

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL. ¿DESAFÍOS U OPORTUNIDADES?

Milagro Daina Ovalles⁶

Enviado: 01-05-2024 • Aprobado: 19/06/2024 Publicado: 30/06/2024

Resumen

La inteligencia artificial (IA) está transformando rápidamente el mundo empresarial, ofreciendo nuevas oportunidades para la automatización, la mejora de la eficiencia y la toma de decisiones más informada. Sin embargo, también plantea una serie de desafíos, como la ética, la privacidad y la preparación de los trabajadores. Este artículo explora los desafíos y oportunidades de la IA en las organizaciones. Se generó a través de la revisión documental, bajo el enfoque de un paradigma interpretativo - fenomenológico, se interpreta la definición de IA y su impacto en el mundo empresarial se presentan los desafíos éticos, de privacidad, y de habilidades que plantea la IA; se exploran las oportunidades de automatización, mejora de la eficiencia y toma de decisiones más informada que ofrece la IA., y en el caso Venezolano, las oportunidades que ofrece el sector Fintech, que combina las finanzas con la tecnología, y que en los últimos años está experimentando un crecimiento exponencial. Finalmente, se ofrecen algunas conclusiones y consideraciones como el hecho de que la inteligencia artificial (IA) está transformando rápidamente el mundo empresarial, ofreciendo nuevas oportunidades para la automatización, la mejora de la eficiencia y la toma de decisiones más informada. La IA, con el tiempo, puede abordar desafíos como la automatización de tareas, la detección de fraudes, la ciberseguridad y la personalización de la experiencia del cliente, por los que las organizaciones pueden abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades de la IA, quedando de ellas el considerar si ¿la IA es un desafío o una oportunidad?

Palabras clave: Gestión, Inteligencia Artificial (IA), Organizaciones.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT. CHALLENGES OR OPPORTUNITIES?

Abstract

Artificial intelligence (AI) is rapidly transforming the business world, offering new opportunities for automation, improved efficiency and more informed decision-making. However, it also poses a number of challenges, such as ethics, privacy and worker preparation. This article explores the challenges and opportunities of AI in organizations. It was generated through documentary review, under the approach of an interpretive - phenomenological paradigm, the definition of AI and its impact on the business world is interpreted, the ethical, privacy, and skills challenges posed by AI are presented; The opportunities for automation, improved efficiency and more informed decision-making offered by AI are explored, and in the Venezuelan case, the opportunities offered by the Fintech sector, which combines finance with technology, and which in recent years years is experiencing exponential growth. Finally, some conclusions and considerations are offered such as the fact that artificial intelligence (AI) is rapidly transforming the business world, offering new opportunities for automation, improved efficiency and more informed decision making. AI, over time, can address challenges such as task automation, fraud detection, cybersecurity and customer experience personalization, whereby organizations can address the challenges and take advantage of the opportunities of AI, remaining One of them is to consider whether AI is a challenge or an opportunity?.

Keywords: Management, Artificial Intelligence (AI), Organizations.

⁶Doctora. en Ciencias de la Educación. Directora de Planificación y Gestión institucional. Universidad Bicentennial de Aragua. <https://orcid.org/0000-0003-4242-8905> mdovalles@gmail.com

Introducción

La inteligencia artificial (IA) es una rama de la informática que se ocupa del desarrollo de agentes inteligentes, que son sistemas que pueden percibir su entorno, y actuar de forma autónoma para alcanzar sus objetivos. La IA ha experimentado un rápido desarrollo en los últimos años, impulsado por el aumento de la potencia de procesamiento de los ordenadores, y el desarrollo de nuevos algoritmos, conociendo estas variables para muchas instituciones IA es un aliado dentro de sus gestiones, pero para otras organizaciones la IA se convierte en su peor enemigo.

Con estas reflexiones, debemos destacar que la IA vino para quedarse en esta era, y se ha convertido en parte integral de los procesos organizacionales y de su gestión, sea esta administrativa, financiera, económica, operativa, tributaria, laboral, social, ambiental, entre tantas acciones que durante la vida empresarial enfrenta las empresas.

