



¿Puede la inteligencia artificial conocerte mejor que tu mismo?

Julio 2020



The better the question. The better the answer.
The better the world works.



EY

Construyendo un mejor
entorno de negocios

“

Presentamos las aplicaciones actuales del reconocimiento de voz, facial, personalidad y capacidad de comunicación, y los límites éticos de su uso en nuestros mercados hispanoamericanos.



Jaume Sués Caula

20 años de experiencia en consultoría de negocios y transformación ágil en empresas de Banca, Seguros, telecomunicaciones, eCommerce, Retail e Industria pesada en Latinoamérica (México, Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela, Argentina), Europa (España, UK, Bélgica) y norte de África.

En los últimos 5 años, me he enfocado en la digitalización de grandes empresas habilitadas por Inteligencia Artificial, hiperautomatización y otras soluciones digitales. Soy Ingeniero Industrial con doble especialización en Mecánica y Robótica por la Universidad Politécnica de Barcelona y MBA de IESE.

Fundador de ARIA Bots, boutique especialista en Robotics e IA en mercados de habla hispana, adquirida por EY México en 2020.

No duden en contactarme en jaume.sues@mx.ey.com.

Una definición de IA (Inteligencia Artificial)

Conjunto de algoritmos que permiten identificar patrones complejos.



Usted aquí identifica un gato



Aquí también



50%

de los trabajos pueden automatizarse con las tecnologías actuales "enterprise grade".



15%

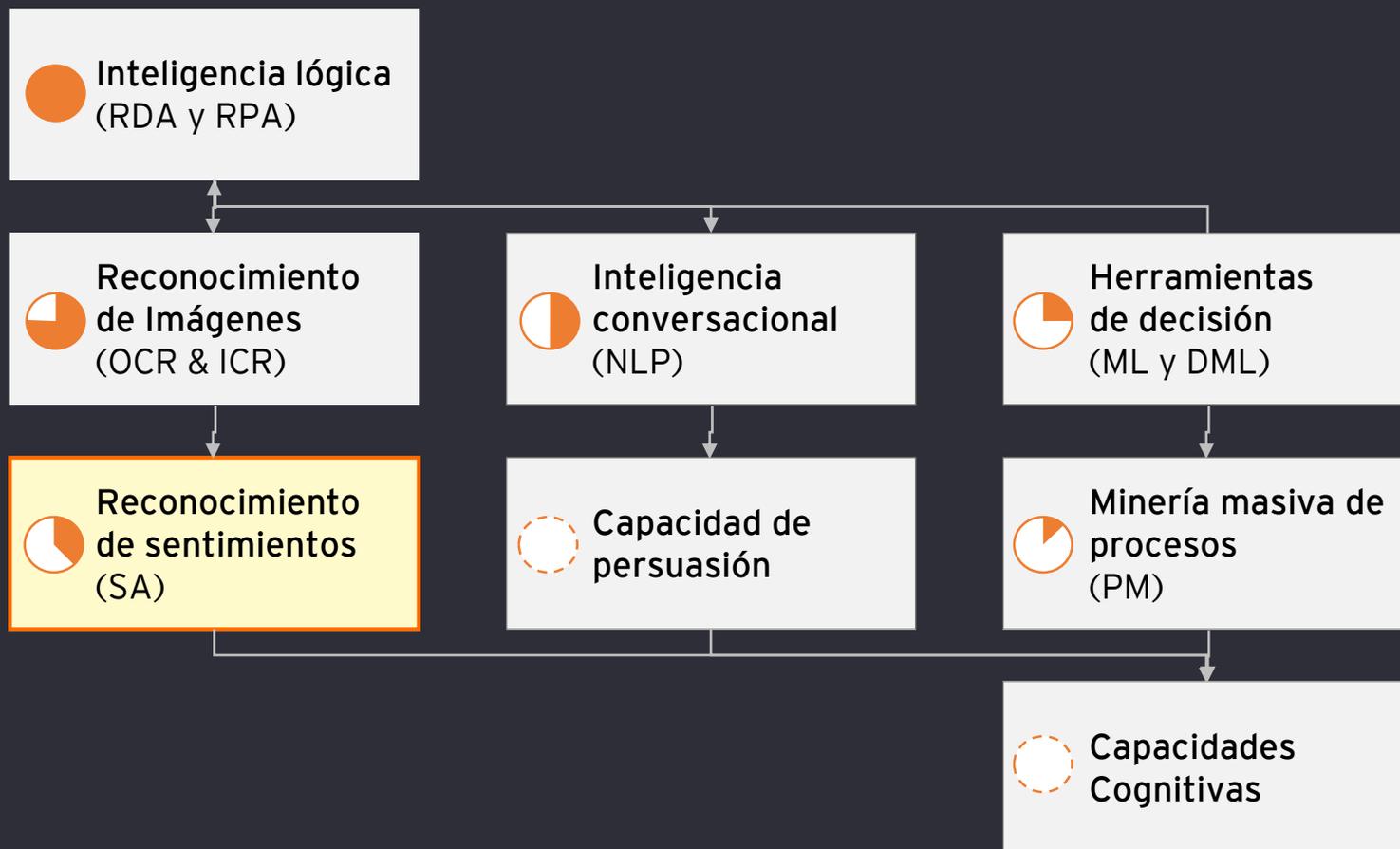
de los puestos de trabajo en Hispanoamérica se automatizarán durante los próximos 5 años.



