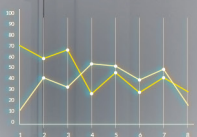


¿Cómo se están adaptando las empresas europeas a la Inteligencia Artificial?

EY European AI Barometer

Resumen ejecutivo España - Junio 2024



EY
Building a better
working world

Introducción

En un mundo marcado por el imparable progreso tecnológico, la inteligencia artificial (IA) está irrumpiendo en el panorama empresarial a gran velocidad, reconfigurando sectores y economías a un ritmo sin precedentes.

Independientemente de las numerosas promesas de la IA, una cosa parece segura: se trata de una tecnología que redefinirá radicalmente nuestra forma de trabajar, de vivir y de relacionarnos. Las empresas deben considerar atentamente algunas cuestiones fundamentales: ¿se debe adoptar la IA de forma ilimitada o ser prudentes en su incorporación? ¿Qué riesgos y beneficios se pueden esperar? ¿Cómo afectará la IA al mundo laboral? ¿Y qué marcos normativos deben tener en cuenta las empresas y cómo les afectan en cada caso?

La mayoría de las empresas reconocen la necesidad de acelerar su progreso en IA para obtener una ventaja competitiva.

Sin embargo, son muchas las organizaciones que expresan preocupación por el ritmo de adopción de la IA y la madurez de las soluciones. Algunas se muestran cautelosas ante una inversión excesiva en herramientas o casos de uso que probablemente queden obsoletos demasiado pronto. Otras se preguntan si la visión de los pioneros de la IA es realista para lograr un impacto verdaderamente transformador.

Para dar respuesta a estas cuestiones hemos preguntado a cerca de 5.000 empleados con diferentes niveles de responsabilidad en empresas de nueve países de Europa Occidental con el fin de identificar el nivel de adopción de la IA en diferentes sectores, los principales retos a los que se están enfrentando, los beneficios que están obteniendo, el impacto que está produciendo en sus empleados y cómo están abordando la capacitación de recursos, además de echar un vistazo al futuro de esta tecnología en rápida evolución.

Principales conclusiones

Adopción	Muchas organizaciones siguen teniendo dificultades para aplicar la IA de forma operativa. Hay que eliminar barreras y establecer un enfoque bien definido desde la dirección al resto de la organización.
Beneficios	Los beneficios en términos de eficiencia y costes ya están claros. Es necesario ampliar el marco para incluir otros beneficios, como la creación de perfiles profesionales más atractivos y, por tanto, la mejora de la imagen de la firma como empleador.
Impacto en el empleo	La IA tendrá un impacto enorme e inminente en la mano de obra de todos los sectores y profesiones. El <i>upskilling</i> es clave.
Desarrollo de capacidades	Las organizaciones deben acelerar su inversión en capacidades relacionadas con la IA y asegurarse de que apuestan por las tecnologías adecuadas en un entorno que está en constante evolución y cuyo futuro es difícil de predecir. Contar con los programas de formación adecuados es fundamental.
Futuro de la IA	La tecnología de IA está avanzando por muchas vías diferentes. Los líderes del futuro ya están actuando con decisión en el presente.

1 ● Adopción

La adopción de la inteligencia artificial en las empresas europeas sigue evolucionando, aunque en gran medida se encuentran con obstáculos para implementarla de forma operativa. Las principales barreras que se encuentran las organizaciones a la hora de implementar la IA tienen que ver las políticas internas, la regulación externa y la complejidad de la propia tecnología.

Los resultados del barómetro muestran que algunos profesionales se muestran dispuestos a experimentar con la IA, otros siguen siendo reticentes. Casi tres cuartas partes de los encuestados (73%) ya tienen experiencia práctica con las tecnologías de IA. Sin embargo, la mayoría de ellos las utiliza en su vida privada (38%), más que en el trabajo (12%). El resto de los encuestados (23%) tiene experiencia con la IA en ambos ámbitos. Los empleados españoles de la muestra se sitúan a la cabeza en adopción (84%), seguidos de Suiza (82%) e Italia (77%). En el otro extremo de la escala, los más rezagados son Países Bajos (66%) y Alemania (67%). Por sexos, los hombres (75%) tienen ligeramente más experiencia en el uso de aplicaciones de IA que las mujeres (70%). Las diferencias entre rangos también son evidentes: más del 84% de los directivos afirman que utilizan o han utilizado aplicaciones de IA, frente a sólo el 67% de los encuestados entre los empleados no ejecutivos.

