

Entrevista a Belén Gutiérrez, responsable de equipo de Data Science en IBM



EN SU CARRERA, HA PASADO POR DIVERSOS ROLES, RELACIONADOS CON ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, COMUNICACIÓN... HASTA UN PAPEL MÁS TÉCNICO. ¿CÓMO RESUMIRÍA LA EVOLUCIÓN DE SU TRAYECTORIA PROFESIONAL? ¿QUÉ ROL LE HA SORPRENDIDO MÁS?

El tamaño de IBM me ha permitido crecer y desarrollarme en múltiples áreas sin necesidad de cambiar de empresa. Tras completar mi licenciatura en ADE, entré en IBM en el año 2002, en el departamento administrativo de soporte de ventas. Desde entonces, siguiendo el consejo de un mentor (que recomendaba nunca acomodarse en un puesto, para asegurarse el aprendizaje y desarrollo continuo), he cambiado de rol cada 2 años, ampliando y diversificando mi experiencia en diferentes áreas del departamento de Operaciones. Después de mi primera baja de maternidad pasé a liderar las Comunicaciones internas e Innovación para el centro de excelencia de Madrid ISC (International Services Center), del que formo parte. Desde entonces, mi labor ha estado enfocada en proyectos globales relacionados con transformación. Recientemente, he encontrado una nueva pasión por aportar valor a través de la Inteligencia Artificial, una gran herramienta de ayuda a las empresas y a los trabajadores.

USTED TRABAJA EN EL EQUIPO DE DATA SCIENCE DE IBM. ¿EN QUÉ SE BASA LA ESTRATEGIA DE ESTE EQUIPO?

Nuestro equipo nació para dar apoyo al equipo de operaciones, tanto en las auditorías como para la toma de decisiones. En los últimos años, el equipo se ha enfocado

en ir más allá del simple aporte de datos, bajo la premisa principal de aportar valor al negocio. Nuestro equipo se dedica a la innovación, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas, prioritariamente enfocadas en IA. Nuestros clientes son internos y abarcan las áreas de Finanzas, Transformación, Operaciones y Servicios, Marketing y Distribución.

¿CÓMO CONTRIBUYE EL EQUIPO DE DATA SCIENCE A MATERIALIZAR LA ESTRATEGIA GLOBAL DE IBM?

Nuestra misión está directamente alineada con la estrategia de IBM, enfocada en la nube híbrida y la Inteligencia Artificial. Los beneficios derivados de nuestras soluciones se estima que tienen un impacto muy significativo en múltiples áreas internas de IBM. Recientemente, también hemos empezado a colaborar con el equipo de Global Business Services para la potencial comercialización de algunas de nuestras soluciones, para que puedan ser aprovechadas no solamente por IBM sino también por nuestros clientes.

EL NOMBRE “DATA SCIENCE” INDICA MUCHO MÁS QUE UNA MERA RECOGIDA DE DATOS. ¿QUÉ APORTAN LOS DATOS AL DESARROLLO DE MODELOS DE MACHINE LEARNING E INTELIGENCIA ARTIFICIAL?

Los datos son la base fundamental de cualquier solución de machine learning o Inteligencia Artificial. Siempre tenemos en mente el término acuñado por Wilf Hey “Garbage in, Garbage out” (Si entra basura, Sale basura) que se refiere al hecho

de que los ordenadores, a diferencia de los humanos, procesarán la información aunque ésta no tenga sentido, sin cuestionarlo, produciendo resultados igualmente sin sentido. Es por ello por lo que dedicamos a veces incluso más tiempo en la limpieza y pre-procesamiento de datos antes de comenzar a aplicar ningún modelo de Inteligencia Artificial.

¿PODRÍA DECIRSE QUE LO MÁS IMPORTANTE DE LOS DATOS ES SACARLES PARTIDO? ¿CÓMO LO CONSIGUEN EN SU EQUIPO?

Absolutamente, ya no es suficiente proporcionar los datos “en crudo”, el valor real consiste en “digerir” esos datos y ofrecer al cliente recomendaciones tangibles que permitan mejorar el negocio, en base a los entendimientos valiosos obtenidos a través del análisis de los datos. Este es un área de constante evolución y aprendizaje en el que ya hemos creado, por ejemplo, un modelo de Natural Language Generation (NLG) que analiza las tendencias en los datos para crear breves resúmenes sobre los hechos más destacados, escritos en lenguaje natural y generados por el ordenador.

¿QUÉ VALOR APORTAN LOS DESARROLLOS DE DATA SCIENCE A LOS CLIENTES?

Data Science es un campo muy amplio, dentro del cuál nuestro equipo se ha especializado mayoritariamente en NLP - Procesamiento de lenguaje natural (Natural Language Processing). A través de nuestras soluciones, nuestros clientes internos obtienen revelaciones derivadas de sus datos concretos. Por ejemplo, una de nuestras soluciones analiza encuestas internas de satisfacción

de nuestros propios empleados (en el departamento de operaciones), identificando los temas más candentes. Esto permite a los equipos directivos no sólo tomar acciones que repercutan positivamente en la satisfacción y compromiso de los empleados, sino monitorizar el impacto de dichas acciones viendo la evolución de las tendencias de estos temas en el tiempo.

¿CUÁLES HAN SIDO LOS RECONOCIMIENTOS MÁS IMPORTANTES QUE HA RECIBIDO SU EQUIPO POR PARTE DE LA INDUSTRIA?

