

**Inteligencia Artificial y Transformación Digital en la era del COVID-19**

Martínez Carmona Mauricio Iván

Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración

Licenciatura en Negocios Internacionales

14 de septiembre del 2021

## **Introducción**

La pandemia provocada por el COVID-19 ha traído numerosos retos para los negocios y el mundo empresarial. Las medidas de cuarentena y distanciamiento social han obligado a muchas empresas a adaptarse, acelerando su proceso de transformación y adopción digital para mantenerse a flote en el mercado.

De la misma manera que el internet cambió el mundo de los negocios hace unos años, ciertas tecnologías emergentes se están volviendo habilitadores centrales en este contexto de aceleración del proceso de transformación digital para las empresas en diversas industrias. Una de estas tecnologías es la inteligencia artificial.

En una era en la que cada vez contamos con una mayor cantidad de datos, el procesarlos y obtener información útil a partir de ellos se vuelve cada día más complejo y costoso. Es aquí donde la inteligencia artificial juega un papel clave, pues permite analizar toda esa información y presentar los resultados de forma que se puedan tomar decisiones con base en ellos.

## **Marco Teórico**

### **Antecedentes**

Varios estudios han abordado la importancia de implementar nuevas tecnologías e impulsar la transformación digital en el contexto de la pandemia del COVID-19. Fournier (2021) afirma que la crisis global desatada por el coronavirus está moviendo a las organizaciones a cambiar, y que la transformación digital se posiciona como un elemento potenciador del cambio que además es una oportunidad de superar la crisis provocada por la COVID-19. Las organizaciones que quieran sobrevivir a la nueva normalidad deben moverse e innovar para aprovechar la oportunidad que les brinda la digitalización (pp. 15-16). En este sentido, se reconoce la transformación digital como un aliado estratégico que permite reducir costos, mejorar la eficiencia y hacer a las empresas más competitivas.

Aunado a esto, Pereira (2021) observa que las empresas más preparadas digitalmente serán las más fuertes y resistentes ante la crisis presente (p. 2). No cabe duda de que la digitalización ha cobrado gran importancia en el contexto de una pandemia global, y que algunas tecnologías se están volviendo clave en este proceso de transformación.

### **Conceptos clave**

Si entendemos a la transformación digital como “el proceso de evolución que han abordado las organizaciones a partir de la cuarta revolución industrial (4RI), integrando cada vez más las nuevas tecnologías en los procesos productivos” (Pereira, 2021), y que lo que se busca es aprovechar estas tecnologías para mejorar las operaciones y satisfacer mejor las necesidades del cliente, la inteligencia artificial se posiciona como una de las tecnologías centrales de este proceso, dado que brinda a los negocios la oportunidad de eficientar sus sistemas y reducir significativamente sus costos.

El concepto de inteligencia artificial cuenta con distintas definiciones, no obstante, Rouhiainen (2018) la define como “la habilidad de las computadoras para hacer actividades que normalmente requieren inteligencia humana” (p. 17). De esta se deriva un sub-campo denominado machine learning o aprendizaje automático, que puede entenderse como un aspecto de la informática en el que se busca dotar a las computadoras o las máquinas de la capacidad de aprender sin estar programados para ello (Rouhiainen, p.19).

### **Desarrollo**

La cuarta revolución industrial y la pandemia han provocado que la transformación digital sea un cambio tan necesario y rentable para una empresa, como el hecho de llevar una buena y ordenada contabilidad. Este proceso de adopción tecnológica dio un salto con la inteligencia artificial, puesto que además de permitir operaciones más eficientes y reducir costos, lo que se

traduce en un aumento en la productividad, también resulta en un mejor uso de los datos recabados por la empresa.

