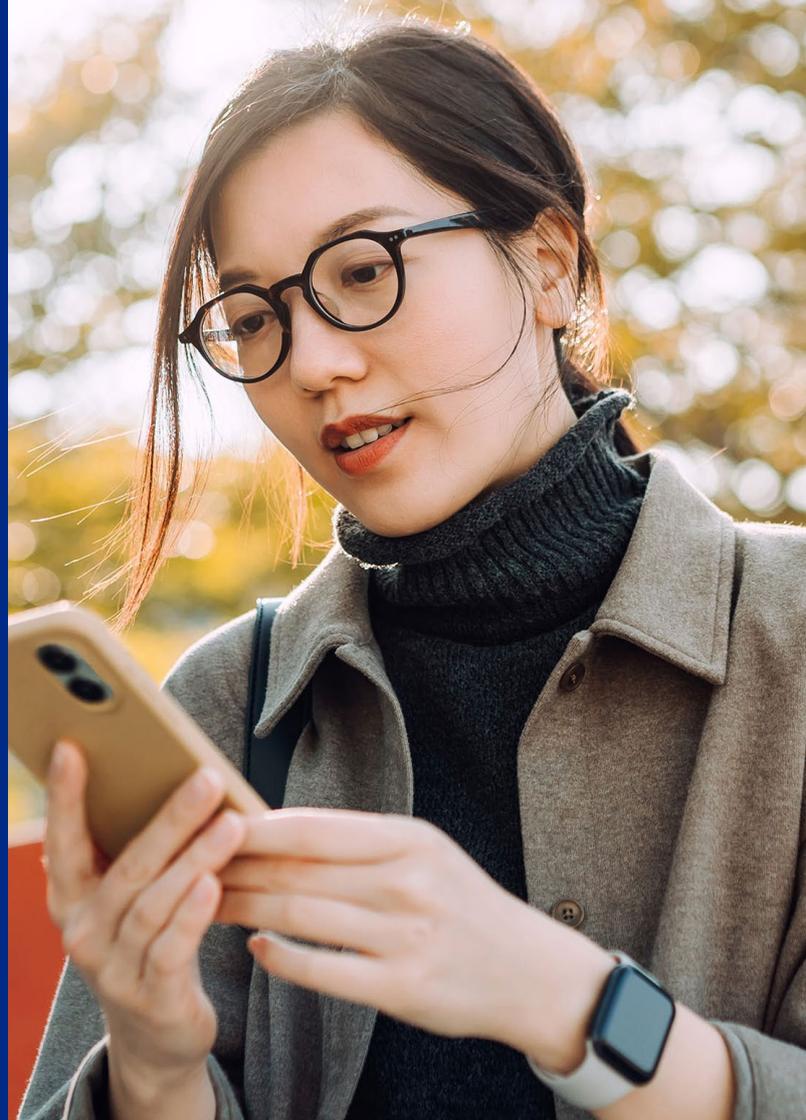


Elaborado en colaboración con Financial Times

# Revolución robótica: cómo el uso intencionado de la inteligencia artificial está desarrollando mejores compañías

Más allá de la hipérbole,  
la inteligencia artificial y las  
herramientas de automatización  
están demostrando ser  
auténticos motores de cambio  
en muchos sectores.

**SAP** Concur



Las compañías distraídas por los titulares sensacionalistas sobre los asombrosos avances de la inteligencia artificial corren el riesgo de perderse las enormes ventajas que ya están disponibles. Una nueva investigación de [Harvard Business Review](#) sugiere que el surgimiento de nuevas herramientas como ChatGPT podría hacer que los líderes empresariales pierdan de vista las ventajas que ofrece hoy en día la tecnología existente de inteligencia artificial y automatización. “Esto significa un valor real siempre y cuando evite la falsa publicidad”, declara el informe de HBR. La clave es tener un propósito con los despliegues de inteligencia artificial y adoptar los efectos positivos que se ofrecen en este momento.

