

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN ACCIÓN



Por Leonardo Valente

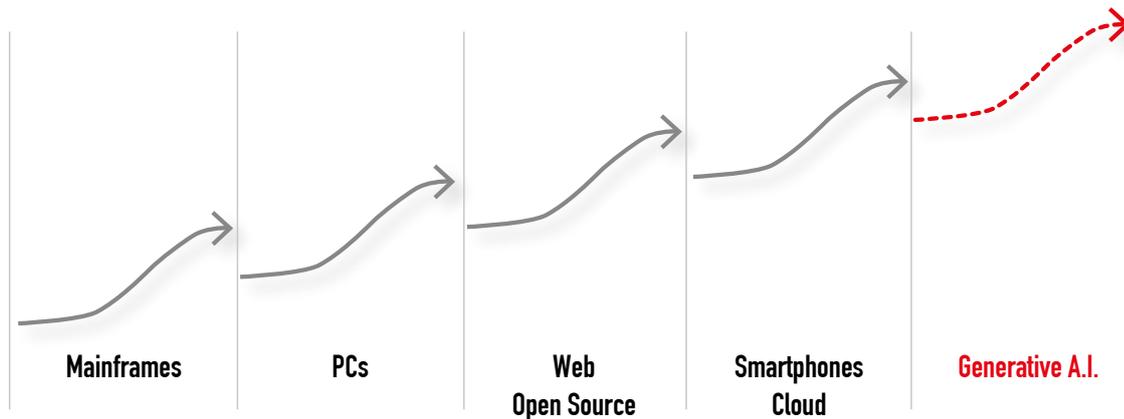
-Licenciado en Economía, Universidad Nacional del Sur (UNS).
 -Máster en Administración y GSP de *Singularity University*.
 Docente de la UNS y de Universidad de San Andrés (UdeSA).
 Socio de *Livepanel*, empresa de tecnología en IA aplicada a la medición de opinión y mercados. Subsecretario de Innovación *Ad honorem* del Municipio de Bahía Blanca.

El mundo habla de ChatGPT y su impacto en los negocios, pero incorporar IA a los distintos proyectos requiere un enfoque estratégico y conocer las mejores prácticas disponibles.

El 30 de noviembre de 2022 será recordado como un momento bisagra en la relación de las personas y los negocios con la inteligencia artificial. Si bien existen funcionalidades de Inteligencia Artificial -combinacio-

nes de algoritmos cuyo propósito es la creación de máquinas que imiten la inteligencia humana para realizar tareas, y que pueden mejorar conforme recopilen información- en muchas de las aplicaciones que se utilizan a diario, el lanzamiento del gran modelo de lenguaje (LLM) GPT3 de la empresa *OpenAI* en un formato amigable y ampliamente accesible que simula una conversación, conocido como ChatGPT.

Cada 10 años, una nueva plataforma “resetea” las industrias tecnológicas

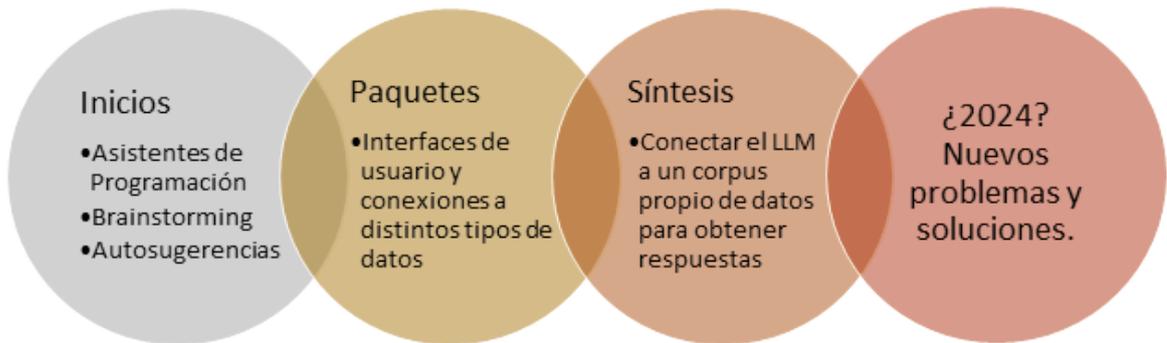


Fuente: Benedict Evans
<https://www.ben-evans.com/presentations>
 Gráfico en diapositiva N° 15

La capacidad de entablar conversaciones prácticamente indistinguibles de un humano, y el vertiginoso camino de nuevas funcionalidades (versiones más avanzadas, generación y reconocimiento de imágenes, gpt’s personalizados) que agregó la plataforma a lo largo de 2023 no significaron más que un contacto aún

más cercano y habitual tanto para la experimentación individual, como para el desarrollo de nuevas aplicaciones empresarias. Los que pudieron ir un poco más allá también vieron surgir productos competidores e incluso adaptaciones libres que permiten emplear este tipo de modelos en una máquina particular.

