

# Inteligencia artificial en la empresa

Cómo los negocios están  
convirtiendo los insights  
en acción



## Introducción:

# Por qué está creciendo la adopción de inteligencia artificial a nivel empresarial

En el pasado, la promesa de la inteligencia artificial (IA) a nivel empresarial se equiparaba a un viaje en el coche familiar. Imaginen a los niños preguntando sin parar: “¿Ya llegamos?”, y a los padres respondiendo una y otra vez: “En unos minutos más”. Por suerte, para nosotros, la inteligencia artificial a nivel empresarial por fin ha llegado.

Una encuesta de NewVantage Partners de 2022 acerca del impacto de Big Data y la IA descubrió que el 92 % de las grandes empresas están obteniendo retornos en sus inversiones en IA, que superan el 48 % en 2017, y el mismo porcentaje de compañías (el 92 %) está aumentando las inversiones en IA y datos.<sup>1</sup>

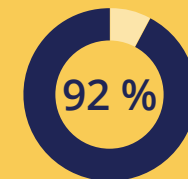
La inteligencia artificial siempre ha sido de interés para todos. Es un tema candente que ha estado en el centro de atención de forma intermitente. Un día es buena y, al día siguiente, es mala. Hay mucho por aclarar acerca del tema de la inteligencia artificial. Pero si observamos los últimos años, el cambio real en las tecnologías inteligentes y sus aplicaciones empresariales se ha producido gracias a ciertos factores.

- **Hay una aceptación mayor de la inteligencia artificial.** Como consumidores, es probable que interactuemos con la IA todos los días, aunque no lo notemos. ¿Esa canción recomendada en Spotify? IA. ¿Las indicaciones para llegar a una pizzería cerca de su ubicación actual? IA. Además, cada vez que busca algo en Google, interviene el aprendizaje profundo o deep learning. Las aplicaciones de la IA ya son comunes y corrientes en nuestra vida cotidiana.
- **Ha habido un cambio en la percepción de la IA, de un tipo de tecnología futurista y marginal a una tecnología avanzada y práctica que es viable a nivel empresarial.** La inteligencia artificial ahora está vinculada a objetivos estratégicos de alto nivel en muchas de las empresas más grandes del mundo. Y no estamos hablando solo de chatbots. Los directores ejecutivos de operaciones y los directores de información preveen ampliar las eficiencias operativas y mejorar la efectividad empresarial gracias a las tecnologías de IA. Los encargados de servicio al cliente y experiencia del cliente utilizan IA para anticipar los problemas que pueden surgir y resolverlos de manera proactiva. Además, los directores de marketing, los directores comerciales y los directores de datos confían en las plataformas centrales de engagement del cliente para impulsar conversaciones y recomendaciones personalizadas y empáticas. En toda la empresa, la IA ha pasado de ser una tecnología experimental y emergente a un requisito fundamental para el éxito operativo.

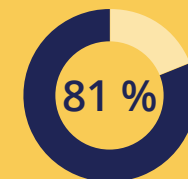
El impacto de la IA y Big Data en las grandes empresas: las cifras