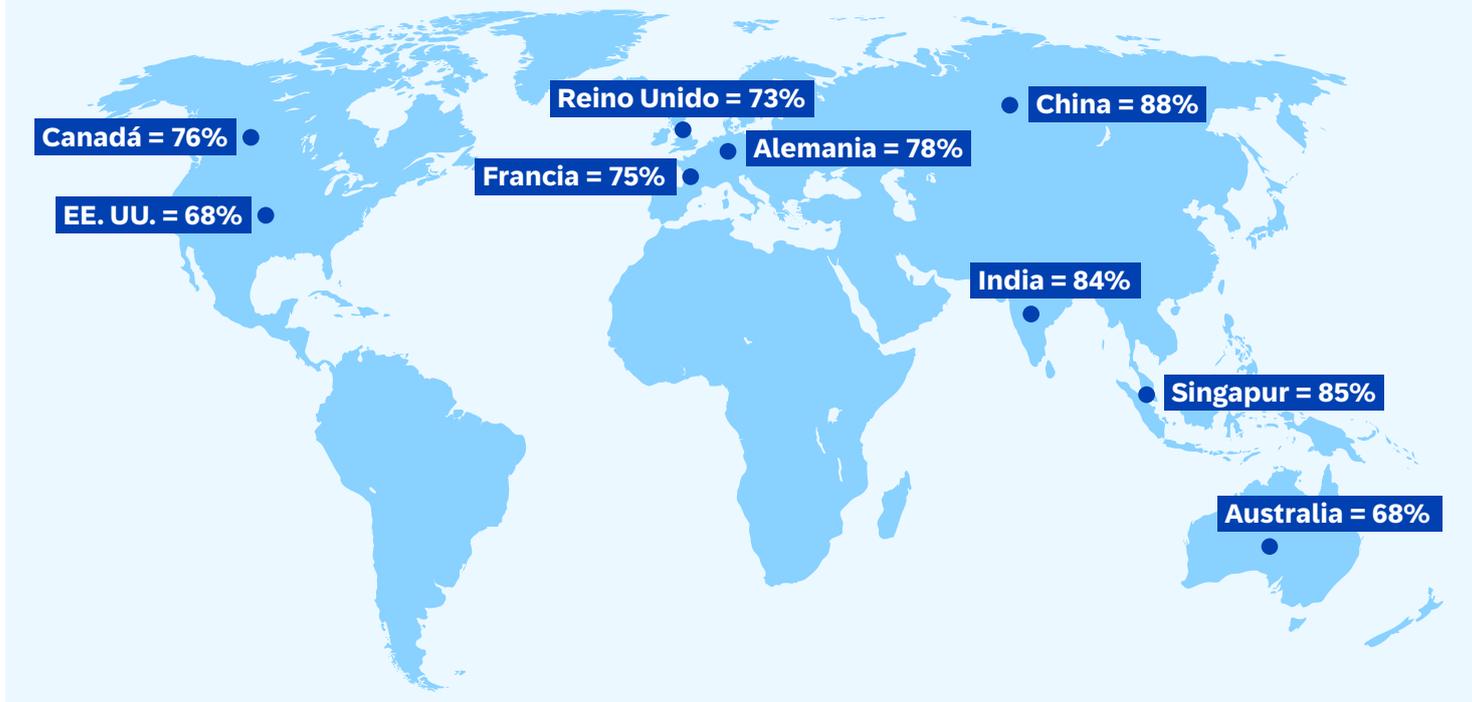
La buena noticia es que muchas compañías han avanzado mucho en el despliegue de las herramientas de inteligencia artificial ya disponibles, especialmente en funciones como las finanzas. Están entusiasmadas con la agilidad que esta tecnología puede brindarles, especialmente en un entorno económico incierto, y ven una oportunidad para construir negocios más fuertes que funcionen mejor para todas las partes interesadas, incluidos los clientes y los empleados. Una [investigación reciente de SAP Concur](#) descubrió que tres cuartas partes de los ejecutivos creen que el aumento del uso de la inteligencia artificial y el Machine Learning puede impulsar una mayor eficiencia y productividad.



## Cómo ha adoptado el mundo las herramientas de inteligencia artificial<sup>1</sup>

Porcentaje de compañías que han adoptado o están explorando la inteligencia artificial

Promedio global = **76%**



1. IBM

La promesa de esta tecnología es que libera al personal de las tareas manuales repetitivas, lo que les permite dedicar más tiempo a actividades útiles y de valor añadido. Estas incluyen actividades que impulsan el crecimiento estratégico, y también en áreas como las prioridades ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG).

“La ganancia rápida es que los humanos tenemos una capacidad limitada para procesar toda la información de la que disponemos, y la inteligencia artificial puede hacerlo más rápido”, afirma Tomoko Yokoi, experta en tecnología digital de la escuela de negocios suiza IMD. “La mayor ganancia es la rapidez en la toma de decisiones, con una reducción de costos al delegar en la inteligencia artificial el proceso de tomar esa decisión”.

Las organizaciones más orientadas a los datos ya han adoptado esa velocidad. Las herramientas de automatización les permiten obtener bucles de retroalimentación para iterar constantemente los productos, los servicios y su enfoque del mercado. Esta agilidad es especialmente valiosa en el panorama actual de volatilidad y disrupción del mercado. Permite a las compañías ampliarse o reducirse con velocidad a medida que cambia el panorama.

