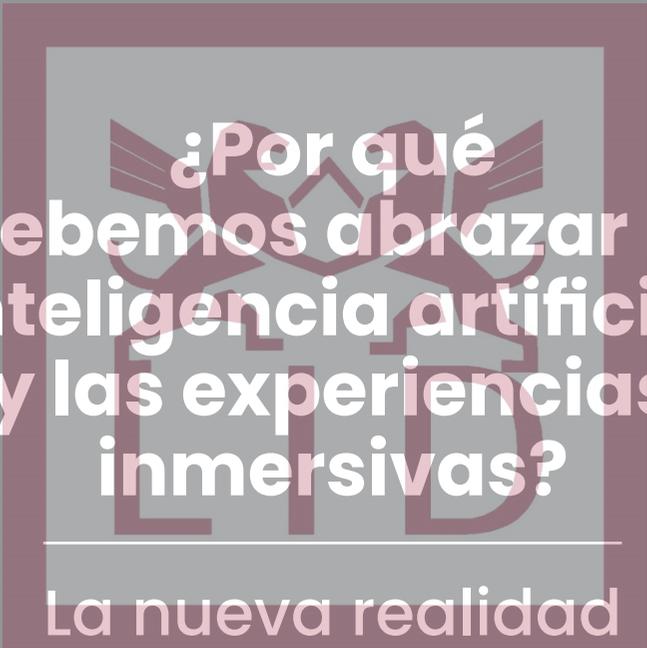


PRIMERA PARTE



**¿Por qué  
debemos abrazar la  
inteligencia artificial  
y las experiencias  
inmersivas?**

---

**La nueva realidad  
pos-COVID-19**



# 1.

## Vivimos en el futuro y quizás no lo sabíamos

“Eso de la inteligencia artificial es una cosa del futuro” es lo que podría reseñar como una permanente constante cuando la gran mayoría de las personas con las que conversaba en las organizaciones, sin importar si eran pequeñas, medianas o grandes empresas, me respondían cuando les planteaba la idea de aprovechar su potencial a favor de mejorar la experiencia de sus colaboradores.

“Es muy caro”, “Eso es otro tema de moda”, “Es responsabilidad de los de sistemas” o “nosotros no usamos inteligencia artificial” son algunas de las frases que se escuchan a diestra y siniestra cuando se aborda el tema relacionado con la adopción de la inteligencia artificial (IA).

“¿Están aprovechando el poder de la IA en sus empresas?” es lo que retumba en mi cabeza cuando escucho esos planteamientos, y es cuando paso a preguntarles:

- ¿Tienen o han visto alguna vez Netflix?
- ¿Han llegado alguna vez a un destino específico utilizando Waze o Google Maps?
- ¿Alguna vez han subido una foto a Facebook y han visto que se etiquetan correctamente algunas de las personas que aparecen sin que ustedes siquiera hayan pestañado?
- ¿Alguna vez han visto en su iPhone a Siri o la función OK Google de aquellos con dispositivos Android que dicen: “OK Google, llamar a Marcela”?

Si responden “sí” a por lo menos a uno de los puntos anteriormente, los felicito y les digo: “Ustedes ya están en el futuro... ya se benefician de la inteligencia artificial”.

Si responden “sí” al menos a tres preguntas, los felicito igualmente y les reseño que son “amantes del futuro”.

Si responden “sí” a todas, les digo “Felicitaciones... viven y ayudan a redefinir el futuro en cada instante”; es más, hasta me escapo de darle las gracias a Elon Musk por leer este libro.

Son muchos los ejemplos que vivimos en el día a día donde opera la IA a nuestro favor, por lo que para ayudar a desmitificar la aparente complejidad asociada a visualizar cómo aprovechar al máximo la IA, los invito a que abracen con entusiasmo este enfoque: “Olvídense de la tecnología (eso es algo que siempre tendrá solución razonable) y concentren sus esfuerzos en potenciar al máximo la experiencia del cliente, del colaborador, del ciudadano y de la corporación (modelo 4E que veremos más adelante), para con ello, como norte principal, impulsar organizaciones más productivas, más rentables y mucho más sensuales”.