logró resultados satisfactorios



dice que el ritmo de inversiones está en aumento

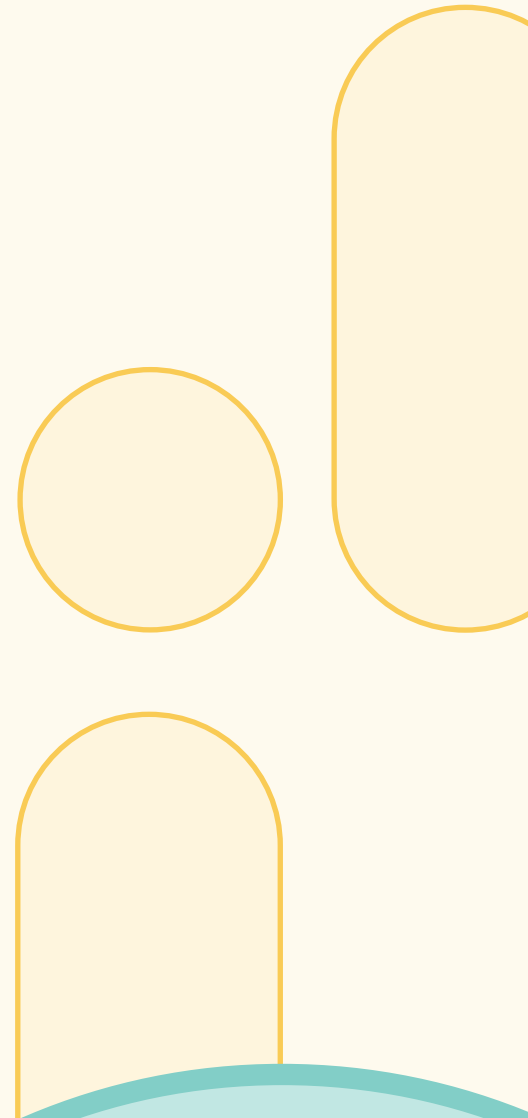


es optimista con respecto al futuro de la tecnología

Fuente: NewVantage Partners, “Big Data and AI Executive Survey 2021” (Encuesta ejecutiva sobre Big Data e IA de 2021).

- **El volumen de trabajadores con competencias y formación complementarias ha aumentado.** El desarrollo y la aplicación de las reglas de negocio, los algoritmos y los modelos analíticos que impulsan la IA requieren trabajadores que estén cualificados para pensar de manera cuantitativa y analítica. En la última década, ha habido un cambio generacional hacia personas de negocios expertas en números con habilidades para descubrir información útil a través del modelado y análisis de datos. Esta mentalidad de gestión cuantitativa está muy arraigada en una generación de personas que, por ejemplo, tienen títulos en ciencias sociales y naturales cuantitativas o un MBA, y están empezando a ocupar puestos de liderazgo de nivel intermedio o alto.
- **Aunque ha aumentado el número de trabajadores especializados en datos, el mercado laboral, en general, sigue siendo reducido, en particular en el ámbito de servicio al cliente.** Las empresas buscan que la IA los ayude optimizar la eficiencia de su personal. Un beneficio significativo de la IA es que libera a las personas de tareas tediosas y rutinarias, para que se puedan centrar en los trabajos más importantes, de mayor impacto y valor.
- **La capacidad de aplicar barreras de protección a las aplicaciones basadas en IA les ha dado a los líderes de las empresas las herramientas que necesitan para desarrollar y regular una IA fiable.** La proliferación de sesgos en la inteligencia artificial, por ejemplo, es real. Sin embargo, las herramientas han evolucionado para ayudar a detectar, prevenir y eliminar el sesgo, lo que abre la puerta a que los líderes de las empresas apliquen IA a operaciones fundamentales, incluso en industrias muy reguladas. También hemos visto un cambio de reglamentaciones laxas a leyes rigurosas, lo que fomenta la igualdad de condiciones y da incentivos a las empresas que aplican IA de manera responsable.

En este e-book, proporcionamos un resumen del estado actual de la IA a nivel empresarial y sus usos y retos estratégicos. También analizamos las maneras en las que los negocios pueden usar IA para bien y los pasos que usted puede dar para empezar a aplicar una IA responsable en sus objetivos estratégicos. Después de todo, somos una empresa de tecnología que ayuda a los líderes de las empresas a aprovechar el potencial de la IA.



## Tecnologías basadas en IA para la empresa

- **Machine learning:** La aplicación de algoritmos informáticos diseñados para aprender y mejorar a través de los datos y el feedback. Los casos de uso típicos de machine learning incluyen lo siguiente:
  - **Análisis predictivos:** La capacidad de predecir el comportamiento del cliente, el impacto de las acciones e intervenciones, y los resultados comerciales y de procesos futuros. Los modelos pueden recibir formación offline o ser always-on y estar aprendiendo de forma adaptativa.
  - **Procesamiento de lenguaje natural:** Una forma de machine learning que procesa, analiza y entiende el lenguaje escrito y el contexto de ese lenguaje que se utiliza en documentos.
  - **Reconocimiento del habla:** La capacidad de las computadoras de procesar, analizar y entender el lenguaje hablado y el contexto de ese lenguaje hablado.
  - **Supervisión de eventos y minería:** La capacidad de detectar patrones en datos de streaming.
  - **Minería de procesos:** La capacidad de analizar registros de eventos y ejecución de procesos a fin de descubrir, supervisar y mejorar los procesos.
- **Razonamiento y toma de decisiones:** La capacidad de combinar los datos y el resultado de machine learning con reglas de negocio, estrategias y políticas para impulsar la generación de decisiones y recomendaciones automatizadas.
- **IA fiable:** Capacidades, políticas y metodologías para garantizar que los sistemas y las decisiones de IA sean justos, transparentes, explicables y robustos, y estén alineados con valores humanos.

