



INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA PARA LOS LÍDERES DISRUPTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

(ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A TOOL FOR DISRUPTIVE LEADERS IN
TELECOMMUNICATIONS COMPANIES)

Wilfredo José Urdaneta Urdaneta



wilfredourdaneta73@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-7788-3036>

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Venezuela

Blanca Liliana González Pertuz



blgonzalez@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9631-2118>

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Venezuela

RECIBIDO: diciembre 2023/**ACEPTADO:** enero 2024/**PUBLICADO:** marzo 2024

Como citar: Urdaneta Wilfredo y González Blanca (2024) Inteligencia Artificial como herramienta para los líderes disruptivos en las Empresas de Telecomunicaciones. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 21(2), Venezuela. (Pp.147-167)

RESUMEN

El liderazgo disruptivo en el mercado de las telecomunicaciones ha desempeñado un papel crucial en la adopción de la inteligencia artificial (IA) y en la transformación de las empresas del sector. Ejemplos destacados de este tipo de liderazgo incluyen empresas como Softbank y Verizon, que han implementado soluciones innovadoras basadas en IA para mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus operaciones. La Inteligencia Artificial (IA) es una rama de la informática que se centra en la creación de sistemas y programas capaces de imitar y ampliar las capacidades humanas, estas herramientas deben ser puestas en práctica por el líder disruptivo en las empresas de telecomunicaciones, ya que ellos tienen la capacidad de transformar, y ser creativos en situaciones de significativos cambios. Se recomienda, aprovechar al máximo el potencial de los líderes disruptivos para



poner en práctica en las empresas de telecomunicaciones la Inteligencia Artificial, con prudencia y responsabilidad. Estableciendo políticas y regulaciones adecuadas para garantizar la ética y el uso seguro de la IA.

Palabras claves: Inteligencia artificial, Liderazgo, Liderazgo disruptivo, telecomunicaciones.

ABSTRACT

Disruptive leadership in the telecommunications market has played a crucial role in the adoption of artificial intelligence (AI) and the transformation of companies in the sector. Prominent examples of this type of leadership include companies like Softbank and Verizon, which have implemented innovative AI-based solutions to improve customer experience and optimize their operations. Artificial Intelligence (AI) is a branch of computing that focuses on the creation of systems and programs capable of imitating and expanding human capabilities. These tools must be put into practice by the disruptive leader in telecommunications companies, since they have the ability to transform, and be creative in situations of significant change. It is recommended to make the most of the potential of disruptive leaders to put Artificial Intelligence into practice in telecommunications companies, with prudence and responsibility. Establishing appropriate policies and regulations to ensure the ethics and safe use of AI.

Keywords: Artificial intelligence, Leadership, Disruptive leadership, telecommunications.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el liderazgo disruptivo desempeña un papel fundamental en el mercado de las telecomunicaciones, impulsando la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) y generando cambios significativos en las empresas del sector. Estos líderes visionarios están adoptando tecnologías disruptivas para liderar la evolución de la industria y ofrecer soluciones innovadoras que mejoran la experiencia del cliente.

A nivel mundial, un ejemplo destacado de liderazgo disruptivo en el mercado de las telecomunicaciones es la compañía japonesa Softbank, esta empresa ha invertido en varias empresas de tecnología y ha desarrollado su propia plataforma de IA llamada "Pepper", este es un robot inteligente que utiliza la IA para interactuar con los clientes, proporcionándoles información y asistencia en tiempo



real. Su enfoque disruptivo ha cambiado la forma en que las empresas se acercan a la atención al cliente y ha llevado la experiencia del usuario a un nuevo nivel.

Otro líder disruptivo en el mercado de las telecomunicaciones a nivel mundial es Verizon, una empresa estadounidense que ha apostado por la IA, para mejorar la eficiencia de sus operaciones y ofrecer una experiencia de cliente superior. Han desarrollado la plataforma "Hum", basada en IA, que se utiliza en los vehículos para proporcionar información y asistencia a los conductores. Mediante el uso de la IA, Verizon ha logrado optimizar sus servicios y brindar soluciones innovadoras que mejoran la calidad de vida de sus clientes.

A nivel de Latinoamérica, también hay líderes disruptivos que están impulsando la adopción de la IA en las empresas de telecomunicaciones. Empresas como Claro, Movistar, Telcel y Entel, están liderando la transformación del sector al adoptar tecnologías avanzadas y promover la innovación. Estos líderes están estableciendo nuevas normas y cambiando la forma en que se hacen negocios en la industria de las telecomunicaciones.

El liderazgo disruptivo en Venezuela también ha desempeñado un papel importante en la evolución de las empresas de telecomunicaciones. Estos líderes están utilizando la IA para ofrecer soluciones innovadoras y mejorar la experiencia del cliente. Han implementado chatbots avanzados con procesamiento de lenguaje natural para brindar asistencia personalizada y eficiente. Además, están aprovechando soluciones de análisis de datos avanzados para comprender las necesidades de los clientes y crear ofertas personalizadas, lo que mejora la satisfacción del cliente.