Las barreras internas también son un obstáculo, ya que en algunos países, solo unos pocos empleados dicen tener permitido el acceso a herramientas de IA en su trabajo: solo el 42% en Alemania o el 46% en Austria dicen tener acceso frente a una mayoría en Suiza (73%) o España (63%).

Otros problemas a los que se enfrentan las organizaciones son la complejidad del proceso de implementación (el 67% lo señala como obstáculo) y la propia actitud por parte de la empresa. Apenas el 43% dice que la predisposición de su organización hacia la IA es algo abierta o muy abierta, con España (57%) y Suiza (56%) de nuevo a la cabeza.

El nivel de adopción de la inteligencia artificial varía entre los distintos países y sectores. Sin embargo, con independencia de la ubicación geográfica o del sector, es esencial contar con un enfoque claro desde la dirección hacia el resto de la organización para que la integración tenga éxito. Los líderes deben defender las iniciativas de IA, fomentar una cultura que aliente la experimentación y la innovación y, al mismo tiempo, abordar las preocupaciones que surjan sobre la sustitución de puestos de trabajo o las consideraciones éticas.

Gráfico 1: Experiencia con la Inteligencia Artificial por países

Q ¿Has trabajado alguna vez con Inteligencia Artificial (por ejemplo ChatGPT o Siri/Alexa) o la ha utilizado activamente?



2 • Beneficios

A pesar de los obstáculos, los beneficios de la adopción de la IA ya son evidentes, sobre todo en lo que se refiere al ahorro de costes. Sin embargo, la narrativa en torno a los beneficios de la IA debe extenderse más allá de las ventajas puramente económicas. Aunque la mejora de los costes sigue siendo el principal incentivo, la IA también permite a las organizaciones mejorar los procesos de toma de decisiones, conseguir nuevas fuentes de ingresos y aumentar el valor de su marca.

En nuestra encuesta, casi la mitad de los directivos (45%) afirma que el uso de la IA les ha permitido ahorrar costes, aumentar los beneficios, o ambas cosas. Según estos dos criterios, la implantación de la IA hasta la fecha ha tenido más éxito en Suiza, donde el 81% de los directivos dice haber experimentado beneficios económicos y España (60%), frente a otros países como Austria, Países Bajos y Alemania (34%).

Por funciones, los casos de uso en los que se ha aplicado la IA van desde la simplificación de las operaciones en la cadena de suministro hasta la optimización de las estrategias de marketing y la mejora de la experiencia de cliente. Las organizaciones perciben los mayores