La IA está teniendo un impacto profundo en el mundo empresarial, ofreciendo nuevas oportunidades para la automatización, la mejora de la eficiencia y la toma de decisiones más informada. Por ejemplo, la IA se puede utilizar para automatizar tareas repetitivas, como el procesamiento de pedidos o la atención al cliente. También se puede utilizar para mejorar la eficiencia de los procesos, como la producción o la distribución. Además, la IA se puede utilizar para tomar decisiones más informadas, como la selección de clientes o la asignación de recursos.

Sin embargo, la IA también plantea una serie de desafíos, como la ética, la privacidad y la preparación de los trabajadores. Por ejemplo, es importante garantizar que los sistemas de IA sean justos y no discriminen a las personas. También es importante proteger la privacidad de los datos utilizados por los sistemas de IA. Además, es importante que las organizaciones preparen a sus trabajadores para las nuevas habilidades que se requieren en un mundo laboral impulsado por la IA. Basado en estos planteamientos, podríamos preguntarnos entonces ¿para la gestión de las organizaciones, la IA se convierte entonces en un desafío, ¿o será entonces oportunidades para estas entidades?; en ese contexto se plantea las siguientes reflexiones.

Metodología

Se generó a través de la revisión documental, bajo el enfoque de un paradigma interpretativo - fenomenológico, se interpreta la definición de IA y su impacto en el mundo empresarial se presentan los desafíos éticos, de privacidad, y de habilidades que plantea la IA; se exploran las oportunidades de automatización, mejora de la eficiencia y toma de decisiones más informada que ofrece la IA., y en el caso Venezolano, las oportunidades que ofrece el sector Fintech, que combina las finanzas con la tecnología, y que en los últimos años está experimentando un crecimiento exponencial.

Resultados y Discusión

La IA en la Gestión de las Organizaciones

La IA está interviniendo en la gestión de las organizaciones de diversas maneras, tanto a nivel estratégico como operativo. A nivel estratégico, la IA interviene en el análisis de datos para identificar tendencias y patrones, esto puede ayudar a las organizaciones a tomar mejores decisiones estratégicas, interviene en la selección de mercados, en el desarrollo de nuevos productos o servicios, y en la asignación de recursos; la vemos también participando en la generación de modelos predictivos que pueden ayudar a las organizaciones a predecir el futuro, lo que puede ser útil para la planificación y la toma de decisiones; también se hace presente al automatizar tareas de gestión lo que permite liberar a los gestores para que se centren en tareas más estratégicas. A nivel operativo, la IA interviene en la automatización de tareas repetitivas que libera a los trabajadores operativos para que se centren en tareas más complejas y estratégicas, la vemos presente en el control de los costes y en la productividad.

En la gestión administrativa de las organizaciones la IA participa en la automatización de tareas repetitivas, como el procesamiento de documentos, la gestión de calendarios y la gestión de correo electrónico. También participa la planificación de recursos empresariales (ERP) y la gestión de la cadena de suministro (SCM). Algunos ejemplos de aplicaciones de la IA en la gestión administrativa incluyen la automatización de tareas como la clasificación de documentos, el seguimiento de las aprobaciones y la generación de informes. Esto puede liberar a los trabajadores administrativos para que se centren en tareas más complejas y estratégicas.

En la gestión financiera la IA la vemos analizando datos y automatizando tareas,

también participa en la seguridad y la privacidad de los datos financieros. Algunos ejemplos de aplicaciones de la IA en la gestión financiera incluyen el análisis de grandes cantidades de datos financieros para identificar tendencias y patrones, en la gestión de riesgos y la asignación de recursos; en la protección de los datos de las organizaciones de los ataques cibernéticos, en la detección de fraudes, en la gestión de riesgos y en la toma de decisiones de inversión.

En la parte productiva se está destacando en la automatización de la producción, el mantenimiento y la logística. Sumado a ello deriva en la Toma de decisiones más informadas en áreas como la planificación, la asignación de recursos y la gestión de riesgos. En el sector de la salud, la IA se utiliza para diagnosticar enfermedades, personalizar el tratamiento y desarrollar nuevos medicamentos. En el sector de la fabricación, la IA se utiliza para automatizar la producción, mejorar la calidad y optimizar la cadena de suministro.