## La IA impulsa los objetivos estratégicos

Una encuesta de PwC entre más de 1000 ejecutivos de empresas estadounidenses descubrió que el 52 % de los encuestados ha acelerado los planes de adopción de IA. De ellos, el 33 % ya ha empezado a implementar IA en sus casos de uso y el 25 % tiene procesos totalmente instrumentados gracias a la IA con una amplia adopción.<sup>2</sup>

Si observamos el informe anual de cualquier empresa global, descubriremos que los objetivos estratégicos de alto nivel suelen incluir frases tales como “estar más centrados en el cliente”, “usar datos e inteligencia para acercarnos más a nuestros clientes” o “ser más inteligentes y eficientes a nivel operativo”. Estas son iniciativas de transformación que requieren una adopción interdepartamental para tener éxito y la alta dirección espera que las tecnologías digitales nuevas los ayuden.

La carrera hacia la transformación digital comenzó antes de la pandemia, pero se ha acelerado en los últimos años, ya que los negocios se están centrando en digitalizar y automatizar procesos y mejorar el acceso y la gestión de los datos. Sin embargo, las empresas que están más adelantadas se han topado con un obstáculo. Transformaron sus negocios desde el centro hacia afuera, automatizaron todo lo que tiene sentido automatizar y ahora se dan cuenta de que necesitan una forma de hacer que sus procesos sean más eficientes, como alcanzar un tiempo promedio de procesamiento o un tiempo medio de reparación más rápidos. Sin embargo, para alcanzar objetivos más ambiciosos, los negocios tendrán que aplicar IA a sus datos y procesos para trabajar de manera más inteligente, lo que hace que sus operaciones sean, no solo más eficientes, sino también más eficaces.

Un estudio de PwC calcula que las ganancias económicas derivadas de la IA serán de 10 700 billones de dólares para 2030 y representarán casi el 70 % del impacto económico global, gracias a una combinación de mayor productividad y efectos secundarios del consumo.<sup>3</sup>

Las empresas siguen avanzando con urgencia debido a las presiones internas y externas que enfrentan. Por un lado, tienen que abordar las necesidades del mercado: la necesidad de acercarse a sus clientes y hacer más con menos. Y por el otro lado, no quieren solo ser eficientes, sino que realmente quieren ser más eficaces en los procesos que ejecutan. Las empresas quieren satisfacer tanto las altas expectativas de sus clientes como las que sus consejos directivos han fijado para su futuro rumbo. Esta combinación de servicio, marketing e iniciativas de back office está impulsando la adopción de IA a nivel empresarial.

# Características que comparten las empresas mejor posicionadas para la adopción de IA

Las capacidades basadas en IA que maduraron primero en empresas digitales nativas, como eBay y Netflix, ahora están siendo adoptadas por un conjunto mucho más grande de industrias. Las organizaciones que pueden conseguir los resultados más grandes mediante la aplicación de la inteligencia a sus servicios y operaciones comparten ciertas características:

