

Así reinventará los negocios la inteligencia artificial generativa

INFORME ACCENTURE/ La tecnología en la que se basan herramientas como Chat GPT promete revolucionar las formas de trabajar en las compañías, con un enorme impacto sobre la productividad.

Jesús de las Casas, Madrid

Todo el mundo habla de Chat GPT y de inteligencia artificial generativa, una tecnología que ha destapado en el último año su enorme potencial transformador. Se trata de la última vuelta de tuerca de la inteligencia artificial, capaz de generar contenidos originales –no sólo texto, sino también imágenes o sonidos– a partir de un aprendizaje previo y en respuesta a una interacción.

Aunque las herramientas tipo chatbot han hecho que esta tecnología esté en boca de todos, la inteligencia artificial generativa va mucho más allá: tiene el potencial de transformar las tareas y funciones empresariales, desde el servicio al cliente y la gestión del conocimiento hasta la producción creativa y la investigación científica, en todo el mundo y en cada sector. Así lo indica el nuevo informe *Una nueva era de IA generativa para todos*, elaborado por Accenture.

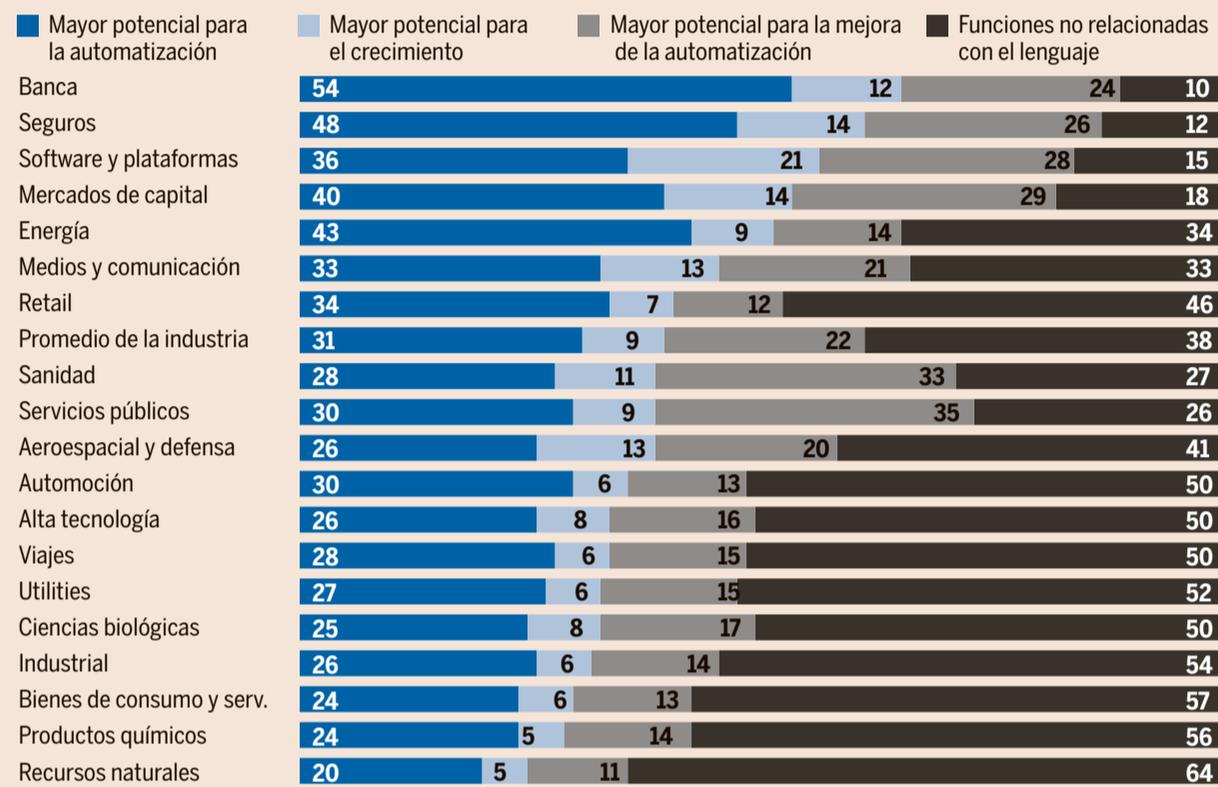
Punto de inflexión

El estudio pone de relieve que hay dos aspectos que convierten a la inteligencia artificial generativa en artífice de una profunda revolución. Primero, su capacidad de discernir elementos complejos del lenguaje, como el contexto o la intención. Y, en segundo lugar, su notable adaptabilidad a tareas muy diferentes. De hecho, el 57% de los altos ejecutivos planea usar Chat GPT con fines de aprendizaje este año y un 42% muestra intención de efectuar una gran inversión en esta herramienta.