Se suma en la gestión de la IA ahora la incorporación del Sector Fintech en Venezuela, que está experimentando un crecimiento exponencial en los últimos años. Esto se debe a una serie de factores, entre los que se incluyen el aumento de la penetración de internet y la telefonía móvil en el país; la creciente demanda de servicios financieros innovadores y accesibles; la necesidad de las instituciones financieras tradicionales de adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos.

Dentro del sector Fintech venezolano la IA se presenta en una amplia gama de empresas, que ofrecen una variedad de servicios financieros con el uso de la IA, entre los que se incluyen, Pagos y transferencias, préstamos y créditos. Algunos ejemplos de aplicación de la IA en el sector Fintech en Venezuela incluyen la IA para detectar fraudes en las transacciones con tarjetas de crédito; *Tramipago* utiliza la IA para proporcionar asesoramiento financiero personalizado a sus clientes; *Zona Pronto* utiliza la IA para gestionar sus carteras de inversión. Ver Figuta N°1 Panorama de la Fintech en Venezuela.

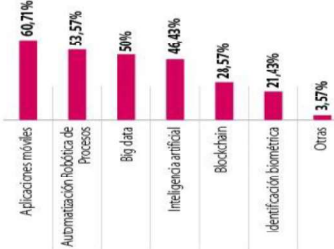
PANORAMA DE LAS FINTECH EN VENEZUELA

15 Empresas fintech
73,5% Tienen acceso a inclusión bancaria

LAS 10 FINTECH MÁS GRANDES



TENDENCIAS TECNOLÓGICAS PARA DESARROLLO FINTECH



¿CÓMO SE REALIZAN LOS PAGOS?

Las transferencias nacionales e internacionales pueden anclarse al dólar

Inversiones en 2021: **US\$1.600 millones en todo América Latina**

43% de las fintech venezolanas tienen población de 18 a 34 años de edad

REGULACIÓN

- ▶ La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Gudeban) es la entidad encargada de controlar todos los servicios prestados por las nuevas tecnologías financieras en el país
- ▶ Se regulan las soluciones de pago, los instrumentos financieros de las Instituciones de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB) y la banca tradicional
- ▶ Falta por reconocer a los actores claves, aumentar la disponibilidad de activos informáticos, incrementar los estándares de Open Banking

Fuente: Cepal, The Global Americans, BID Gráfico: LR-MN

Figura N°1 Panorama de la Fintech en Venezuela

Fuente: <https://www.larepublica.co/especiales/anuario-ripe-2023/venezuela-es-un-pais-que-sigue-en-exploracion-respecto-al-desarrollo-de-las-fintech-3514891>. (2023)

A medida que la IA continúa desarrollándose, es probable que veamos aún más aplicaciones de esta tecnología en la gestión de las organizaciones. La IA tiene el potencial de transformar la forma en que las organizaciones operan, ayudándolas a ser más eficientes, productivas y competitivas. Ahora bien, para tomar cualquier decisión de si la IA es un desafío o una oportunidad para las organizaciones pasemos a presentar algunos elementos, que podrían ayudar a tomar cualquier decisión ante esta reflexión.

¿Qué Desafíos Presenta la IA en los Procesos Organizacionales?

Los desafíos éticos, de privacidad y de habilidades son los principales desafíos que plantea la IA en las organizaciones. Dentro de los *desafíos éticos* se encuentra según Obermeyer, Emanuel y Gunter (2016), los sistemas de IA pueden ser sesgados, lo que significa que pueden discriminar a las personas en función de su raza, género, religión u otros factores. Por ejemplo, un sistema de IA que se utiliza para predecir la probabilidad de que un cliente pague una deuda puede ser sesgado contra las personas de color. En ese sentido se considera que es importante tomar medidas para mitigar los sesgos en los sistemas de IA. Estas medidas pueden incluir: Utilizar conjuntos de datos de entrenamiento que sean representativos de la población a la que se aplica el sistema; Utilizar algoritmos de

aprendizaje automático que sean menos propensos al sesgo; Realizar auditorías periódicas para identificar y corregir los sesgos en los sistemas.