- **Están más avanzadas en su hoja de ruta para la transformación digital.** Las organizaciones que han digitalizado procesos manuales, desarrollado integraciones con fuentes de datos, reestructurado su arquitectura de negocio de manera center out (desde el centro hacia afuera) y están automatizando los procesos han sentado las bases para la IA aplicada. Una arquitectura de negocio center-out™ está estructurada de forma inherente con las reglas de negocio y la inteligencia de machine learning en el centro de las operaciones empresariales. Cuando hay flujos de trabajo y customer journeys dentro de la misma capa operativa, es más fácil incorporar inteligencia a esos flujos de trabajo. El resultado es que la inteligencia artificial, la toma de decisiones y la automatización funcionan en conjunto como parte de un esfuerzo unificado –ya sea a través de un hub centralizado o de gobernanza centralizada–, lo que incrementa la capacidad de desarrollar una cultura impulsada por el conocimiento, monetizar los datos y reducir los riesgos a lo largo del proceso.
- **Tienen procesos sofisticados y generan grandes volúmenes de datos.** Las organizaciones que tienen grandes volúmenes de reglas, datos y procesos están bien posicionadas para beneficiarse de tecnologías basadas en IA. Con tantas variables y flujos de trabajo, la IA puede ayudar a encontrar oportunidades para eliminar el derroche, optimizar las operaciones de front office y back office para una mayor eficiencia y hacer mejoras que puedan amplificar la efectividad general del negocio.
- **Conocen a sus clientes.** Las organizaciones que ya tienen una relación o conexión con sus clientes cuentan con ventaja, por ejemplo, los bancos y las aseguradoras que incorporan clientes son responsables de recibir o pagar dinero; o las empresas de telecomunicaciones que tienen contratos con los clientes ya tienen cierta comprensión de las necesidades, preferencias, comportamientos y experiencias de sus clientes. Las organizaciones en estas industrias pueden generar valor usando IA para acercarse a sus clientes; interactuar con ellos de forma individual y darles recomendaciones empáticas y personalizadas; anticipar y resolver de forma proactiva problemas de servicio al cliente; y generar mejores experiencias del cliente.



# Aplicaciones comunes para la IA a nivel empresarial

Para las organizaciones con las características mencionadas anteriormente que ya han hecho el trabajo de estandarizar procesos, digitalizar datos y automatizar flujos de trabajo, la IA aplicada es la próxima evolución lógica de las operaciones. La IA puede ayudar a los negocios a trabajar de manera más inteligente, al posibilitar que se identifiquen y anticipen oportunidades imprevistas, y se pueda actuar sobre ellas, en tiempo real aplicando las capacidades de IA de forma sincronizada:

	Dar sentido	Decidir	Actuar
Capacidades	Filtrar, transformar y dar sentido a diferentes formas de datos.	Tomar decisiones entre procedimientos alternativos. Usar la lógica para filtrar opciones, predecir la probabilidad de éxito de cada acción, expresar estrategias y políticas, y decidir cuál es la mejor acción.	Ejecutar la acción, registrar los resultados y transmitir la información para que aprenda y se adapte.
Aplicaciones empresariales comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar patrones en datos de streaming</li> <li>• Traducir voz a texto</li> <li>• Clasificar imágenes</li> <li>• Detectar la intención y el sentimiento en un correo electrónico de servicio al cliente</li> <li>• Predecir el comportamiento del cliente y otros puntos de datos relevantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar la mejor oferta para un cliente</li> <li>• Predecir el problema de servicio probable al que se enfrenta un cliente y la mejor solución</li> <li>• Enrutar el trabajo a las personas más aptas para hacerlo</li> <li>• Determinar la elegibilidad para un procesamiento directo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer una oferta y registrar la respuesta</li> <li>• Dar una resolución y verificar si el trabajo está resuelto</li> <li>• Enrutar el trabajo y medir si se resolvió dentro del plazo establecido</li> <li>• Confirmar si la investigación manual era necesaria o no</li> </ul>

El valor que la IA aporta a una empresa es su utilidad para identificar oportunidades y luego impulsar las decisiones y acciones para crear valor a partir de esas oportunidades; en concreto, para anticipar las necesidades del cliente, proporcionar servicios a los clientes de manera más rápida y precisa, proporcionar engagements del cliente individualizados y personalizados e identificar áreas de mejora operativas. Mediante el uso de la IA, las empresas realmente pueden transformar estas actividades desde su núcleo.

Por ejemplo, la IA puede mejorar la eficiencia y el servicio de algo tan común como un reclamo del seguro. Se puede usar para detectar el tipo de reclamo; determinar el mejor agente para revisar y ocuparse de él, evaluar si hay potencial de fraude o si se puede enrutar para un procesamiento directo; enrutar el reclamo; e identificar si el trabajo se resolvió.

Este es solo el ejemplo de una industria. Hay diferentes maneras en las que IA se está usando en las industrias para ayudar a generar valor y alcanzar objetivos estratégicos, en especial, para conectarse con los clientes a un nivel más personal y volverse más eficientes.