Cabe destacar, que el liderazgo disruptivo en el mercado de las telecomunicaciones es fundamental para impulsar la adopción de la IA y generar cambios significativos en las empresas del sector. Estos líderes visionarios están adoptando tecnologías disruptivas, ofreciendo soluciones innovadoras y mejorando la experiencia del cliente. Su enfoque transformador está cambiando la forma en que se hacen negocios en la industria de las telecomunicaciones y está liderando la evolución del sector.



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Inteligencia Artificial

Según lo referido por Porcelli (2020 p. 56), la inteligencia artificial es el campo científico de la informática que se centra en la creación de programas y mecanismos que pueden mostrar comportamientos considerados inteligentes. En otras palabras, la inteligencia artificial es el concepto según el cual las máquinas piensan como seres humanos.

Para Fei-Fei Li, (2016), la Inteligencia Artificial (IA), es una rama de la informática que se enfoca en la creación de sistemas y programas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana. Estos sistemas están diseñados para procesar información, aprender de ella, adaptarse a nuevas situaciones y tomar decisiones basadas en la lógica y el razonamiento. La IA busca emular y ampliar las capacidades humanas, permitiendo a las máquinas llevar a cabo actividades complejas de manera eficiente y precisa.

Por su parte Russell y Norvig (2009), definen la inteligencia artificial como el campo de estudio que se centra en la creación de sistemas y programas capaces de llevar a cabo tareas que normalmente requieren inteligencia humana. Reafirman estos autores que la IA, es la capacidad de una máquina de realizar tareas que requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, la percepción, el razonamiento y la acción. Dicha inteligencia se basa en el uso de técnicas como el aprendizaje automático (machine learning), el procesamiento del lenguaje natural (natural language processing), la visión artificial (computervision), la robótica y la optimización de sistemas complejos.

De acuerdo a estos planteamientos, se puede inferir que estos sistemas están diseñados para procesar información, aprender de ella, adaptarse a nuevas situaciones y tomar decisiones. Por lo que se puede decir que la Inteligencia Artificial (IA) se enfoca en la creación de sistemas y programas que imitan y amplían las capacidades humanas, permitiendo a las máquinas realizar tareas complejas de manera eficiente. Estos sistemas procesan información, aprenden de ella, se adaptan a nuevas situaciones y toman decisiones basadas en la lógica y el razonamiento.



Para los efectos de la investigación, se plantea que la inteligencia artificial es una rama de la computación, el cual relaciona un fenómeno natural con una analogía artificial a través de programas de computadora. La misma representa, un conjunto de disciplinas informáticas y filosóficas que están destinadas para hacer que los computadores en las empresas de telecomunicaciones, puedan realizar funciones que se pensaba exclusivamente humanas.

Tipos de inteligencia Artificial

Se hace referencia de algunos autores que señalan los tipos de inteligencia artificial según su criterio:

Para Bostrom (2014), la inteligencia artificial se puede clasificar en dos categorías principales: la inteligencia artificial débil y la inteligencia artificial fuerte. Las cuales permiten ayudar a entender la amplitud y capacidad de los sistemas de IA. Ya que se puede comprender que La inteligencia artificial es un campo en constante evolución, y las capacidades de los sistemas pueden cambiar con el tiempo a medida que se realizan nuevos avances y descubrimientos.

- o Inteligencia artificial débil: Tal y como lo refiere López (2015), la IA débil, es la ciencia e ingeniería que permiten diseñar y programar ordenadores de forma que realicen tareas que requieren inteligencia. se refiere a sistemas diseñados con un enfoque específico y limitado, con la finalidad de realizar tareas y funciones predefinidas. Estos sistemas están programados para abordar problemas y tomar decisiones dentro de un ámbito determinado. Por ejemplo, los chatbots utilizados en servicios de atención al cliente son ejemplos de IA débil, ya que están diseñados para responder preguntas y brindar asistencia dentro de un contexto específico.
- o Inteligencia artificial fuerte: López (2015), la IA fuerte, es la ciencia e ingeniería que permitirá replicar la inteligencia humana mediante máquinas se refiere a sistemas con la capacidad de entender, aprender y razonar de manera similar a los seres humanos. Estos sistemas poseen un nivel de autonomía y adaptabilidad mucho mayor, lo que les permite abordar una amplia gama de tareas y contextos. La inteligencia artificial fuerte busca emular la capacidad humana de comprensión, aprendizaje y razonamiento, lo que implica un mayor nivel de sofisticación en la toma de decisiones y en la resolución de problemas complejos.



Por otro lado se tiene al autor Rouhiainen (2018), citado en García, Mora, Ávila (2020 p. 653), la IA débil simula la cognición humana y es de gran provecho para la sociedad, ya que permite automatizar actividades, trabajos, procesos, entre otros, en los cuales se debe invertir mucho tiempo o simplemente ningún ser humano por si sólo puede ejecutar. La IA fuerte es un concepto tecnológico aun ideal, con conciencia, y sensibilidad, con la capacidad de solventar cualquier tipo de problema a través de un proceso totalmente autónomo e independiente de una orden.

De acuerdo a (Hintze, 2016, p. 5), citado en Gómez (2021), un profesor asistente de biología integrativa y ciencias de la computación e ingeniería en la Universidad Estatal de Michigan, afirma que la IA se puede categorizar en cuatro tipos, “comenzando con los sistemas inteligentes específicos de tareas que se usan ampliamente en la actualidad y progresando a los sistemas sensibles, que no lo hacen, aún no existe”. El autor las clasifica como: Máquinas reactivas, Memoria Limitada, Teoría de la mente, y Autoconciencia.