Para los *desafíos de privacidad* Mittelstadt y Otros (2016). Considera que los sistemas de IA pueden recopilar y utilizar grandes cantidades de datos personales. Esto plantea preocupaciones sobre la privacidad de los individuos. Es importante proteger la privacidad de los datos utilizados por los sistemas de IA. Estas medidas pueden incluir: Obtener el consentimiento de los individuos antes de recopilar sus datos; Utilizar métodos de cifrado para proteger los datos; Limitar el acceso a los datos a las personas que necesitan utilizarlos para realizar su trabajo.

Con los Desafíos de habilidades para Chui y otros (2019) la IA está cambiando las habilidades que se requieren en el lugar de trabajo. Los trabajadores necesitan desarrollar nuevas habilidades para poder trabajar con los sistemas de IA, tales como habilidades analíticas y de resolución de problemas, la IA puede generar grandes cantidades de datos, pero los trabajadores necesitan ser capaces de analizar estos datos y tomar decisiones basadas en ellos; las habilidades de comunicación y colaboración donde la IA puede automatizar algunas tareas, pero los trabajadores aún necesitan ser capaces de comunicarse y colaborar con otros para completar proyectos; las habilidades de pensamiento crítico y creatividad donde la IA puede ayudar a los trabajadores a automatizar tareas, pero los trabajadores aún necesitan ser capaces de pensar críticamente y ser creativos para resolver problemas. Las organizaciones que quieran aprovechar el potencial de la IA necesitan invertir en la formación de sus trabajadores para que puedan desarrollar estas nuevas habilidades.

Adicionalmente se puede encontrar con el uso de la IA dentro de las organizaciones *resistencia al cambio* que para Carzola (2019), que reseña que con la implementación de la IA se puede requerir cambios significativos en la cultura y la estructura organizacional, lo que puede generar resistencia al cambio por parte de los empleados y la dirección; con *los costos y recursos* la IA puede requerir una inversión, lo que puede ser un desafío para las organizaciones que tienen recursos limitados; en materia de *interpretación de los resultados*, la IA puede generar resultados complejos que pueden ser difíciles de interpretar y aplicar en la toma de decisiones; y por último la IA puede estar sujeta a *regulaciones* y

requisitos de cumplimiento, lo que puede ser un desafío para las organizaciones que operan en diferentes jurisdicciones.

Oportunidades del Uso de la IA en los Procesos Organizacionales

La inteligencia artificial (IA) interviene en la gestión organizacional, especialmente en la administrativa y financiera, de diversas maneras. Algunas de las oportunidades que ofrece la IA en estos ámbitos incluyen la automatización de tareas contables, analizar datos financieros, procesar y analizar recibos y facturas, y detectar fraudes, lo que permite reducir costos y tiempo; con el análisis de datos la IA puede analizar patrones de gastos en viajes pasados y datos de precios en tiempo real para optimizar la gestión de gastos; dentro de la evaluación de riesgo crediticio: la IA puede analizar datos financieros de una organización para evaluar su capacidad de endeudamiento y su riesgo crediticio y con la detección de fraudes puede ayudar a detectar patrones y anomalías en grandes conjuntos de datos financieros, lo que permite identificar transacciones sospechosas y prevenir el fraude.

Así mismo, dentro de la oportunidades que ofrece la IA se suma la mejora de la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones en el ámbito financiero, así como la simplificación y aceleración de procesos contable al automatizar tareas como la entrada de datos y la conciliación; la IA puede ayudar a personalizar la experiencia del cliente en el ámbito financiero, lo que puede mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad; se suma que puede ayudar a mejorar la ciberseguridad en la gestión financiera al detectar anomalías y patrones sospechosos en grandes conjuntos de datos financieros. En materia de educación y formación la IA puede ser utilizada para mejorar la en el ámbito financiero, ayudando a las personas a mejorar sus habilidades y conocimientos en el campo financiero, aportando que puede ayudar a las empresas a desarrollar nuevos productos y servicios en el ámbito financiero, lo que puede generar nuevas oportunidades de negocio y mejorar la competitividad, entrando allí el sector Fintech como una oportunidad para las organizaciones.