Un paréntesis corto aquí. Cuando hablo de sensualidad me refiero a ser atractivo desde una óptica individual o corporativa. Las empresas atractivas (sensuales) conectan mucho mejor con sus clientes internos o externos. Jesús Vega de la Falla, autor español, expuso en su libro *La empresa sensual* una serie de experiencias que reflejan ideas interesantes sobre la magia de la sensualidad en el mundo empresarial.

Volviendo a lo nuestro, sin duda alguna, la tecnología está en nuestras vidas para mejorarla, para simplificarla y para permitirnos avanzar en mejores escenarios como civilización.

Para que todo ello funcione correctamente, debemos tener clara la importancia de la búsqueda del equilibrio y contar con colaboradores, ciudadanos, clientes y organizaciones en sana armonía, donde aspectos relacionados con el ser, la familia y la empresa se desarrollen armoniosamente, impulsando en ellos los componentes asociados al pensar (sistema neurosensorial), al sentir (sistema rítmico) y al actuar (sistema metabólico motor).

El reto ahora es que la organización y sus colaboradores también se beneficien de la IA. Ya no es un tema de películas de ciencia ficción, es una realidad. La inteligencia artificial y las experiencias inmersivas llegaron para quedarse de manera natural en nuestras vidas.

Cuando se da paso al centrarse en potenciar la experiencia, se origina un escenario de creatividad que facilita repensar y simplificar los procesos, así como también realizar análisis multidimensionales que permitan identificar tendencias que faciliten la vida de nuestros colaboradores, así como también situar a la empresa en posiciones de vanguardia.

Y si lo que necesitan son datos puros y duros para comprender por qué es importante entender el poder de la IA en las organizaciones y las personas, tenga presente que de acuerdo con una investigación sobre cómo las compañías se estaban preparando para el futuro<sup>1</sup>, liderada por la multinacional Ernst & Young, cerca del 93 % de las tareas que se hacen en el área de Talento Humano son repetitivas y la nada despreciable cifra equivalente al 65 % de los procesos podrían ser automatizados.

Fue por 1997 cuando empecé con esto de conectar tecnología con simplificación de procesos, y en 2000 cuando tuvimos que desarrollar nuestra solución de *software* (la que realmente partió nuestra historia en dos) para procesar la petición que nos hicieron desde el Banco Davivienda.

“Su dinero puede estar en el lugar equivocado” rezaba en esa época el eslogan con el que era ampliamente conocido el banco de la “casita roja”, Davivienda.

En esa época hacíamos entre 40 y 50 visitas domiciliarias (componente muy utilizado en algunos procesos de selección en Colombia) al mes en promedio. En la reunión que sostuve un día lunes con la directiva del Banco, se nos indicó que necesitaba 700 visitas domiciliarias en una semana de trabajo de campo y tener los informes impresos en su escritorio tres días después. Teníamos de plazo para

---

1 Ernst & Young, “How are companies preparing for the payroll of the future?”, Global Payroll Survey, 2018. Disponible en: [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/tax/tax-pdfs/ey-2017-global-payroll-survey.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/tax/tax-pdfs/ey-2017-global-payroll-survey.pdf).

empezar siete días y un minuto para responder si éramos capaces de afrontar el reto. Tardé dos segundos en decir que sí.

Al llegar a la oficina, recuerdo el diálogo con María Fernanda Bejarano <sup>2</sup>:

–Vendimos el proyecto de visitas domiciliarias para Davivienda.

–¡Qué bueno!

–Solo que hay un pequeño detalle técnico.

–¿Cuál es?

–Son muchas y hay que entregar los informes una semana después de empezar, de hecho tenemos solo esta semana para prepararnos.

–¡Ah, bueno! Y ¿cuántas son?

–700 visitas.

–¿Qué? Y, ¿usted qué dijo?

–¡Yo dije que sí! Mi trabajo es vender y el suyo es hacerlo realidad (•\_•).

Sobra decir que le tenía mucha fe a la capacidad de organización y trabajo de María Fernanda.

