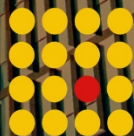


II Congreso Internacional de
**Innovación, Economía y
Empresa**

 **CIECEM**

Coords.
Marta Peris-Ortiz
Fernando Castelló-Sirvent



EGREGIUS
ediciones

INNOVACIÓN, ECONOMÍA Y EMPRESA

LIBRO DE ACTAS DEL II CONGRESO INTERNACIONAL
CIECEM

Coords.

Marta Peris-Ortiz
Fernando Castelló-Sirvent





Esta obra que distribuye bajo licencia

Creative Commons Atribución NoCommercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)

Egregius editorial autoriza a incluir esta obra em repositórios institucionales de acceso abierto para facilitar su difusión

INNOVACIÓN, ECONOMÍA Y EMPRESA

LIBRO DE ACTAS DEL II CONGRESO INTERNACIONAL CIECEM

Ilustración de la cubierta: Víctor Jesús Izquierdo Fernández

Maquetación: Francisco Anaya Benítez

© de los textos: los autores

© de la presente edición: Egregius editorial

Primera edición, 2025

ISBN: 978-84-1177-155-9

NOTA EDITORIAL: Los puntos de vista, opiniones y contenidos expresados en esta obra son de exclusiva responsabilidad de sus respectivos autores. Dichas posturas y contenidos no reflejan necesariamente los puntos de vista de Egregius editorial, ni de los editores o coordinadores de la obra. Los autores asumen la responsabilidad total y absoluta de garantizar que todo el contenido que contribuyen a la obra es original, no ha sido plagiado y no infringe los derechos de autor de terceros. Es responsabilidad de los autores obtener los permisos adecuados para incluir material previamente publicado en otro lugar. Egregius editorial no asume ninguna responsabilidad por posibles infracciones a los derechos de autor, actos de plagio u otras formas de responsabilidad relacionadas con los contenidos de la obra. En caso de disputas legales que surjan debido a dichas infracciones, los autores serán los únicos responsables.

IMPACTO DE LAS INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE PYMES CHILENAS

FERNANDO JAVIER DE LA COSTA LARA

Universidad Austral de Chile

MARCELA COLOMA CASTRO

Universidad Austral de Chile

FERNANDO DÍEZ RUIZ

Universidad de Deusto

La Inteligencia Artificial (IA) y las aplicaciones ofimáticas son herramientas esenciales para optimizar procesos y tomar decisiones. Estas tecnologías permiten automatizar tareas, eliminar procesos manuales ineficientes y resolver problemas críticos (Wamba-Taguimdje et al., 2020). Sin embargo, surge la interrogante de cómo las PYMES chilenas están adoptando estas tecnologías, considerando su impacto en la productividad y competitividad. Las PYMES representan el 50% del PIB mundial (ONU) y enfrentan el desafío de adaptarse a los avances tecnológicos, críticos para sus operaciones (Rodríguez, 2023).

Objetivo: Los objetivos específicos de este estudio son los siguientes: (1) Identificar el nivel de conocimiento en IA y herramientas ofimáticas entre los tomadores de decisiones en PYMES chilenas, (2) determinar las herramientas más utilizadas y las razones de su preferencia y (3) explorar los beneficios administrativos, operativos y competitivos de estas herramientas en PYMES.

Métodología: Se aplicó una encuesta estructurada a empresarios de PYMES chilenas, definidas como aquellas con menos de 50 empleados y ventas menores a 4 millones USD. La encuesta abarcó aspectos como edad, nivel educativo, dominio y frecuencia de uso de herramientas tecnológicas, factores de selección y beneficios percibidos. La importancia de las PYMES radica en que representan el 99% de las empresas activas,

según la CEPAL. Este segmento fue elegido para evaluar el impacto de la automatización, el análisis de datos y la mejora en la atención al cliente.

Resultados: Un 54% de los encuestados reportó un nivel intermedio de conocimiento en herramientas de IA y ofimática, mientras que un 30% admitió tener un nivel básico, reflejando una necesidad de capacitación. Según Martínez (2023), la adopción de tecnologías digitales es esencial para que las PYMES sigan siendo competitivas. Integrar estas herramientas mejora la productividad, optimiza procesos y agiliza la toma de decisiones. La pandemia de COVID-19 impulsó la incorporación de herramientas tecnológicas en diversos sectores, promoviendo el trabajo remoto y la digitalización (Lisbeth y Victoria, 2024). Las herramientas más utilizadas fueron la suite de Office (24%), ChatGPT (21%) y OneDrive (20%). Los beneficios percibidos por las PYMES incluyen una mayor eficiencia en la gestión del tiempo y la optimización de procesos internos, aspectos cruciales dada su limitación en recursos humanos y financieros. Estas ventajas permiten maximizar la productividad y ser más competitivas en el mercado.

Discusión: Los resultados resaltan una brecha de conocimiento significativa que limita la plena adopción de estas tecnologías. Es fundamental diseñar estrategias de capacitación accesibles para los tomadores de decisiones en las PYMES chilenas. Adicionalmente, el impacto positivo de herramientas como la IA y las aplicaciones ofimáticas se relaciona directamente con una mayor eficiencia operativa, lo cual es clave en entornos altamente competitivos. La adaptación tecnológica no solo mejora la productividad, sino que también fortalece la resiliencia organizacional frente a crisis futuras. Sin embargo, también surge la necesidad de evaluar los riesgos relacionados con la dependencia tecnológica y garantizar un enfoque equilibrado en su implementación.

Conclusión: El estudio demuestra que, aunque las PYMES chilenas han comenzado a adoptar herramientas de IA y ofimática, existe una brecha significativa en cuanto al conocimiento y la capacitación necesarios para aprovechar al máximo estas tecnologías. La implementación de programas de formación específicos podría ser clave para cerrar esta brecha y garantizar una adopción efectiva que impulse la eficiencia, productividad

y competitividad del sector. La transformación digital no es solo una ventaja, sino una necesidad para la supervivencia y el crecimiento de las PYMES chilenas en un mercado global cada vez más exigente.

PALABRAS CLAVE

APLICACIONES OFIMÁTICAS, COMPETITIVIDAD, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, PYMES CHILENAS, TRANSFORMACIÓN DIGITAL

LA INTERSECCIÓN ENTRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

SERENA ALONSO GARCIA

Universidad Pontificia de Salamanca

En la actualidad, las empresas están empezando a sacar partido de la inteligencia artificial para intentar aumentar sus beneficios y reducir sus riesgos. Aunque estos avances pueden conllevar numerosos beneficios, tales como el desarrollo de métodos de diagnóstico médico más avanzados o medios de transporte más seguros, el uso no regulado de la inteligencia artificial por parte de las empresas también puede suponer una amenaza severa a los derechos humanos universalmente reconocidos. De hecho, las instituciones europeas llevan tiempo recordando a la comunidad internacional que debe prestar especial atención a las repercusiones éticas que se derivan de la intrusión de la inteligencia artificial en la vida cotidiana. En el marco de la investigación sobre la gobernanza ética de la inteligencia artificial en las relaciones internacionales, el capítulo trata de demostrar la necesidad de desarrollar normas adaptadas a la realidad de las empresas, los derechos humanos y la inteligencia artificial en el ámbito europeo, analizando en primer lugar el potencial de discriminación que entrañan los algoritmos; en segundo lugar, determinando