

La humanización de la tecnología dispara el potencial de las empresas

INFORME ACCENTURE/ El 97% de los ejecutivos españoles cree que humanizar la tecnología acrecentará las oportunidades en todos los sectores. En particular, la IA permitirá dar un salto exponencial.

Jesús de las Casas. Madrid

El mundo se encuentra inmerso en un proceso de cambio tecnológico a gran escala, a medida que la inteligencia artificial (IA) y otras tecnologías disruptivas van adoptando la "humanización desde el diseño". Este enfoque hará que puedan utilizarse de un modo más intuitivo, dando lugar a una era de productividad y creatividad sin precedentes. Así, la facilidad para interactuar con las tecnologías de alto impacto y su integración fluida en todas las facetas de la vida de las personas permitirá avanzar hacia un escenario en el que la tecnología será omnipresente, pero más invisible al mismo tiempo.

Tras muchos años de innovación exponencial, la tecnología –y especialmente la IA generativa– se está volviendo más humana en su naturaleza. Así lo destaca el último informe *Technology Vision 2024: Humanización desde el diseño. Cómo la IA libera el siguiente nivel de potencial humano*, elaborado por Accenture a partir del análisis de una selección de expertos y encuestas a más de 3.400 ejecutivos de alto nivel y unos 20.000 consumidores en 20 países, entre ellos España.

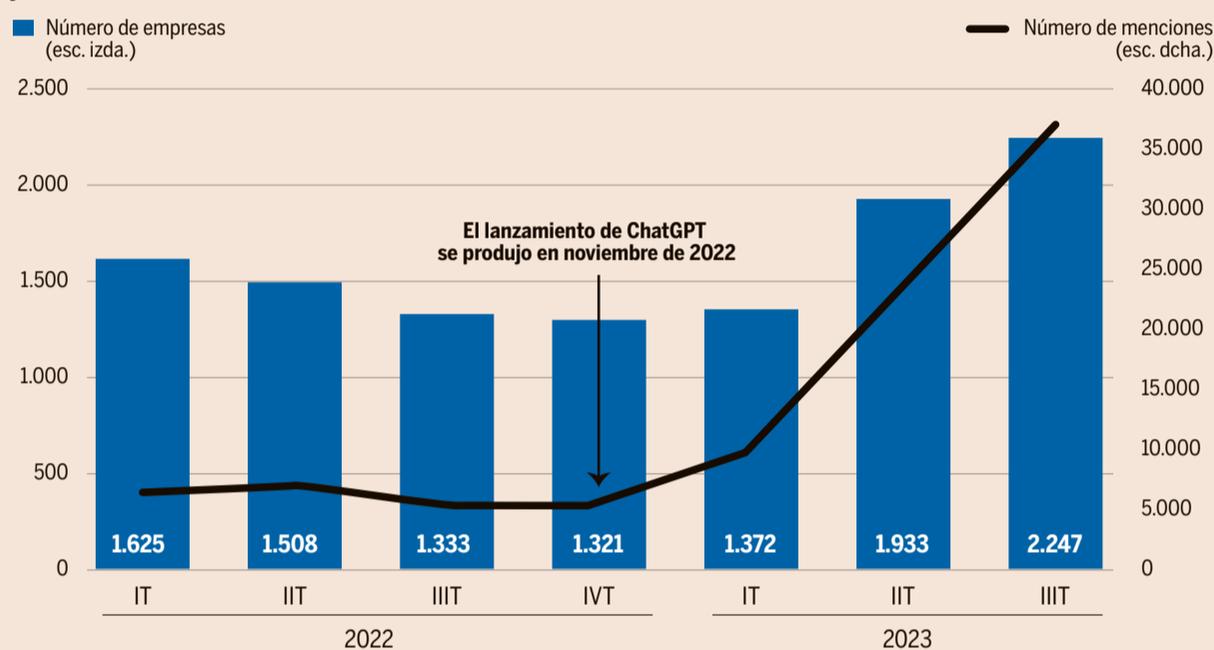
Grandes ventajas

Esta humanización tecnológica conduce a un escenario en el que las personas pueden elevar sus capacidades e reinventar los negocios. Según Accenture, la IA generativa tiene el potencial de influir en el 44% de las horas de trabajo en todos los sectores en Estados Unidos, permitir mejoras de productividad en 900 tipos diferentes de puestos de trabajo y crear un valor económico de al menos 8 billones de dólares en todo el mundo. En España, el 97% de los ejecutivos coincide en que hacer la tecnología más humana ampliará a gran escala las oportunidades en todos los sectores.

"A medida que la IA, la computación espacial y las tecnologías de detección corporal evolucionen imitando las capacidades humanas, lo que quedará son personas dotadas de nuevas capacidades para lograr cosas que antes consideraban imposibles", explica Paul Daugherty, director de Tecnología e Innovación de

EL AUJE DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN 2023

Cantidad de compañías que mencionaron la IA en sus estados financieros en los dos últimos años, y cantidad total de menciones.