En esa semana de preparación contratamos seis trabajadoras sociales, seis carros (coches para mis amigos españoles) con sus correspondientes conductores y compramos un libro de Microsoft Access para poder aprender cómo hacer una base de datos y generar informes. Luego nos dimos a la tarea de organizar toda la logística que nos permitió cumplir plenamente con el reto que nos propusieron en Davivienda, pero sobre todo nos iluminó sobre el camino que hoy es pieza fundamental en OleWow: ¡ser capaces de generar soluciones sencillamente WOW!

Entendimos el potencial que tiene la incorporación de soluciones tecnológicas y el hablar y conectar con el cliente en un lenguaje sencillo y directo, así como el de tener como un constante compromiso el hacer las cosas de una manera impactante.

Grupo Santander, Ecopetrol, Top Management, Acrip, Colgate Palmolive, Adidas, Telefónica, Correos y Élogos han sido usuarios de las soluciones que se han desarrollado a lo largo de más de 25

---

2 María Fernanda Bejarano Quintero, MBA, diplomada en Gestión Estratégica de Talento Humano y Trabajadora Social. <https://www.linkedin.com/in/mariafernandabejarano/>.

años desde OleWow<sup>3</sup>, y en las cuales he tenido participación activa, procurando que haya un sano equilibrio entre datos, tecnología y el denominado factor WOW.

Dicha experiencia es la que me ha impulsado a escribir este libro, en el cual vas a poder encontrar respuesta sobre qué fue primero si el huevo o la gallina, o como quien dice, si primero es la tecnología o la gente.

Bueno, también podrás encontrar inspiración que te lleve a repensar tu negocio y tus procesos, dando especial lugar a la creatividad, el equilibrio, el fomento de la cultura de innovación y resultados, la inversión en tu gente y el potenciar la experiencia del cliente y de tus colaboradores. Así, al combinarlos y apoyarte en una correcta adopción de la inteligencia artificial, podrás incrementar tus indicadores de productividad, rentabilidad y sensualidad.

Para algunos amantes de las películas y series de ciencia ficción, o incluso de los dibujos animados que no se perdían ningún capítulo de *Los Supersónicos*<sup>4</sup>, que pensaban que eso del teletrabajo, las citas médicas virtuales o las videollamadas tendrían su máxima explosión quizás después de 2030 o 2040, este tema de la pandemia del COVID-19 adelantó el futuro que estaban esperando.

Ejemplos que nos permiten ver que estamos en el futuro y quizás muchos no se daban por enterados sobran, así que procederé a darte algunos.

## **Cámaras de seguridad pueden predecir robos**

La compañía japonesa Vaak se puso en la tarea de hacer realidad algo que solo parecía viable en el mundo del cine, particularmente al alcance de Tom Cruise, quien interpretaba en *Minority Report* al capitán John Anderton en 2054, como el jefe de la Fuerza de Policía Precrimen en Washington D. C., entidad que gracias al uso de visiones del futuro podrían predecir los crímenes antes que se cometieran.

---

3 Véase [www.olewow.com](http://www.olewow.com).

4 *Los Supersónicos* (cuyo título original es *The Jetsons*), emitida en 1962, fue creada por William Hanna y Joseph Barbera.

Pues bien, el equipo de Vaak aprovechó al máximo la creatividad y la tecnología actualmente disponible para que los algoritmos de su plataforma tomen las imágenes de las cámaras de seguridad y con ello detecten las microexpresiones de las personas, y combinado con el lenguaje natural asociado a nerviosismo, envíen una señal de alerta temprana al personal de seguridad sobre el potencial sospechoso. Dicha alerta llega directamente al dispositivo móvil del responsable de la seguridad del establecimiento, de tal forma que pueda tomar las acciones correspondientes.

