



POR MARCO ZECCHETTO

A pesar de la penetración de la Inteligencia Artificial (IA) y de la IA generativa, las empresas están viendo pocos resultados a nivel de impacto en la productividad. Así lo refleja un estudio del Boston Consulting Group, donde un 66% de los ejecutivos dijo estar "indecisos" respecto del progreso de sus compañías con estas tecnologías.

En el estudio "BCG AI Radar: From Potential to Profit with GenAI" participaron 1.496 líderes empresariales de 12 industrias, 50 países -incluido Chile- de seis regiones -Sudamérica, Nortamérica, Europa, África, Asia Pacífico y Medio Oriente-, donde Sudamérica se posicionó como la región más conservadora al evaluar el impacto de la IA y de la IA generativa en las empresas en la actualidad, y la más optimista en el largo plazo.

En el detalle, solo un 29% de los ejecutivos sudamericanos espera incrementar un 10% o más la productividad del negocio con su uso hoy. Pero a futuro la percepción cambia, porque un 86% cree que esta tecnología es una oportunidad para elevar la competitividad.

"Sudamérica incluso supera a África (84%) y Europa (82%). Estamos bien alto, hay un optimismo de que la IA y la IA generativa es algo positivo para las empresas y que las va a ayudar en su competitividad", dijo el managing director & partner de BCG, Julián Herman.

El estudio también abordó la intención de invertir en estas tecnologías en 2024. Si bien el 75% de los ejecutivos de la región declaró contemplar inversiones, la cifra es inferior al promedio global de 85%.

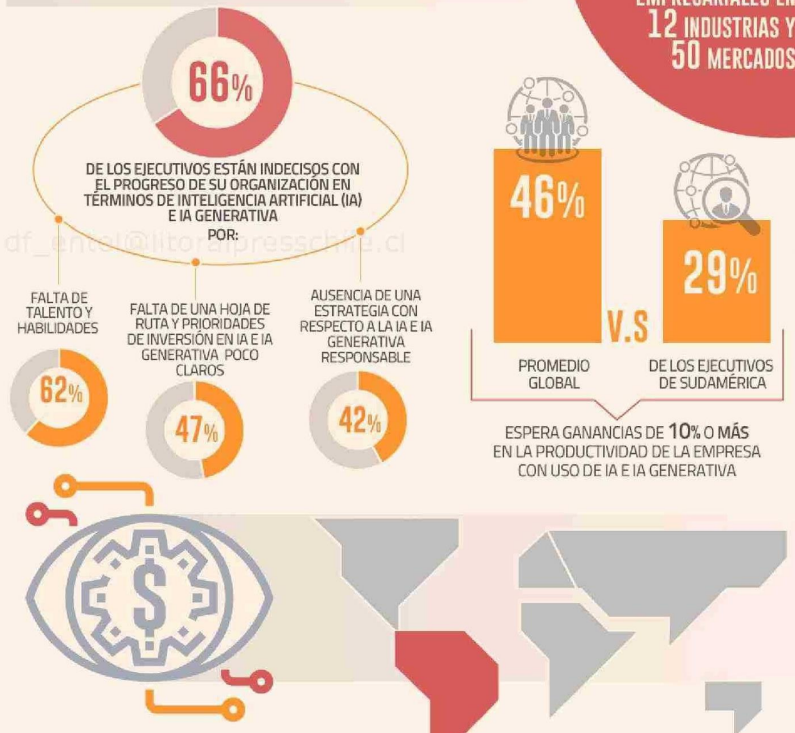
"Que un 75% aumente sus inversiones es bastante, pero aún estamos un poco detrás de la curva de las economías en desarrollo, que están yendo mucho más agresivamente", comentó Herman.

