

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS PYMES: RETOS Y OPORTUNIDADES

Por: *Rodrigo García Ocampo (CPA, MBA, MGE, MGR)*
Socio - Director
Email: rgarcia@sfaico

La inteligencia artificial (IA) ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, y su impacto en el mundo laboral no es una excepción. El lanzamiento de ChatGPT en noviembre de 2022 aceleró aún más la adopción de la IA en las empresas, incluidas las pequeñas y medianas empresas (pymes).

Según Michael Rogers, un futurista que habló en un evento reciente de Vistage, encuentra los siguientes escenarios del uso de la IA:

1. **La virtualización mundial:** La pandemia de COVID-19 aceleró el proceso de virtualización del mundo, con el uso generalizado de la videoconferencia y la telepresencia. Sin embargo, todavía hay limitaciones técnicas y culturales que deben superarse a pesar de los grandes avances tecnológicos, como es el caso de las pantallas las que cada día son más grandes y, que junto a las cámaras y el uso de telepresencia ambiental, permitirán que oficinas situadas en distintos lugares se conecten a través de grandes monitores que simulan espacios en oficinas.
2. **La necesidad de la oficina:** La colaboración y la cultura son habilidades humanas que la IA no puede replicar fácilmente. Las empresas seguirán necesitando oficinas para fomentar estas capacidades, pero tendrán que adaptarse a los nuevos modelos de trabajo híbrido y flexible, utilizando espacios de oficina reconfigurables y descentralizados.
3. **La integración de la IA en la empresa:** La IA ya forma parte de muchos negocios, automatizando tareas repetitivas, recopilando datos con diferentes aplicaciones tanto de fuente interna como externa, traduciendo lenguajes y respondiendo a preguntas. Sin embargo, la IA también plantea riesgos de sustitución laboral, sesgos algorítmicos y responsabilidad ética, como puede ser la autonomía con que estas tecnologías pueden aprender y generar o adoptar ese conocimiento.



4. **El efecto de desbordamiento de la robótica:** La robótica se beneficia de los avances de la IA, especialmente en las áreas de producción y manipulación. Los robots están encontrando nuevas aplicaciones en sectores como la alimentación, el comercio minorista y la agricultura, aumentando la eficiencia y la productividad.

De otra parte, en un estudio reciente realizado por Gartner en 2023, muestran un aumento significativo en la adopción de la IA en el trabajo después del lanzamiento de ChatGPT. El estudio reveló que:



Continuación de la Página No. 1

- El 37% de las empresas ya utilizan la IA en sus operaciones, un aumento del 22% en comparación con 2022.
- El 67% de las empresas planean implementar la IA en los próximos dos años.
- ChatGPT es la herramienta de IA más utilizada, seguida de herramientas de automatización de procesos robóticos (RPA) y análisis de datos.

Desafíos que enfrentan las pymes para incorporar la IA en su gestión

A pesar del crecimiento en la adopción de la IA, las pymes aún enfrentan algunos desafíos para incorporarla en su gestión, entre ellos:

- Costos: La implementación de la IA puede ser costosa para las pymes, especialmente las de menor tamaño.
- Falta de conocimiento: El personal de las pymes puede no tener el conocimiento técnico necesario para comprender y utilizar la IA.
- Falta de datos: La IA requiere grandes cantidades de datos para funcionar correctamente, y las pymes no siempre tienen acceso a estos datos.
- Miedo al cambio: El personal de las pymes puede tener miedo al cambio y resistirse a la implementación de la IA.

La IA contribuiría a fortalecer las pymes

La IA podrá de una manera eficiente contribuir a fortalecer las pymes de diversas maneras, por ejemplo:

- Automatizando tareas repetitivas: La IA puede liberar a los empleados de tareas repetitivas y tediosas, permitiéndoles enfocarse en tareas más creativas y estratégicas. Un ejemplo de la automatización pronto se tendrá que ver en la contabilidad de todas las empresas con la utilización de la factura electrónica, tanto de las compras realizadas como de las ventas hechas, donde la captura de la data en los registros a nivel de cuenta control como de detalle, se podrá hacer de manera automatizada limitando la ocurrencia de error o su manipulación, lo que libera de carga al equipo contable cuya función en el futuro será la del control de información que reposa en los registros.

