

Guía 3 de 5

# **Cuándo impulsar las decisiones con inteligencia artificial**

Guías para la toma de decisiones empresariales efectivas

**En 2025,**

el 95 % de las decisiones que actualmente se basan en datos se habrán automatizado, al menos parcialmente.

Fuente: Gartner

En la encuesta de Gartner de 2021 sobre reformulación de las decisiones, el 47 % de los ejecutivos participantes declararon prever que las decisiones serían cada vez más complejas en los próximos 18 meses. Esta creencia está impulsando el interés por aplicar el análisis de datos (D&A) con el fin de mejorar la calidad de esas decisiones. Sin embargo, las organizaciones se interesan también por mejorar la agilidad y la precisión de las decisiones, y esto suele requerir la automatización.

Las decisiones que se basan en datos pueden automatizarse de varias formas diferentes, pero todas se sitúan en un punto intermedio entre principalmente humanas y totalmente automatizadas. Las organizaciones que incorporen cierto grado de automatización de las decisiones probablemente ganarán ventaja competitiva porque tomarán unas decisiones más rápidas (la negociación algorítmica supera a la negociación humana al responder a la volatilidad del mercado), más sofisticadas (con niveles de inventario basados en gran variedad de señales del mercado) y más granulares (microsegmentación de los segmentos de clientes).

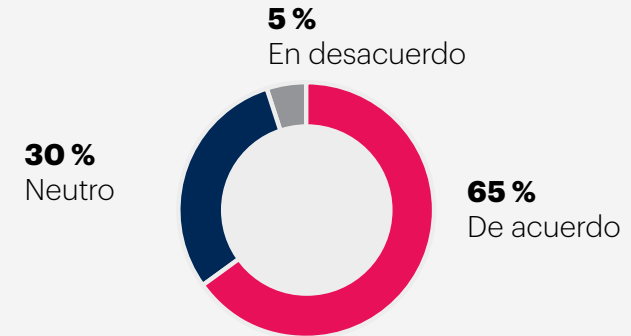
Lo esencial para el análisis de datos y los responsables de empresa es saber dónde ampliar la automatización de las decisiones para obtener mejores resultados.



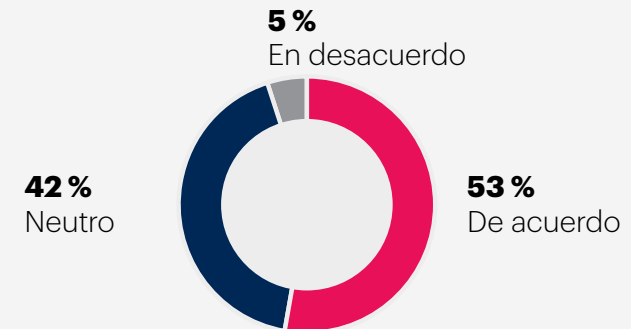
**Gareth Herschel**

Analista VP, director de datos  
(Chief Data Officer, CDA)

**Las decisiones que tomo son más complejas (partes interesadas, elecciones) que hace 2 años.**



**Mejoran mis expectativas de poder explicar o justificar mis decisiones.**



Fuente: Gartner

## Cómo utilizar esta guía

### Preparación

1

Comprende el papel de la automatización en la toma de decisiones.

### Implementación

2

Aprende de forma práctica a fusionar la inteligencia humana y la inteligencia artificial (IA) en una toma de decisiones híbrida.

### Implicación

3

Utiliza una estructura de inteligencia de decisiones para evaluar cuándo impulsar o automatizar la toma de decisiones.

### Consejos para lograrlo

4

Adopta medidas intencionadamente para ganar competencia organizativa en inteligencia de decisiones.

