

## TRIBUNA EMPRESARIAL

# IA para autónomos y microempresas: oportunidades y retos en las Islas Canarias

Antonio Francisco-Rodríguez<sup>1</sup>

*Ingeniero Industrial, ex-directivo en el sector bancario, España*

<https://doi.org/10.20420/eni.2024.739>

La Inteligencia Artificial (IA) ha irrumpido de manera decisiva en nuestra sociedad, suscitando tanto entusiasmo como preocupación. Mientras algunos la consideran una herramienta poderosa, con el potencial de resolver los grandes desafíos de la humanidad, otros la perciben principalmente como una amenaza para el empleo, la privacidad y la estabilidad social. La perspectiva correcta, probablemente, se encuentra en un punto intermedio. Un enfoque equilibrado permite un análisis más objetivo, partiendo de un principio simple: las empresas valoran lo que aporta beneficios y descartan cualquier acción si perciben que no mejora sus resultados.

Para comprender mejor cómo está evolucionando la IA y su posible impacto, podemos considerar los niveles de desarrollo que OpenAI visualiza en una perspectiva optimista del futuro de la IA, según un reporte de Metz (2024) en Bloomberg:

- Nivel 1: *Chatbots* - IA con lenguaje conversacional.
- Nivel 2: Razonadores - IA para resolución de problemas a nivel humano.
- Nivel 3: Agentes – IA como sistemas que pueden tomar acciones.
- Nivel 4: Innovadores - IA que puede asistir en la invención.

- Nivel 5: Organizaciones - IA que puede realizar el trabajo de una organización.

Estos niveles claramente ilustran el potencial exponencial de esta tecnología, que va desde simples interacciones conversacionales (simples desde nuestra óptica y perspectiva acomodada de usuarios digitales en 2024) hasta alcanzar la capacidad de asumir roles complejos dentro de una organización.

¿En qué etapa nos encontramos actualmente? Aquí también existen diversas opiniones, pero una buena parte de ellas convergen en la idea de que, a nivel general, estamos en una etapa de transición entre los dos primeros niveles.

En el caso particular de Canarias, conviene tener presente algunas características de su tejido productivo, al objeto hacer posible una valoración fundamentada de las oportunidades y retos que la IA puede aportar a las empresas de las islas.

### ***El tejido empresarial en Canarias: un escenario insular específico***

A comienzos de 2023, el Directorio Central de Empresas (DIRCE) registró que el tejido empresarial de Canarias estaba compuesto por 132.816 microempresas y autónomos, representando un 95,4% del total de empresas de las islas (INE, 2023a). Estas unidades, con entre

<sup>1</sup> Autor de correspondencia: [antoniofrancisorodriguez@gmail.com](mailto:antoniofrancisorodriguez@gmail.com)

0 y 9 trabajadores, se concentran mayoritariamente en el sector servicios (87%), seguido por la construcción (9,8%) y el sector industrial (3,3%). En este mismo sentido, el Informe GEM Canarias 2022-2023 (Batista Canino et al., 2023) destaca que ocho de cada diez nuevas iniciativas emprendedoras, ya sean dirigidas al consumidor o a otras empresas, continúan concentrándose en el sector servicios. En este contexto, el turismo con 16,2 millones de visitantes en 2023, de los cuales un 86% son clientes extranjeros (INE, 2023b), actúa como el motor económico indiscutible, representando en torno al 35,5% del PIB regional y generando casi el 40% del empleo.

Estos datos reflejan que, por un lado, Canarias es una economía con un alto grado de terciarización, un fenómeno que ha mostrado un crecimiento constante en los últimos años y que sigue en esa misma dirección. Y, por otro lado, que se caracteriza por tener un entramado productivo extraordinariamente concentrado en microempresas y autónomos.

Estas características subrayan la importancia de fomentar el tamaño y la diversificación del tejido empresarial canario, impulsando su crecimiento y productividad en un entorno cada vez más dinámico, competitivo y exigente.

### ***Reducción de la burocracia: un imperativo para el éxito***

Actualmente, una de las condiciones más demandadas para el éxito empresarial, que afecta especialmente a los pequeños negocios, es la reducción de la burocracia. El Informe GEM Canarias (Batista-Canino et al., 2023) resalta que las administraciones públicas tienen tanto la oportunidad como la obligación de aprovechar la digitalización y, en particular, la IA para simplificar los trámites. Esto incluye la automatización de procesos y una mejor coordinación entre las administraciones, facilitando el intercambio de información y evitando duplicidades. De esta forma, sin

comprometer la seguridad y sostenibilidad del sistema, se libera a las empresas de cargas innecesarias, permitiéndoles enfocarse en su actividad principal.

