

Volver a
lo Básico

La Inteligencia Artificial Generativa en los negocios: **Una perspectiva desde la frontera académica** y la realidad organizacional



Profesor Gustavo Zurita Alarcón
Director del Centro de Gestión de
Información para los Negocios (CGIN),
Facultad de Economía y Negocios,
Universidad de Chile.

La Inteligencia Artificial Generativa (IAG) ha irrumpido en el mundo organizacional con una fuerza que pocos anticipamos. Lo que ayer parecía dominio exclusivo de laboratorios de investigación, hoy se materializa en procesos de atención al cliente, migración de sistemas y análisis estratégico en empresas reales. Como académico e investigador, me parece fundamental no solo analizar este fenómeno desde su potencial técnico, sino también desde su dimensión transformacional, organizacional y ética.

Para vincular el trabajo de la academia con el quehacer de las organizaciones, el CGIN realiza de manera mensual un Seminario con Empresas, en el que participan profesionales ligados al ámbito de la tecnología en distintos rubros; y representantes de la academia, quienes profundizan en las problemáticas actuales y los desafíos en la materia que enfrentan las organizaciones actuales.

El XVIII Seminario con Empresas fue una instancia reveladora. Pocas veces convergen con tanta claridad la visión de la academia y la experiencia empresarial como ocurrió en esta ocasión. A la instancia, asistieron Giovanni Gomes, Director de IA en Stefanini Group e Israel Barriga, consultor IA, ex Manager Process Intelligence TI en Falabella. Sus intervenciones demostraron

que la IAG ya está produciendo eficiencias operativas concretas: mejorar en un 60% la logística portuaria en minería, reducir a la mitad la migración de sistemas legados o implementar agentes conversacionales multilingües que optimizan la atención en minutos. Sin embargo, no podemos quedarnos solo en los números.



INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA EN LOS NEGOCIOS

La Frontera Académica y la Realidad Organizacional

La pregunta clave no es solo qué puede hacer la IA, sino cómo la integramos de forma responsable en nuestras organizaciones. La experiencia muestra que implementar IA sin una estrategia clara, sin formación transversal, ni gobernanza ética, es una receta para el fracaso o, peor aún, para la pérdida de confianza de clientes, empleados y la sociedad.

Desde la academia, propusimos en el seminario una arquitectura multiagente que busca justamente enriquecer procesos deliberativos y colaborativos. No se trata de reemplazar la interacción humana, sino de fortalecerla. En nuestro prototipo, agentes

especializados detectan silencios, aportan nuevas perspectivas y desafían el consenso desde un rol crítico, como "abogados del diablo".

Esta arquitectura no solo tiene fundamento teórico, sino que fue reconocida en la práctica por uno de los panelistas, quien adaptó estos principios al contexto corporativo mediante microagentes basados en microservicios. Esta convergencia es clave: la frontera entre academia y empresa se está desdibujando, y debemos aprovecharlo.

"Implementar IA sin una estrategia clara, sin formación transversal, ni gobernanza ética, es una receta para el fracaso".



Pero también es necesario ser rigurosos. La ética no es una nota al pie. Es un principio de diseño. La IAG tiene sesgos, errores y limitaciones que deben ser conocidos, monitoreados y mitigados. No basta con desarrollar prompts más precisos; debemos desarrollar personas más críticas. Por ello, desde el CGIN promovemos un enfoque formativo que combina habilidades técnicas con discernimiento ético.

En síntesis, la IAG representa una oportunidad, sí. Pero también una responsabilidad. No podemos permitirnos una adopción acelerada sin reflexión, ni una reflexión estéril sin aplicación. El desafío es doble: implementar tecnología con impacto y hacerlo con visión ética y estratégica. Desde la Universidad de Chile, estamos comprometidos con ese camino. 🌐

"La Inteligencia Artificial Generativa tiene sesgos, errores y limitaciones que deben ser conocidos, monitoreados y mitigados".