79%

de las grandes empresas de Hispanoamérica han lanzado programas de AI.

 Madurez de la tecnología para los mercados hispanoamericanos



Los 9 acrónimos de la evolución hacia IA (Inteligencia Artificial):

- ▶ **RDA**¹. Robots atendidos (principalmente, para de *front desk*)
- ▶ **RPA**². Robots no atendidos (principalmente, para orquestrar procesos de *back office* punta a punta)
- ▶ **OCR**³ e **ICR**⁴. Reconocimiento de documentos escaneados, manuscritos, imágenes y personas mediante. Autenticación Dactilar, Facial, Conductual-Psicológico y capacidades personales.
- ▶ **SA**⁵. Reconocimiento de sentimientos, intenciones, capacidades personales y de comunicación mediante análisis facial, de voz y texto hablado.
- ▶ **NPL**⁶. Chatbots que mantienen diálogos genuinamente hispanos en canales digitales (ej. WhatsApp). Pueden solicitar transacciones en línea para migrar a un modelo de autoservicio ("Do it yourself")
- ▶ **ML**⁷ y **DML**⁸. Modelos complejos predictivos y de clusterización.
- ▶ **PM**⁹. Minería automática de patrones repetitivos en una organización para robotizarlos automáticamente.

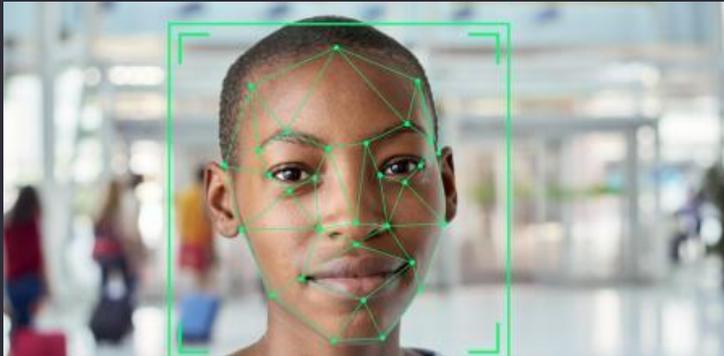
¿Qué es promesa y qué es realidad cuando decimos que la IA puede reconocer tu personalidad, capacidades e intenciones?

Promesa

- ▶ Caracterizar la personalidad interna de la persona
- ▶ Inferir sus intenciones o predecir sus actos futuros
- ▶ Identificar las claves para persuadir a una persona, individualmente
- ▶ Lenguaje corporal (sólo facial y voz)

Realidad

- ▶ Categorizar la personalidad que se proyecta al comunicar
- ▶ Identificar patrones en el discurso, su calidad léxica y concordancia
- ▶ Emparejar personas para que su interacción sea provechosa (en la atención o la venta, por *isopraxis* o *antipraxis*)
- ▶ Aproximar el encaje de un candidato en una posición
- ▶ Agrupar equipos de trabajo (en desarrollo)



IBM y Amazon abjuran de la tecnología de reconocimiento facial por su sesgo racista (La Vanguardia, Junio 2020)

Las protestas contra el racismo y la brutalidad policial en Estados Unidos se han cobrado una victoria más esta semana con la decisión de IBM de abjurar de la tecnología de reconocimiento facial y desaconsejar su uso por parte de las agencias del orden.

Anoche, presionada por la decisión de su competidor, Amazon anunció una moratoria de un año en el uso de su software por parte de la policía. La razón, las preocupaciones por su sesgo racista.