Oportunidades en la región

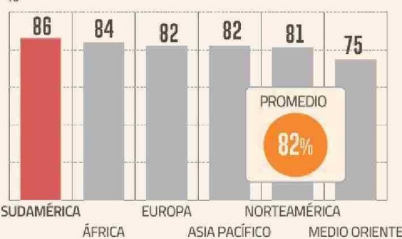
Según el especialista de BCG, en Chile y la región la IA está ganando terreno en minería, en la optimización de procesos como la molienda y la recuperación de minerales, lo que ha generado impacto en la eficiencia y la productividad.

"Otra industria donde se está avanzando es en call centers (centros de llamados), donde, por ejemplo,

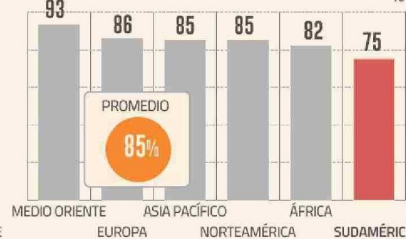
IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DE LA IA GENERATIVA EN LOS NEGOCIOS



IA E IA GENERATIVA COMO UNA OPORTUNIDAD A LARGO PLAZO



INTENCIÓN DE INVERTIR EN IA E IA GENERATIVA EN 2024



FUENTE: BCG AI RADAR: FROM POTENTIAL TO PROFIT WITH GENAI, BOSTON CONSULTING GROUP, 2024

Ejecutivos de Sudamérica "indecisos" por impacto de la IA en productividad de las empresas, pero ven potencial en el largo plazo

■ Estudio de BCG sobre el impacto de la inteligencia artificial en la productividad de las empresas, determinó que Sudamérica es la región que menor inversión destinará a esta tecnología en 2024.*

con IA generativa se puede aumentar la productividad a un 20% en algunos casos y sin dañar el nivel de servicio", dijo.

Añadió que lo mismo ocurre en partes de la cadena productiva de los servicios financieros y que el uso de la IA generativa ha permitido hacer más eficiente el trabajo de los desarrolladores de códigos en la industria financiera.

También señaló que el sector del consumo se ha visto potenciado por estas tecnologías, por ejemplo, a través de la optimización de las funciones de marketing con IA. "Con la IA le pones un turbo a los procesos creativos, permitiendo crear piezas específicas y que realmente entienden tus necesidades. Con eso se customiza mucho más la comunicación", indicó Herman.

Respecto del uso de estas herramientas en empresas, Herman señaló que la IA también es una oportunidad para optimizar los procesos internos asociados a la atención al cliente y a las finanzas, para mejorar las decisiones de negocio.

"Por ejemplo, SAP (sistema que utiliza bases de datos para gestionar y almacenar información empresarial) genera un montón de información pero es difícil de entender y de utilizar para quienes no saben cómo codificar o cómo hacer preguntas a la base. Con la IA se puede hacer de manera mucho más simple y obtener información mucho más digerible para el usuario final", comentó.

Desafíos

Dos tercios de los ejecutivos declararon estar "indecisos" respecto del impacto de la IA y de la IA generativa en sus empresas. De ellos, el 62% lo atribuyó a la falta de talento y habilidades, un 47% por una hoja de ruta y prioridades de inversión en estas tecnologías "poco claras", y el 42% debido a la ausencia de una estrategia de adopción de IA e IA generativa responsable.

En este contexto, Herman comentó que la implementación de estas herramientas debe comprender un proceso "transformacional" desde la alta gerencia y no ser un proyecto aislado.

"Las empresas deben definir de manera clara su proceso de captura de valor, estimando los costos y beneficios del uso de las tecnologías, además de capacitar a sus empleados para que puedan trabajar con ellas", dijo.

También señaló que dado que son sistemas emergentes, "hay que mirar a otras tecnologías para ver casos de uso exitosos, como el cloud computing (computación en la nube). Esto es tan nuevo que se está transformando en un factor equalizador, y la región lo está viendo como una oportunidad. Puede ser un factor diferencial para la productividad de Latinoamérica y Chile hacia adelante", afirmó.