

EMPRESAS GLOBALES EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Autores: María Josefina Hernández Barrera, Marcial Ranulfo Butten de León

Resumen

Actualmente ingresar al mundo de la tecnología es una necesidad para las empresas, la búsqueda de eficiencia y eficacia obliga a la organización a realizar ajustes en sus áreas estratégicas; es por ello que en la investigación de los autores Pérez León y Rojas Arévalo, de la Universidad de Lima Perú, en 2019, lograron descubrir como, en el proceso globalizador, las empresas adaptan sus estrategias de negocio y su forma de administración para permanecer o sobrevivir en el mercado, es ahí donde, la implementación de la inteligencia artificial juega un papel importante ya que representa una total y completa transformación del quehacer empresarial adaptándose a los nuevos modelos de negocio y logrando así la especialización y permanencia en el mercado .

Palabras clave: Inteligencia artificial, IA, empresas, global.

Síntesis de la obra reseñada

El Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global, es una investigación en modalidad de tesis obtenida en repositorio universitario de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, realizada en Lima, Perú en el año 2019 por las autoras Erika Vanessa Pérez León y Diana Ivonne Rojas Arévalo, que busca a grandes rasgos conocer el papel de la Inteligencia artificial y las razones por las que se justifica el uso y aplicación de la tecnología en el ámbito social y empresarial a nivel mundial y en Perú. Dentro de la investigación se definen los conceptos de inteligencia artificial,(IA), las razones de uso, ventajas y desventajas de su implementación, efectos, así como los retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno global.

Valoración del autor

Es innegable el hecho de que en la actualidad ingresar al mundo de la tecnología se ha vuelto una necesidad para las empresas, la búsqueda de eficiencia y eficacia obliga a la

organización a realizar ajustes en sus áreas estratégicas. La Inteligencia artificial (IA) es crucial para las empresas por varias razones: eficiencia operativa, toma de decisiones basada en análisis de datos, personalización en trato al cliente, innovación, competitividad, predicción y precisión. El uso del internet y de diversas herramientas tecnológicas (software y aplicaciones) dentro de los procesos internos de administración facilitan el trabajo organizacional además de recabar información valiosa la cual permite analizar costos, procesos y con ello la toma de decisiones.

En ese sentido, cabe precisar que la investigación realizada se hizo a través de una metodología correlacional, descriptiva y conceptual lo que permite percibir como el proceso globalizador impacta significativamente a las empresas, pues éstas deben adaptar sus estrategias de negocio y su forma de administración para permanecer o sobrevivir en el mercado, por tal motivo un aspecto importante que se resalta en la investigación es como el uso de las tecnologías en las empresas ha sido el factor de desarrollo de la IA, que comúnmente es aplicada para la automatización de las máquinas buscando en términos generales la eficiencia de labores para el ser humano, reduciendo tiempo, esfuerzo y sobre todo dinero para la organización. No obstante que la Inteligencia Artificial fue creada con el propósito de estudiar el comportamiento inteligente para aplicarlo a distintas máquinas, se debe precisar que no solo trata de aprender algo concreto y realizarlo, sino que busca ser

capaz de razonar, comunicarse y actuar bajo su propio criterio para resolver diferentes problemas, por tal razón, una de las metas de la IA es que se pueda realizar el trabajo de los humanos, igual o de mejor manera, llegando al nivel de un experto, sin embargo, reflexionando sobre ello, esta acción ha generado controversia y molestia por parte de trabajadores que temen ser fácilmente remplazados de sus puestos de trabajo por las máquinas.

Por tal motivo, y después de una reflexión a fondo, la implementación de IA en la organización se puede percibir como una total y completa transformación del quehacer empresarial; porque si bien es cierto que generará la reducción de empleos también generará nuevos debido a las necesidades de especialización en el uso de estas nuevas tecnologías.

Con la evolución de la administración, las empresas han decidido utilizar la Inteligencia Artificial en las áreas de mayor importancia: producción, ventas, mercadotecnia, sistemas, operación e incluso el servicio al cliente y ventas, por eso, esta investigación señala varios tipos de Inteligencia Artificial, como los *chat-bots*, que ayudarían al área de servicio al cliente y soporte; los asistentes virtuales para interactuar con el usuario como por ejemplo *Siri* o *Alexa*; las plataformas llamadas *Machine Learning* que identifican patrones y generan predicciones de compra o búsqueda como por ejemplo los buscadores *Google* o *Amazon*; **también existen las IA utilizadas para aspectos de seguridad, entre ellas se en-**

cuentran las aplicaciones biométricas que identifican, miden y analizan el comportamiento humano o características físicas como huellas digitales, reconocimiento facial, de voz entre otras.