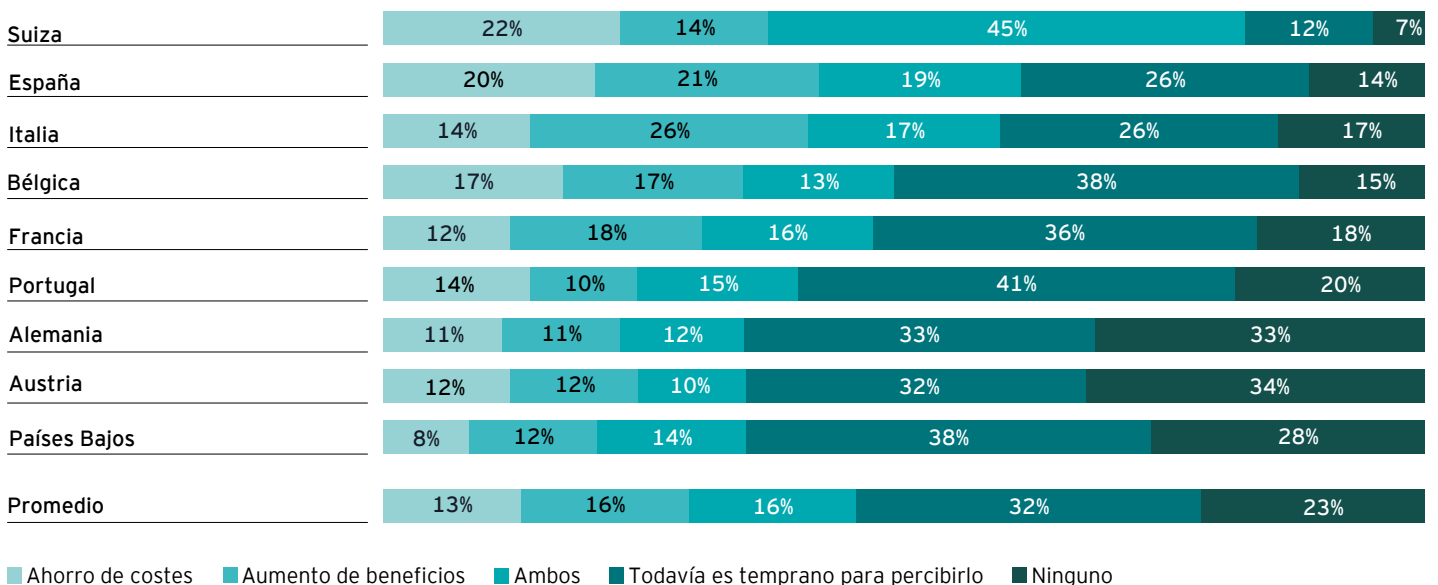
beneficios en las áreas de Tecnología (35%), seguidas de cerca por Marketing (30%) y Ciberseguridad (27%).

Aparte de las mejoras de costes y eficiencia, la adopción de la IA permite a las empresas automatizar tareas repetitivas, liberando a los empleados para que puedan centrarse en tareas más estratégicas y creativas. De hecho, la mayoría de los encuestados espera que la inteligencia artificial se haga cargo de parte de su trabajo (65%), mientras que algunos ya anticipan que cederán parte de su carga de trabajo a la IA en un futuro muy próximo (14%).

Si lo hacen bien, las organizaciones tienen una gran oportunidad de aprovechar la IA para mejorar las tareas y asignaciones de sus puestos de trabajo. Un cambio hacia perfiles de trabajo más atractivos desde el punto de vista intelectual no solo mejoraría la satisfacción de los empleados, sino que también mejoraría la imagen de la firma como empleador, atrayendo al mejor talento en un mercado laboral competitivo. Dicho esto, todos los *stakeholders* deben abordar las dudas que surgen en cuanto a la sustitución de puestos de trabajo.

Gráfico 2: Percepción de beneficios económicos tras la adopción de Inteligencia Artificial

Q ¿Ha supuesto ya la IA un ahorro de costes o un aumento de los beneficios en tu empresa?



3. Impacto en el empleo

A medida que avanza el desarrollo de tecnologías de Inteligencia Artificial, su impacto en el mundo laboral es cada vez mayor. En general, algo más de dos de cada tres encuestados (68%) afirman que esperan que se necesiten menos empleados a medida que el uso de IA se consolide y aumente el número y el alcance de los casos de uso.

Esta percepción es especialmente alta en Portugal (80%) y España (78%), mientras que en Suiza (52%) o Alemania (59%) la preocupación por la pérdida de puestos de trabajo como consecuencia de la IA es algo menor.

En cuanto al propio puesto de trabajo, los encuestados de los nueve países europeos analizados coinciden: más de la mitad (53%) afirma que las aplicaciones de IA influirán en su trabajo, o que ya lo están haciendo. En Italia y Suiza la cifra es de casi seis de cada diez (59%), mientras que en España (49%) la proporción es menor.