## Cómo abordar los retos de la IA para las empresas

Al igual que con la tecnología avanzada, la implementación exitosa de la IA en el ecosistema empresarial conlleva ciertos retos. Los líderes de las empresas deben ser conscientes de ellos y planificar los pasos a seguir para prevenirlos o abordarlos.

Al comenzar, tal vez piense que el reto más grande es tener acceso a suficientes datos –Big Data, datos históricos y datos en tiempo real– pero, en el ecosistema empresarial actual, hay suficientes datos disponibles para impulsar las soluciones basadas en IA de manera efectiva. El reto consiste en cómo se analizan y gobiernan los datos a nivel empresarial.

Las empresas que priorizan lo digital, como las empresas tecnofinancieras, las empresas tecnológicas de seguros y las organizaciones de comercio electrónico, han demostrado que la IA se pueda aplicar a una amplia variedad de procesos dentro de una empresa. La clave no es comenzar con los datos de abajo hacia arriba, sino identificar los KPI y los resultados que se quieren optimizar de arriba hacia abajo. Identifique las decisiones y las acciones para tomar decisiones, y las reglas, los modelos y los datos que necesita para apoyar esto. No todos los datos tienen que ser perfectos, y algunos datos serán más importantes que otros.

Los mayores obstáculos para la adopción de la IA a nivel empresarial consisten en una falta de visión estratégica y de aceptación por parte de las partes interesadas críticas.

### **Si su desarrollo de IA no está vinculado con objetivos estratégicos de alto nivel, es un pasatiempo**

Tener el apoyo del cuerpo directivo o del consejo es de suma importancia para las empresas que quieren causar un impacto con la IA. Tiene que comprender el potencial y expresar el valor que la IA puede aportar y ver cómo se puede vincular a sus objetivos estratégicos de más alto nivel. Por ejemplo, si quiere acercarse a sus clientes, la analítica basada en la IA puede ayudarlo a entender mejor sus necesidades. Si quiere trabajar de manera más inteligente, el machine learning puede ayudarlo a optimizar los procesos. Tiene que pensar primero en cómo la IA puede mejorar sus resultados más importantes y luego dar ejemplos específicos de la manera en que la IA lo ayudará a alcanzar esos resultados.

### **Eliminar la fricción es muy importante**

La democratización de la IA hace que las tecnologías basadas en inteligencia estén disponibles para un rango amplio de usuarios a través de herramientas que no requieren un conocimiento especializado de IA. En los últimos cinco años, las barreras en el uso de la IA han disminuido considerablemente y esta tendencia continúa. Las tecnologías basadas en IA se están convirtiendo en algo que solo los data scientists y profesionales de TI podían configurar a herramientas que los expertos en la materia y Subject Matter Experts (SME) pueden controlar y gestionar. Esto permite que las personas más cercanas a la aplicación de tecnologías basadas en IA participen en la dirección de la IA usando analítica depurada, pero configurable, apoyada por gobernanza y supervisión, para asegurarse de que se puedan alcanzar el rendimiento y los resultados esperados.

### **Identificar y eliminar el sesgo en modelos y decisiones**

El sesgo en la inteligencia artificial es una inquietud real con consecuencias reales. La misma IA que puede ayudar a las organizaciones a analizar grandes volúmenes de datos y tomar decisiones con rapidez también puede discriminar involuntariamente. Esto se debe a que nosotros –las personas que desarrollamos los modelos, la lógica y las decisiones en las que se basan las tecnologías de IA y los datos que se utilizan para entrenar la IA– podemos tener sesgos que se transmiten sin darnos cuenta en la manera en la que interpretamos la información, estructuramos los algoritmos, elaboramos las reglas de negocio y diseñamos los modelos analíticos. Es probable que sus data scientists tengan más concienciación del potencial de sesgo en la IA y cómo reducirlo, pero un amplio espectro de usuarios de negocio tal vez no.

