otro motivo de cautela a la hora de usar esta tecnología es que los datos utilizados en el entrenamiento de la IA pueden ser erróneos. Así, los resultados no resultarían del todo confiables. “Hay temas también de brechas de seguridad y confidencialidad ante la exposición de datos de las empresas”, afirma Rey de Castro.

Otro mito popular entre las empresas es que la IA es demasiado compleja. Y, aunque sus fundamentos pueden ser muy intimidantes, hoy existen herramientas y plataformas que facilitan su implementación y uso, incluso para usuarios sin experiencia técnica.

De todos modos, la escasez de talento especializado en IA es real. Y no es un problema menor. El estudio de NTT Data, citado al inicio de este informe, revela que el 20% de las empresas latinoamericanas enfrenta desafíos relacionados con la falta de talento especializado en su adopción. Y más de un 16% considera que las principales problemáticas o barreras de la organización para no aplicar la IA en sus áreas de negocio es la falta de habilidades y talento. “Las áreas de talento humano son definitivamente uno de los grandes temas. La generación de talento va atada a la capacidad de generar valor [...] Hay que contratar al experto para que haga la evangelización”, sugiere el reporte de NTT Data.

Y es que el talento humano detrás de la inteligencia artificial es clave para garantizar el éxito de su adopción, en un momento en el que esta ha demostrado ser capaz de transformar el mundo de los negocios por su poder de aumentar las capacidades profesionales, automatizar procesos, mejorar las experiencias de los clientes y generar nuevos conocimientos a partir de los datos.

La IA, por sí sola, no es una solución única que se pueda aplicar fácilmente a cualquier negocio o problema. “Su uso requiere una visión estratégica, una comprensión clara de los objetivos y desafíos empresariales, así como una sólida infraestructura de datos, una cultura de innovación y un marco ético y de gobernanza sólido”, dice Peirano, de Kyndryl.

El camino recorrido por la inteligencia artificial, sobre todo en este último año, ha sido intenso. El 2024 no será diferente y todo apunta a que, con el desarrollo de herramientas de IA más accesibles –al estilo ChatGPT–, las empresas adoptarán aun más la IA para mejorar resultados y gestionar recursos.



América
economía

Links

- [Términos y Condiciones](#)
- [Archive](#)

Sections

- [Análisis y Opinión](#)
- [Economía y Mercados](#)
- [Negocios e Industrias](#)
- [Política](#)
- [Management](#)
- [Rankings](#)

Advertising

- [Publicidad](#)
- [Bases de Datos](#)
- [Notas de prensa](#)