Con la llegada del internet de las cosas (IoT), así como del número cada vez mayor de dispositivos con sensores que incorporamos a nuestra vida cotidiana, ha aumentado el volumen de datos que una empresa puede recabar. La inteligencia artificial y el aprendizaje automático permiten darle un significado a esos grandes volúmenes de información para que puedan tomarse las decisiones que deriven en una ventaja competitiva para las empresas. Muchos sectores están aprovechándose de esta tecnología, que se ha convertido en la base de muchas herramientas tecnológicas, para impulsar sus negocios en la pandemia. Uno de los ejemplos más representativos es el de Grupo DIA, que gracias a haber implementado herramientas basadas en inteligencia artificial en su atención al cliente lograron gestionar los datos de los clientes y sus historiales de interacción para poder darles servicio a través de múltiples canales como el correo electrónico, chat, aplicaciones de mensajería y teléfono. Otro caso de uso es el de Banco Ciudad en Argentina, que desarrolló su propio asistente virtual, Alicia, para responder a las consultas de sus clientes y poder ofrecerles una atención optimizada con más de dos millones de contactos mensuales a través de su sitio web (MuyCanal, 2021).

No obstante, esta tecnología no está sólo al alcance de grandes empresas. Si bien es verdad que gran parte de la complejidad de su desarrollo está en contar con el poder de procesamiento suficiente, lo cual puede representar un gran gasto que pocas empresas pueden permitirse, hoy en día existen soluciones que ponen a disposición herramientas basadas en esta tecnología a precios muy accesibles. De esta forma, hasta las pequeñas y medianas empresas pueden comenzar a implementar inteligencia artificial.

Aunque existen numerosos ejemplos de estas alternativas, las más populares son las soluciones basadas en la nube que han desarrollado los grandes corporativos de tecnología. Una de ellas es IBM, que con su producto Watson ofrece un amplio catálogo de servicios que van desde el

procesamiento de datos no estructurados hasta el procesamiento del lenguaje natural. Con ayuda de este sistema se puede automatizar la interacción con los clientes, predecir situaciones claves para el negocio, optimizar los anuncios, e incrementar la productividad eliminando tareas repetitivas y mecánicas (IBM Watson, 2021).

Otra empresa que ofrece un servicio de inteligencia artificial similar es Microsoft con su solución en la nube, Azure. Con ella se puede modernizar procesos empresariales, desarrollar experiencias conversacionales, automatizar el procesamiento de documentos, e incluso algunas funciones especialmente útiles para el sector financiero, como la aplicación del aprendizaje automático para combatir el fraude (Microsoft, 2021).

### **Conclusión**

La crisis global provocada por el COVID-19 ha provocado que el proceso de transformación digital se acelere para las empresas. La inteligencia artificial facilita la creación de soluciones cada vez más innovadoras y eficaces que impactan directamente en la aceleración y competitividad del mercado, y en la experiencia y expectativas de los clientes. Avanzamos hacia una etapa en la que los productos digitales serán cada vez más inteligentes para hacer recomendaciones, presentar opciones y ayudar a tomar decisiones.

Aunque esta pareciera una tecnología reservada únicamente para grandes empresas con un considerable poder adquisitivo, la realidad es que hoy en el mercado existen soluciones que permiten a negocios de prácticamente todos los tamaños y sectores acceder a ella y sus beneficios.

La cuarta revolución industrial está cambiando la manera de hacer negocios. La implementación de la tecnología, especialmente de la inteligencia artificial, se está volviendo indispensable si se quiere conservar competitividad en el mercado.

## Referencias

- Fournier, J. (2021). La transformación digital: un aliado estratégico en la era COVID. Instituto Español de Estudios Estratégicos.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7957088.pdf>
- IBM. (14 de septiembre del 2021). AI Solutions. <https://www.ibm.com/cloud/ai6>
- Microsoft. (14 de septiembre del 2021). Azure AI. <https://azure.microsoft.com/es-mx/overview/ai-platform/#overview>
- MuyCanal, (25 de febrero de 2021). Inteligencia Artificial: 7 aplicaciones reales de éxito. MuyCanal. <https://www.muycanal.com/2021/02/25/inteligencia-artificial-7-aplicacionesreales-de-exito>
- Pereira, O. (2021). Transformación Digital, Smart-Working y COVID-19, en el escenario empresarial [Archivo PDF].  
<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/adultus/article/view/256/216>
- Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia Artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro. Editorial Planeta, Barcelona