Los autores, García, Flores, López, Jiménez y Acurio (2019), señalan que son muchos los tipos de máquinas con Inteligencia Artificial que se encuentran hoy en día. Las más destacables son las máquinas reactivas, las máquinas con memoria ilimitada, las máquinas basadas en la teoría de la mente y las máquinas con conciencia propia.

En este sentido, la Inteligencia Artificial es la parte de la Ciencia que se ocupa del diseño de sistemas de computación inteligentes, es decir, sistemas que exhiben las características que se asocian a la inteligencia en el comportamiento humano que se refiere a la comprensión del lenguaje, el aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas, entre otros.

De acuerdo a los planteamientos antes señalados, los autores (Hintze, 2016, p. 5), citado en Gómez (2021), estos refieren que los tipos de IA es la simulación de procesos de inteligencia humana por parte de máquinas, especialmente sistemas informáticos. Estos procesos incluyen el aprendizaje (la adquisición de información y reglas para el uso de la información), el razonamiento (usando las reglas para llegar a conclusiones aproximadas o definitivas) y la autocorrección. Clasificándolas como: Máquinas reactivas, Memoria Limitada, Teoría de la mente, y Autoconciencia.



Infiere los investigadores, que la IA debe estar liderizada por personas visionarias, creativas, osados entre otras características que forman parte del líder disruptivo de estos tiempos. Tomando en cuenta que una de las características de la inteligencia artificial es utilizar esa experiencia a favor de su aprendizaje, al igual como los humanos aprendemos, de aquí radica la necesidad de aplicar estos tipos de IA en las empresas de telecomunicaciones.

Máquinas reactivas

De acuerdo a lo referido por Castro, Chiquito, Romero y Clavel (2022), este tipo de IA no tiene la capacidad de almacenar recuerdos ni de utilizar las experiencias del pasado para tomar decisiones. Las máquinas reactivas perciben el mundo directamente y actúan a partir de lo que ven. Lo relevante de este tipo de IA es su habilidad para hacer la elección adecuada de entre millones de posibilidades, de acuerdo con la situación inmediata que se les plantea. Tanto Deep Blue como AlphaGo, la computadora creada por Google que ha derrotado ya a varios campeones del juego de mesa japonés, son máquinas que no cuentan con una concepción de un mundo más allá de las tareas específicas para las que fueron creadas.

En este orden de ideas, (Hintze, 2016, pp. 6-13), citado en Gómez (2021), las máquinas reactivas son sistemas de inteligencia artificial que no tienen memoria y son tareas específicas, lo que significa que una entrada siempre genera el mismo resultado. Los modelos de aprendizaje automático tienden a ser máquinas reactivas porque toman datos de los clientes, como el historial de compras o búsqueda, y los utilizan para ofrecer recomendaciones a los mismos clientes. Este tipo de IA es reactiva.

Tal y como lo refiere García et al. (2019), estas máquinas se caracterizan por dar una respuesta a los diferentes tipos de estímulos y su funcionalidad no está basada en la memoria, por lo tanto, son las máquinas con la capacidad más limitada ya que no pueden usar información previa y, con ello, no pueden aprender ya que no guardan experiencias.

Estos autores coinciden en señalar que las máquinas reactivas son el tipo más básico de Inteligencia Artificial; se basan en decisiones sobre el presente, es decir, no tienen memoria y, por lo tanto, no pueden mirar al pasado para aprender de experiencias pasadas y son incapaces de evolucionar.



De acuerdo a los planteamientos antes señalados, se puede inferir que las máquinas reactivas tienen una vida útil a corto plazo, es decir, no tienen la capacidad de formar recuerdos. Tampoco pueden utilizar experiencias pasadas en las que basar la toma de decisiones actuales. Es importante que el usuario sepa que está tratando con una máquina en una conversación de texto o voz, y evitar crear falsas expectativas sobre lo que puede esperar de dicha conversación, lo que debe ser tomado en consideración en las empresas de telecomunicaciones.

Máquinas con Memoria Limitada

Según lo referido por Castro et al. (2022), este tipo de máquinas de Inteligencia Artificial tienen una memoria limitada. Reseñan los autores que los coches autónomos incluyen también este otro tipo de Inteligencia Artificial, con la cual pueden dar un vistazo al pasado. Esta clase de automóviles tiene la capacidad monitorear la velocidad y la dirección durante un periodo específico.

Según Hintze (2016), estos datos se añaden a la representación del mundo que ha sido cargada en la computadora, que incluye la localización de semáforos, señales de tránsito o las curvas de un camino. Los datos sobre los automóviles que pasan a su alrededor, en el caso de los coches autónomos, no se almacenan en una librería de información de la cual puedan aprender, como sucede con los conductores humanos que aprenden de la experiencia que han vivido detrás del volante.

Sin embargo los autores, (Hintze, 2016, pp. 14-17), citado en Gómez, (2021), estos sistemas de IA tienen memoria por lo que pueden emplear las experiencias pasadas para informar sobre futuras decisiones” Un ejemplo de este tipo de inteligencia artificial, se puede evidenciar en las funciones de toma de decisiones en los vehículos autónomos que están diseñadas de esta manera.