Uno de los factores más importantes para aprovechar al máximo el potencial de la inteligencia artificial basada en

ASÍ IMPACTARÁ LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA EN CADA SECTOR

En porcentaje, distribución del tiempo de trabajo por industria, según datos de EEUU en 2021.



Expansión

Fuente: Accenture

GONZALO DÍE
‘Managing director’ de Accenture y experto en inteligencia artificial

“Con la llegada de la inteligencia artificial tenemos la gran oportunidad en España de reinventar las empresas”

el lenguaje pasa por ayudar a las personas a mantenerse al día con los cambios que impulsa esta tecnología. De hecho, el informe de Accenture sugiere que las organizaciones deberán repensar cómo se realiza el trabajo: las estimaciones indican que cuatro de cada diez horas de trabajo contarán con el apoyo o serán enriquecidas por lenguajes basados en inteligencia artificial.

Las tareas vinculadas al lenguaje representan el 62% del tiempo total que trabajan los empleados de todos los sectores. Gracias a esta tecnología, la mayor parte de ese tiempo

podrá destinarse a tareas más productivas.

“Con la llegada de la inteligencia artificial tenemos la gran oportunidad en España de reinventar las empresas, transformando la manera en la que trabajamos, incrementando notablemente nuestra productividad con la ayuda de un copiloto inteligente y generando mucho más valor entre los clientes y ciudadanos a los que servimos”, explica Gonzalo Díe, *managing director* de Accenture y experto en inteligencia artificial. Además de mejorar los procesos y las operaciones por medio del uso de aplicaciones intelligen-

La IA generativa puede discernir elementos complejos del lenguaje y es muy adaptable

Las tareas vinculadas al lenguaje representan el 62% del tiempo de trabajo en todos los sectores

ESTRATEGIA

El 98% de los ejecutivos encuestados por Accenture cree que los modelos básicos de IA serán claves en las estrategias de sus empresas.

tes, el experto hace hincapié en que “esta oportunidad deberá acometerse de forma responsable, incorporando este tipo de principios desde el diseño”, tanto en el caso de las Administraciones Públicas como de las compañías.

Es fundamental tener en cuenta que las aplicaciones de inteligencia artificial generativa dependen de que las personas las guíen en función de la experiencia, la percepción y los conocimientos humanos. Por ello, los directivos invertirán más en habilidades y en la evolución del negocio que en la propia tecnología. Por cada dólar invertido en nuevos sistemas, habrá que destinar 9 dólares para preparar a las personas para trabajar con sistemas que son cognitivamente más complejos.

En este contexto, los expertos serán tan importantes como los científicos de datos. Por ejemplo, los médicos deberán comprender cómo funcionan los modelos, además de entender su aplicación al mundo real.

Con el fin de ayudar a las compañías a explorar cómo la inteligencia artificial generativa puede beneficiar a su negocio, Accenture ha creado un equipo global –el Centro de Excelencia (CoE) Generative AI and Large Language Model– con amplia experiencia y habilidades relacionadas con este tipo de modelos, el asesoramiento sobre responsabilidad en el uso de la tecnología y la orientación técnica en este ámbito.

En definitiva, cada rol en las empresas tiene el potencial de ser reinventado y reimaginado hacia un nuevo futuro del trabajo en el que colaborarán el humano y la máquina.

Áreas clave en las que la IA generativa trabajará de la mano de las personas

- 1 Asesoría.** La inteligencia artificial generativa puede actuar como un asesor permanente y siempre activo para cualquier trabajo que aplique conocimientos, impulsando la productividad al poner nuevos tipos de inteligencia en manos humanas. Por ejemplo, en campos como la atención al cliente, las ventas y los recursos humanos.
- 2 Creatividad.** Estas herramientas serán un socio creativo esencial, que ofrece nuevas formas de llegar y atraer a las audiencias, brindando una velocidad e innovación sin precedentes. Esto ocurre en el diseño de producción, la identidad visual, el ‘naming’, generación de contenidos y los CRM personalizados en tiempo real.
- 3 Programación.** Los programadores de software la usarán para aumentar de forma significativa su productividad. Las aplicaciones son casi infinitas, como reutilización de bibliotecas de códigos, dominio de herramientas y métodos de programación, automatización de escritura de códigos y prevención de incidencias.
- 4 Automatización.** Algunos procesos y funciones comerciales tenderán a automatizarse, ya sea de manera parcial, significativa o completa. Algunos de los posibles casos tienen que ver con el contexto histórico, el análisis de próximas mejoras, las capacidades de resumen y la inteligencia predictiva.
- 5 Protección.** Con el tiempo, las compañías aprenderán a utilizar esta tecnología para su beneficio en materia de gobierno empresarial y seguridad de la información, protección contra el fraude, mejora del cumplimiento normativo e identificación proactiva de los riesgos al interactuar dentro y fuera de la organización.