

# IA GENERATIVA: UNA REVOLUCIÓN PARA EL SECTOR FINANCIERO

En un estudio reciente de Deloitte AI Institute, el cual se profundiza en un artículo de la Revista Perspectivas 2024 de Deloitte Chile, se revelan interesantes insights de cómo la tecnología de generación de contenidos puede transformar el negocio bancario y crear oportunidades de eficiencia y crecimiento en la industria financiera.

Por Pedro Figueiredo, Socio Líder AI & Data de Deloitte y Daniel Meregé, Senior Manager AI & Data de Deloitte.

Fue a fines de noviembre de 2022 cuando el mundo, de la noche a la mañana, fue sorprendido por el avance tecnológico de la Inteligencia Artificial, que se materializaba en la forma de un chatbot inteligente que poco tiempo después sería conocido como ChatGPT. No obstante, como toda tecnología prometedora, la IA no está exenta de desafíos e introduce nuevos riesgos y amenazas, abriendo un abanico de dimensiones que aún están en la nebulosa.

Pero en medio de este torbellino de cambios, una verdad se alza por sobre el resto: la era de la Inteligencia Artificial generativa (Gen IA) ha llegado para quedarse. Este avance inevitable obligará a toda la industria acelerar su adopción y aprender a gestionar de forma eficiente la Gen IA.

Para medir el estado del arte de la IA generativa a nivel global, **Deloitte AI Institute** publicó en enero de 2024 el primer termómetro sobre inteligencia artificial generativa en las empresas, a partir de una **encuesta global a 2.835 líderes de todas las regiones del mundo**, con el objetivo de entender en profundidad dónde se encuentran las empresas respecto a la visión del valor de la tecnología, su nivel de adopción, el manejo de los cambios organizacionales provocados por dicho proceso y, de forma inédita, una visión respecto a los impactos de la tecnología en la sociedad.

## Principales hallazgos:

**1. Alta Expectativa de Transformación:** Un 79% de los líderes empresariales espera que la IA generativa impulse una transformación sustancial en sus organizaciones e industrias en hasta

tres años. Dentro los sentimientos que provoca la IA generativa en los tomadores de decisión encuestados están principalmente emoción (62%), fascinación (46%) e incertidumbre (30%).

**2. Enfoque en Eficiencia y Productividad:** La mayoría de los esfuerzos actuales en IA generativa se centran más en mejorar la eficiencia y la productividad que en impulsar la innovación y el crecimiento. Eso se refleja en que 91% de las empresas esperan que su productividad aumente con la aplicación de la IA generativa. Sin embargo, los encuestados que mencionan tener altos niveles de expertise en IA son los que muestran señales tempranas de aplicaciones relacionadas a nuevas ideas e insights, aunque los beneficios tácticos y de corto plazo siguen siendo sus grandes focos en la adopción de la tecnología.

**3. Falta de Preparación en Talento, Gobernanza y Riesgo:** El talento, la gobernanza y el riesgo son áreas críticas donde falta preparación para la IA generativa. En la encuesta, el 41% de los líderes indicó que sus organizaciones estaban poco o nada preparadas para abordar preocupaciones de talento relacionadas con la adopción de IA generativa, mientras que el 22% consideró que estaban altamente preparadas. Igualmente, el 41% señaló contar con una preparación insuficiente en gobernanza y

riesgo, frente al 25% que se sentía altamente preparado. Aunque hay niveles más altos de preparación en infraestructura tecnológica (40%) y estrategia (34%), aún hay mucho espacio para mejorar. Uno de los desafíos fundamentales es cómo aprovechar el poder de la IA sin perder el control de ella.

**4. Reconocimiento de potenciales impactos en la sociedad:** Los líderes encuestados mostraron entusiasmo por los beneficios comerciales de la IA generativa, pero fueron menos optimistas sobre sus impactos sociales. El 52% espera que la IA generativa centralice el poder económico global, mientras que el 30% cree que distribuirá más equitativamente el poder. Además, el 51% prevé un aumento de la desigualdad económica, frente al 22% que espera una reducción. El 49% piensa que la IA generativa erosionará la confianza en instituciones nacionales y globales. Esto refleja debates éticos y morales sobre la IA en la sociedad y en las empresas tecnológicas, balanceando su valor comercial con su potencial para servir a la humanidad y sopesando beneficios y riesgos.