La mayoría de los encuestados espera que la inteligencia artificial se haga cargo de elementos de su trabajo y redefina sus perfiles profesionales (65%). Por países, tres de cada cuatro encuestados en Suiza (76%) asumen que la inteligencia artificial se hará cargo de algunas de sus tareas, seguido de España y Portugal (72%).

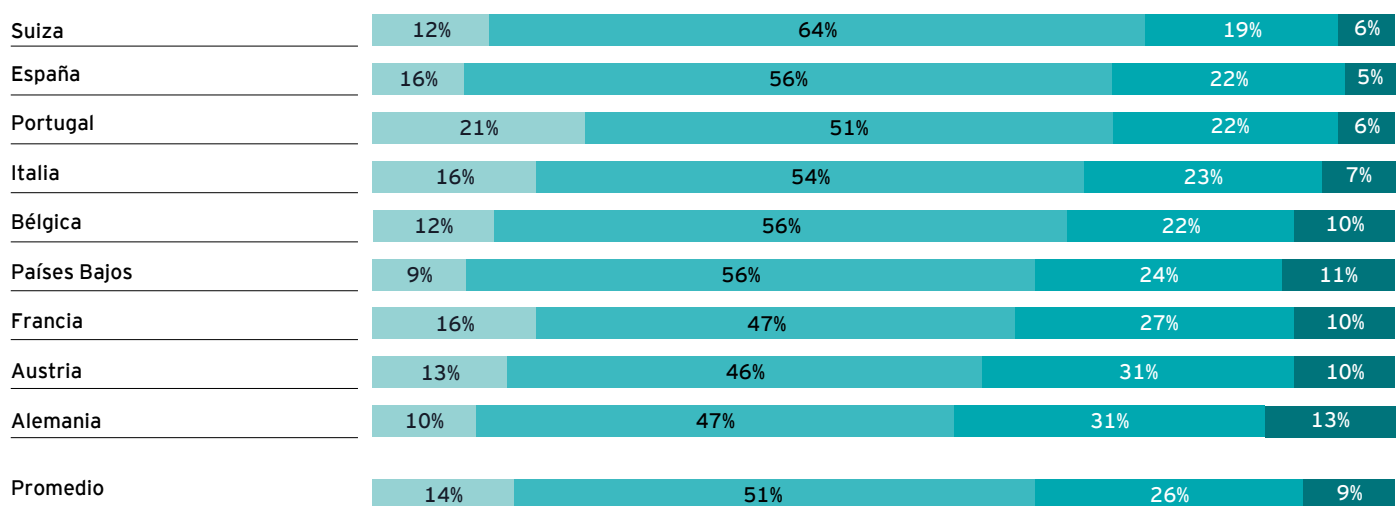
De media en Europa, casi uno de cada cinco encuestados (19%) dice que la IA ya está influyendo ya en su trabajo, mientras que un 38% de todos los encuestados espera ver un aumento notable en la influencia de las aplicaciones de IA en sus trabajos dentro de los próximos tres años. Sin embargo, un número considerable de encuestados (35%) no cree que la IA reemplace alguna de sus tareas.

En cualquier caso, las organizaciones necesitan trabajar en la concienciación sobre la escala y el alcance de la IA e invertir en programas de formación para dotar a sus profesionales de las competencias necesarias y fomentar una cultura de aprendizaje continuo para garantizar que los empleados sigan siendo adaptables y resilientes frente a las disrupciones tecnológicas. El *upskilling* y *reskilling* son fundamentales para mitigar las consecuencias negativas de la IA en el empleo.

Según los resultados de nuestra encuesta, la mayoría de profesionales no están satisfechos con el nivel de formación en IA que reciben en su trabajo. En este sentido, España es uno de los países más rezagados, ya que el 45% de los encuestados cree que no recibe suficiente entrenamiento en el campo de la Inteligencia Artificial y solo el 18% se muestra satisfecho.

Gráfico 3: Sustitución de tareas por parte de la Inteligencia Artificial

Q ¿Es posible que parte de tus tareas las realicen programas y aplicaciones que utilizan la Inteligencia Artificial?