De acuerdo a lo que señala García et al. (2019), estas máquinas van más allá que las máquinas reactivas ya que tienen una memoria a corto plazo o recuerdos. Esta memoria es limitada, son capaces de aprender, recordar, decidir y actuar ante una situación previamente instruida, aprendida y entrenada. El ejemplo más claro de este tipo de máquinas son los vehículos autónomos.

Considerando los planteamientos de los autores Castro et al. (2022), (Hintze, 2016, pp. 14-17), citado en Gómez, (2021), García et al. (2019), sobre las



máquinas con memoria limitada, existe coincidencia en cuanto a la concepción del mismo, este tipo de maquina tienen una memoria limitada, son capaces de aprender, recordar, decidir y actuar ante una situación previamente instruida, aprendida, es decir, pueden emplear las experiencias pasadas para informar sobre futuras decisiones.

Tal y como lo refiere García et al. (2019), las máquinas con memoria limitada, pueden ser de utilidad para emplear las experiencias pasadas con la finalidad de informar sobre futuras decisiones. Se puede decir entonces, para efectos de este estudio, que este tipo de inteligencia artificial, puede ser de gran utilidad para las empresas de telecomunicaciones, ya pueden almacenar la información que recogen durante cierto tiempo y añadirla a su programación para crear nuevos patrones de comportamiento y respuesta para un futuro no lejano.

Máquinas con una Teoría de la Mente

Los autores Castro et al. (2022), señalan que se puede observar a máquinas con Inteligencia Artificial caminando entre los humanos, éstas deben aprender a reconocer y entender las emociones y sensaciones de quienes se encuentran a su alrededor para adaptar su comportamiento a éstas. Las personas, los animales, las plantas y ahora, algunos objetos, tienen pensamientos y emociones que afectan directamente su comportamiento, el estudio y la conciencia de este fenómeno se conocen como Teoría de la Mente. Para Hintze, esta es la principal característica que diferencia a las máquinas que se han construido hasta ahora de las que se desarrollarán en el futuro.

Por otro lado (Hintze, 2016, pp. 18-21), citado en Gómez, (2021 p. 4), consideran que es un término psicológico". Cuando es aplicado a la IA significa que el sistema tendría la inteligencia social para entender emociones. Este tipo de IA podrá inferir las intenciones y predecir el comportamiento del ser humano, una habilidad necesaria para que los sistemas de IA se conviertan en miembros íntegros de los equipos de humanos.

Así mismo, García et al. (2019) consideran que este tipo de máquinas aún están en desarrollo, pero en un futuro próximo se podría disfrutar de esta Inteligencia Artificial. Este tipo de IA será capaz de adquirir conocimientos a partir de las experiencias, almacenarlas para reaccionar ante futuras situaciones similares o diferentes que se les presente. Ante estas situaciones analizan y responden de la



manera más correcta según sus conocimientos adquiridos de las experiencias anteriores.

Los planteamientos de Castro et al. (2022), (Hintze, 2016, pp. 18-21), citado en Gómez, (2021 p. 4), García et al. (2019), coinciden en señalar que este tipo de inteligencia artificial viene a ser la representación mental presentes en los sistemas o máquinas cuya IA les permite entender cómo funciona su entorno, es decir, las personas, objetos y otros sistemas que les rodean. Son sistemas capaces de aprender en base a los comportamientos y saber cuáles son nuestros gustos, necesidades, deseos o hasta cómo esperamos ser tratados.

Considerando lo referido por García et al. (2019), este tipo de máquinas será capaz de adquirir conocimientos a partir de las experiencias, almacenarlas para reaccionar ante futuras situaciones similares o diferentes que se les presente. Infieren los investigadores, que este tipo de IA, aunque esté aun en desarrollo, puede ser de gran utilidad para las empresas de telecomunicaciones, ya que este tipo de Inteligencia Artificial tendría la capacidad de entender el mundo que le rodea y cuando esté desarrollada plenamente, será capaz de realizar una interacción social más cercana a la de un ser humano.

Autoconciencia

Según lo referido por Castro et al. (2022), las máquinas que son capaces de construir una representación de sí mismas serán el último paso del sistema de Inteligencia Artificial. Los investigadores de Inteligencia Artificial no sólo deben saber cómo funciona la conciencia, sino que se debe construir máquinas que tengan una, así lo explica Hintze. Sin embargo, se considera que aún se está lejos de crear máquinas que tengan conciencia de su propia existencia, por lo que los esfuerzos de los investigadores deben enfocarse en comprender cómo funciona la memoria, el aprendizaje y la habilidad de tomar decisiones de acuerdo con experiencias pasadas.

En este orden de ideas, (Hintze, 2016, pp. 18-21), citado en Gómez (2021 p. 4), señala que en esta categoría, “los sistemas de IA tienen un sentido de sí mismo que les da consciencia”. Máquinas que obtengan un sentido de consciencia de su estado actual. Este tipo de IA no existe todavía, sin embargo, son las que representaría un mayor riesgo y amenaza en un futuro.



Para los autores García et al. (2019), señalan que las máquinas con “conciencia propia” son las máquinas más humanizadas que detectan emociones y sentimientos y actúan ante ellos. Simulan a un humano ya que se pueden identificar y verse a sí mismos, son conscientes de lo que están haciendo y analizan las causas y consecuencias de sus actos.