La IA se puede utilizar para automatizar una amplia gama de tareas en el sector Fintech, como gestión de cuentas, atención al cliente, prevención del fraude, Inversiones, análisis de riesgos. En el sector Fintech los servicios de pagos y transferencias son uno de

los segmentos más desarrollados del sector Fintech venezolano. Las empresas Fintech ofrecen soluciones que permiten a los usuarios realizar pagos de forma rápida y segura, tanto en línea como en personas, las empresas Fintech ofrecen préstamos y créditos a personas y empresas que, por lo general, no cumplen con los requisitos de las instituciones financieras tradicionales.

La IA se puede utilizar para personalizar la experiencia de los clientes en el sector Fintech, como recomendación de productos y servicios, generación de informes personalizados, asesoramiento financiero, la personalización puede ayudar a las empresas Fintech a atraer y retener a los clientes, evaluación de riesgos, selección de inversiones, gestión de carteras, la toma de decisiones informada puede ayudar a las empresas Fintech a mejorar su rendimiento financiero.

Algunos ejemplos de aplicación de la IA en el sector Fintech incluyen *Capital One* utiliza la IA para detectar fraudes en las transacciones con tarjetas de crédito; JPMorgan Chase utiliza la IA para proporcionar asesoramiento financiero personalizado a sus clientes, BlackRock utiliza la IA para gestionar sus carteras de inversión. El sector Fintech venezolano tiene el potencial de transformar el sistema financiero del país, haciéndolo más accesible, eficiente y competitivo.

El sector Fintech venezolano tiene el potencial de generar un impacto positivo en la economía del país. El sector puede ayudar a promover la inclusión financiera, estimular el crecimiento económico y crear nuevos empleos, para ello se podría ampliar las oportunidades a las organizaciones de participar en este sector si se puede desarrollar una regulación adecuada para el sector Fintech, que garantice la protección de los usuarios y la estabilidad del sistema financiero; invertir en el desarrollo de la infraestructura tecnológica del país, lo que facilitará la adopción de servicios Fintech.

Conclusión

La IA está teniendo un impacto profundo en el mundo empresarial, el considerar si son desafíos inalcanzables u oportunidades potenciadas depende de cada organización y lo que esté dispuesto a realizar, pero lo que si debemos considerar es que la IA está entre

nosotros como parte de nuestras gestiones organizacionales y está ofreciendo nuevas oportunidades para la automatización, la mejora de la eficiencia y la toma de decisiones más informada. La IA está teniendo un impacto significativo en las gestiones administrativas, financieras y operativas de las organizaciones. A medida que la IA continúa desarrollándose, es probable que veamos aún más aplicaciones de esta tecnología en estas áreas.

Los sistemas de IA pueden recopilar y utilizar grandes cantidades de datos personales, lo que plantea preocupaciones o desafíos sobre la privacidad de los individuos, lo que implica que es importante proteger la privacidad de los datos utilizados por los sistemas de IA. En resumen, la implementación de la IA en la gestión organizacional presenta desafíos importantes, como la resistencia al cambio, la falta de habilidades y conocimientos, los costos y recursos, la ética y privacidad, la interpretación de los resultados y la regulación y cumplimiento. Es importante que las organizaciones aborden estos desafíos de manera efectiva para maximizar los beneficios de la IA.

