

La inteligencia artificial generativa echará raíces en el 2024

PERÚ EN EL 2024. Con una inversión mayor, las empresas buscarán expandir el uso de esta tecnología a nuevos procesos. Ya no solo buscarán eficiencias, sino también fidelizar y captar clientes.

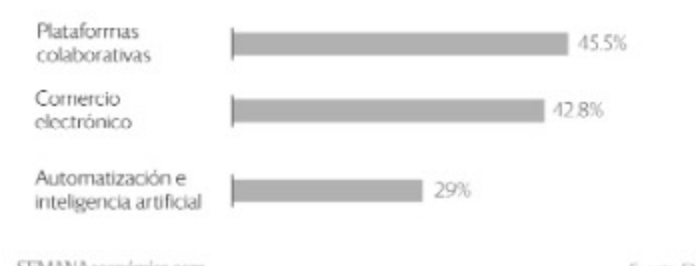
Por Hanguk Yun
11 de diciembre de 2023
Lectura de 3 min



Fuente: iStock

El 2024 verá la concreción de los primeros grandes proyectos de **inteligencia artificial generativa (IA)** en las empresas peruanas. Los principales jugadores de distintas industrias ya compiten por integrar esta tecnología en sus ecosistemas digitales. Ahora, no solo apuntan a volver más eficientes sus procesos, sino también a fidelizar y captar nuevos clientes.

Tras un 2023 en el cual se enfocaron en simplificar procesos y crear experiencias más personalizadas a través de la analítica (SE 1846), el próximo año las empresas buscarán integrar la IA generativa en procesos de negocio con impacto en el cliente (ver gráfico). "Se viene un uso extensivo de la IA, que ya no será más una tecnología de complemento, sino una pieza principal de la estrategia. Antes se hablaba mucho de los riesgos, ahora a penas la IA, ahora vamos a usarla".



Inteligencia compatible

Una de las principales ventajas de la incorporación de la IA generativa será que las compañías podrán extender la automatización a procesos que antes eran incompatibles, debido al riesgo de perder calidad en el servicio. Ese es el objetivo del BCP, que usará la IA para la atención en su contact center. Así espera elevar el número de atenciones en 80% y duplicar su NPS (Net Promoter Score) del cliente. "Hemos empezado por el contact center, pero después vamos a integrar canales como WhatsApp, banca móvil, agencias. En todo va a estar presente la IA", sostiene Rafael Lemor, Head of Artificial Intelligence del banco.

Por su parte, Cementos Pacasmayo lanzará un piloto para que su asistente con IA generativa atienda consultas del área de negocio. Por ejemplo, información sobre despachos de cemento y preguntas de clientes finales, adelanta Miguel Loayza, Líder de la Tribu Data & Analytics de la cementera.

El nuevo paso en el uso de la IA es posible por el nivel de madurez digital que alcanzaron las empresas líderes (ver gráfico). Con gran parte de su operación en la nube y una gestión integral de sus datos, ahora estas apuntan a generar sinergias entre tecnologías, que les permitan digitalizar y automatizar gran parte de su operación. "Nuestra ruta de automatización debería llevarnos a tener 80% de nuestros servicios autogestionados por el cliente y a un nivel similar de digitalización hacia el 2026", dice Jalil Sotomayor, gerente de TI de Pacífico Seguros. Del mismo modo, Ransa apunta a expandir la automatización de procesos al core del negocio. "Otro reto será terminar de digitalizar los procesos end to end para el cliente. Esperamos al 2024 digitalizar el 100% de los procesos", proyecta Trinidad Camarasa, vicepresidente de Tecnología, Transformación Digital y Analítica de la compañía.

SEMANAeconómica.com Fuente: EY

La IA generativa, además, apunta a acelerar los procesos de prueba de nuevas funcionalidades o productos. "Está ayudando en todo el monitoreo. Ahora todos estos procesos se dan casi por completo en digital y están monitoreados por una IA", señala Lorena Rojas, Head BFSI de TCS Perú. A través de esta tecnología, el BCP espera duplicar su capacidad de producción de funcionalidades para la banca móvil, de acuerdo con Lemor. Y Cementos Pacasmayo prevé usar la tecnología en la evaluación de su producción. "En los próximos meses, implementaremos modelos de aprendizaje automático para predecir la calidad de los productos", dice Loayza.

Gobernanza urgente

Sin embargo, esta aceleración de la digitalización, impulsada por la IA generativa, impone también la necesidad de reforzar la seguridad de la información. Y es una de las prioridades más grande de la torta de presupuesto. Va a permitir reforzar nuestro crecimiento a nivel de procesos, manejo de información y protocolos", indica Sotomayor.

A ello se sumará el desafío de reforzar su gobernanza tecnológica, porque la mayor automatización podría exponerlas a riesgos en fallas de sus nuevas soluciones. "Es muy importante que se tenga un gobierno de los modelos de IA, que no sean una caja negra. Está en juego la reputación", advierte Santa María. En ese sentido, será clave la gestión de la data para alimentar adecuadamente a estos modelos. "[Las empresas] tienen que asegurar que la data no vulnere temas de seguridad, privacidad. No se van a enchufar a Internet y alimentar su IA [de esa forma], porque puede generar modelos imperfectos y llenos de sesgos", concluye Francisco Escudero, Consulting Associate Partner de EY Perú.

Tags: [inteligencia artificial](#) [inteligencia artificial generativa](#) [tecnología](#) [Digitalización](#)



Artículos relacionados



Tecnología
11 de diciembre de 2023
Mitos y verdades de la Inteligencia Artificial, por Daniel Falcón
Guardar Lectura de 4 min



Digitalización
08 de octubre de 2023
Claves frente a la acelerada digitalización en el sector C&R
Guardar Lectura de 3 min



Tecnología
29 de abril de 2023
ChatGPT en Perú: El ingreso de un nuevo recluta
Guardar Lectura de 6 min