



¿Cómo avanzar? Es parte de las dudas:

El caso OpenAI: LA TENSION DE LAS EMPRESAS CHILENAS DE CARA A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

¿Tienen claro el problema por resolver? Muchos expertos dicen que no; pero el jefe mandata su aplicación. "La tecnología no puede ser un fin", agregan asesores. Las compañías nacionales quieren sumar inteligencia artificial, pero a muchas les falta el porqué y cómo... mientras tanto buscan asesorías, y las áreas de TI ganan terreno. • **MARÍA JOSÉ TAPIA**

Hace unas semanas, el creador del ChatGPT fue noticia mundial. Sam Altman —fundador de OpenAI, firma tras el chatbot más reconocido del orbe— era expulsado de su propia empresa. La junta directiva lo acusó de "no ser consistentemente sincero en sus comunicaciones". En noviembre de 2022, ChatGPT se había transformado en la primera versión de la llamada IA Generativa, al poder crear texto de una pregunta externa. Los temores tras esta tecnología y la posibilidad de generar suprainteligencia artificial fueron parte de las especulaciones que se estuvieron tras la desvinculación de Altman. Finalmente, aparecieron dos almas: aquellos que pensaban que la IA debía ir avanzando de manera pausada, versus las —supuestas ambiciones de Altman— de caminar más rápido. Tan confusa como su desvinculación fue su recontratación días después... pero el debate siguió ahí.

"Este caso subraya la necesidad de un liderazgo consciente y responsable, enfatizando la importancia de la ética, la transparencia y la diversidad de competencia en el campo emergente y crítico de la inteligencia artificial", dice el fundador de BackSpace e integrante de la mesa técnica del Senado "Legislado sobre Inteligencia Artificial", Maurizio Pancorvo.

Hoy son varios quienes apaciguan cualquier temor tras la IA, asegurando que el miedo tras la creación de una suprainteligencia es infundado, y que lo de Altman respondió básicamente a temas de estrategia y poder. Más allá de ello, en Chile el debate tras la IA se plantea. No es solo el cómo avanzar, sino el sentido de ello.

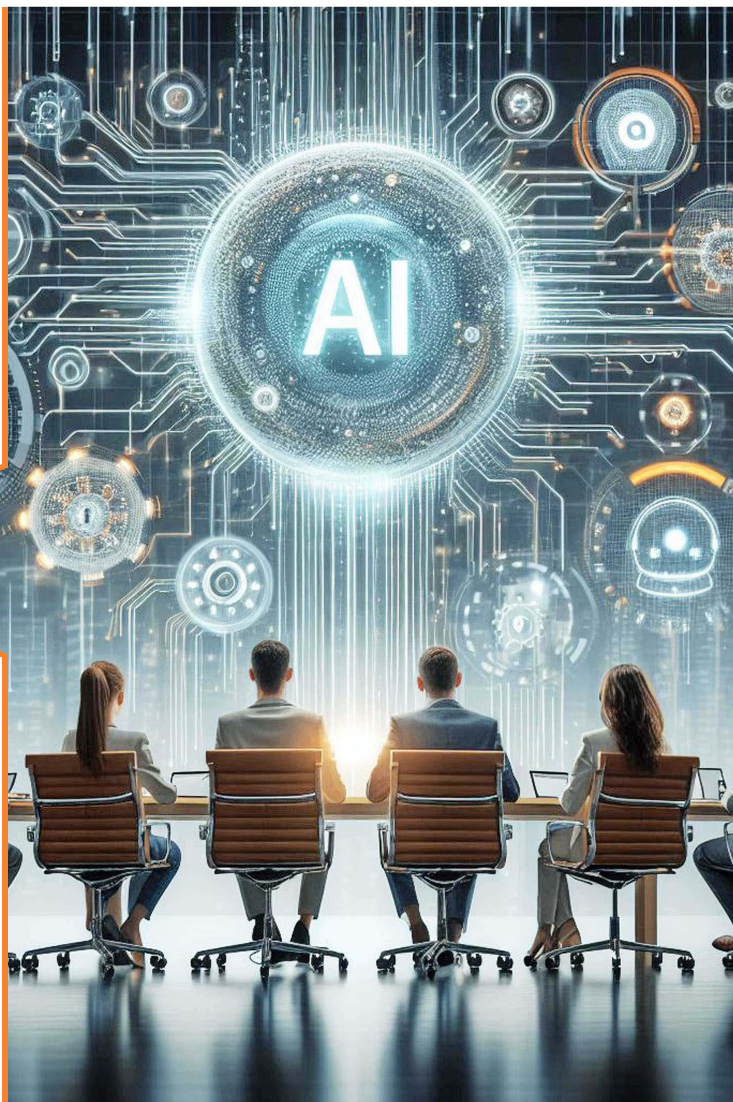
EXPERTOS ASEGUARAN que el requerimiento más recurrente hoy es la necesidad de soluciones como un ChatGPT interno sin compartir información hacia afuera de la firma.