■ Sí, próximamente ■ Sí, pero llevará un tiempo ■ Probablemente no ■ En absoluto

4 ● Desarrollo de capacidades

Para aprovechar al máximo el potencial de la IA, las organizaciones deben priorizar la capacitación de sus profesionales. Evaluar la capacidad de la organización de adoptar la IA es crucial para identificar brechas y asignar recursos de manera efectiva. El desarrollo integral de capacidades implica no solo invertir en las últimas tecnologías, sino también fomentar una cultura basada en los datos y potenciar los talentos con experiencia en IA en todas sus vertientes, desde el aprendizaje automático hasta los grandes modelos de lenguaje.

Si analizamos la situación actual, los empleados en Suiza (58%) son los que más confían en que su organización tenga el conocimiento y la voluntad para abordar la transformación de la IA, mientras que en España la cifra se sitúa en el 41,4%, en la media de países analizados.

También Suiza encabeza el número de encuestados que esperan que la IA sea una de las principales prioridades de inversión el próximo año (57%), seguida de España (54%); y en cuanto a las prioridades en la inversión en IA, destacan la implementación de nuevo software (35%) y la cualificación de los empleados (33%).

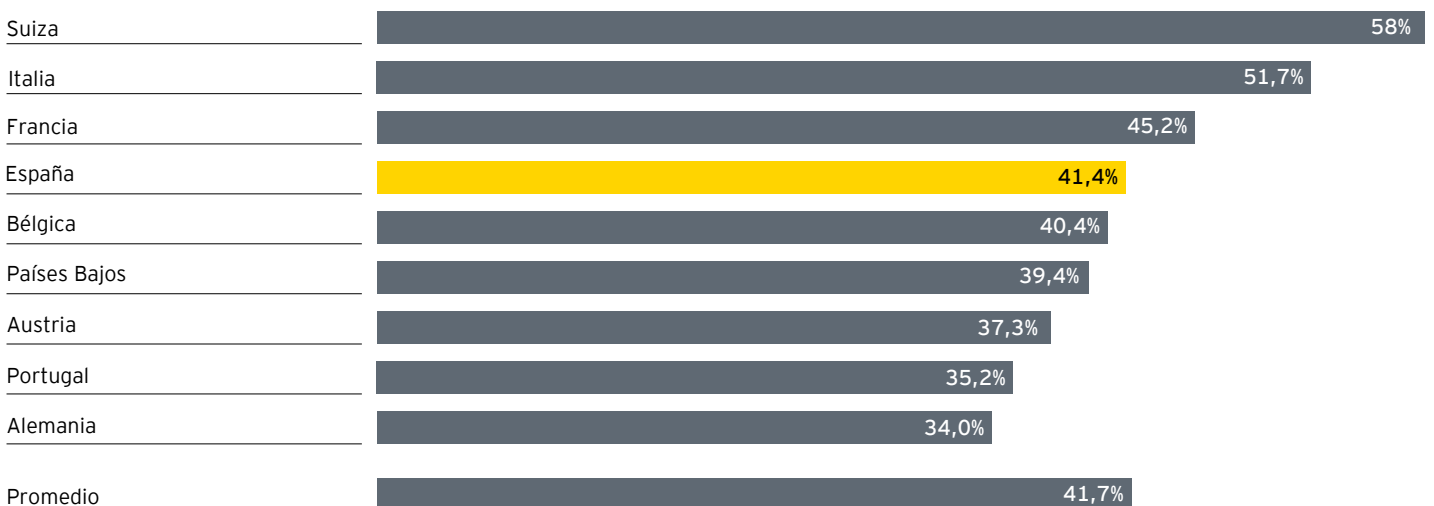
Los programas de formación adaptados a las necesidades específicas de cada región, sector y función son esenciales para garantizar la integración exitosa de la IA en los procesos de la organización. Los empleados están comenzando a reconocer la importancia de perfeccionar su manejo de la IA para sus carreras: el 44% de los encuestados afirma que se están formando por su cuenta en el campo de la IA, sobre todo en Suiza (60%), España (54%) e Italia (54%).