Expansión

Fuente: Análisis de Accenture sobre los estados financieros de más de 10.000 empresas

Accenture. Estos cambios transformarán todas las actividades, desde el *retail* y el entretenimiento hasta la medicina y la industria. Según Daugherty, "las organizaciones que actúen ahora para reinventar su negocio y sus formas de trabajar utilizando estas tecnologías humanas desde el diseño redefinirán lo que significa ser un líder de la industria".

El estudio de Accenture identifica cuatro tendencias clave en esta transición hacia las tecnologías "humanizadas desde el diseño":

- En primer lugar, esta revolución afectará a la **relación de las personas con el conocimiento** y hará realidad un mundo en el que los datos se organizan facilitando el razonamiento humano e incluso imitando la creatividad. Es decir, en lugar de buscar entre montañas de resultados en los motores de búsqueda, los usuarios recibirán respuestas personalizadas en forma de consejos, resúmenes de grandes volúmenes de información, ensayos, imágenes u obras de arte.

En el seno de las empresas, los líderes que reimaginen cómo se gestiona la información en la organización y doten a su personal de herramientas de conocimiento empresarial basadas en IA obtendrán mejoras exponen-

PAUL DAUGHERTY
Director de Tecnología e Innovación de Accenture

“Las empresas que reinventen su negocio redefinirán lo que significa ser un líder de la industria”

ciales de rendimiento y ventajas competitivas. Un 43% de los directivos españoles prevé un cambio transformacional en los procesos empresariales de su organización en los próximos tres años como resultado de los chatbots de IA generativa.

- En paralelo, la IA supone una revolución en el asesoramiento y la asistencia al cliente. Surge así un **ecosistema interconectado** donde el rol de las herramientas automatizadas es clave, incluso en la toma de medidas decisivas en nombre de las personas. Esta colaboración multiplica el rendimiento de los trabajadores y genera un inmenso valor para las empresas. El 94% de los ejecutivos en todo el mundo considera que las capacidades de la IA se están ampliando y, en España, el 98% opina que aprovechar estos ecosistemas de agentes de IA será una oportunidad significativa para su organización

JORDI ROCA
Resp. Accenture Technology en España y Portugal

“Las tecnologías de alto impacto están preparadas para liberar su potencial empresarial y sociales”

en los próximos tres años.

- Otro aspecto clave es la **creación de valor en nuevas realidades**, a través de la construcción de mundos inmersivos de interacción personal que amplían el universo físico de 2D a 3D mediante computación espacial, metaversos, gemelos digitales y tecnologías de realidad virtual o aumentada. Estos espacios fusionarán el entorno digital con el físico, impulsando la innovación y mejorando la forma de trabajar, vivir y aprender. En el sector del *retail*, un tercio de los consumidores a nivel global afirma que utiliza, o está interesado en utilizar, tecnologías o dispositivos de computación espacial para comprar hoy en día. Uno de cada cuatro consumidores españoles los utilizaría para divertirse o para aprender y desarrollar nuevas habilidades.

- Como consecuencia de estos aspectos, nace **una nueva**

interfaz humana que utiliza tecnologías innovadoras e integradas –como los dispositivos portátiles con IA, neurotecnología de detección cerebral y el seguimiento ocular y de movimiento– para comprender mejor a las personas, sus vidas y sus intenciones, utilizando esos conocimientos más profundos para mejorar su manera de trabajar y de vivir. El 94% de los ejecutivos internacionales entiende que las tecnologías de interfaz humana cambiarán la interacción entre hombre y máquina. Casi uno de cada tres consumidores españoles coincide en que aún suele sentirse frustrado porque la tecnología no consigue entender sus intenciones de un modo preciso. Aunque los avances han sido importantes, todavía existe un amplio recorrido.

Jordi Roca, responsable de Accenture Technology en España y Portugal, advierte que "las tecnologías de alto impacto en las personas, como la IA generativa, están preparadas para liberar su potencial y ofrecer una asombrosa variedad de beneficios empresariales y sociales, pero sólo si adoptamos un *enfoque humano por diseño* que garantice que se utilizan de forma justa y responsable". En este sentido, Roca incide en que "el 93% de los ejecutivos a escala

CLAVES DE LA INNOVACIÓN

95%

De los ejecutivos encuestados por Accenture a escala global considera que hacer que la tecnología sea "más humana" multiplicará de manera exponencial las oportunidades en todos los sectores

95%

Cree que el modo en que las personas interactúan con los datos está cambiando gracias a la IA: esta tecnología permite recibir consejos de forma directa en lugar de buscar información genéricamente

96%

Opina que los ecosistemas conformados a partir de las herramientas de inteligencia artificial representan una "oportunidad significativa" para sus organizaciones

94%

Espera que el modo en que las personas se relacionan con la IA se transformará a medida que las tecnologías de interfaz humana ayuden a comprender mejor comportamientos e intenciones

93%

Piensa que hoy es más importante que nunca innovar con propósito, teniendo en cuenta el ritmo de evolución acelerado que caracteriza a los cambios tecnológicos en la actualidad

global está de acuerdo en que, con los rápidos avances tecnológicos, es más importante que nunca que las organizaciones innoven con propósito". Además, el 69% de los consumidores cree que, para ganarse su confianza, las empresas tendrán que desarrollar directrices responsables sobre privacidad biométrica, ética y estándares de neurotecnología.