"En tecnología siempre somos 90% dependientes de lo que pasa en Estados Unidos. Y, particularmente, de un desarrollo que es ChatGPT. Y cuando empieza a generarse la teleselección tras OpenAI, el empresario empieza a mirar esto con cautela", señala el doctor en Inteligencia Artificial, profesor y director del magister en Inteligencia Artificial (MIA) de la UAI, John Atkinson.

A fines de noviembre, la presidenta de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Solange Berstein, realizó la charla "Gobierno corporativo y las nuevas tecnologías: La mirada del regulador financiero". El primer tema era "Inteligencia artificial y gobiernos corporativos". Señalaba que la IA supone nuevos desafíos para la gobernanza de las empresas, implicancias estratégicas en materia de riesgos y oportunidades, impacto en el mercado laboral, tener conciencia de posibles sesgos, entre otros.

"Se ha generado mucha conversación y hay un interés en aprender sobre la materia", destaca el académico de la Facultad de Ingeniería de la U. de Talca y presidente de la Asociación Chilena de Reconocimiento de Patrones, César Astudillo. "El empresario en Chile está consciente de que este tipo de tecnología representa una ventaja competitiva. Muchos están intentando incorporar IA al interior de sus empresas, algunos están preparando y otros no", agrega.

Maurizio Pancorvo lo expresa así: "Muchas empresas están evaluando cómo implementar IA Generativa sin dejar la seguridad de datos de lado. Por ejemplo, el requerimiento más recurrente de los últimos



meses es la necesidad de soluciones como un ChatGPT interno sin compartir información hacia afuera de la organización".

La IA porque sí

Hace algún tiempo, una empresa le pidió ayuda a John Atkinson. Querían implementar un sistema de autoatención un poco más sofisticado. "Empezaron a hacer su catarsis y le dije al gerente comercial '¿estás seguro de que ese es el problema que tienes?'. "Sí", le respondió.

Atkinson le pidió transcripciones de clientes con ejecutivos. La mayoría tenía que ver con no entregar el pedido a tiempo. "Tu problema nunca ha sido de atención, tu problema es logístico", le señaló. El ejecutivo le insistió que de todas maneras tenía que crear un nuevo sistema de atención porque el jefe lo exigía. "Le dije 'probablemente no, y te va a salir más barato contratar a una persona que atiende el teléfono, porque si llegas a un nivel de queja mínimo, seguramente no necesitarás tecnología para eso'".

Hoy, a ojos de los asesores de compañías, muchas empresas han caído en la necesidad de aplicar inteligencia artificial sin tener claro el problema que tienen que resolver... al final, es porque sí.

Tal es así que firmas chilenas que han invertido millonarias sumas de dinero en mejoras tecnológicas reportan los mayores reclamos ante el Sernac. Y, además, estudios dan cuenta de que solo el 20% a 30% de los proyectos de IA alcanzan la etapa de producción.

No son pocos los que recuerdan que Facebook ha invertido millones de dólares en tecnología, compró Linio en US\$ 138 millones. Y MercadoLibre lo sobrepasó rápidamente.

"El foco debe ser el usuario final", advierte un experto. "El error que cometen muchas empresas nacionales es que están viendo la tecnología como un fin y no como un medio", agrega un asesor de empresas. Un estudio de Gartner señala que a nivel mundial, el primer foco de las iniciativas de IA —con 38%— es la experiencia del consumidor; luego, con 26%, viene el aumento de ingresos. Y en tercer lugar, reducir costos.