“

Concéntrese en el resultado que busca su compañía y luego explore las soluciones tecnológicas que podrían llevarlo allí”.

Tim Lebel, vicepresidente y director de Productos de Gastos de SAP Concur



# Cómo avanzar con la inteligencia artificial

Entonces, ¿cómo avanzan los líderes empresariales con la inteligencia artificial y la automatización? La idea puede resultar abrumadora, pero no cabe duda de que sus competidores considerarán sus opciones. Una [encuesta](#) realizada por Forbes muestra que el 56% de las compañías ya están utilizando la inteligencia artificial para mejorar su servicio al cliente. Otros casos de uso comunes incluyen mejoras en los procesos de producción, automatización de procesos y ciberseguridad.

La clave para progresar, dice Tim Lebel, vicepresidente y director de Productos de Gastos en SAP Concur, es pensar en los objetivos finales de su negocio en lugar de empezar con la tecnología. “Concéntrese en el resultado que busca su compañía y luego explore las soluciones tecnológicas que podrían llevarlo hasta allí”, declara. “Ese resultado puede ser un desafío comercial interno, o puede ser algo que esté orientado al cliente”.

Muchos expertos en tecnología recomiendan empezar con proyectos pequeños en los que un contratiempo sería más decepcionante que desastroso. La idea es aprender en el trabajo a medida que el negocio avanza hacia implementaciones más grandes. La experimentación puede ser una buena forma de proceder, dice Tomoko Yokoi. “Los proyectos digitales a menudo comienzan como programas piloto antes de que pasen a ser corporativos”, comenta. “Construir un centro de excelencia que dirija y amplíe estos proyectos puede funcionar bien”.

Un error que cometen algunas organizaciones es depender demasiado del departamento de TI. “Hubo un momento en el que TI tomaba todas las decisiones tecnológicas, pero con la inteligencia artificial y la automatización, el proceso de adopción debe ser mucho más colaborativo”, argumenta Lebel. “Los líderes empresariales de múltiples funciones deben trabajar juntos para identificar casos de uso empresarial y posibles soluciones”.

También será importante supervisar los resultados de cerca. Las compañías deben ser capaces de ayudar a sus clientes a definir el valor que pueden esperar de la nueva tecnología, con parámetros claros para medir el progreso con respecto a la trayectoria prevista. La clave es responsabilizar a los jefes de proyectos y a los proveedores externos: los proyectos que ofrecen un retorno de la inversión decepcionante mermarán la confianza en la transformación por venir.



## Los empleados quieren más inteligencia artificial en el lugar de trabajo<sup>2</sup>

### El 81%

de los empleados piensa que la inteligencia artificial mejora su rendimiento general en el trabajo

### El 89%

de los empleados cree que la inteligencia artificial podría ayudar con al menos la mitad de su carga de trabajo

### El 51%

de los empleados cree que la inteligencia artificial puede ayudarles a lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal

# No tenga miedo de sentir curiosidad

Por último, si bien es importante no dejarse llevar por el entusiasmo ante la tecnología emergente, tampoco hay que ignorar los nuevos avances. Lebel comenta: “La inteligencia artificial generativa es una tecnología que va a acelerarse muy rápido, posiblemente más rápido de lo que queremos, dadas algunas de las consideraciones éticas y de seguridad”. En tal caso, los líderes empresariales deben sentir curiosidad por lo que podría ser posible y cómo gestionarlo.

“La adopción de la tecnología tiene que ser cuidadosa”.

Tim Lebel, vicepresidente y director de Productos de Gastos de SAP Concur

La investigación de KPMG subraya este punto. Una [encuesta](#) reciente de la consultoría reveló que el 65% de los líderes empresariales esperan que la inteligencia artificial generativa tenga un efecto significativo en su organización en los próximos tres a cinco años, pero la mitad cree que la confianza en sus negocios podría verse perjudicada.

Las compañías deben proceder con cautela y adoptar las posibilidades de esta tecnología emergente al tiempo que ponen en marcha medidas de seguridad. “Establecimos un Consejo de Ética en 2022 porque queríamos que los clientes entendieran que los apoyamos”, comenta Lebel. Considera que el futuro de la inteligencia artificial es emocionante, pero la adopción de la tecnología tiene que ser cuidadosa.

### 3. IPA



## La transparencia importa<sup>3</sup>

Porcentaje de consumidores que están de acuerdo en que:

**74%**

Las marcas deben ser transparentes al usar contenido generado por inteligencia artificial

**A 75%**

Se les debe notificar cuando no traten con una persona real

**67%**

La inteligencia artificial no debe fingir ser humana ni actuar como si tuviera personalidad