La IA puede ser una herramienta poderosa cuando está de los profesionales capacitados y con la formación adecuada. Las empresas deben adoptar un papel activo en la formación y mejora de las capacidades de sus empleados.

Entre otras iniciativas, las colaboraciones con instituciones académicas y proveedores tecnológicos también pueden facilitar el intercambio de conocimiento y acelerar la innovación. Al invertir hoy en capacidades de Inteligencia Artificial, las organizaciones pueden posicionarse como líderes en un panorama cada vez más competitivo.

Gráfico 4: Percepción de la preparación de las organizaciones para implementar la Inteligencia Artificial

Q ¿Crees que tu empresa tiene el conocimiento suficiente para implementar y utilizar la IA de manera efectiva e iniciar el proceso de transformación que ello conlleva? (Porcentaje de encuestados que respondieron 'sí').



5. El futuro de la IA

El futuro de la Inteligencia Artificial es prometedor y ya está produciendo avances sorprendentes en numerosos sectores y geografías, desde avances en el procesamiento del lenguaje natural hasta innovaciones en computación y robótica. Sin embargo, navegar por este escenario de innovación en rápida evolución requiere previsión y planificación estratégica.

Las organizaciones que lideren el camino en el futuro son aquellas que desde hoy ya están tomando decisiones fundamentales. Al mantenerse al tanto de los avances de la IA e invertir en tecnologías emergentes, las empresas pueden obtener una ventaja competitiva e impulsar la innovación. Además, prepararse para el futuro requiere un esfuerzo de todos los *stakeholders*, incluidos los legisladores y reguladores, los líderes de los sectores y los educadores.

¿Invertir en IA es una prioridad para las empresas? En toda Europa, casi cuatro de cada diez encuestados (38%) lo afirman, sobre todo en Suiza (57%) y España (54%), frente a Austria (22%) y Alemania (25%).

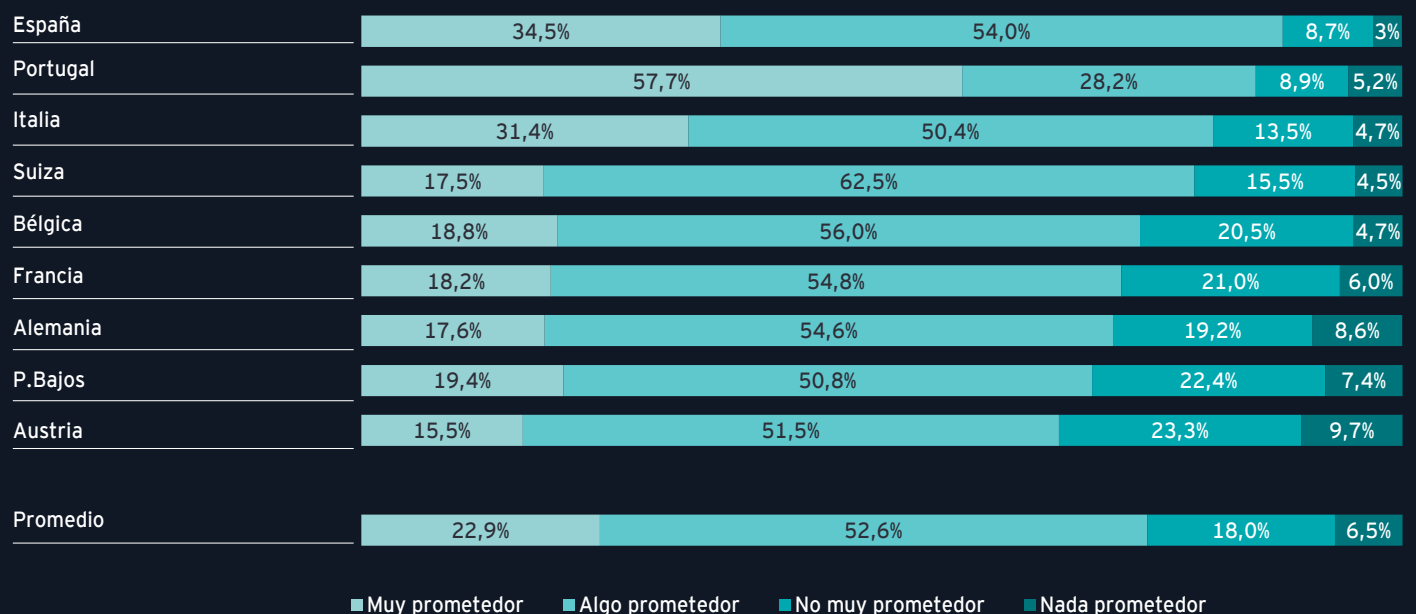
En cuanto al optimismo por los avances de la IA, España es el país donde los encuestados se muestran más positivos: el 88,5% percibe el desarrollo de la Inteligencia Artificial como prometedor o muy prometedor, trece puntos por encima de la media.