El índice de Sensormatic sobre la pérdida global<sup>5</sup>, liderado por Tyco Retail Solutions y presentado en febrero de 2018, en el cual participaron 1.120 personas de compañías minoristas de 14 países que gestionan más de 229.000 tiendas y facturaron 1.560 billones de dólares en ventas durante 2017-2018, señala que las pérdidas alcanzaron la escalofriante cifra de 99,56 miles de millones de dólares para el comercio minorista a nivel mundial. Con ese panorama proyectado a cifras actuales, Vaak facilita una alternativa interesante para los responsables de seguridad y financieros del sector *retail*.

Como todo lo que esté asociado con algoritmos, tecnología y personas, lo que propone Vaak y otras compañías que incorporan el reconocimiento facial en su operativa, no están exentos de detractores y escépticos que traen a colación potenciales riesgos asociados a fallos, como el que saltó a la palestra pública, el *software* facial de Rekognition de Amazon, que identificó a 28 congresistas americanos como posibles delincuentes<sup>6</sup>.

## **Reconocer un infarto con una llamada telefónica**

Corti es una empresa holandesa que en 2018 anunció una solución soportada en inteligencia artificial capaz de diagnosticar paros car-

---

5 Sensormatic, "Índice sobre la pérdida global de resultados y resumen del informe 2018". Disponible en: [https://www.sensormatic.com/landing/shrink-index-sensormatic?utm\\_source=301\\_redirect&utm\\_medium=shrinkindex.sensormatic.com](https://www.sensormatic.com/landing/shrink-index-sensormatic?utm_source=301_redirect&utm_medium=shrinkindex.sensormatic.com).

6 *El País*, "El reconocimiento facial de Amazon confunde a 28 congresistas con sospechosos de la policía", 27 de julio de 2018. Disponible en: [https://elpais.com/tecnologia/2018/07/27/actualidad/1532683160\\_968681.html](https://elpais.com/tecnologia/2018/07/27/actualidad/1532683160_968681.html).

díacos en llamadas a las líneas de emergencias antes de que los operadores logren identificar la inminencia del fallo por parte de la persona al otro lado del teléfono. Este otro de esos ejemplos que te hacen pensar que efectivamente vivimos en el futuro.

El sistema identifica patrones en aspectos relacionados con el lenguaje verbal y el tono de voz, así como en la respiración, que permitan prever que la persona pueda estar sufriendo un ataque cardíaco. La tasa de acierto de Corti es del 95 %<sup>7</sup>, cifra significativamente superior al 74 % que es la estimada por un operador humano.

Si esto ya sorprende a muchos, los invito a que revisen el enfoque con el que trabajaron en esta empresa en temas relacionados con COVID-19 y *triage*. El análisis de la curva de transmisión del virus se fue enriquecido con el análisis de más de 100.000 entrevistas realizadas a pacientes en texto, video o audio acerca del COVID-19.

Con esto pudieron desplegar un modelo de monitoreo de pacientes en casa, quienes interactuando con Corti a través de llamadas telefónicas, SMS o *chatbots*, pudieran autoevaluarse con base en los protocolos establecidos por las autoridades.

El impacto también se asoció a la disminución de llamadas a los sistemas sanitarios y en poder establecer un mapeo inteligente relacionado con la dispersión del virus.

El *triage* (término de origen francés asociado a clasificación), de acuerdo con el enfoque de esta compañía europea, se potencia al estandarizar la entrevista con la incorporación de la inteligencia artificial a la operación, de tal forma que el sistema pueda predecir la gravedad del paciente, facilitando al personal médico una alternativa que reduce el riesgo asociado a una errónea valoración, así como también acortan los tiempos de respuesta en caso de riesgo inminente.

---

<sup>7</sup> José García Nieto, "Esta IA detecta los infartos con una efectividad del 95 % y... ¡por teléfono!" Andro4all, 11 de octubre de 2018. Disponible en: <https://andro4all.com/2018/04/inteligencia-artificial-detecta-fallos-corazon#:~:text=Su%20tasa%20de%20acierto%20es,mejorar%20los%20tiempos%20de%20respuesta.&text=La%20IA%20es%20capaz%20de,incluso%20habiendo%20ruido%20de%20fondo.>

## Un libro creado por una inteligencia artificial

Si es amante de la lectura, es posible que hoy esté leyendo un artículo en algún blog, revista o periódico que haya sido generado por un “autor inteligente”, y que sencillamente usted no se haya dado cuenta.