Se hace evidente entonces que los planteamientos de Castro et al. (2022), (Hintze, 2016, pp. 18-21), citado en Gómez (2021 p. 4), García et al (2019), difieren en cuanto a la definición de la autoconciencia, ya que los autores Castro et al (2022), refieren que las máquinas las cuales son capaces de construir una representación de sí mismas, serán el último paso del sistema de Inteligencia Artificial, (Hintze, 2016, pp. 18-21), citado en Gómez (2021 p. 4), describen que los sistemas de IA tienen un sentido de sí mismo que les da consciencia, estas máquinas no existen todavía señalan los autores. Sin embargo, para García et al. (2019), son las máquinas más humanizadas que detectan emociones y sentimientos y actúan ante ellos.

En atención a lo expuesto, los investigadores concuerda con Castro et al. (2022), se considera que todavía es terreno de la ciencia ficción, porque actualmente no existe ningún tipo de IA con autoconciencia. Se trataría de una Inteligencia Artificial que ha desarrollado conciencia de sí misma y es capaz de reconocerse como una entidad independiente, que puede tomar sus propias decisiones, diferenciando entre ella y los objetos, personas y sistemas que la rodean. Sería el primer paso en lo que ha denominado la singularidad de la tecnológica. En última instancia, los investigadores de la IA tendrán que comprender no solo la conciencia, sino también construir máquinas que la tengan.

Se puede inferir entonces, que los seres conscientes son conscientes de sí mismos, conocen sus estados internos y pueden predecir los sentimientos de los demás. Es probable que se esté lejos de crear máquinas que sean conscientes de sí mismas. Sin embargo, los esfuerzos se enfocan hacia la comprensión de la memoria, el aprendizaje y la capacidad de basar las decisiones en experiencias pasadas.

Liderazgo

Autores como Díaz, Roncallo, López y González, (2018), consideran la idea del líder, como la persona con habilidades para definir una visión y la capacidad de



guiar, mandar, regular, dirigir, coordinar actividades de otras personas, como se expone en el paradigma tradicional, se transformó en la comprensión del líder como el individuo capaz de potencializar, facultar y formar a sus colaboradores, para que ellos desarrollen las habilidades que los lleven al logro de las metas, tal como se establece en el nuevo paradigma.

Por décadas para Arocha (2016), el ser humano se ha interesado por la definición y composición del liderazgo, en lograr altos niveles de productividad y eficiencia. Considera que históricamente el hombre esgrime sus buenos roles de dirección para cultivar capacidades, motivar e influir. De allí la necesidad que los colaboradores modelen lo mejor del líder para lograr el éxito dentro de las organizaciones.

Por otra parte, la autoconciencia como habilidad para reconocer y entender los propios estados de ánimo, emociones e impulsos, si como en los demás. Las personas con autoconciencia no exceden en criticismo ni en esperanza, sino que son honestos respecto a sus fortalezas y debilidades, y de los demás. Reconocen abiertamente como sus sentimientos les afectan, a otras personas y a su rendimiento en el trabajo.

En otro orden de ideas, Gonzales & Agudelo, (2014), se puede encontrar que el concepto de liderazgo es tomado como: “relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten”, es decir una de las mayores habilidades que tiene un líder es gestionar de forma adecuada cualquier situación que se presente en su contexto, para poder sacarle el mayor provecho a la misma.

Actualmente los líderes han tenido que reinventarse, a esto no escapan las empresas de telecomunicaciones, en estos tiempos las personas esperan que sus líderes eviten las amenazas o por lo menos, que minimicen el daño que se haya generado. En este sentido, Kotter (2011), considera que todo líder debe ser un ente formado por cuerpo, mente, corazón y espíritu, que representan las cuatro necesidades y motivaciones esenciales de todo ser humano.

En este sentido Daft (2006), afirma que el concepto de liderazgo es dinámico y que este evoluciona en la medida en que se involucren nuevos elementos en su definición. Sin embargo, Koontz, Weihrich y Cannice (2012), consideran que el



liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo". En el entorno laboral es de vital importancia la presencia de un líder que guíe los equipos de trabajo para obtener mejores resultados en el mismo.

En otras palabras, un líder efectivo es capaz de percibir las emociones tanto en sí mismo como en los demás, lo que le permite responder de manera empática y comprensiva. Al comprender y gestionar las emociones, un líder puede influir en el estado de ánimo y el rendimiento de su equipo, fomentar un clima de trabajo positivo y facilitar la colaboración.

Liderazgo Disruptivo

De acuerdo a lo propuesto por Runa (2021), el liderazgo disruptivo se refiere a una persona en una posición de liderazgo que constantemente busca soluciones innovadoras y formas de mejorar los procesos y el negocio en su conjunto. Este tipo de líder no teme sacudir las cosas con el fin de lograr los resultados necesarios. Es alguien que desafía el status quo y busca romper con las prácticas convencionales para impulsar el cambio y la mejora continua.