## Preparación

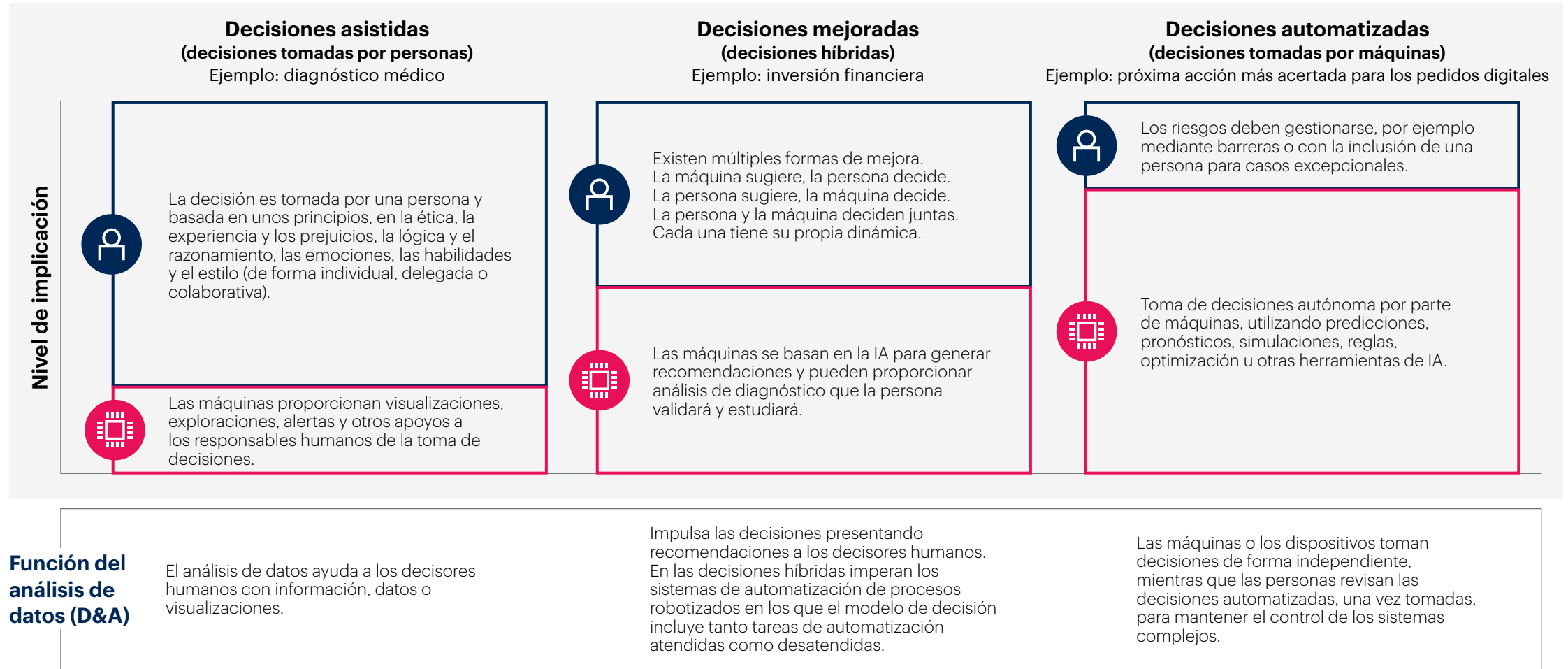
# Comprende el papel de la automatización en la toma de decisiones



Persona



Máquina



## Implementación

# Tres pasos esenciales para poner en práctica la toma de decisiones híbrida

En la práctica, el papel de la automatización en la toma de decisiones es sutil, con una serie de categorías que definen una transición de la asistencia a la mejora y a la automatización. Utiliza la estructura de la derecha para establecer con claridad en qué punto las personas pueden y deben participar en la toma de decisiones y el tipo de inversión necesaria.

### Tres claves para la implementación

- 1** Avanza de un nivel al siguiente según la necesidad organizativa, no la capacidad técnica.
- 2** Fusiona diferentes niveles, incluso para una misma decisión, para equilibrar riesgos y oportunidades.
- 3** No consideres el nivel 7 como una buena práctica de automatización o un objetivo; el nivel óptimo variará para cada decisión y dependerá de tu cultura.

### Los siete niveles de la toma de decisiones híbrida

| Nivel  | Decisiones asistidas  |          | Decisiones mejoradas                                |  |  | Decisiones automatizadas |           |
|--|---|----------|---|--|--|--------------------------|-----------|
|  | 1   | 2        | 3   | 4  | 5  | 6                        | 7         |
|  | Persona   | Asesoría | Recomendación                                       | Aprobación                               | Veto   | Auditoría                | Autonomía |
| Datos o análisis utilizados                  | Determinados por la necesidad y la preferencia de decisores humanos |          | Preidentificados en el contexto de la decisión      |  |  |                          |           |
| Quién propone la decisión                    | La persona (con el uso potencial de análisis de datos)              |          | La persona y el sistema de decisiones conjuntamente |  |  | El sistema de decisiones |           |
| Función de la persona al aprobar la decisión | La aprobación es una acción explícita                               |          |   | La desestimación es una acción explícita |  |                          |           |
| Supervisión de la decisión                   | Revisión del proceso y la elección de la decisión                   |          | Revisión rutinaria de decisiones anteriores         |  | Revisión de excepciones de decisiones anteriores |                          |           |

Fuente: Gartner

## Implicación

# Aprovecha una estructura de inteligencia de decisiones

La estructura de inteligencia de decisiones de Gartner te ayuda a modelar las decisiones y a asegurarte al mismo tiempo de detallar el (re)diseño y la aplicación de los componentes necesarios para la asistencia, mejora y automatización de cada etapa del flujo de decisiones.