Los sistemas de IA pueden ser sesgados, lo que significa que pueden discriminar a las personas en función de su raza, género, religión u otros factores. Por ejemplo, un sistema de IA que se utiliza para predecir la probabilidad de que un cliente pague una deuda puede ser sesgado contra las personas de color. Es importante tomar medidas para mitigar los sesgos en los sistemas de IA. Estas medidas pueden incluir utilizar conjuntos de datos de entrenamiento que sean representativos de la población a la que se aplica el sistema, utilizar algoritmos de aprendizaje automático que sean menos propensos al sesgo, realizar auditorías periódicas para identificar y corregir los sesgos en los sistemas, obtener el consentimiento de los individuos antes de recopilar sus datos, utilizar métodos de cifrado para proteger los datos, limitar el acceso a los datos a las personas que necesitan utilizarlos para realizar su trabajo.

La IA está cambiando las habilidades que se requieren en el lugar de trabajo, los trabajadores necesitan desarrollar nuevas habilidades para poder trabajar con los sistemas de IA. Es importante que las organizaciones proporcionen formación a sus trabajadores para que puedan desarrollar las habilidades que necesitan para trabajar en un mundo laboral impulsado por la IA. Esta formación puede incluir formación en el uso de los sistemas de IA,

habilidades analíticas y de resolución de problemas y habilidades de trabajo en equipo y colaboración.

Así mismo se debe destacar que la IA ofrece una serie de oportunidades para las organizaciones, una muestra de ello es el sector Fintech en Venezuela, enlazando la IA con la gestión en las instituciones y generando oportunidades como la automatización, la mejora de la eficiencia, la personalización y la toma de decisiones más informada. Las empresas Fintech que aprovechen estas oportunidades pueden mejorar su rendimiento financiero y ofrecer una mejor experiencia a sus clientes, pero para aprovechar estas oportunidades de la IA, las organizaciones deben desarrollar una estrategia de IA que se ajuste a sus objetivos empresariales, invertir en la formación de sus trabajadores en el uso de la IA, establecer políticas y procesos que garanticen la ética y la privacidad de los sistemas de IA

La IA está jugando un papel cada vez más importante para las organizaciones, ofreciendo nuevas oportunidades para automatizar tareas repetitivas, mejorar la eficiencia de los procesos; personalizar la experiencia de los clientes y tomar decisiones más informadas, por lo que se puede recomendar a las organizaciones aprovechar las oportunidades de la IA, las organizaciones desarrollar una estrategia de IA que se ajuste a sus objetivos empresariales, invertir en la formación de sus trabajadores en el uso de la IA y establecer políticas y procesos que garanticen la ética y la privacidad de la información. Con estas bases, ya cada organización podrá responder si la IA es un desafío o una oportunidad.

Referencias

- Bostrom, N. (2014). *The AI revolution: The road to superintelligence*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The future of work: Artificial intelligence, automation, and the changing nature of labor*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Cazorla Dorado, A. (2019). La gestión del cambio en la implementación de la IA. *Innovación y Gestión del Cambio*, 22(2), 101-124.
- Cazorla Dorado, B. (2019). Finanzas más Inteligentes: El Papel de la IA en la Gestión Financiera. *Revista de Publicidad y Marketing*, 36(117), 28-33.
- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2019). *The age of artificial intelligence: Insights from the frontier*. McKinsey & Company.
- Foro Económico Mundial. (2022). *The ethical impact of artificial intelligence*. Geneva, Switzerland: World Economic Forum.
- Foro Económico Mundial. (2022). *The future of jobs: Employment, skills and wages in the fourth industrial revolution*. Geneva, Switzerland: World Economic Forum.

- Gartner. (2023). The state of AI in 2023. Stamford, CT: Gartner.
- Instituto de Tecnología de Massachusetts. (2020). The privacy implications of artificial intelligence. Cambridge, MA: MIT Technology Review.
- McKinsey Global Institute. (2019). The age of artificial intelligence: Insights from the frontier. McKinsey & Company.
- Mittelstadt, B., Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L. (2016). The ethics of algorithms: Mapping the debate. *Big Data & Soc*
- Obermeyer, Z., Emanuel, E. J., & Gunter, J. L. (2016). Predicting the future - big data, machine learning, and clinical medicine. *N Engl J Med*, 375(13), 1213-1218.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2022). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson Education.
- Universidad de Stanford. (2019). The biases of artificial intelligence. Stanford, CA: Stanford Univ