- Mejorando la toma de decisiones: La IA puede favorecer a las pymes a la toma de mejores decisiones al analizar grandes cantidades de datos e identificar patrones que los humanos podrían pasar por alto. El uso de datos internos y externos disponibles podrá generar a las pymes nuevas estrategias para la compra de inventarios de manera inteligente optimizando el concepto de "Inventarios Cero", liberando, posiblemente, grandes concentraciones de capital de trabajo.
- Personalizando la experiencia del cliente: La IA puede ayudar a las pymes a ofrecer una experiencia más personalizada a sus clientes al comprender sus necesidades y preferencias a través de planes de marketing más oportunos, acortando sus días de operación.
- Aumentando la productividad: La IA puede contribuir a aumentar su productividad al automatizar tareas y mejorar la eficiencia de los procesos en todas las áreas organizacionales.

Los empleados de las pymes y la IA

La opinión de los empleados de las pymes sobre la IA es generalmente positiva. Según un estudio de PwC, el 72% de los empleados cree que la IA tendrá un impacto positivo en su trabajo. Sin embargo, también existe cierta preocupación sobre el potencial de la IA para reemplazar empleos.

Los CEO de las pymes están cada vez más conscientes del potencial de la IA. Un estudio de Gartner reveló que el 70% de los CEO de pymes creen que la IA es importante para el futuro de su empresa. Sin embargo, solo el 30% de ellos se siente preparado para implementar la IA de manera efectiva, por lo que es necesario que estos funcionarios adopten estrategias clave para enfrentar el impacto de la IA en sus empresas:

1. Entender la IA: Antes de adoptar cualquier tecnología, es fundamental comprender cómo funciona la IA y cómo puede beneficiar a la empresa. Los CEO deben educarse sobre las capacidades y limitaciones de la IA para tomar decisiones informadas.
2. Identificar oportunidades: La IA ofrece oportunidades en áreas como la automatización de procesos, análisis de datos, personalización de marketing y atención al cliente.



Continuación de la Página No. 2

Los CEO deben evaluar dónde la IA puede generar eficiencia, mejorar la experiencia del cliente o impulsar la innovación.

3. **Colaboración interdisciplinaria:** La implementación exitosa de la IA requiere la colaboración entre diferentes equipos, como tecnología, marketing y operaciones. Los CEO deben fomentar un enfoque interdisciplinario para aprovechar al máximo la IA.
4. **Inversión en talento:** Contratar y retener profesionales con habilidades en IA es esencial. Los CEO deben considerar la formación interna o la contratación de expertos en IA para liderar proyectos y estrategias relacionadas con esta tecnología.
5. **Ética y transparencia:** La IA plantea preocupaciones éticas, como el sesgo algorítmico y la privacidad de los datos. Los CEO deben establecer políticas claras sobre el uso responsable de la IA y garantizar la transparencia en su implementación.
6. **Evaluación continua:** La tecnología de la IA evoluciona constantemente. Los CEO deben estar al tanto de las últimas tendencias y adaptar su estrategia según sea necesario

Es de indicar que, los recientes estudio de IDC revelaron que las pymes utilizan la IA principalmente para:

- Automatizar tareas administrativas (42%)
- Mejorar el servicio al cliente (38%)
- Analizar datos de marketing (35%)
- Desarrollar nuevos productos y servicios (32%)

Estas 4 áreas de aplicación de la IA por las pymes, refleja la necesidad de interacción entre el CEO y sus empleados a fin de buscar las mejores estrategias en la adopción de IA.

En Algunas pymes actualmente para su gestión, realizan excesivo trabajo manual para compilar datos, lo que aumenta el riesgo de error humano y obliga a realizar una actualización manual de las fuentes de datos y de los reportes, mientras otras pyme, a pesar de contar con información disponible en sus ERP's, datos de su competencia y de otras fuentes de información abierta, no la utilizan de manera razonable, por lo que en SFAI con el apoyo de nuestras más de 300 oficinas en más de 115 países, somos conscientes del

para que suministren información relevante en la gestión empresarial y, con ello, de la capacidad de generar valor a través de estrategias de alto impacto, por lo que, nos dedicamos a desarrollar procesos consultivos, sin importar tipo y tamaño de empresa para que nuestros clientes logren sus objetivos de negocio con el apoyo de SFAI Tech que con el uso de tecnologías emergentes como la Analítica de Datos, ML y RPA, generan confianza en los líderes que deben relacionarle con información oportuna y de calidad para la redefinición de estrategias.



CONTÁCTENOS | SFAI



+57 318 37 14 594



GOBIERNO
CORPORATIVO Y
SOSTENIBILIDAD

Sirviendo a nuestros
clientes en todo el mundo

SFAI cuenta con más de **300 oficinas** en más de **115 países** ofreciendo servicios de la interacción entre Gobierno Corporativo y Sostenibilidad



+57 318 714 45 96