



OCHO DE CADA DIEZ EN MÉXICO INVERTIRÁN EN ESTA TECNOLOGÍA

## Pymes apostarán por la inteligencia artificial

POR AURA HERNÁNDEZ

Hasta 73% de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en México tiene planeado invertir en inteligencia artificial este año.

Su objetivo es mejorar la relación con sus clientes, aumentar la productividad y, en el futuro, innovar.

De acuerdo con una encuesta de Microsoft y

Edelman, en 2023 cerca de 57% de las pymes usaba la IA y 28% invirtió en un proyecto de tipo empresarial usando dicha tecnología.

Uno de los principales usos de la IA en las pymes es para conectar mejor con sus clientes, a través de herramientas como chatbots o usar copilotos que permiten a los empleados ahorrar tiempo en tareas

administrativas.

“Además, 25% de las pymes está pensando en usar la inteligencia artificial para innovación y 43% para no quedarse atrás de la competencia”, dijo Roberto Icasuriaga, director de pymes y empresas nativo-digitales para América Latina y el Caribe en Microsoft.

DINERO | PÁGINA 18

## PLANES PARA 2024

# EL 73% DE LAS PYMES INVERTIRÁ EN IA

POR AURA HERNÁNDEZ

aura.hernandez@gimm.com.mx

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) en México se han dado cuenta que la inteligencia artificial puede darles una ventaja competitiva, por lo que tienen planeado invertir en esta tecnología durante 2024 con el objetivo de mejorar su relación con los clientes, aumentar su productividad y, en el futuro, innovar.

De acuerdo con la encuesta IA en micro, pequeñas y medianas empresas: tendencias, desafíos y oportunidades, realizada por Microsoft y Edelman, el año pasado cerca de 57% de las Pymes sondeadas en el país ya estaba usando la inteligencia artificial y 28% ya había invertido en un proyecto de tipo empresarial usando dicha tecnología en 2023.

“Los líderes empresariales regularmente comienzan el camino de experimentación con la IA como usuarios para, posteriormente, evaluar la implementación de un proyecto empresarial en sus organizaciones”,

consideró el director de Pymes y empresas nativo-digitales para América Latina y el Caribe en Microsoft, Roberto Icasuriaga.

Derivado de lo anterior, 73% de las Pymes mexicanas tiene la intención de invertir en inteligencia artificial durante 2024, una cifra superior al promedio de América Latina.