Casos de uso



Fuente: Benedict Evans

<https://www.ben-evans.com/presentations>

Gráfico en diapositiva N° 36

Las historias acerca del impacto de la herramienta no tardaron en multiplicarse: desde el inevitable cambio en el entorno general, hasta la aparición fugaz de nuevas profesiones como el *Prompt Engineer* (ingeniero de solicitudes) que se convertirían en nuevas estrellas de las organizaciones, con sueldos anuales de seis cifras en dólares, hasta la necesidad de replantear la relación en los ámbitos educativos y profesionales, la validez de todo lo escrito contra la posibilidad de que no haya sido un humano quien asume su autoría.

Sin embargo, más allá de todo este furor (O *hype* en inglés, una mezcla de “furor”, “expectativa” y por qué no... “humo”) aún no se traduce en la gestión cotidiana de muchos de los negocios existentes. A partir de la experiencia de implementación de quien suscribe de más de 6 años de trabajo con metodologías de inteligencia artificial, que incluyen unos 3 específicamente con la familia de herramientas GPT de *OpenAI* se efectúan una serie de recomendaciones para incorporarlas en la tarea cotidiana, con impacto positivo en la productividad:

Un demostrador

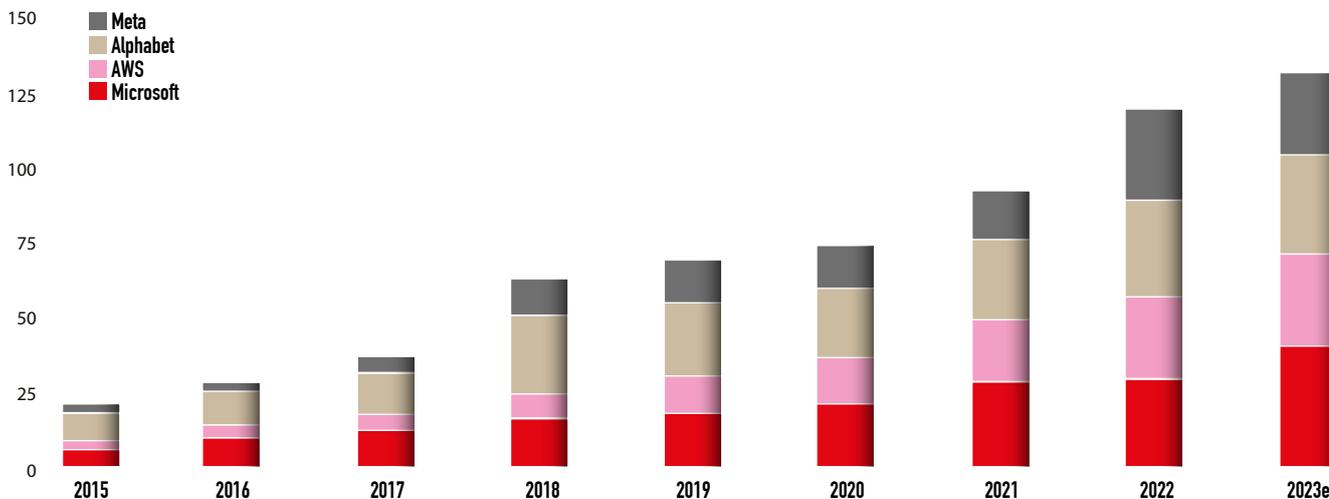
Si bien ha sido la puerta de entrada para muchos a los LLM, ChatGPT no es más que una implementación práctica muy útil para tareas de experimentación o algún proyecto casual, pero las mejores soluciones vienen de la mano de la integración con su API (Interfaz de programación de aplicaciones) que permite que distintas soluciones “hablen” con su motor de IA y generen desarrollos escalables.

Esto no implica necesariamente contratar a un programador para llegar a estas soluciones, dado que todo el tiempo surgen nuevas aplicaciones que implementan estos servicios y permiten ser configuradas sin tener que recurrir a código, desde una planilla de cálculo, un *software* de presentaciones o un procesador de texto.

La importancia de las actualizaciones

Dado que se trata de una tecnología aún en desarrollo es esperable que surjan novedades con frecuencia mensual e incluso semanal: nuevos modelos, asistentes, funcionalidades e integraciones han surgido con un ritmo vertiginoso en el último año y medio y nada dice que este fenómeno se esté ralentizando, por lo tanto es fundamental monitorear esta evolución a través de los múltiples recursos que existen: redes sociales, portales de noticias y muchos canales *online* que difunden las novedades semanalmente.

Inversiones de capital en IA de las grandes tecnológicas



Fuente: Goldman Sachs

<https://www.ben-evans.com/presentations>

Gráfico en diapositiva N° 19

Escribir... ¿o leer?

