

La previsión como ventaja competitiva y la gestión del riesgo

La bola de cristal ya está aquí. La inteligencia artificial (AI por su sigla en inglés) está en todas partes. Todas las grandes empresas, sobre todo las tecnológicas, se están equipando con sistemas de AI que cubren varios aspectos del negocio.

Para ser exactos y finos, todavía estamos bastante lejos de que un conjunto de algoritmos más o menos sofisticados, se puedan llamar “inteligentes”. Hay sistemas expertos, muy expertos en algunos casos, que pueden superar a lo que un humano puede conseguir, sin embargo, estos sistemas funcionan solo en condiciones muy controladas y ambientes restringidos.

En realidad, lo que tenemos es el aprendizaje automático (*Machine Learning*) y otros métodos de *Data Mining* y *Knowledge Discovery* cada vez más sofisticados ya que se pueden apoyar en una potencia y disponibilidad de cálculo nunca vista. El más avanzado es el *Deep Learning* que es también conocido como *Artificial Neural Network 2.0*. Estos sistemas se están introduciendo cada vez más en los procesos comerciales y para apoyar la toma de decisiones.

Adoptar soluciones AI en una empresa ya no es una opción. Se ha vuelto una obligación ya que ofrece muchas ventajas que luego representarán una crucial diferencia en un mercado cada vez más competitivo y con márgenes muy reducidos. Quien no maneje estas soluciones innovadoras, pronto se verá aplastado por las desventajas que acumulará frente a sus competidores.

Personalización como servicio, recomendaciones de productos, predicciones de compra, detección y prevención de fraudes para transacciones en línea, optimización dinámica de precios son ejemplos de ventajas que ofrece la AI en comercio electrónico. En el marketing podemos citar segmentación de clientes, la asimilación de datos no estructurados de clientes y prospectos de ventas, orientación de anuncios y ofertas optimizadas en tiempo real, servicio predictivo al cliente.

En el mundo financiero y en particular en el ámbito de la gestión del riesgo (GR), con la información digital y el poder de la AI, las funciones de GR pueden, en gran medida, predecir eventos de riesgo, prevenir anomalías y actuar como verdaderos asesores estratégicos para el negocio. En lugar de simplemente vigilar a la organización, en realidad pueden impulsar el rendimiento del negocio al proporcionar información prospectiva sobre riesgos y oportunidades.

Por otro lado, la adopción de estas nuevas técnicas y metodologías produce un aumento considerable del riesgo de modelo. Este riesgo, introducido por la disminución de la transparencia de los modelos de *Machine Learning* y de *Deep Learning*, puede representar una amenaza muy seria para una empresa que esté muy apalancada sobre modelos de decisión automática.

En este panorama tan dinámico y competitivo, cobra fundamental importancia la GR para la AI. ¿Cómo gestionamos eficazmente los riesgos relacionados con la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la robótica, ya sea sesgos, tecnología inmadura o datos incompletos o erróneos? Una forma es traer de vuelta a los humanos a la ecuación. La IA asistida por humanos es clave para una mejor precisión y gobernanza en la toma de decisiones automatizada.