A su vez el mismo autor refiere que el líder disruptivo no se conforma con la complacencia y está constantemente explorando nuevas oportunidades y enfoques para mantener a la organización a la vanguardia de su industria. Su enfoque audaz y visionario les permite identificar posibles mejoras y desafiar las limitaciones existentes para impulsar el éxito y la innovación. En resumen, el liderazgo disruptivo se caracteriza por su enfoque audaz y orientación hacia el cambio, lo que permite al líder buscar constantemente formas de mejorar y transformar el negocio.

Sin embargo, Delegate (2020), describe que el liderazgo disruptivo se presenta como una modalidad de liderazgo que no se intimida ante la idea de desafiar las prácticas convencionales en un entorno caracterizado por una constante transformación. En lugar de aferrarse a las formas tradicionales de hacer las cosas, este tipo de líder está dispuesto a cuestionar y romper los paradigmas establecidos en busca de nuevas formas de innovar y prosperar.



En este sentido, el líder disruptivo adopta una mentalidad abierta y proactiva, reconociendo que el cambio es inevitable y necesario para mantenerse relevante en un mundo en constante evolución. Con valentía y determinación, se aventuran en terrenos desconocidos, explorando oportunidades emergentes y persiguiendo soluciones creativas para enfrentar los desafíos actuales y futuros. Al hacerlo, estos líderes muestran una actitud audaz y una disposición para asumir riesgos calculados, ya que comprenden que la recompensa puede superar con creces los obstáculos que puedan surgir en el camino.

Un ejemplo destacado de liderazgo disruptivo se encuentra encarnado en la figura de Elon Musk, el fundador y CEO de Tesla. A lo largo de su trayectoria, Musk ha desafiado audazmente las normas y convenciones arraigadas en la industria automotriz tradicional. Su enfoque innovador se ha centrado en la producción de vehículos eléctricos de alta calidad, convirtiendo a Tesla en un pionero en la adopción masiva de esta tecnología sostenible. Musk no solo ha revolucionado la forma en que se percibe la movilidad, sino que también ha desafiado el status quo al invertir en tecnologías vanguardistas, como la inteligencia artificial y la energía renovable, buscando siempre nuevas formas de optimizar y transformar la industria.

Se puede decir entonces, el liderazgo disruptivo se caracteriza por la cualidad de desafiar las convenciones y estándares organizacionales, y adaptarse de manera ágil a los cambios que se presenten en el entorno, demostrando una mentalidad emprendedora y una disposición para abrazar la incertidumbre y convertirla en oportunidad.

En relación con lo investigado se puede determinar las distintas herramientas que se pueden usar en la inteligencia artificial para las empresas de telecomunicaciones las cuales se determinaron como el aprendizaje automático, ya que esta rama permite a las empresas de telecomunicaciones analizar grandes volúmenes de datos y extraer información valiosa para tomar decisiones estratégicas, el procesamiento de lenguaje natural que permite a las empresas de telecomunicaciones comprender y responder a las interacciones con los clientes en tiempo real, de los cuales se pueden usar Chatbots o asistentes virtuales para ofrecer un mejor servicio al cliente más eficiente y personalizado.

En este orden de ideas, el internet de las cosas ofrece también una amplia gama de oportunidades para las empresas de telecomunicaciones al conectar



dispositivos y recopilar datos en tiempo real, lo que le permitirá mejorar la toma de decisiones, optimizar la eficiencia de la red y desarrollar nuevos servicios y soluciones innovadoras.

Los líderes disruptivos, deben tomar en consideración que la implementación exitosa de estas herramientas de IA requiere una estrategia sólida, una infraestructura adecuada y un enfoque centrado en el cliente. Además, es importante garantizar la seguridad y la privacidad de los datos en todas las etapas del proceso.

Características del liderazgo disruptivo

El líder disruptivo, se destaca por su enfoque orientado a implementar soluciones, desarrollar nuevos productos y servicios basados en el análisis de necesidades emergentes, y mejorar de manera significativa los procesos y las formas de trabajo dentro de la organización. Este tipo de líder posee una mentalidad abierta y una disposición para desafiar las convenciones establecidas, buscando constantemente oportunidades de innovación y cambio. Asimismo, el líder disruptivo es capaz de generar un impacto significativo en la organización al promover una cultura de mejora continua y adoptar un enfoque proactivo hacia el logro de resultados sobresalientes.

Según Runa (2021), las características del liderazgo disruptivo son:

- Los líderes disruptivos constantemente buscan y dicen la verdad: Estos líderes incluyen e informan a todos los integrantes de su equipo acerca de la verdad, para que juntos puedan abordar cualquier inquietud. Pueden ganarse la confianza y el respeto de sus seguidores al ser transparentes, auténticos y coherentes en sus acciones y comunicaciones.
- Es decisivo y hace que el líder guíe a otros: Mientras otros están contemplando algo, el líder se hará cargo y tomará las decisiones que sean necesarias, ellos participarán en la acción necesaria para que el cambio suceda, estos no sólo saben cómo manejar situaciones difíciles y estresantes, sino que también guiarán a su equipo a través de ellos, con confianza.