Ya en 2018, la Asociación de Prensa del Reino Unido, junto a Urbs Media, anunciaron el desarrollo de Radar, una solución que permitía redactar contenidos automáticamente con base en fuentes oficiales.

Pues bien, tomen nota de este título: *Lithium-Ion Batteries: A Machine-Generated Summary of Current Research*<sup>8</sup> (Baterías de iones de litio: un resumen generado por la máquina de la investigación actual), porque así se bautizó el primer libro escrito por IA.

Tal y como lo reseñaron en su anuncio oficial, el equipo de Springer Nature, junto a investigadores de la Universidad Goethe de Frankfurt-Main, desarrollaron un algoritmo capaz de seleccionar y procesar contenido prioritario, de tal forma que se pudo organizar de manera estructurada y coherente.

El gran potencial de esta iniciativa radica, desde luego, en la posibilidad de condensar miles de artículos de manera estructurada, para posteriormente darle espacio a una creación literaria en donde convivan hombre y máquina ampliamente documentada.

Como es de esperarse en este tipo de iniciativas, el libro se encuentra libre y disponible para la descarga y lectura en internet<sup>9</sup>.

## Tus ojos pueden predecir tu personalidad

Para algunos amantes de las series de ciencia ficción, *Black Mirror*<sup>10</sup> es una fuente permanente de inspiración sin duda alguna. Esta serie de televisión de origen británico, que se lanzó en 2011 fruto de la creatividad de Charlie Brooker, es una especie de mezcla entre *The*

---

8 Beta Writer, *Lithium-Ion Batteries: A Machine-Generated Summary of Current Research*, Ginebra: Springer Nature, 2019. Software desarrollado por Goethe University Frankfurt.

9 Link de descarga: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-16800-1>.

10 *Black Mirror*, 2011. Charlie Brooker indicó que la serie presenta “los peligros a que la dependencia tecnológica puede abocar al ser humano”.

*Twilight Zone*<sup>11</sup> y *Relatos de lo inesperado*<sup>12</sup>, de acuerdo con lo que reseña su propia productora Zeppotron.

*Black Mirror* analiza, entre otros aspectos, el impacto de la tecnología en las personas. Pues bien, el capítulo *Toda tu historia* presenta una narrativa asociada a la posibilidad que las personas puedan grabar todo lo que ven y escuchan gracias a un dispositivo implantado detrás de la oreja al nacer.

Así, las personas quedan facultadas con la opción de poder revisar lo que habían grabado, bien sea viendo el material en sus propios ojos o a través de una pantalla para que pueda ser visualizado por terceros.

Si ya eso parecía una cosa de locos para algunos que vieron dicho capítulo, resulta más increíble cuando se informa que Sony presentó en 2014 una solicitud de patente en Estados Unidos en la que plantean que su solución

**proporciona un lente de contacto que incluye: una unidad de lente configurada para usarse en un globo ocular; una unidad de captación de imágenes configurada para capturar una imagen de un sujeto, la unidad de captación de imágenes se proporciona en la unidad del lente; y una unidad de control de captación de imágenes configurada para controlar la unidad de captación de imágenes<sup>13</sup>.**

Y si esto ya sorprende a propios y extraños, una investigación que señala que los movimientos oculares pueden predecir los rasgos de personalidad, parece ayudar a confirmar lo que varios defendemos: ¡estamos en el futuro!

---

11 *The Twilight Zone*, 1959. La dimensión desconocida (Hispanoamérica) y *En los límites de la realidad* (España). Creada por Rod Serling.

12 *Relatos de lo inesperado*, 1979. Autor Roald Dahl. Colección de 16 cuentos cortos de suspenso.

13 United States Patent Application. 20160097940. Contact Lens and Storage Medium. Inventors: Yoichiro Sako (Tokio), Masanori Iwasaki (Kanagawa), Kazunori Hayashi (Tokio), Takayasu Kon (Tokio), Takatoshi Nakamura (Tokio), Tomoya Onuma (Shizuoki) y Akira Tange (Tokio). Applicant: Sony Corporation.

