



**Xania Pantoja**  
Gerente comercial y  
cofundadora de ZeroQ

## Automatización e IA, buscando el equilibrio entre tecnología y el toque humano

En tiempos de transformación tecnológica, nos hemos ido familiarizando con dos conceptos que se repiten en la conversación cotidiana: automatización e inteligencia artificial (IA), los que sin duda están cambiando la manera en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. Sin embargo, vale la pena preguntarse qué entendemos de cada uno y cómo los estamos aplicando.

En términos simples, la automatización consiste en usar tecnología para la ejecución de tareas con poca -o ninguna- intervención humana, favoreciendo la optimización de procesos y la reducción de costos. La IA, por su parte, se enfoca en programas capaces de aprender y realizar tareas sin participación humana constante, con una orientación mucho más estratégica.

De esta forma, la inteligencia artificial con su capacidad para aprender, adaptarse y tomar decisiones, está marcando una nueva era para la automatización, por cuanto sus algoritmos avanzados permiten que las máquinas analicen datos, identifiquen patrones y generen respuestas contextuales. Y ello puede transformar la producción y sus niveles de eficiencia, sino también la naturaleza de los trabajos.

En este escenario, la disyuntiva para las empresas parece que es definir qué usar: automatización o IA. Sin embargo, la pregunta debiera ser otra: ¿Por qué necesito IA? Y para ello no sólo debemos analizar el problema a resolver, sino también entender que, más allá de sus posibilidades y desafíos, la inteligencia artificial también nos plantea interrogantes éticas y sociales.

Dice Elon Musk que la IA es como el fuego, una herramienta poderosa que puede cambiar el mundo, para bien o para mal, razón por la cual es clave cómo la usamos. Y ese precisamente es, a mi juicio, el gran dilema que enfrenta esta tecnología: cómo garantizar un viaje ético y seguro hacia un futuro innovador y valioso para nuestros clientes y la sociedad en su conjunto.

La IA no sólo viene a transformar la forma en que hacemos negocios, sino que también nos desafía a ser más conscientes, responsables y creativos, ya que la automatización de tareas nos permite enfocarnos en ámbitos más estratégicos y donde realmente podemos aportar valor.

En nuestra travesía hacia un futuro cada vez más automatizado y liderado por la inteligencia artificial, la clave reside en nuestra capacidad para adaptarnos a la tecnología, encontrando el equilibrio perfecto entre estas innovaciones y las habilidades humanas. En lugar de buscar el reemplazo, celebremos la colaboración: dejemos que las máquinas realicen tareas complejas, mientras nosotros nos enfocamos en lo que nos hace únicos. La verdadera sabiduría radica en reconocer cuándo cada fuerza debe entrar en juego. Adoptemos la inteligencia artificial no como una moda pasajera, sino como parte fundamental de un plan estratégico, donde la tecnología se convierte en nuestro aliado esencial para superar los desafíos de nuestro tiempo. Así, con una transformación consciente y medida, no solo nos adaptaremos al futuro, sino que lo moldearemos de manera estratégica.