- Nunca se sienten amenazados por la incertidumbre: Los líderes disruptivos esperan lo inesperado y prosperan incluso con los niveles más altos de incertidumbre. Este líder permanecerá equilibrado a pesar de tener que modificar sus planes como resultado de las discordancias, porque siempre tienen un método para lidiar con el caos que muchos otros no logran visualizar y manejar.
- Romperán las reglas para ser mejores: Lo normal no suele estar en la mente de los líderes disruptivos. Ellos romperán las reglas, pero solo para crear mejores y más efectivas. Crearán una nueva normalidad que se ajuste al momento actual, hasta que deba romperse, rehacerla y así sucesivamente.

Característica liderazgo disruptivo según González (2016)

- Carácter transformador. Probablemente sea el más adecuado para situaciones de conflicto, de crisis y de significativos cambios.
- Osadía. Sí, es osado frente al ¿Por qué? es más partidario del ¿Por qué no? Hace que las cosas pasen, busca las circunstancias y si no las encuentra las crea, por eso a veces improvisa, no se sabe lo que se espera de él, interacciona, huye de estado de confort.
- Ambicioso, con humildad sí, pero la suficiente ambición y seguridad en sí mismo como para atreverse a comenzar un camino no recorrido antes.
- Creativo, no solo innova utiliza pensamiento divergente, con capacidad heurística.
- Honesto, porque todo lo que hace nace sus valores y de una honesta voluntad de mejorar, porque cree en el cambio y en las personas

Se puede inferir entonces que según Runa (2021), los líderes disruptivos se destacan por buscar y comunicar la verdad, tomar decisiones decisivas, no sentirse amenazados por la incertidumbre y romper las reglas para mejorar. Además, González (2016) añade que el liderazgo disruptivo es transformador, audaz, ambicioso, creativo y basado en la honestidad y la mejora constante.



Por todo lo antes señalado, se puede concluir que una de las grandes herramientas para el liderazgo disruptivo es la inteligencia artificial, ya que todo ello implica desplegar un conjunto de habilidades para influir en el entorno y lograr objetivos organizacionales de manera voluntaria y efectiva, almacenando la información que recogen durante cierto tiempo y añadirla a su programación para crear nuevos patrones de comportamiento y respuesta. Estos líderes se destacan por su enfoque en implementar soluciones, desarrollar productos y servicios basados en necesidades emergentes, y mejorar los procesos de trabajo.

Las Telecomunicaciones

Según el autor Kleinrock (2008), las telecomunicaciones son un medio importante para la difusión de información y cultura, y por lo tanto, son un componente clave del poder en la sociedad. Sostiene que los medios de comunicación son propiedad de grandes empresas que buscan maximizar sus ganancias en lugar de proporcionar información objetiva y precisa.

Sin embargo, el autor Castells (2010) argumenta que las telecomunicaciones son una herramienta importante para la creación de redes sociales y la construcción de comunidades. Sustenta que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permiten la creación de nuevas formas de organización social y política, y que la capacidad de las personas para conectarse y comunicarse entre sí a través de estas tecnologías puede llevar a cambios significativos en la sociedad.

Cabe destacar, que las telecomunicaciones han experimentado un rápido avance tecnológico en las últimas décadas, lo que ha llevado a mejoras significativas en la conectividad y la velocidad de transmisión, ya que son el conjunto de tecnologías, técnicas y medios que permiten la transmisión de información a distancia. Ciertamente la IA es una herramienta que en la actualidad se aplica en las empresas de telecomunicaciones, las mismas son esenciales para la comunicación y la conexión global, permitiendo que personas, empresas, entre otros, se comuniquen y colaboren sin importar donde estén.

METODOLOGÍA

En la presente investigación se realiza un análisis documental respaldado en el paradigma cualitativo, para indagar la temática sobre la Inteligencia Artificial como herramienta para los líderes disruptivos en las Empresas de Telecomunicaciones,



examinándose las variables principales sobre Inteligencia artificial, tipos de inteligencia artificial, máquinas reactivas, máquinas con memoria limitada, máquinas con una teoría de la mente, autoconciencia, liderazgo, liderazgo disruptivo, características del liderazgo disruptivo y las telecomunicaciones

Por lo expuesto anteriormente, se elabora una revisión absoluta de los documentos disponibles, nacionales e internacionales, libros y artículos científicos, razón por la cual, se inspeccionaron veintidós (22) investigaciones, desglosándose los resultados y reflexiones finales exhibidos en el presente estudio, una vez realizado el análisis documental desarrollado.

RESULTADOS

La Inteligencia Artificial (IA) es una rama de la informática que se centra en la creación de sistemas y programas capaces de imitar y ampliar las capacidades humanas, estas herramientas deben ser puestas en práctica por el líder disruptivo en las empresas de telecomunicaciones, ya que ellos tienen la capacidad de transformar, y ser creativos en situaciones de significativos cambios.

La inteligencia artificial acompañada de los líderes disruptivos, hacen el engranaje perfecto, estos tienen una mentalidad abierta, desafían las convenciones establecidas y promueven la innovación y el cambio. Son capaces de generar un impacto significativo al promover una cultura de mejora continua y adoptar un enfoque proactivo hacia el logro de resultados sobresalientes, para así poder lograr la meta establecida.

REFLEXIONES FINALES

Se puede concluir que la inteligencia artificial débil se refiere a sistemas diseñados con un enfoque específico y limitado, mientras que la IA fuerte busca emular la capacidad humana de comprensión, aprendizaje y razonamiento, por lo que el líder disruptivo el cual se caracteriza por su enfoque audaz y orientado al cambio, tiene la capacidad de solucionar, mejorar procesos, y lograr resultados destacados, que le permitan a las empresas de telecomunicaciones alcanzar los objetivos propuesto en esta era de cambios.



