

El Poder Transformador de la IA en América Latina

**Adriana Aroulho, presidenta de
SAP Latinoamérica y el Caribe**

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en una tecnología revolucionaria con el poder de transformar industrias y redefinir cómo operan las empresas. Me entusiasma compartir perspectivas de un reciente estudio realizado por SAP en América Latina, que destaca cómo la región está adoptando la IA y preparándose para integrarla en diversos sectores.

La encuesta incluyó a 1.200 tomadores de decisiones de grandes empresas y pymes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México. Un significativo 43% de estos líderes ven la IA de manera positiva, y otro 38% reconoce su vasto potencial. Esta perspectiva optimista se refleja en el considerable 63% que espera que la IA impacte significativamente sus industrias. Este sentimiento es particularmente fuerte en México y Colombia, donde el 72% y el 69% de las empresas, respectivamente, anticipan grandes cambios en la industria debido a los avances de la IA.

¿Qué impulsa esta perspectiva positiva? El deseo de las empresas latinoamericanas de mejorar las experiencias de los clientes (59%) e impulsar la productividad y la eficiencia (54%). La IA no se ve solo como una herramienta para la automatización; sino como un colaborador que complementa las capacidades humanas, ayudando en la toma de decisiones y reduciendo el error humano. Este es un cambio de perspectiva crucial desde la narrativa, a menudo temida, del desplazamiento de empleos, hacia una donde la IA empodera y complementa los esfuerzos humanos.

Las tasas de implementación ya son prometedoras, con el servicio al cliente (64%) y el marketing (43%) a la cabeza, sin duda replanteando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes y gestionan los datos de los consumidores. Esta tendencia se acelerará, con el 55% de los tomadores de decisiones planeando aumentar sus inversiones en IA durante 2025.

Además, las empresas latinoamericanas están preparando proactivamente a su fuerza laboral para este cambio tecnológico. La mitad de las empresas encuestadas están invirtiendo en capacitación en IA, y se espera que este número aumente. Este énfasis en la educación asegura que la fuerza laboral evolucione junto con los avances tecnológicos, cerrando la brecha de habilidades que de otro modo podría obstaculizar la integración de la IA.

A pesar del entusiasmo, existen varios desafíos. Un significativo 34% de las empresas citó la falta de claridad sobre cómo integrar la IA, mientras que el 26% señaló la escasez de profesionales calificados. Estos desafíos subrayan la necesidad de una guía clara y marcos educativos más sólidos para aprovechar plenamente el potencial de la IA.

La sostenibilidad también aparece como un motivador clave, con el 49%

de las empresas implementando soluciones de IA para avanzar en sus objetivos sostenibles, en línea con el impulso global hacia prácticas comerciales más ecológicas.

Mientras tanto, entre las pequeñas y medianas empresas (Pymes) —la columna vertebral de la economía latinoamericana, que comprenden más del 90% de todas las empresas según el Banco Mundial y generan alrededor del 60% de los empleos formales según la OCDE— el entusiasmo por la IA varía significativamente.

Si bien un 43% de empresas ya reporta beneficios tangibles de sus implementaciones de IA, y un porcentaje aún mayor (47%) anticipa un impacto importante para 2025, las perspectivas difieren según el tamaño de la empresa. Las grandes empresas a menudo expresan un fuerte optimismo, particularmente con respecto al potencial de la IA para la automatización de procesos y la priorización de tareas. Las medianas también muestran una confianza considerable. Sin embargo, las empresas más pequeñas tienden a tener sentimientos más encontrados, y algunas creen que es demasiado pronto para comprender completamente las implicaciones de la IA. Este panorama matizado destaca las distintas oportunidades y desafíos que enfrentan las pymes al navegar la integración de la IA en comparación con las grandes corporaciones.

América Latina se encuentra en una coyuntura crítica. La región no solo sigue las tendencias globales; sino que está moldeando activamente su futuro tecnológico. Los próximos años serán cruciales a medida que las empresas expandan sus estrategias de IA y aumenten sus inversiones. Con las políticas adecuadas, la inversión continua en capital humano y un claro enfoque en prácticas sostenibles, América Latina puede, de hecho, convertirse en un actor sólido en la revolución de la IA, transformando su panorama económico y brindando beneficios sustanciales a sus comunidades.

Para las pymes, la adopción de la IA podría significar una mayor eficiencia, mejores experiencias para el cliente y una mayor competitividad en el mercado global. Aprovechemos esta oportunidad sin precedentes para transformar a América Latina en un centro de liderazgo para la innovación en inteligencia artificial, impulsando la prosperidad y el progreso en toda la región.