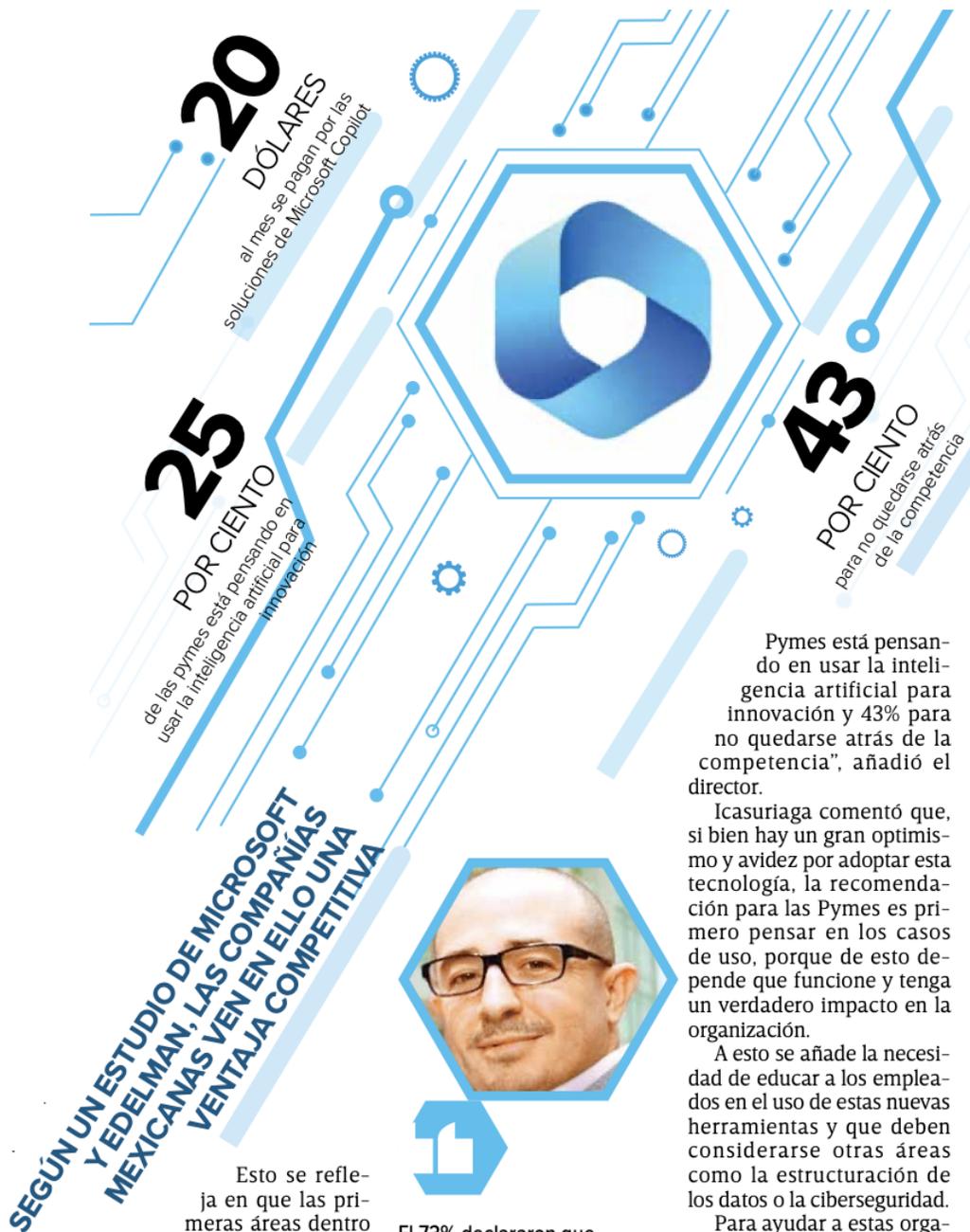
Para el directivo, dicha intención es importante porque este tipo de empresas son clave para la economía del país.

“Hay más de 60 proyectos de *nearshoring*, lo que genera una cadena de valor para las pymes que son proveedoras y que están dispuestas a invertir en tecnología”, resaltó en conferencia.

### ¿CÓMO LA APLICAN?

Uno de los principales usos de la inteligencia artificial en las Pymes es para conectar mejor con sus clientes, es decir, adquirir, retener y aumentar el número de éstos a través de herramientas como chatbots u otras.

SEGÚN UN



Esto se refleja en que las primeras áreas dentro de la organización en adoptar esta tecnología son servicio al cliente y ventas.

También están usando esta tecnología para empoderar a los empleados, por ejemplo, por medio de copilotos que permiten ahorrar tiempo en tareas administrativas; o bien para tener una mejor eficiencia en sus operaciones.

“Además, 25% de las



El 73% declararon que tienen la intención de invertir en implementaciones de inteligencia artificial durante 2024, una vez que comienzan a percibir el potencial de la tecnología para agregar valor a su negocio.”

**ROBERTO ICASURIAGA**  
DIRECTOR DE PYMES Y EMPRESAS  
NATIVO-DIGITALES PARA AMÉRICA  
LATINA Y EL CARIBE EN MICROSOFT

Pymes está pensando en usar la inteligencia artificial para innovación y 43% para no quedarse atrás de la competencia”, añadió el director.

Icasuriaga comentó que, si bien hay un gran optimismo y avidez por adoptar esta tecnología, la recomendación para las Pymes es primero pensar en los casos de uso, porque de esto depende que funcione y tenga un verdadero impacto en la organización.

A esto se añade la necesidad de educar a los empleados en el uso de estas nuevas herramientas y que deben considerarse otras áreas como la estructuración de los datos o la ciberseguridad.

Para ayudar a estas organizaciones, Microsoft cuenta con Copilot que es una solución de inteligencia artificial que ofrece desde asistencia en la toma de decisiones hasta automatización de procesos.

El director detalló que Copilot también se integra con otras aplicaciones de Microsoft 365, como Teams, Outlook y Office, para ofrecer una experiencia de trabajo más fluida y colaborativa.