

Gestión de crisis con IA

La gestión de crisis ya no es una respuesta al problema sino un sistema diseñado para que el problema nunca escale. Por María Teresa Espinoza

La gestión de crisis está viviendo una transformación profunda impulsada por la inteligencia artificial. Las empresas ya no pueden darse el lujo de reaccionar tarde frente a incidentes operativos o reputacionales. La velocidad con la que circula la información y la presión que ejercen los consumidores obligan a las organizaciones a anticiparse. Por lo que en este nuevo escenario la IA funciona como un radar que detecta anomalías antes de que el problema alcance dimensiones críticas.

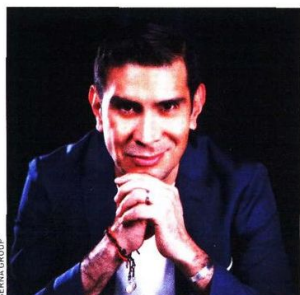
Datos de IBM revelan que más de siete de cada diez líderes empresariales coinciden en que los riesgos crecieron de manera significativa durante los últimos tres años. La razón principal es la convergencia de

amenazas digitales ciberataques campañas de desinformación fallas en la cadena de suministro y errores operativos que escalan en minutos.

TRANSICIÓN DESDE LO PREDICTIVO

Las organizaciones que ven la gestión de crisis como un proceso estratégico ya están dando un paso más allá de la predicción básica. La IA moderna no se limita a decir lo que podría pasar. También es capaz de evaluar la magnitud del riesgo proponer rutas de mitigación y simular escenarios que permiten a las marcas prepararse con ventaja.

De acuerdo con McKinsey las compañías que incorporan IA en la toma de decisiones operativas reducen de manera considerable sus tiempos de reacción y logran que la propagación de conversaciones negativas disminuya hasta treinta por ciento en situaciones de tensión reputacional. En un contexto donde un video viral o una queja mal gestionada puede desatar una tormenta global la anticipación se convierte en el activo más valioso.



Ignacio Serna, CEO de Serna Group.

¿QUÉ TAN PRECISO SON LOS CHATBOTS DE IA EN SUS USOS?

MUCHOS DE LOS SISTEMAS DE IA SON PRECISOS EN LAS TAREAS DE RECOLECCION DE DATOS.



52%
CHATGPT
MAY-JUN
2025



50%
GEMINI
MAY-JUN
2025



45%
COPILOT
MAY-JUN
2025



45%
PERPLEXITY
MAY-JUN
2025



48%
PROMEDIO
MAY-JUN
2025

Fuente:
Radiodifusión y BBC

Ignacio Serna, CEO de Serna Group, detalló que la inteligencia artificial ha permitido a las organizaciones actuar con mucha mayor rapidez en un entorno que va cada vez más acelerado. Y es que durante una crisis, la información se mueve en tiempo real a través de múltiples medios y plataformas a los que el público tiene acceso, por lo que las respuestas deben ser igualmente ágiles y oportunas.

“Aun así, sigo convencido de que la tecnología se vuelve verdaderamente poderosa cuando se combina con la mirada humana. La IA aporta velocidad y precisión, mientras que las personas suman sensibilidad, criterio y experiencia”, resaltó.

NUEVO MAPA DE RIESGOS

La IA opera como una red de sensores que interpreta información interna y externa de forma integrada. Y es que monitorea conversaciones digitales, identifica picos de sentimiento negativo analiza datos operativos internos detecta inconsistencias en ciberseguridad vigila variables logísticas y proyecta la evolución de cada incidente según las condiciones sociales y regulatorias del momento. Gartner proyecta que hacia el final de la década la mayoría de las grandes empresas contará con modelos generativos diseñados para correr simulaciones complejas que funcionan como gemelos digitales de escenarios de riesgo.

Fernanda Martínez, Directora de Comunicación y Relaciones Públicas en OCESA, indicó cómo está cambiando la forma en que las compañías gestionan su comunicación. “De manera profunda. Pasamos de una comunicación reactiva a una gestión estratégica, preventiva y basada en datos. Hoy la comunicación ya no solo informa: gestiona riesgos, construye confianza, protege la reputación y genera valor de negocio”, afirmó. ■