Por sectores, en torno al 82% de los encuestados de los sectores de servicios financieros y TMT se muestran optimistas, así como una mayoría en los sectores de energía (80%), industria y movilidad (77%), agricultura (73%) y seguros (72%).

A medida que el desarrollo y la adopción de la IA siguen acelerándose, las empresas europeas deben adoptar esta tecnología con cautela y optimismo. Al eliminar las barreras para la adopción; ampliar el marco de los beneficios; priorizar la formación y la mejora de las habilidades de los empleados; invertir en capacidades técnicas y personas, así como prepararse para el futuro con una visión estratégica, las organizaciones pueden desbloquear todo el potencial de la IA e impulsar el crecimiento sostenible en la era digital.

Gráfico 5: Optimismo sobre el avance de la IA

Q ¿Cómo percibes el desarrollo de la IA en general?



EY | Building a better working world

En EY trabajamos para construir un mundo que funcione mejor, ayudando a crear valor a largo plazo para los clientes, las personas, la sociedad y generar confianza en los mercados de capital.

Gracias al conocimiento y la tecnología, los equipos de EY, en más de 150 países, generan confianza y ayudan a las compañías a crecer, transformarse y operar.

EY es líder mundial en servicios de auditoría, fiscalidad, estrategia, asesoramiento en transacciones y servicios de consultoría. Nuestros profesionales hacen las mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas a los desafíos a los que nos enfrentamos en el entorno actual.

EY hace referencia a la organización internacional y podría referirse a una o varias de las empresas de Ernst & Young Global Limited y cada una de ellas es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited es una sociedad británica de responsabilidad limitada por garantía (company limited by guarantee) y no presta servicios a clientes. La información sobre cómo EY recopila y utiliza datos personales y su correspondiente descripción sobre los derechos de las personas en virtud de la legislación vigente en materia de protección de datos, están disponibles en ey.com/es_es/legal-and-privacy. Las firmas miembros de EY no ejercen la abogacía donde lo prohíban las leyes locales. Para obtener más información sobre nuestra organización, visite ey.com/en_gl.

© 2024 Ernst & Young, S.L..

Todos los derechos reservados.

BMC

ED None

Este material ha sido preparado únicamente con fines informativos generales y no está destinado a ser utilizado como asesoramiento contable, impositivo u otro profesional. Consulte a sus asesores para obtener asesoramiento específico.

ey.com/es_es



Área de estudios responsable de la generación y difusión de contenidos de EY España

EY Insights tiene como objetivo generar y compartir conocimiento útil para el conjunto de la sociedad. A partir de un enfoque basado en la generación de valor a largo plazo, nuestra meta es impulsar la participación de EY en debates relevantes para la sociedad, generar puntos de encuentro y divulgar contenidos que ayuden a empresas, administraciones y ciudadanos a afrontar los desafíos del presente y del futuro.

[Más información](#)

Contacto: eyinsights.spain@es.ey.com