La investigación *Eye Movements During Everyday Behavior Predict Personality Traits*<sup>14</sup> plantea la utilización de *machine learning* (tranquilos, más adelante les explico en cristiano y con más detalles en qué consiste esto), combinado con diversas características asociadas al movimiento ocular, de tal forma que pudieron predecir los rasgos asociados a la inestabilidad emocional, la extroversión, la amabilidad y la conciencia.

En el artículo, los investigadores reseñaron que sus hallazgos “demuestran una influencia considerable de la personalidad en el control diario del movimiento ocular”, y a renglón seguido indicaron que

mejorar el reconocimiento automático y la interpretación de las señales sociales humanas es un esfuerzo importante, que permite el diseño innovador de sistemas humano-computacionales capaces de detectar el comportamiento espontáneo del usuario natural para facilitar la interacción y personalización eficientes.

## **Carros autónomos: ¿le diremos adiós al pago de seguros a todo riesgo?**

El primer registro interesante en torno a poder contar con vehículos autónomos data de 1977, cuando gracias a un computador y dos cámaras a bordo del vehículo preparado por el Laboratorio de Ingeniería Mecánica de Tsukuba de Japón, el auto se desplazó a 30 km/h, recorriendo una distancia de 30,5 kilómetros<sup>15</sup>.

¿Cuántos no han soñado con poder subirse a un vehículo y sentirse como parte de una película o una serie de ciencia ficción, en la cual el protagonista podía dedicar su atención a temas distintos a tener que poner sus manos sobre el volante y concentrarse en conducir?

---

14 Sabrina Hoppe, Tobias Loetscher, Stephanie A. Morey y Andreas Bulling, “Eye Movements During Everyday Behavior Predict Personality Traits”, *Frontiers in Human Neuroscience*, 13 de abril de 2018.

15 Tom Vanderblit, “Autonomous Cars Through the Ages”, *Wired*, 26 de julio de 2018.

*El auto fantástico*, así bautizaron para Hispanoamérica la serie americana *Knight Rider*<sup>16</sup> (emitida entre 1982 y 1986) que sin duda se convirtió en una constante fuente de inspiración para los que soñaban con pedirle a Kitt que se aparcara solo o que condujera a toda velocidad por la ruta ideal para llegar a destino y convertirse en el héroe o heroína de turno.

Michael Knight<sup>17</sup> fuimos todos. No nos digamos mentiras, los que vivimos esa época de seguro le hablamos a nuestro reloj de pulsera, para darle una orden al auto que teníamos en casa. Y no, no se movía el bendito. Pensar que hoy es normal para muchos realizar o hacer llamadas desde sus relojes inteligentes.

Las nuevas generaciones le deben mucho a *Los Supersónicos*, *Dick Tracy*<sup>18</sup>, *Viaje a las Estrellas*<sup>19</sup> y a muchas otras tantas franquicias que nos pusieron a soñar.

Esas épocas en donde los comerciales de televisión alentaban a un estilo de vida de casa, carro (coche para los españoles) y beca es un panorama totalmente del pasado.

El presente y el futuro dibujan cada vez con mayor claridad un escenario que bosqueja consumidores más interesados en vehículos autónomos, movidos por energías limpias y bajo un modelo de economía colaborativa. Cada vez vemos más personas que no saben conducir, que se movilizan en bicicleta o en transporte público, o que directamente no se trasladan y sacan el máximo provecho a las reuniones remotas.

Cerca del 90 % de los accidentes que se presentan a nivel mundial corresponden a fallos humanos. Este solo dato abre una gran carrera por desarrollar la solución que se posiciona en el mercado, brindando respuestas de seguridad, confort e impacto positivo en materia ambiental. Tesla, Seat, BMW, Volkswagen, Apple, Google,

---

16 *Knight Rider*, 1982. Serie de televisión creada por Glen A. Larson. Protagonista principal: David Hasselhoff.