Se recomienda, aprovechar al máximo el potencial de los líderes disruptivos para poner en práctica en las empresas de telecomunicaciones la Inteligencia Artificial, con prudencia y responsabilidad. Estableciendo políticas y regulaciones adecuadas para garantizar la ética y el uso seguro de la IA. Estas políticas deben abordar cuestiones como la privacidad de los datos, la transparencia en los algoritmos, la responsabilidad y rendición de cuentas de los sistemas de IA, la equidad y la no discriminación, entre otros aspectos.

Fomentar una cultura de mejora continua en las empresas de telecomunicaciones, donde se valore la audacia, la toma de decisiones decisivas y el aprendizaje de los errores, con el acompañamiento de estos líderes disruptivos, creando un ambiente de confianza y apoyo que permita a los miembros del equipo experimentar, aprender y adaptarse a los cambios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arocha, J. (2016). Liderazgo estratégico, más allá de los hábitos efectivos. Maracaibo. Venezuela: Editorial Inver - E – Group Venezuela, C.A.
https://www.academia.edu/33658107/LIDERAZGO_ESTRAT%C3%89GICO_M%C3%81S_ALL%81_DE_LOS_H%C3%81BITOS_EFECTIVOS_STRATEGIC_LEADERSHIP_PLUS_EFFECTIVE_HABITS

Bostrom, N. (2014). Superintelligence: Paths, dangers, strategies. Oxford University Press.

Castells, M. (2010) La era de la información y telecomunicaciones
<http://www.economia.unam.mx/lecturas/inae3/castellsm.pdf>

Castro, R., Chiquito, J., Romero, M. y Clavel., Y., (2022). La inteligencia artificial y sus diferencias con los sistemas expertos. Journal TechInnovation Volumen 1, Número 2, 2022 Universidad Estatal del Sur de Manabí ISSN-e: 2953-6472.

Daft, R. (2006). La experiencia del Liderazgo. 3ra Edición. México, D.F.: Editorial Thomson.

Delegate (2020). Equipos, Gestión el cambio, Liderazgo. Enero 31, 2020. Liderazgo Disruptivo.



- Díaz, C., Roncallo, L., López, M., y González, S., (2018). Liderazgo: Consideraciones sobre su Conceptualización, Evolución y Retos ante la Nueva Realidad Organizacional. Revista de Economía y Administración. E-ISSN 2463-1035 ISSN 1794 -7561.
- Fei-Fei, L. (2016). How we're teaching computers to understand pictures. TED Talks. https://www.ted.com/talks/fei_
- García, D., Flores, V., López, J., Jiménez, E., & Acurio, E. (2019). Avances de la inteligencia artificial en salud. Dominio de las Ciencias, 5(3), 603-613.
- García, V., Mora, A., Ávila, J., (2020). La inteligencia artificial en la educación. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 3, Especial septiembre 2020, pp. 648-666.
- Gómez, D., (2021). El impacto de la inteligencia artificial sobre el ser humano y sobre su seguridad. Universidad Militar Nueva Granada. Instituto de estudios geoestratégicos y asuntos políticos.
- González, D. y Agudelo, J. (2014). Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias. Universidad del Rosario.
- González, B. Gallo Espinoza/soylider.lat/ mayo 2016. Liderazgo Disruptivo. www.soylider.lat
- Hintze, A. (13 de Noviembre de 2016). Understanding the four types of AI, from reactive robots to self-aware beings. Obtenido de [theconversation.com](https://theconversation.com/understanding-the-four-types-of-ai-from-reactiverobots-to-self-aware-beings-67616): <https://theconversation.com/understanding-the-four-types-of-ai-from-reactiverobots-to-self-aware-beings-67616> pdf.
- Kleinrock, L. (2008). History of the Internet and its flexible future. IEEE wireless communications, 15(1), 8-18.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (14 ed.). D.F, México: McGraw-Hill.
- Kotter, J. (2011). El Líder del Cambio. Edición Trimestral República Dominicana Enero - Marzo 2011.
- López, R., (2015). Algunas reflexiones sobre el presente y futuro de la Inteligencia Artificial. Institut d'Investigació en Intel·ligència Artificial (IIIA), Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Revista Novatica de la Asociación de Técnicos en Informática. Nº 234, octubre-diciembre 2015, año XLI



Porcelli, A., (2020 p. 56). La inteligencia artificial y la robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos. Año 2020, Vol. VI. Número 16, Noviembre 2020 - Febrero 2021, ISSN 2448-5128 e ISSN 2448-5136.

Rouhiainen, L. 2018. Inteligencia artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro. Alienta Editorial. Kindle.

Runa, H. (2021). ¿Qué es el liderazgo disruptivo? Recuperado el 09 de junio de 2021, de Runa H. Compañía de tecnología y Recursos Humanos: <https://runahr.com/recursos/hr-management/que-es-el-liderazgo-disruptivo/>

Russell, Stuart y Norvig, Peter (2009) "Inteligencia artificial: Un enfoque moderno" Editorial: Pearson Educación.