Recomendamos que las empresas se comprometan con un uso responsable de las aplicaciones de IA e implementen estructuras para apoyar la imparcialidad, la transparencia, el alineamiento de valores y la responsabilidad. Antes de cualquier actividad de IA, las empresas deben establecer una estructura de gobernanza responsable de identificar potenciales sesgos y definir una metodología para una IA fiable y responsable. También recomendamos tener un enfoque always-on con respecto al sesgo mediante el uso de herramientas y capacidades de supervisión fácilmente disponibles en el mercado, que están diseñadas para detectar sesgos y permitir que los usuarios ajusten las reglas subyacentes, los modelos y las estrategias según corresponda.



# Cómo comenzar a aplicar la IA

Como mencionamos anteriormente, la IA ha evolucionado de ser algo teórico y experimental a una tecnología que tiene aplicaciones prácticas a nivel empresarial. Aunque algunas aplicaciones avanzadas de la IA claramente aún no han llegado a la etapa de consolidación, hay usos prácticos y probados de las aplicaciones impulsadas por IA para las empresas en muchas industrias.

Para determinar la mejor manera de implementar y poner en marcha la IA en su organización, sugerimos el siguiente enfoque:

## Formule la estrategia

Seleccione un problema que sea relevante. A nivel estratégico, si no ha designado la IA como una de las cinco iniciativas más importantes, debería hacerlo. Hágala coincidir con uno o más de los objetivos estratégicos principales que se hayan definido en su organización. Esto también lo llevará hacia el directivo que esté alineado con los objetivos clave en los que usted se está centrando.

Los objetivos, como acercarse más a los clientes y optimizar los procesos y las operaciones, se basan en el uso de datos e inteligencia. Un banco puede necesitar recuperar la confianza de los clientes, mejorar la participación en el gasto del consumidor u ofrecer un servicio personalizado, a la vez que se transforma en un negocio digital. Una empresa de telecomunicaciones tal vez necesite mejorar la retención, desarrollar y vender ofertas fusionadas y convertir su red en una infraestructura autorreparable. Una empresa de seguros quizá tenga que optimizar los procesos de evaluación de riesgos y renovar los procesos de reclamación para proporcionar un servicio más rápido a los clientes, pero además reducir las pérdidas debido al fraude en las reclamaciones y filtraciones.

## Identifique los casos de uso

Básese en los resultados. No podemos dejar de insistir en la importancia de pensar primero en los resultados del negocio. ¿Qué quiere optimizar o maximizar? ¿Cómo puede traducir esa estrategia en KPI muy tangibles? ¿Cuáles son los datos y las capacidades operativas subyacentes que necesita para alcanzar esos resultados? A continuación, hemos resumido algunas de las maneras en las que las empresas pueden usar la IA para ayudarlas a alcanzar esos objetivos estratégicos.

Tenga en cuenta que la IA a nivel empresarial es más que machine learning. Considere el retorno de la inversión potencial derivado de insertar inteligencia en una acción o proceso existente. Si pudiera combinar datos, análisis, estrategias de negocio, reglas de negocio, políticas y tomas de decisiones, ¿cuál sería el impacto en su organización? Busque casos de uso en los que pueda generar valor gracias a la implementación de insights basados en IA.

## Fomente cambios culturales que apoyen la democratización de la IA en la empresa.

Para aplicar la inteligencia de manera exitosa a nivel empresarial, su plantilla tiene que tener una mentalidad enfocada hacia la inteligencia. Eso no quiere decir formar a todos en cómo desarrollar algoritmos para machine learning. En realidad se trata de que los trabajadores piensen en términos de oportunidades para aplicar datos e inteligencia a fin de mejorar las operaciones o prestar un mejor servicio. ¿Cuáles son las grandes dificultades de su empresa que se pueden reducir con un conocimiento más amplio, en tiempo real? ¿O a qué actividades repetitivas y tediosas les están dedicando tiempo sus empleados cualificados que se podrían automatizar si hubiera un proceso de toma de decisiones más sofisticado disponible?

Algunas industrias ya están un paso por delante en esta área. Las operaciones centrales de bancos, aseguradoras y empresas de telecomunicaciones, por ejemplo, se basan en trabajadores del conocimiento con competencias cuantitativas. Desde el nivel ejecutivo a los trabajadores de primera línea, cuanto más amplio sea el conjunto de personas que pueden pensar analíticamente, más serán las oportunidades que encontrará para generar valor con la IA.