Hasta el momento, nuestro equipo ha recibido 10 reconocimientos externos por parte de diversas organizaciones internacionales, como Stevie Awards for Sales & Customer Service, Stevies International Business Awards, BTOES (Business Transformation & Operational Excellence Awards), SVUS Golden Bridge o Globee Awards. La mayor parte de los premios

La evolución tecnológica es imparable y trae consigo muchos beneficios incuestionables.

están relacionados con nuestras soluciones de Natural Language Processing en el campo de la IA y han sido otorgados por su aportación innovadora y valor generado.

ACTUALMENTE LIDERA UN EQUIPO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN IBM. ¿CÓMO SE ESTRUCTURA SU EQUIPO?

Nuestro equipo consta de 49 integrantes con bases en múltiples localidades de América, Europa y Asia. En octubre de 2020 realizamos una importante reestructuración organizativa, alineando nuestros grupos de trabajo, por una parte, a la investigación y desarrollo de IA, y por otra a la Arquitectura Informática, independientemente de su localización. Así mi equipo, que se dedica al desarrollo de IA, tiene representación en Madrid, Manila, Raleigh y Chicago. El equipo de Arquitectura Informática también tiene sedes en múltiples continentes y diseña el sistema operativo de las soluciones tecnológicas y la combinación óptima de hardware y software que se utilizará para su desarrollo y despliegue. Nuestro equipo también colabora estrechamente en proyectos con los departamentos corporativos de Chief Analytics Office, Chief Data Office e Investigación y Desarrollo.

¿CUÁLES SON SUS PROYECTOS PRIORITARIOS PARA 2021?

Este año, dos de nuestros proyectos más estratégicos giran en torno al entendimiento

del mercado de TI y preferencias de consumo de los clientes (externos) y a la identificación de cuestiones sistémicas que influyan en su nivel de satisfacción. El primer proyecto combina fuentes de datos internas y externas para analizar las oportunidades de mercado y determinar las áreas de inversión/desinversión y el segundo consiste en integrar múltiples fuentes de datos no estructurados (comentarios hechos por clientes a través de encuestas, reclamaciones etc...) para identificar obstáculos y puntos clave de mejora que luego puedan ser desarrollados.

¿CÓMO CONTRIBUYE LA IA A LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES?

Creo que es importante resaltar que la IA no es magia; tener a disposición la tecnología no es suficiente de por sí. Por eso es fundamental seguir un plan bien estructurado y meditado. En IBM seguimos el método de la escalera de IA (AI ladder) que consiste en cuatro fases para construir lo que denominamos Intelligent Workflows (flujos de trabajo inteligentes); primero, identificar y recolectar los datos, segundo,

simplificar y organizarlos, tercero, el análisis y aplicación de modelos de IA, y finalmente hacer las soluciones de IA operativas inyectándolas directamente dentro de los workflows (flujos de trabajo). Hemos aprendido que las soluciones necesitan estar integradas en el proceso y herramientas del día a día para garantizar una adopción sostenida. Si no, corren el riesgo de convertirse en “otra herramienta más”.

EXISTE CIERTO TEMOR EN LA SOCIEDAD A QUE LA IA SUSTITUYA A LAS PERSONAS. ¿QUÉ OPINA SOBRE ESTOS TEMORES?

Aunque entiendo que pueda existir cierto miedo a lo desconocido, creo que la evolución tecnológica es imparable y trae consigo muchos beneficios incuestionables. La IA aún debe madurar significativamente y, aunque pueda navegar volúmenes de datos que serían humanamente imposibles, no veo que vaya a sustituir a las personas sino que va a permitir que sean más eficientes en sus trabajos.

¿CÓMO DEBERÍA SER, A TU JUICIO, LA RELACION IDEAL ENTRE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA HUMANA?

Se habla de la evolución hacia las “touchless operations” (operaciones sin contacto) dentro de la cadena de suministro, donde las tareas más básicas y repetitivas las puedan realizar las máquinas, mientras que las personas pasarán a realizar tareas de mayor valor añadido como,

por ejemplo, analizar y corregir anomalías en vez de monitorizar todas y cada una de las transacciones. Otro ejemplo es el uso cada vez más extendido de asistentes virtuales como IBM Watson Assistant, que complementa al personal de la empresa, permitiendo al asistente virtual resolver autónomamente las solicitudes más frecuentes de información estándar, mientras que los empleados pueden dedicar su tiempo a resolver el resto de las cuestiones ad hoc.

RECIENTEMENTE SE HA CELEBRADO UNA NUEVA EDICIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER TRABAJADORA. ¿CÓMO ENFOCA IBM LA IGUALDAD DE DERECHOS ENTRE HOMBRES Y MUJERES? ¿SE PRESTA ESPECIAL ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD?

Tengo la gran suerte de trabajar en una empresa pionera en el ámbito de la igualdad y diversidad. En 1935, el fundador de IBM Thomas J. Watson Sr. estableció la primera norma escrita apoyando la igualdad de oportunidades: “Hombres y mujeres harán el mismo tipo de trabajo por el mismo salario. Recibirán el mismo tratamiento, las mismas responsabilidades y las mismas oportunidades de crecimiento”. En 2012, IBM nombró su primera CEO mujer, Virginia Rometty y en el año 2019, el 41.8% de los nuevos puestos ejecutivos fueron otorgados a mujeres. IBM Europa está presidida por una mujer, Marta Martínez. A nivel personal, nunca he sentido que el hecho de ser mujer me haya frenado laboralmente. ■