Y John Atkinson da un ejemplo más: "Otra empresa. Después de escucharlos una o dos horas, le pregunté ¿cuál es tu

problema? Pues de lo único que me ha hablado es de herramienta, herramienta, herramienta, y todavía no entiendo". La respuesta que le dio: "Eso no lo tenemos tan claro, por eso te llamamos". Atkinson le señaló: "Imposible que yo sepa cuál es tu problema. Te puedo ayudar a resolverlo, pero tú lo tienes que tener claro".

Y esa falta de guía se repite una y otra vez. Y no solo por la ausencia de claridad en el problema, sino también por la falta de materia prima —datos— para poder desarrollar las mejoras. "No es posible aplicar inteligencia artificial si es que los datos no están almacenados de manera correcta y son de calidad", destaca César Astudillo. "Los principales desafíos para las empresas chilenas en relación con la IA, en la mayoría de los casos, incluyen la necesidad de bases técnicas sólidas, como disponibilidad y acceso a datos para entrenamiento, situación que, aunque parezca sorprendente, muchos aún no solucionan, agrega Maurizio Pancorvo.

TI versus el resto

"Los contactos vienen de todas las áreas. Hoy hablamos con alguien que tiene una empresa importante, pero la persona que me contactó era de la dirección de personas. Semanas atrás fue una salmonea y las decisiones venían de la gerencia TI", ejemplifica Atkinson. "Que la llamada venga del área ejecutiva mayor implica que la empresa ya piensa que la IA es el motor que va a mover la estrategia de la organización. Y las empresas que están en ese nivel de madurez no están en Chile", añade.

Según un estudio realizado por Gartner solo el 6% de las empresas a nivel mundial se encuentra en un grado de madurez tal que la IA no es parte de un área, sino de toda la organización. La gran mayoría de las compañías está en el nivel 2, que es básicamente el de hacer pequeñas pruebas, creando programas para ver cómo funcionan.

"No todas las empresas están preparadas para aplicar la inteligencia artificial, para eso se requiere un cierto nivel de madurez en términos de tecnologías de información", dice Astudillo.

El área de TI tradicionalmente ha sido vista como un área de segundo orden. Contactados precisan que en la mayoría de los casos siguen ligados a un desarrollo

más tradicional, de soporte, infraestructura. "No siempre son los más tecnológicos", precisan.

Un asesor de empresas lo resume así: "Vienen los TI y digo 'no van a resolver'. Hasta el día de hoy, les dan poca importancia y los tienen al nivel técnico, los nerds. En general, para Chile, todavía es un nivel más secundario". Y añade: "Hay empresas que nos piden asesorías y, entremedio, se les sale 'nuestro equipo de TI y de desarrollo que está haciendo cosas'. Y les pregunto 'si tienes tu capacidad in house, ¿por qué vienes a nosotros?'".

Todas, dinámicas nuevas que generan tensión al interior de las compañías. A ello se suma que los TI están demandando más dinero.

César Astudillo lo resume así: "Tradicionalmente, la oficina de tecnología de información era el cuarto olvidado en el sótano. Las empresas concebían a esta unidad como soporte para lo que realmente generaba el dinero. Hoy en día se ha comprendido que la informática puede generar dinero al manipular de manera adecuada los datos de los clientes y proveedores", destaca.

De hecho, hay compañías que han desarrollado servicios de *staffing* informático para aportar personal a las firmas. "Las compañías aún no cuentan con especialistas de inteligencia artificial contratados, y solo algunas empresas se atreven a contratar asesores", subraya Astudillo. "Algunas veces se cuenta con personal de tecnología de información al que se le está transfiriendo necesidades relativas a inteligencia artificial que no necesariamente responden a las capacidades que ellos poseen, ya que se trata de un perfil distinto", agrega.

Y a todo ese *mix* se suma la tensión derivada del personal.

"Están pensando que una aplicación es mágica y les va a resolver todos los problemas", cuenta John Atkinson. "Es más, les ha dicho directamente a clientes: 'Ten cuidado con esta aplicación del sistema de autoatención, porque si no consideras la gestión de las personas, el cambio en las personas, y lo hacen dictatorialmente, te puede asegurar que la señora Juanita que atiende el *call center* será la primera que te va a atormentar al revés". "La razón es evidente: se va a sentir amenazada en su trabajo".