17 Michael Knight era el nombre del personaje principal de la serie, interpretado por David Hasselhoff.

18 *Dick Tracy* es una historieta de prensa, cuya primera edición fue el 4 de octubre de 1931 en el *Chicago Tribune*, creada por Chester Gould.

19 *Star Trek*, 1966. Serie de televisión creada por Gene Roddenberry. Protagonistas: William Shatner, Leonard Nimoy y DeForest Kelley.

Uber y hasta Domino's Pizza son marcas que saltan a la palestra cuando se revisan novedades permanentes sobre los carros autónomos y sus posibilidades de aplicación.

Taxis sin conductor, pizzas que llegan solas al domicilio del cliente, camiones que lleven cargas por las diversas carreteras del país, microbuses de pasajeros y vehículos autónomos de uso militar para acceder a zonas de peligro y reducir tasas de bajas humanas son algunas de las alternativas que se posibilitan con el despliegue de los autos dotados con sistemas de visión computarizada, algoritmos de localización, odómetros y radares, entre otros elementos, que correctamente combinados se traducen en significativas reducciones de riesgos asociados a fallas humanas.

¿Le diremos adiós a tener que pagar seguros contra todo tipo de riesgo para conducir nuestros vehículos? Me temo que sí. Cada vez estamos más y más cerca de una réplica total de lo que vimos en escenas de películas donde aquellos que deciden conducir en "modo manual" son casi vistos y tratados como fuera de sus cabales, tal y como en *El demolidor*<sup>20</sup> con Sylvester Stallone, *El vengador del futuro*<sup>21</sup> con Colin Farrell o *Yo, robot*<sup>22</sup> con Will Smith.

Con todos los avances involucrados en los carros autónomos, la discusión está más centrada en temas de ética y responsabilidad. Ante una inminente colisión, ¿el vehículo qué debe elegir?

- Realizar la menor acción defensiva posible y preservar la vida de los ocupantes del vehículo.
- Atropellar a la madre que cruza el camino con su bebé entre manos.

Si es una decisión difícil para uno leyendo estas líneas, no me quiero imaginar lo complejo que será para alguien que esté al vo-

---

20 *Demolition Man*, 1993. Género: ciencia ficción. Protagonistas: Sylvester Stallone, Wesley Snipes y Sandra Bullock.

21 *Total Recall*, 2012. Género: ciencia ficción. Protagonistas: Colin Farrell, Kate Beckinsale, Bryan Cranston y Jessica Biel.

22 *I, Robot*, 2004. Género: ciencia ficción. Protagonistas: Will Smith, Bridget Moynahan, Alan Tudyk y James Cromwell.

lante y deba tomar en milésimas de segundo una decisión, ni muchísimo menos para el equipo de programadores del carro autónomo.

Si se produce un accidente con un vehículo dotado con todas las posibilidades de inteligencia artificial, cámaras, sensores, etc., ¿de quién es la responsabilidad? ¿Del dueño del carro que confiaba en la tecnología combinada dispuesta, de la marca que agrupa desarrollos de diversos proveedores, o del proveedor tecnológico?

El futuro en el mundo de la automoción ya está aquí. El reto hoy es más del orden ético y legal.

\*\*\*

Si estos cinco ejemplos ayudan a ratificar el mensaje en torno a que estamos viviendo en el futuro, sume que ya es una realidad que la inteligencia artificial participa activamente en la elaboración de la mejor cerveza posible, del diseño de cuadros dignos de ser vendidos por la prestigiosa casa Christie's, de componer música, de ser el Gran Hermano que todo lo ve con cámaras dotadas de reconocimiento facial, de conocer nuestros gustos a la hora de ver películas (Netflix), escuchar canciones (Spotify), seguir fotos o cuentas que nos gusta (Instagram), o ver videos (YouTube), o simplemente de cómo llegar a la casa de la mujer o el hombre de tus sueños, guiando al interesado con sencillas instrucciones de ubicación (Waze o Google Maps), evitando al máximo que destine tiempo en medio del tráfico para que lo emplee en conversaciones e interacciones de calidad entre él o ella y su destino.