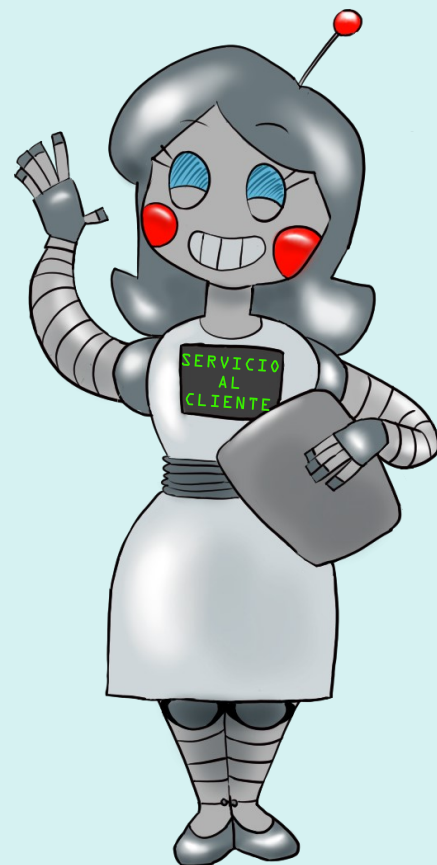
La IA también ha facilitado el comercio empresarial a través de lo que se conoce como el *comercio móvil* que funciona a través de los pagos móviles de manera digital, esto ha permitido que los negocios que cuentan con este tipo de sistemas inteligentes presenten buenos indicadores financieros en sus ingresos y reducción de costos, en comparación con aquellas organizaciones que no las han implementado. Otra de las ventajas del uso y aplicación de la IA dentro de las empresas es el desarrollo organizacional el cual se logra cuando las personas inmersas en la organización desarrollan una mejor comprensión analítica, poniendo a prueba su inteligencia y desarrollo cognitivo en el uso de la tecnología accediendo de esa forma a mejores oportunidades laborales.

Algunas posturas críticas argumentan que el uso de la IA, conlleva riesgos que en su mayoría recaen no solo en la organización sino en los trabajadores de la empresa e incluso usuarios finales, algunos riesgos del uso de IA pueden ser el robo de información, invasión de privacidad, errores, fraude, manipulación de datos, alteración de resultados de votaciones, sistemas hackeados, por precisar algunos riesgos, así mismo, se debe resaltar que aquellos trabajadores que no se especialicen en el uso de la tecnología, pudieran en

su momento ser remplazados en las empresas. Por otra parte, en la actualidad es imprescindible el uso de la IA en las organizaciones, pues los procesos cada vez se estandarizan mas y el uso de la tecnología facilita estas acciones.

Conclusión

No todas las empresas tienen la misma opinión sobre el uso y aplicación de las IA, algunos aspectos positivos que se pueden rescatar es que procuran la **mejora continua en la organización, facilita el desempeño de tareas, eficientiza los recursos, entre otros beneficios,** sin embargo, la contraparte del uso de IA recae en el acceso a las mismas (costo) o bien que pueden utilizarse de manera negativa en actividades delictivas como contenido falso, engañoso o ilegal.



Al final de la investigación se puede afirmar que resulta muy beneficioso el uso de este tipo de nuevas tecnologías para las organizaciones, por ejemplo, las empresas extranjeras, específicamente en el mercado asiático, son empresas que aprovechan la tecnología y el uso de IA para reducir costos y ofrecer productos más económicos, por su parte las empresas estadounidenses utilizan la tecnología y la IA como medio de defensa contra ataques enemigos, en resumen, la IA se encuentra presente en las organizaciones y en un futuro no muy lejano formarán parte de las actividades diarias y esenciales de las empresas, motivo por el cual es necesario comenzar a involucrar a las personas con el uso de estas nuevas tecnologías para que se puedan adaptar y aceptar con mayor facilidad a los nuevos modelos de negocios logrando la especialización y permanencia en el mercado laboral.

Por último, es importante mencionar que la tesis *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global* extraída del repositorio universitario digital de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) es una tesis posicionada en el campo de estudio que guarda relación con los negocios y el uso de la IA, proporcionando un valor añadido para futuras investigaciones en Latinoamérica.

Referencias:

Pérez León, E. V. y Rojas Arévalo, D. I. (2019). *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global* [Tesis para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. UPC] Lima, Perú. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) <http://hdl.handle.net/10757/628123>

Autores:

Marcial Ranulfo Batten de León

Universidad Autónoma de Tamaulipas

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Victoria

mrbatten@docentes.uat.edu.mx

María Josefina Hernández Barrera

Universidad Autónoma de Tamaulipas

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Victoria

josefinahb@docentes.uat.edu.mx

