Aplicación de IA en el negocio

Práctica 1: Documento de análisis y fundamentos teóricos aplicados a la gestión comercial

Propósito de la práctica

Afianzar los conceptos de la IA desarrollados durante el curso aplicándolos a un caso de negocio práctico enfocado en la gestión comercial y financiera

1. Ganancias de productividad y calidad alcanzadas

   El uso de la IA generativa en entornos de consultoría ha demostrado resultados directos y tangibles en el desempeño y productividad de los colaboradores

12.2%	*25.1%*	*40%*
Más tareas completadas	*Más rápido al ejecutarlo*	*Mejor en calidad*

   Además, como la IA trabaja como un ***nivelador de competencias****;* eleva el rendimiento de los perfiles con bajo desempeño en un 43% reduciendo la brecha de competencia con los perfiles de alto rendimiento quienes incrementaron su rendimiento en un 17%.

2. Comparativa de métricas: Enfoque con y sin IA.

   Cabe destacar que el impacto de la IA varia de manera significativa en función de si el requerimiento se sitúa dentro o fuera de sus capacidades. Esta conclusión se basa en estudios conjuntos de Harvard y Boston Consulting Group quienes denominan este fenómeno como *"La frontera tecnológica irregular"*.

Métrica	**Enfoque sin IA (Línea base)**	**Enfoque con IA (Dentro de la frontera)**	**Enfoque con IA (Fuera de la frontera)**
Tiempo de ejecución	Tiempo requerido por el gestor	Ejecución en 25.1% más rápido	Requiere mayor tiempo de evaluación humana
Tasa de finalización	Volumen operativo regular	Incremento en 12.2% las tareas culminadas	Riesgo de bloqueo sin revisión experta
Precisión	Calidad dependiente de la experiencia del gestor	Incremento en un 40% en la calidad del resultado	Caída en 19 puntos porcentuales de precisión (alucinación)

3. Diferencia entre los métodos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo, evidenciando sus aplicaciones

Los dos modelos procesan información con una metodología y resultado diferentes.

Aprendizaje automático	**Aprendizaje profundo**
IA TRADICIONAL: Sistemas basados en reglas y algoritmos de Machine Learnign más simples. Ej. Un sistemas de evaluación crediticia considera ingresos, deudas vigentes y edad del cliente para darle clasificación de aplica o no aplica para un préstamo personal.	*IA GENERATIVA:* Utiliza redes neuronales profundas (Deep Learning) para generar respuestas dinámicas y adaptarse al contexto, aplica aprendizaje profundo, reconoce patrones y genera respuestas de mayor valor. Ej. Procesar el historial crediticio, evolución de ingresos para ofrecerle un refinanciamiento de su préstamo personal sin correr riesgo crediticio.

4. Familias de análisis (Descriptivo, predictivo, diagnóstico y prescriptivo)

La elección de la herramienta de IA dependerá del tipo de análisis que se requiera realizar sobre los datos o volúmenes de datos.

Familia de análisis	**Pregunta**	**Caso práctico (Gestión comercial)**
Descriptivo	¿Que está sucediendo?	Visualizar en el emulador cuántos clientes fueron atendidos y qué tipo de operación realizaron.
Predictivo	¿Qué podría ocurrir?	Detectar patrones de consumo para anticipar que clientes tiene alta probabilidad de solicitar un préstamo personal para campañas específicas.
Diagnóstico	¿Por qué ocurrió?	Investigar causas operativas que incrementaron el tiempo promedio de espera para atención en ventanilla en la última semana del mes.

Prescriptivo	¿Qué debemos hacer?	Mejorar la asignación de personal, decidir cuantos gestores deben de atender en plataforma en base a la demanda anticipada.

5. Panorama y funciones de las aplicaciones de IA ChatGPT, Mid Journey, Eleven Labs

Herramientas que ayudan a mejorar la productividad y el flujo de trabajo en la agencia.

Categoría	**Tareas**	**Apps**
Generación de contenido	Modelo de lenguaje generativo utilizado para redactar correos a clientes, resumir normativas extensas, idear estrategias de venta y procesar información documental.	ChatGPT
Producción de imagen y video	Generador y editor de imágenes a partir de descripciones textuales. Ideal para diseñar material visual rápido o bocetos para redes sociales corporativas.	Midjourney
Generación de audio y voz	Sintetizador de voz de alta fidelidad, empleado para crear locuciones corporativas o sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) con tonos naturales para la central telefónica de la agencia.	ElevenLabs

Conclusión:

Integrar la Inteligencia Artificial en el entorno empresarial representa una oportunidad para potenciar la productividad y elevar la calidad operativa, aunque tiene limitaciones debido al concepto de la "*Frontera tecnológica irregular";* pero aun así son extraordinarias.