### ***La digitalización y la IA: una combinación transformadora***

El impulso hacia la transformación digital y la integración de la inteligencia artificial en las operaciones de la empresa pueden contribuir significativamente al logro de objetivos empresariales clave. La digitalización no es una moda pasajera, sino un camino hacia el futuro, acelerado por la pandemia. Según el Informe GEM Canarias (Batista-Canino et al., 2023), tanto las nuevas iniciativas emprendedoras (26%) como las empresas consolidadas (22,4%) han fortalecido sus planes de digitalización.

A pesar de estos avances, persiste una resistencia significativa: un 30,8% de las empresas consolidadas, especialmente las más pequeñas, creen que pueden operar sin tecnologías digitales. Esto resalta la necesidad de adoptar una actitud proactiva hacia la digitalización. Aquellos que mejoren su madurez digital encontrarán en la IA la herramienta ideal para impulsar su negocio.

### ***El valor de los datos y la IA: "oro puro"***

Los datos siempre han sido una herramienta poderosa en la toma de decisiones empresariales. El proceso de convertir datos en "información" y luego en "*insights*" valiosos (esto es, en conclusiones útiles) es esencial. Este flujo permite identificar mejoras en áreas clave como:

- Optimización de procesos operativos: refinar operaciones y reducir costos mediante la identificación de ineficiencias.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios: detectar oportunidades de mercado y satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

- **Comprensión de los clientes:** aumentar la satisfacción y lealtad ofreciendo experiencias más personalizadas.

Con el avance de la IA, el análisis de grandes volúmenes de datos se ha vuelto más accesible, incluso para pequeñas empresas. Esto permite a las microempresas competir más eficazmente, tomando decisiones basadas en datos que antes estaban fuera de su alcance. Dado la elevada presencia de estos pequeños negocios en el tejido productivo de las Islas Canarias, la IA puede, por consiguiente, llegar a ser una gran aliada para la mejora de los procesos de gestión en el archipiélago.

### ***Una oportunidad no exenta de retos: IA para autónomos y microempresas***

Las empresas siempre buscan maximizar el valor y eliminar lo que no lo aporta, y la IA no es una excepción. La incorporación de esta tecnología puede representar una transformación significativa, con efectos de relevancia, especialmente en la productividad. Entre las principales ventajas destacan la automatización de tareas repetitivas, la mejora de la eficiencia operativa y la obtención de *insights* de negocio mediante analítica avanzada, los cuales antes eran inalcanzables.

Un paso crucial en este proceso es la transición desde un uso inicial de la IA como asistente facilitador de tareas cotidianas (un meritorio primer paso para la gestión de correos electrónicos y de reuniones mediante videollamada, la generación de presentaciones y otros muchos cometidos que se constituyen habitualmente en auténticos “ladrones de tiempo”) hasta su integración plena en el *core* del negocio. Esta incorporación, alineada con la propuesta de valor de cada actividad empresarial específica, tendrá reflejo en una positiva acogida por clientes, proveedores, empleados y resto de *stakeholders* de autónomos y microempresas.

Sin embargo, la implementación de la IA presenta desafíos. Las empresas necesitan formación adecuada para comprender su potencial y limitaciones, lo cual puede ser costoso. Además, en el manejo de grandes volúmenes de información, que en la mayoría de los casos refieren a clientes, proveedores o empleados, es crucial proteger la seguridad y privacidad de los datos, evitando riesgos legales y éticos, y depurando sesgos.

Para enfrentar estos desafíos y maximizar los beneficios de la IA, es fundamental adoptar un enfoque estructurado y adaptativo, siguiendo el modelo de un “*project management*”. Esto incluye identificar claramente las oportunidades de aplicación, alineando la tecnología con las necesidades del negocio. Probar y verificar la eficacia de estos modelos antes de un despliegue completo es esencial, al igual que un monitoreo y mejora continua para adaptarse a las nuevas realidades del mercado.