**5. Demanda de Más Regulación y Colaboración Global:** Los líderes empresariales están pidiendo más regulación gubernamental y mayor colaboración global en tecnologías de IA. Según la encuesta, el 78% cree que se necesita más regulación gubernamental de la IA, y el 72% opina que actualmente hay una falta de colaboración global para el desarrollo responsable de sistemas impulsados por IA. Estos resultados reflejan la creencia de que la IA generativa es demasiado poderosa y de amplio alcance para que las organizaciones individuales se regulen a sí mismas.

#### *¿Cómo avanzar en este contexto?*

La industria de los servicios financieros depende intensamente de los datos. Analizar manualmente estos datos para obtener y aplicar insights de negocio y cliente es un proceso costoso y lento. Además, la gran cantidad y complejidad de estos datos puede impedir adoptar un enfoque hacia el cliente. Sin

embargo, las empresas del sector que ya han incorporado la inteligencia artificial para automatizar ciertos procesos y han aplicado el aprendizaje automático en decisiones basadas en datos, han logrado avances que han permitido hacer más eficientes sus procesos, mejorar la experiencia de sus clientes y colaboradores, y reducir los costos operativos en diversas dimensiones.

La llegada de la IA generativa promete potenciar y acelerar los esfuerzos de mejorar experiencia, eficiencia y productividad de manera significativa. Su valor en este contexto va más allá de ser simplemente una herramienta de uso final. Es, en cambio, un recurso poderoso que complementa otros modelos de aprendizaje automático y aplicaciones, trabajando en conjunto con ellos. De este modo, las empresas con programas avanzados de IA ven a la IA generativa no como soluciones aisladas, sino como partes integrantes de un sistema más amplio de modelos que se enriquecen mutuamente, con los conocimientos de uno informando las operaciones del otro.

El objetivo de integrar la IA generativa es ambicioso y multifacético. En su máxima expresión, podría facilitar la transición de las empresas del sector financiero desde una orientación centrada en el producto a una centrada en el cliente, aprovechando la IA para optimizar la gestión del ciclo de vida del cliente. Al combinar la IA generativa con otras tecnologías de IA, como el análisis de sentimientos y la analítica de clientes, se podría alcanzar una personalización profunda de los productos y servicios, generando más negocio y satisfaciendo las expectativas de personalización de los clientes.

El verdadero valor de la IA generativa reside en su capacidad para servir como un componente clave dentro de la infraestructura de datos y programas de IA más amplios, no solo como una herramienta aislada. Su aplicación puede acelerar enormemente el desarrollo y ajuste de modelos, procesando datos a una velocidad que supera las capacidades humanas. Este enfoque no solo contribuye a la transformación digital de la empresa, reduciendo tiempos, costos y riesgos, sino que también permite la creación de informes y análisis complejos que benefician a clientes, empleados y la toma de decisiones ejecutiva, además de ayudar a identificar fraudes y desperdicios.

A pesar de los riesgos inherentes como la posible fuga de datos y errores en los resultados, la integración de la IA generativa en el ecosistema tecnológico de una empresa ofrece un potencial tan grande que se ha convertido en una prioridad para el sector financiero. Su capacidad para reducir costos, acelerar el

lanzamiento al mercado, mejorar la interacción con los clientes y ampliar el alcance de las operaciones ofrece una ventaja competitiva significativa, con el potencial de transformar fundamentalmente la naturaleza de la empresa.

En la vanguardia de esta revolución tecnológica, la industria bancaria de Chile se encuentra en una posición expectante. El potencial de la IA generativa para remodelar el sector es inmenso, pero también lo son los desafíos. A medida que nos adentramos en esta nueva era de innovación, es imperativo que las instituciones financieras chilenas se equipen adecuadamente para aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos inherentes. El punto de inflexión marcado por ChatGPT en 2022 es una evidencia – y un recordatorio - de que no hay vuelta atrás y que es imperativo tratar el tema con la importancia y urgencia que implica, en todas sus dimensiones.