

“la IA será clave para la estrategia empresarial”

André Ribeiro, Senior Vice-President de BTS



La adopción de nuevas herramientas digitales, como la Inteligencia Artificial (IA), ha revolucionado la forma en que operan las compañías. A pesar de todo el interés que rodea esta nueva tecnología, muchas empresas cometen dos errores importantes en la planificación y ejecución de su estrategia: no otorgarle el peso que tiene hoy en día y descuidar el factor humano en este proceso. André Ribeiro, Senior Vice-President y Head de Iberia en BTS, consultora especializada en la implementación de estrategias a través de las personas, apunta hacia la importancia de alinear el negocio con estas nuevas herramientas tecnológicas, poniéndolas en el centro de sus procesos, para resultar organizaciones más competitivas y mejorar su cuenta de resultados.

¿Por qué se habla tanto de Inteligencia Artificial?

A finales de 2022 la Fundéu-RAE reconoció el impacto de la Inteligencia Artificial en la sociedad reconociéndola como “la palabra del año”. En un vaticinio de lo que estaba por llegar, la IA ha demostrado en estos últimos meses ser una herramienta poderosa en diferentes campos, con especial énfasis en áreas como la ex-

plotación de datos. Por citar un ejemplo concreto, en la toma de decisiones de precios, las empresas pueden emplear sistemas de IA y aprendizaje automático para calcular en segundos la elasticidad de precios en miles de categorías de productos. Esto permite una toma de decisiones de precios más precisa y en tiempo real, eliminando conjeturas y suposiciones para una gestión de ingresos mucho más efectiva.

Otro ejemplo se encuentra en las interacciones B2C en plataformas de streaming de contenidos audiovisuales. Al analizar los datos, las compañías son capaces de determinar los intereses de los consumidores para ofrecer publicidad más específica y efectiva para ellos. Esto optimiza la inversión en marketing y mejora la experiencia del usuario al recibir contenido más afín a sus intereses. Sin embargo, es importante destacar que, aunque la IA tiene un gran potencial, su éxito depende en gran medida de la colaboración y la participación activa de las personas en todo el proceso.

¿Qué importancia tiene la IA para los negocios?

La Inteligencia Artificial es clave para los negocios, resultando uno de los ejes vertebradores para que las compañías sean más eficientes

La IA ha demostrado en estos últimos meses ser una herramienta poderosa en diferentes campos, con especial énfasis en áreas como la explotación de datos

y competitivas. Por este motivo, directivos y líderes no deben solo abrazar la adopción de estas herramientas, sino que deben velar por una aplicación efectiva. Por lo tanto, un enfoque estratégico centrado en el lado humano de la estrategia empresarial, es decir, en sus equipos, es esencial para el éxito de cualquier proceso de este tipo, explorando las respuestas a las preguntas: qué es la IA, qué puede y qué no puede hacer en nuestro negocio, qué necesitamos hacer para potenciar su uso y adopción

Un informe de McKinsey & Company reveló que entre 2020 y 2022, el 90% de los líderes empresariales habían llevado a cabo al menos una transformación digital significativa. Unas transformaciones centradas, a menudo, en la recopilación y el uso de datos para la toma de decisiones. Sin embargo, los datos por sí solos no

pueden lograr la transformación; se necesita el criterio y la capacidad creativa de las personas para aprovechar al máximo todo su potencial en la era digital.

¿Qué frenos existen para que las compañías apuesten por esta tecnología en su negocio?

Hoy en día, existe una brecha significativa entre la promesa de la adopción digital y cómo se materializa en la realidad. En medio de este gap encontramos a las personas. En numerosas ocasiones, los líderes de equipos se centran en las posibilidades técnicas de la transformación digital sin comunicar de manera efectiva lo que será diferente en el futuro y cómo las personas serán parte de ese cambio.

Para ilustrar esto, podemos pensar en el momento en que se introdujeron los automóviles en la sociedad. En ese momento, las personas no veían el valor de los automóviles en comparación con caminar o montar a caballo. Aquellos que se aventuraban a usar los primeros turismos se encontraban con obstáculos como carreteras sin pavimentar, la falta de medidas de seguridad y una ausencia de regulación.

De forma análoga, es fundamental que los líderes sepan comunicar de manera efectiva los beneficios de la transformación digital y cómo afectará a las personas en sus roles y en la organización en su conjunto. De lo contrario, la transformación digital podría encontrarse con resistencia y un cierto escepticismo dentro de las organizaciones.

Para lograr una transformación digital exitosa con un enfoque centrado en el lado humano de la estrategia empresarial, es esencial comprender los propósitos, preocupaciones y circunstancias de los equipos y las personas involucradas en el proceso.

¿Cuáles son los principales desafíos en la adopción de la IA?

La adopción de la IA presenta desafíos específicos que deben abordarse para garantizar una transición con éxito. Para ello, existen tres cambios fundamentales para impulsar la fluidez en la adopción de la IA en las organizaciones:

Por una parte, la toma A.I.M. (Aplicación, Infraestructura y Resultados Medibles), es decir, la adopción de la IA va más allá de seleccionar modelos o servicios, es decir, requiere una infraestructura sólida que se adapte a medida que la tecnología evoluciona y esté alineada con las necesidades y la estrategia empresarial. Para ello, es esencial fomentar la adquisición de habilidades en IA y mantenerse actualizado.

En segundo lugar, la gestión de riesgos: la adopción de la IA conlleva riesgos éticos y empresariales. Por lo tanto, las organizaciones deben estar preparadas para gestionar estos riesgos y enfocarse en la ética y la responsabilidad, además de los costes y beneficios.

Por último, el enfoque en las personas: la adopción de la IA implica un cambio fundamental en la forma en que las personas trabajan con la tecnología. Esto requiere un cambio de mentalidad y la adquisición de nuevas habilidades en todos los niveles de la organización.

¿Cómo vislumbra el futuro?

La implementación de tecnología en el core de los negocios es una realidad ineludible en el mundo empresarial, impulsada en gran medida por la adopción de tecnologías digitales avanzadas, como la inteligencia artificial. En este viaje hacia la digitalización, los equipos de trabajo serán los verdaderos protagonistas. Abordar los desafíos específicos de la adopción de la IA, como la infraestructura adecuada y la gestión de riesgos éticos, junto con un enfoque en el desarrollo de habilidades y mentalidades, son pasos cruciales para aprovechar al máximo todo su potencial. El futuro es prometedor para las organizaciones que abracen la transformación digital con un enfoque humanístico, lo que les permitirá innovar, competir y prosperar en esta era en constante evolución, apoyando a las personas en su proceso de reinención apalancados en las potencialidades que ofrece la tecnología para hacer más y mejor, de forma más eficiente.