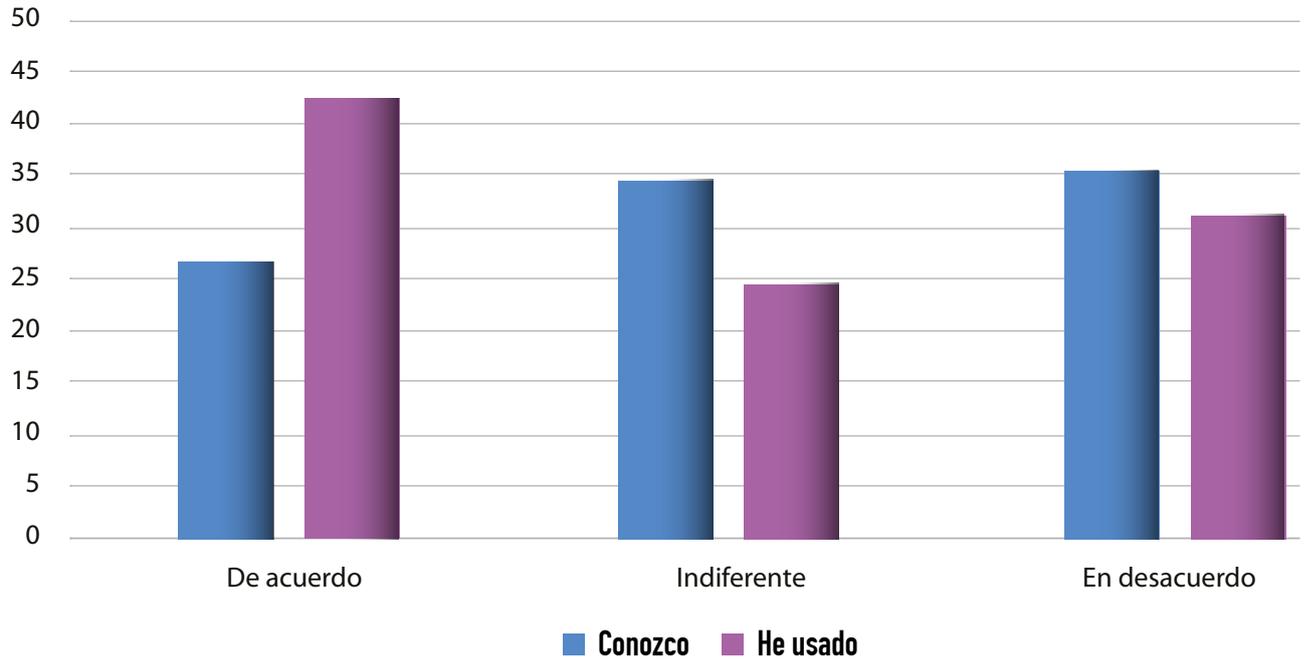
Durante este tiempo las habilidades generativas de los LLM han causado sorpresa. Sin embargo, escribir un *prompt* y recibir una poesía, un informe, una receta o una opinión, no están exentos de un problema muy notorio conocido como **alucinación**. Para entender este problema es necesario saber cómo funciona un LLM: se trata básicamente de un programa de computadora entrenado con una enorme cantidad de textos y que ha sido preparado para hilvanar frases coherentes en comparación con esa cantidad de textos escritos por humanos.

Sin embargo, el logro de esta coherencia sintáctica, e incluso semántica, no implica que los datos generados guarden estricta conexión con la realidad, es posible que una cita o referencia, incluso un dato en una serie histórica no tenga precisión ni rigor científico, por lo que resulta imprescindible cotejar sus aseveraciones. Por otro lado, aun cuando resulte fundamental esa revisión, incluso un texto con alucinaciones, puede ser una solución superadora respecto de una página en blanco, como contenido estructurante que luego pueda ser corregido o reemplazado por una redacción más coherente con la realidad.

Pero también existe otra función menos explorada que consiste en su notable capacidad de leer y entender distintas fuentes de información. Desde la simple clasificación de un contenido siguiendo parámetros fijados, hasta el reconocimiento de imágenes o la interpretación de códigos de *software*, estas herramientas ofrecen un rendimiento y un aporte notable a la productividad. En la organización en la cual el autor forma parte utiliza para comprender marcas en un contexto de encuestas de opinión donde las imprecisiones y los problemas de ortografía son moneda corriente, con excelentes resultados, también pueden usarse para el llamado "análisis de sentimientos" que permite interpretar las emociones o tendencias que puedan incluirse en un texto.

También se puede utilizar este tipo de funciones para interactuar con las personas. Han surgido numerosas aplicaciones de *chatbots* basadas en GPT u otros modelos. Aunque muchas se limitan a parametrizar con una lista de preguntas frecuentes, una aplicación superadora consistiría en aprovechar las capacidades de entendimiento para clasificar las necesidades de los usuarios y dirigirlos al canal o respuesta más adecuada.

La IA Generativa produce respuestas fáticamente correctas” (Deloitte – Junio 2023)



Fuente: Benedict Evans

<https://www.ben-evans.com/presentations>

Gráfico en diapositiva N° 31

¿GPT para todo?

No, pero casi. Definitivamente se trata de una herramienta revolucionaria que puede impactar positivamente sobre la productividad de un amplio espectro de negocios, pero resulta fundamental informarse sobre

las posibilidades, las limitaciones y, especialmente, la dinámica de cambio de una herramienta para la que no está todo dicho. Afortunadamente el enorme interés e inversión puestos de cara a esta industria otorgan muchos recursos para seguir su evolución de manera accesible.