### ***Chat GPT: un ejemplo de herramienta "todoterreno"***

Chat GPT, una de las herramientas de IA con modelo de lenguaje de gran tamaño o LLM (siglas en inglés para *Large Language Model*) más destacadas y conocidas, ejemplifica cómo esta tecnología puede revolucionar las operaciones de los pequeños negocios. Si seleccionamos una muestra representativa de estas herramientas de IA, algunas de las aplicaciones posibles, con distinto grado de madurez, que ya están operativas en la actualidad incluyen:

- **Automatización de procesos repetitivos:** gestión de correos electrónicos y programación de citas, mejorando la eficiencia operativa.
- **Atención al cliente y soporte técnico:** *chatbots* que responden preguntas frecuentes y gestionan reservas.
- **Formación y desarrollo profesional:** provisión de respuestas

instantáneas a preguntas y acceso a recursos educativos.

- **Administración y gestión interna:** asistencia en la programación y gestión de proyectos.
- **Gestión financiera y contabilidad:** asistencia en facturación automática y en la planificación y gestión de gastos e ingresos mediante la proyección de flujos de caja y análisis financiero. Además, esta herramienta también puede proporcionar soporte en el estudio y análisis comparativo de propuestas de financiación, tanto para inversiones como para el capital circulante.
- **Optimización de la cadena de suministro:** predicción de la demanda y ajuste de inventarios.
- **Marketing y ventas:** personalización de la experiencia del cliente y mejora de la eficiencia del equipo de ventas.
- **Análisis y estrategia:** *benchmarking*, seguimiento de la competencia y análisis de la percepción del cliente.
- **Innovación y desarrollo de tecnología:** apoyo en el desarrollo de prototipos de *chatbots* y generación de código.

Estas aplicaciones demuestran la versatilidad de las herramientas de IA para mejorar diversas funciones dentro de una empresa, transformando desde operaciones diarias a otras propias del nivel de negocio, ofreciendo así nuevas oportunidades de crecimiento.

### Conclusión

La adopción de herramientas de IA por parte de los pequeños negocios, entre ellas Chat GPT, tiene el potencial de transformar radicalmente sus operaciones, incrementando la eficiencia y abriendo nuevas oportunidades de crecimiento y mejora de resultados. Aprovechar esta tecnología no solo permite a las empresas sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo y digitalizado, sino también prosperar y destacar.

Dice Puig (2012), en su libro *Reinventarse: Tu segunda Oportunidad*, que "todos tenemos el potencial de reinventarnos", mostrando así la esencia del cambio necesario para integrar eficazmente la IA en los negocios. La capacidad de adaptarse y evolucionar con nuevas tecnologías es crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo en un mundo empresarial en constante cambio.

### Bibliografía

Alonso del Rosario, J. (2022). *Crónicas de la Digitalización*. Cam-PDS Editores SL. CanariaseBook

Alonso Puig, M. (2012). *Reinventarse. Tu segunda oportunidad*. Ediciones Plataforma Actual. España.

Andueza Avero, P. (2024, 14 de julio). La Inteligencia Artificial: una gran oportunidad para los autónomos. *Canarias7*. <https://www.canarias7.es/opinion/firmas/pedro-andueza-inteligencia-artificial-gran-oportunidad-autonomos-20240714002158-nt.html>

Batista-Canino, R. M. et al. (2023). Informe GEM Canarias 2022-2023. Observatorio de Emprendimiento y PYME de Canarias.

Instituto Nacional de Estadística, INE (2023a). Directorio Central de Empresas (DIRCE). Obtenido de: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736160707&menu=ultiDatos&idp=1254735576550](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736160707&menu=ultiDatos&idp=1254735576550)

Instituto Nacional de Estadística, INE (2023b). INEbase: Movimiento Turísticos en Fronteras. Obtenido de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=10823&L=0>

López Zafra, J. M. & Queralt Sánchez de las Matas, R. A. (2019). *Alquimia. Cómo los datos se están transformando en oro*. Ediciones Deusto. España.

Metz, R. (2024). OpenAI Scale Ranks Progress Toward 'Human-Level' Problem Solving. Bloomberg. Obtenido de: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2024-07-11/openai-sets-levels-to-track-progress-toward-superintelligent-ai>

Romero, J. M. (2024). *Inteligencia Artificial. Chat GPT, Dalle-E, Data Analysis, Plugins, Vision, GPTS*. España.

Romero, J. M. (2024). *Inteligencia Artificial. El hostión que viene*. España.