## Usos comunes de la IA para apoyar objetivos estratégicos

### Objetivos o resultados

### Casos de uso

**Interactuar de manera empática para optimizar la experiencia del cliente y el valor del tiempo de vida**

- Adquisición de clientes, cross-sell y retención.
- Bienvenida, educación y mensajes de servicio.
- Marketing unificado basado en eventos, inbound, outbound y con publicidad en medios pagados.

**Anticipar las necesidades de los clientes y actuar de manera proactiva para mejorar los resultados del servicio**

- Servicio conectado y mantenimiento predictivo.
- Servicio proactivo y preventivo.
- Desvío de llamadas.
- Enrutamiento inteligente.
- Resolución de problemas inteligente.
- Inteligencia artificial conversacional y autoservicio.

**Estimular las operaciones comerciales: mejorar la agilidad, eficiencia y eficacia**

- Minería de procesos.
- Detección de eventos.
- Incorporación inteligente.
- Predicción de niveles y resultados de servicios del proceso.
- Incremento del procesamiento directo.
- Procesos que se autooptimizan.
- Reducción de excepciones.

## Desarrolle una capa de capacidades en su arquitectura de negocio

Desde una perspectiva de TI, tendrá que tener en funcionamiento los sistemas y la tecnología adecuados para introducir la inteligencia en sus flujos de trabajo. Como se ilustra a continuación, necesitará capacidades para observar datos y resultados, analizar el contexto, determinar acciones óptimas y disponer flujos de trabajo para producir los resultados deseados. Después, incorpore esa información en su componente de inteligencia para que pueda aprender.



*Ejemplo de capa de capacidad para IA generalizada en aplicaciones y sistemas*

## Cree una estructura de gobernanza para fomentar una IA fiable

Por último, es absolutamente necesarios establecer un proceso de gobernanza y unos límites de seguridad para el uso responsable de la IA. Aunque su industria no determine un conjunto específico de normas éticas o regulaciones, simplemente es una buena práctica empresarial. Todos tenemos la obligación moral de usar la IA con responsabilidad. **Un enfoque responsable hacia la IA cuenta con cuatro elementos críticos: empatía, transparencia, imparcialidad y responsabilidad.** Las mejores prácticas del uso responsable incluyen asegurarse de que las decisiones impulsadas por la IA sean interpretables y transparentes para quienes se vean afectados por ellas. Esto solo se puede lograr a través de una estructura que tenga un enfoque coherente hacia los datos, la gobernanza y el uso del modelo en toda su organización.

## Debido a la aceleración de las transformaciones digitales, ahora es el momento adecuado de empezar a incorporar la IA en su plataforma empresarial

La última [encuesta de McKinsey Global](#) acerca del estado de la IA indica que la adopción de la IA sigue creciendo y que las organizaciones que han adoptado la IA están viendo impactos reales en sus balances.<sup>4</sup> En los últimos dos años afectados por la pandemia, las organizaciones con capacidades digitales han obtenido una ventaja muy superior sobre la competencia. Esta ventaja seguirá creciendo a medida que incorporan tecnologías inteligentes en sus operaciones fundamentales. No se arriesgue a quedarse atrás en un mundo que cada vez más se mueve a la velocidad de la IA.

### Más información

- Vea de qué manera organizaciones como [Commonwealth Bank of Australia](#), [Wells Fargo](#) y [Verizon](#) están generando valor con la inteligencia aplicada.
- Lea más acerca de por qué un [enfoque responsable de la IA](#) es fundamental.
- [Visite nuestro sitio web para obtener más información acerca de la tecnología de Pega basada en IA.](#)

## Recursos

<sup>1</sup> NewVantage Partners, "Big Data and AI Executive Survey 2021" (Encuesta ejecutiva sobre Big Data e IA de 2021), [https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a\\_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf](https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf).

<sup>2</sup> PwC, "AI Predictions 2021" (Predicciones sobre la IA en 2021), <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html>.

<sup>3</sup> PwC, "Sizing the prize" (Cuál es el tamaño del premio), <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>.

<sup>4</sup> McKinsey & Company, "The state of AI in 2021" (El estado de la IA en 2021), <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2021>.



## Acerca de Pegasystems

Pega desarrolla software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y a desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es).