



# Análisis

**CLAUDIO PIZARRO**

Profesor adjunto, Ingeniería Industrial, Universidad de Chile.  
Managing Partner, CIS Consultores

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SOSTENIBILIDAD

En un corto período de tiempo, la disrupción se instaló en el seno de las organizaciones. Algunos estiman que el impacto económico de la inteligencia artificial (IA) al menos puede ser 1,5 veces el PIB 2021 de UK, lo que se puede duplicar en la medida que las funcionalidades de Generative AI forman parte de los *software* que habitualmente utilizamos (McKinsey, 2023). Otros estiman que el 40% de las horas trabajadas están sujetas a transformación (Accenture, 2023). Este impacto es transversal a distintas industrias, siendo especialmente relevante en aquellas que son intensivas en tecnología como banca, medios, seguros y servicios financieros, entre otras. Cabe la pregunta, ¿qué industria no es intensiva en tecnología a futuro?

La IA ya tiene aplicaciones en el ámbito de la escritura, del marketing, de la productividad, del video, del diseño y de la voz (chatbot). Un ejemplo: a partir del próximo semestre, la Universidad de Harvard tendrá un asistente virtual para apoyar a los 700 alumnos inscritos por año, el que podrá responder todas sus preguntas y dudas durante las 24 horas del día. Lo mismo hará Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile con Chat GPT como profesor guía de un curso. La pregunta natural que surge aquí es qué pasará con los profesores y ayudantes "humanos". Como el tiempo es el recurso más valioso y limitado que existe, ellos focalizan su atención en

aquellos estudiantes que más lo necesitan, concentrando así sus esfuerzos donde mayor impacto educativo producen, donde hay mayor aprendizaje.

Lo que está en juego es una reinención profunda de la forma de hacer las cosas, dejando atrás dos siglos de procesos manuales, mecanizados e informatizados. Es la hora de herramientas automáticas que aprenden muy rápido. Es una nueva realidad en el mundo del trabajo, de la educación y del entretenimiento, entre muchas.

Lo indicado tiene una base tecnológica relevante, pero también una base filosófica más importante aún, porque, al igual como ocurrió a inicios del s. XX, los seres humanos debemos estar a la altura para manejar estas nuevas herramientas en nuestro beneficio. Muchas ventajas, pero también muchos riesgos: discriminación, sesgos, privacidad, dilemas éticos, ciberseguridad, inequidad y concentración del poder económico, entre otros (Marr, 2023).

No nos equivoquemos, esto recién parte y se acelera. Cuidado con quedarse atrás y volverse irrelevante, porque es la sostenibilidad la que está en juego. No solo económica, sino que también social y ambiental. A pesar de que nos cueste asimilarlo, todos debemos preocuparnos de los que quedan rezagados, porque no hay empresas exitosas ni sostenibles en sociedades fracasadas.