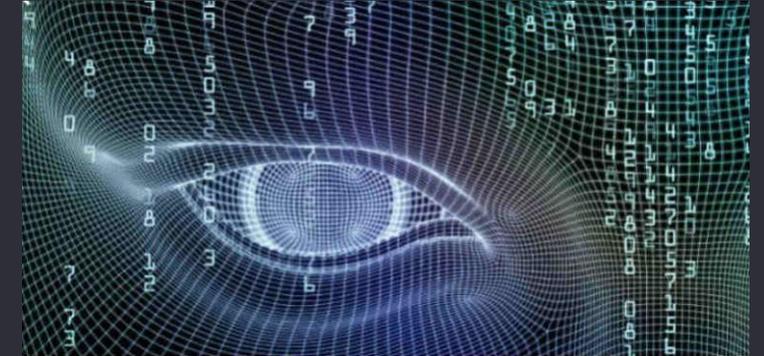


Científica IA es despedida de Google tras publicar un artículo académico sobre ética en IA (BBC, Dic 2020)

Timnit Gebru afirma que fue despedida por el racismo institucional existente en Google.

El documento se centró en cuestiones relacionadas con los modelos de lenguaje de IA, incluido el sesgo estructural contra las mujeres y las personas pertenecientes a minorías étnicas.

Google dice que el documento omitió investigaciones relevantes sobre el tema y fue la Dr. Gebru quien renunció.



La IA de Microsoft y Alibaba supera a estudiantes de Stanford en test de comprensión lectora (FT, Enero 2021)

El empate entre los dos gigantes es un símbolo más de la carrera tecnológica entre USA y China.

Adicionalmente, Alibaba acaba de anunciar que su IA superó a sus contrincantes humanos en una prueba global de comprensión de lectura que buscaba respuestas a preguntas como "¿cuál era la etnia de Nikola Tesla?" y "¿qué tan grande es la selva amazónica?".

¿Cuál son nuestras consideraciones recomendadas para aprovechar las ventajas de dicha tecnología cubriendo a la organización de la controversia y los riesgos legales?

A evitar

- ▶ Proyectos centrados en la tecnología
- ▶ Afectar la carrera profesional de un individuo, sin intervención humana, p.ej.:
 - Selección automática de candidatos para reclutamiento
 - Decisiones de promoción de empleados

Recomendado

- ▶ Complemento analítico al juicio humano (es decir, diseñar siempre con *human-in-the-loop*)
- ▶ Implantaciones de negocio que incluyan:
 - Modelo de gobierno y uso
 - Auditoría de cumplimiento de meritocracia y no discriminación
 - Gestión del cambio y comunicación interna
 - Experiencia de uso para no sesgar al entrevistado
 - T&C¹ adaptados a cada país
- ▶ Evaluación fundamentada en la voz

“

Cuánto más venderías si tus vendedores promedio se acercaran al perfil de tu mejor vendedor (en discurso y comunicación).

“

Cómo mejoraría el AHT¹ y experiencia de tus clientes si los conectaras con la persona que puede atender mejor sus dudas y/o reclamaciones.

“

Qué reclutamiento podrías masificar con predictivos de éxito y resiliencia de cada candidato a cada posición (ídem para su retención).

“

Qué desarrollo de talento customizarías con una auditoría frecuente de capacidades y/o conocimiento inicial.

“

Qué mejorarían los planes de negocio con una visión clara de las capacidades de ejecución de los equipos de trabajo.

“

Cómo medirías el clima laboral y el convencimiento de tus empleados con los valores de la empresa.

1. Tiempo de resolución (por sus siglas en inglés, “Average Handling Time”)



“

Conversational company

Comunicación omnicanal para atender los requerimientos que los clientes nos explican como lo harían a un amigo.



Construyendo un mejor
entorno de negocios

Auditoría | Asesoría de Negocios | Fiscal-Legal | Fusiones y Adquisiciones

Acerca de EY

EY es líder global en servicios de aseguramiento, asesoría, impuestos y transacciones. Las perspectivas y servicios de calidad que entregamos ayudan a generar confianza y seguridad en los mercados de capital y en las economías de todo el mundo. Desarrollamos líderes extraordinarios que se unen para cumplir nuestras promesas a todas las partes interesadas. Al hacerlo, jugamos un papel fundamental en construir un mejor entorno de negocios para nuestra gente, clientes y comunidades.

Para obtener más información acerca de nuestra organización, visite el sitio www.ey.com/mx

© 2020 Mancera, S.C.

Integrante Ernst & Young Global

Derechos reservados

Ernst & Young se refiere a la organización global de firmas miembro conocida como Ernst & Young Global Limited, en la que cada una de ellas actúa como una entidad legal separada. Ernst & Young Global Limited no provee servicios a clientes.



Amedirh^{MR}

Muchas gracias por vuestro interés



No duden en contactarme en
jaume.sues@mx.ey.com y al
celular +52 55 5418 3721.