### Inteligencia de decisiones

#### Componentes de inteligencia de decisiones de Gartner



**Persona:** agente con sesgos y objetivos que toma y apoya las decisiones



**IA:** agente con objetivos y sesgos que toma y apoya las decisiones

**Análisis:** para asistencia, mejora y automatización de las decisiones

**Datos:** para la toma de decisiones informadas

**Aplicaciones:** para secuenciar los pasos de las decisiones

Tejido de datos



**Información compartida y arquitectura de datos**

Fuente: Gartner



#### Ciclo de inteligencia de decisiones de Gartner (Cada decisión recorre las mismas cinco etapas)







## Consejos para lograrlo

# Actúa para dotarte de capacidades de inteligencia de decisiones

La capacidad de identificar, priorizar y, posteriormente, modelar y (re)formular las decisiones para mejorarlas (lo que se entiende por inteligencia de decisiones) será una competencia fundamental de las organizaciones que aspiren a ser resilientes y a estar preparadas para cambios disruptivos.

### Acciones recomendadas:

-  Empieza con la inteligencia de decisiones en áreas donde la toma de decisiones cruciales para el negocio deba mejorarse (se requiera más asistencia basada en datos o mejoras impulsadas por la IA) o cuando las decisiones puedan extenderse y acelerarse mediante la automatización. (Opcionalmente, empieza donde el grado de insatisfacción con la toma de decisiones actual sea mayor, ya que esto podría aportarte algunos logros rápidos.)
-  Gana competencia organizativa en la inteligencia de decisiones con una estructura de decisiones componible y reutilizable. Esto ayuda a las organizaciones basadas en datos a aprovecharlos al máximo. Convierte los datos en conocimientos que se dirigen a mejoras del rendimiento comercial y a la resolución de las principales prioridades estratégicas.
-  Para mejorar la toma de decisiones, antes debes comprender y modelar explícitamente cómo se están tomando ahora las decisiones y cómo deberían reformularse. Después, incorpora capacidades de toma de decisiones humanas y/o de inteligencia artificial, así como un ciclo de aportación de comentarios para medir los resultados.
-  Plantéate crear una posición de ingenieros de decisiones mediante la contratación o el perfeccionamiento de expertos que puedan trabajar con los decisores para identificar aquellas decisiones cruciales que puedan mejorarse mediante la gestión de la inteligencia de decisiones.



# Información práctica y objetiva

Explora estos recursos y herramientas complementarios para tomar mejores decisiones empresariales.

## Hoja de ruta

**Refuerza tu hoja de ruta para la gobernanza del análisis de datos**

Pon los cimientos para una buena gobernanza.

## Webinar

**Serie sobre análisis de datos: Moderniza tu estrategia de datos para alcanzar el éxito digital**

Conecta la estrategia con tu modelo operativo.

## Centro de recursos

**El director de datos debe adquirir rasgos de liderazgo en análisis de datos**

Gana ventaja competitiva con el análisis de datos (D&A)

## Hoja de ruta

**La hoja de ruta de Tecnología de la Información para el análisis de datos**

Sigue las buenas prácticas de análisis de datos para definir una estrategia.

Esta guía pertenece a la serie de Guías fundamentales para una toma de decisiones efectiva. Puedes acceder a otras guías de la serie para seguir **mejorando y aprendiendo en la toma de decisiones empresariales**:

- Qué decisiones hay que reformular y por qué
- Cómo priorizar el análisis de datos
- Cuándo impulsar las decisiones con inteligencia artificial
- Qué papel tendrá el tejido de datos en tu gestión de datos
- Incorpora las habilidades y capacidades que necesitas en tu organización de análisis de datos

¿Ya eres cliente?

Accede a aún más recursos en el portal de clientes. [Iniciar sesión](#)

# Conecta con nosotros

Obtén información práctica y objetiva para cumplir tus principales prioridades estratégicas. Nuestras herramientas y nuestra experiencia permiten tomar decisiones más rápidas e inteligentes y mejorar el rendimiento. Contacta con nosotros para hacerte cliente:

**EE. UU.:** +1 855 811 7593

**Internacional:** +44 (0) 3330 607 044

Hazte cliente

**Más información sobre Gartner para responsables de Tecnología de la Información en**  
[gartner.mx/es/tecnologia-de-la-informacion](https://gartner.mx/es/tecnologia-de-la-informacion)

**Recibe las últimas novedades**