Son tantos, pero tantos, los ejemplos de cosas que parecen de ciencia ficción, que si lo que aquí les he contado le parece "poquito" (como diríamos en Colombia), pueden sumar opciones como la de tener la alternativa de identificar las emociones de los clientes a través de la medición de ondas vocales o la opción de poder entrenar a tu propio avatar para que haga las tareas que quieras que realice por ti, de tal forma que puedas concentrar esfuerzos en donde realmente consideras que generas un verdadero valor estratégico para la organización.

Si cocinar no es lo tuyo o simplemente quieres dedicar el tiempo de preparación de la comida para otros menesteres, quizás te puedas convertir en un usuario entusiasta de lo que impulsa la empresa Moley Robotics, ya que pone al alcance de la cocina de sus clientes dos brazos robóticos con sensores táctiles, sumados a una serie de electrodomésticos inteligentes, que son capaces de imitar los movimientos de los mejores chefs y preparar las más deliciosas recetas, y por si fuera poco, el mismo robot te limpia la cocina.

Sí, la inteligencia artificial ya hace parte de nuestra vida diaria, y ya no es una cuestión de asociarla con Terminator<sup>23</sup>, con Arnold Schwarzenegger ni con la famosa Skynet, que en la película tomaba el control de las máquinas en contra de los humanos.

Natalia de Greiff, vicepresidente de Cloud and Cognitive para Latinoamérica de IBM, en entrevista que concedió para el desarrollo de este libro indicaba: “lo que necesitamos hoy más que nada es esa disposición a reinventarnos y adaptarnos a esta nueva realidad, y a prepararnos para lo que viene sin ser fatalistas”.

En esa misma entrevista Natalia daba un par de ejemplos sumamente interesantes. En uno de ellos, reseñaba el caso de una financiera peruana, Financiera Efectiva, que desarrolló un asistente virtual que se llama María. Los clientes interesados en acceder a los préstamos que otorga Financiera Efectiva interactúan directamente con la asistente, quien procesa la solicitud en tiempo real. Así pues, tal y como lo reseñaba en la entrevista la misma Natalia de Greiff: “le podemos poner al cliente a disposición una asistencia en línea inmediata y básicamente se hace una evaluación de esa capacidad de crédito de la persona, lo cual también permite que al automatizar este proceso el tiempo de respuesta al cliente sea muchísimo más corta”.

Otro ejemplo que expuso Natalia en la entrevista que me concedió para mi programa *Simplemente WOW* es el caso de Banco Macro en Argentina, que utiliza IBM Watson para darle espacio al uso de la inteligencia artificial y al análisis predictivo para aprender de

---

23 *The Terminator*, 1984. Género: ciencia ficción. Protagonistas: Arnold Schwarzenegger y Linda Hamilton.

las preferencias que tienen los clientes, y con eso “desarrollar productos para cada persona, no para sectores sino para cada persona”, lo cual cambia muchísimo la manera de aproximarse al cliente. “Te llaman a ti y te dicen ‘estoy viendo que tú, que estás explorando este tipo de cosas, puedes necesitar esto’”, lo que, desde luego, plantea un escenario totalmente personalizado. “Hemos visto cómo ponemos la tecnología al servicio de las necesidades que tienen los clientes para poder atenderlos de una manera más efectiva y, sobre todo, más rápida y más cercana”.

El presente y el futuro se dibujan cada vez mejor gracias a la correcta adopción de la inteligencia artificial para hacer nuestras vidas personales, familiares, afectivas y laborales cada vez más sencillas.

Sume a todo esto que el escenario de la nueva realidad post-COVID-19 está impregnado de aspectos relacionados con un mundo donde se demanda reducir el contacto físico, en el cual podamos trabajar más en ambientes remotos, donde se simplifique una y otra vez los procesos, y en el que se potencie la interactividad.

Es tu visión y disposición la que logrará sacar o no partido del futuro ya existente.

---

**Vivimos en el futuro y quizás  
no lo sabíamos**

