IA en la operación del día a día

Mateos Consultores

MATEOS CONSULTORES / ARTÍCULO / Raymundo Cortés

Durante los últimos años, la inteligencia artificial ha dejado de ser un concepto lejano o reservado para áreas altamente técnicas. Hoy, su verdadero impacto se está viendo en la operación diaria de las organizaciones: en la forma en que analizamos información, redactamos documentos, damos seguimiento a pendientes, estructuramos procesos, revisamos datos, preparamos reportes y tomamos mejores decisiones con mayor velocidad.

Sin embargo, el mayor valor de la IA no está en “hacer el trabajo por nosotros”, sino en convertirse en una herramienta de soporte que nos permite trabajar mejor.

En muchas organizaciones, una parte importante del tiempo operativo se invierte en actividades manuales y repetitivas: consolidar información, buscar datos en distintos documentos, preparar minutas, redactar correos, generar reportes, comparar versiones, revisar cumplimiento de requisitos o transformar ideas dispersas en documentos estructurados. Estas tareas, aunque necesarias, no siempre son las que mayor valor agregan al negocio. La IA permite reducir esa carga operativa y liberar tiempo para actividades que requieren análisis, experiencia, criterio y toma de decisiones.

Es, sin duda, ahí donde encontramos una de sus principales ventajas: la IA puede acelerar procesos que antes dependían completamente del esfuerzo manual. Puede ayudarnos a ordenar información, identificar patrones, proponer estructuras, resumir grandes volúmenes de contenido, generar primeros borradores y apoyar en la documentación de actividades. En áreas como cumplimiento, gestión de procesos, capacitación, auditoría, atención a clientes o dirección comercial, esto representa una oportunidad importante para mejorar productividad, consistencia y velocidad de respuesta.

Pero también, por más que muchas veces nos neguemos a verlo, es importante entender sus límites.

La inteligencia artificial puede ser una excelente herramienta, pero no sustituye el conocimiento, la experiencia ni el criterio profesional. Uno de los errores más comunes es asumir que, porque una respuesta está bien redactada o parece lógica, necesariamente es correcta. La IA puede omitir contexto, interpretar mal una instrucción, inventar información, simplificar demasiado un tema o generar conclusiones que no necesariamente aplican a la realidad de una organización.

Por eso, el riesgo no está únicamente en usar IA, sino en usarla sin revisión.

En la operación diaria, una respuesta incorrecta puede convertirse en un correo mal planteado, un reporte con datos imprecisos, una propuesta con supuestos equivocados, una política incompleta o una decisión basada en información no validada. Cuando hablamos de temas relacionados con cumplimiento normativo, sistemas de gestión, riesgos, contratos, auditorías o información sensible, la revisión humana no es opcional: es indispensable.

La IA debe verse como un asistente de alto valor, no como un reemplazo automático de las funciones humanas. Su papel debe ser apoyar, acelerar y fortalecer el trabajo, pero la responsabilidad final sigue estando en la persona que revisa, valida y decide.

También existe otro riesgo importante, el cual es intentar reemplazar completamente lo que una persona hacía antes, en lugar de rediseñar la forma en que trabaja. Muchas organizaciones ven la IA como una forma de eliminar tareas, cuando en realidad deberían verla como una oportunidad para elevar el nivel de sus equipos. Si antes una persona invertía horas en capturar, ordenar o redactar información, ahora puede dedicar más tiempo a analizar, proponer, anticipar riesgos y generar valor.

La diferencia es relevante. No se trata de hacer lo mismo con menos personas. Se trata de hacer mejores cosas con mejores herramientas.

Desde una perspectiva operativa, la IA funciona mejor cuando se integra a procesos claros. Es decir, cuando la organización sabe qué quiere lograr, qué información necesita, quién revisa los resultados, qué criterios se deben cumplir y qué decisiones dependen de la validación humana, en otras palabras, la IA sabe dar una respuesta correcta si la pregunta planteada sabe lo que busca. Sin procesos definidos, la IA puede acelerar el desorden. Con procesos bien estructurados, puede convertirse en un habilitador real de eficiencia y mejora continua.

Por eso, el uso responsable de IA requiere tres elementos básicos: claridad, criterio y control. Claridad para saber qué se le pide y con qué objetivo. Criterio para interpretar sus respuestas y ajustarlas al contexto real. Control para revisar, validar y asegurar que el resultado sea correcto, útil y alineado a las necesidades de la organización.

En la práctica, la IA ya está cambiando la operación del día a día. Nos ayuda a trabajar más rápido, documentar mejor, analizar con mayor amplitud y reducir tareas manuales que antes consumían demasiado tiempo. Pero su verdadero valor aparece cuando se combina con experiencia humana, conocimiento del negocio y una cultura de revisión responsable.

La IA no reemplaza el criterio. Lo potencia.

Y quizá ese sea el punto más importante: las organizaciones que mejor aprovechen esta tecnología no serán necesariamente las que más herramientas tengan, sino las que aprendan a integrarlas de forma inteligente en su operación, sin perder de vista que la tecnología debe estar al servicio de las personas, los procesos y los objetivos del negocio.