

La brecha que abre la IA

El avance tecnológico sigue su curso a una velocidad que muchas empresas no pueden alcanzar. En un mundo donde la digitalización ya no es una opción, sino una necesidad, la brecha entre grandes y pequeñas empresas en la adopción de herramientas como la inteligencia artificial (IA) se está ampliando, generando un impacto directo en su competitividad.

Datos recientes sobre digitalización empresarial en Europa reflejan esta realidad que no es muy distinta a lo que pasa en Chile y las cifras son preocupantes porque mientras las grandes empresas con más de 250 empleados incrementaron su inversión en IA en más de 3%, las medianas y pequeñas han reducido su adopción en casi 30%. Esto significa que la automatización y la optimización de procesos, claves para mejorar la productividad y la relación con los clientes, siguen siendo privilegio de unas pocas compañías con mayor músculo financiero.

El problema no radica en la falta de interés de las pequeñas y medianas empresas (pymes), sino en los obstáculos que enfrentan para subirse al tren de la transformación digital. Según el estudio, el 68% de las compañías citan los costos como la principal barrera, seguidos por la falta de tiempo (61%) y conocimientos especializados (61%). En otras palabras, no solo es un tema de inversión, sino también de acceso a herramientas accesibles y formación adecuada para implementar estas tecnologías de manera efectiva.

Este rezago tecnológico tiene un impacto directo en la relación con los clientes. Las grandes empresas que han integrado IA en su gestión pueden ofrecer experiencias más personalizadas, reducir tiempos de respuesta y optimizar la atención al consumidor a través de chatbots inteligentes, análisis predictivo de comportamiento y automatización de procesos. En cambio, las empresas más pequeñas, al no contar con estos recursos, siguen dependiendo de modelos tradicionales que muchas veces generan fricción y reducen la fidelización del cliente.

Las startups pueden ser el socio estratégico que las pymes necesitan. Su



Julio Farías, cofundador de Zerviz

capacidad para interactuar rápido y enfocarse en nichos específicos las convierte en un puente entre la tecnología de punta y las necesidades reales de las pequeñas empresas.

Sin embargo, el cambio no depende solo de la oferta tecnológica. La resistencia cultural al cambio sigue siendo un freno poderoso. Muchas pymes ven la IA como un lujo inalcanzable en lugar de una inversión estratégica. Aquí, las startups también pueden jugar un rol educativo, mostrando con casos prácticos cómo la tecnología no solo ahorra costos a largo plazo, sino que las hace más ágiles y competitivas en un mercado implacable.

Si queremos evitar que la brecha digital se convierta en un abismo, debemos apostar por un ecosistema donde las startups sean el enlace entre los gigantes y los pequeños. Facilitar alianzas entre estas empresas emergentes y las pymes, a través de incentivos gubernamentales o programas de formación, podría ser la clave para democratizar la IA. Porque en un mundo donde la digitalización es condición de supervivencia, la tecnología no debería ser privilegio de unos pocos, sino una herramienta al alcance de todos.