

# SPAIN

## COUNTRY REPORT

### Introducción:

En febrero de 2024, la primera fase del estudio [Unlocking](#) elaborado por AWS reveló que las tecnologías digitales, como la inteligencia artificial (IA), podrían desbloquear 282.000 millones de euros para la economía española hasta 2030. Además, se observó que las empresas en España estaban incrementando significativamente la adopción de la IA, mientras que los ciudadanos mostraban un optimismo creciente sobre su impacto potencial en la sociedad.

La IA continúa transformando sectores a nivel global. Las empresas están adoptando de manera creciente herramientas de IA para optimizar sus operaciones, mejorar la toma de decisiones y satisfacer las expectativas de los clientes. La segunda fase del informe *Unlocking* de AWS explora el estado actual de la adopción de la IA, su impacto en las empresas, las barreras que impiden su implementación generalizada y la importancia de las competencias digitales para impulsar el éxito de la IA en España.

Este informe se adentra en la adopción de la IA por sectores, analizando las principales barreras y los impulsores clave en cada uno de ellos.

### Adopción, uso e impacto de la IA

Según el informe, la IA es conocida por más de tres cuartas partes de las empresas españolas (77%), y el 64% afirma que su conocimiento sobre esta tecnología es profundo. Sin embargo, en el caso de la IA generativa solo el 27% declara estar familiarizado con su uso, lo que evidencia una brecha en el conocimiento de las tecnologías de IA más avanzadas y un margen de crecimiento en el aprovechamiento de esta tecnología.

Este alto nivel de familiaridad con la IA se aprecia en un incremento en su adopción, con un 44% de las empresas españolas que afirman utilizarla de manera sistemática. Esto representa un crecimiento del 22% respecto al 2023, cuando solo el 36% de empresas que declararon haber adoptado esta tecnología.

Entre los usos más comunes de la IA en las empresas españolas se encuentran la atención al cliente (por ejemplo, mediante chatbots o asistentes virtuales), mencionada por el 31% de las empresas; la detección y prevención del fraude, empleada por el 30%; y el control de calidad, utilizado por el 28%. El impacto de la IA en el rendimiento empresarial es significativo: el 50% de las empresas afirma que ha aumentado su eficiencia, el 36% que ha mejorado la toma de decisiones, y el 35% que ha optimizado la experiencia del cliente.

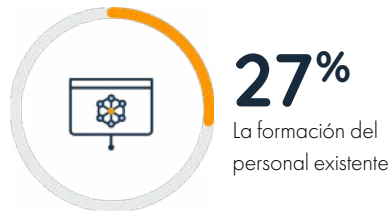
De cara al futuro, las empresas españolas son optimistas respecto al potencial transformador de la IA, y una amplia mayoría (87%) prevé que la IA revolucionará su sector en los próximos cinco años. Las áreas clave que se espera que se beneficien de la creciente adopción de la IA incluyen la toma de decisiones y el análisis (citada por el 32% de las empresas como un área que se verá afectada por la IA), la ciberseguridad (30%) y la experiencia del cliente (28%).



Esta creencia generalizada en el potencial transformador de la IA subraya la necesidad de que las empresas inviertan en tecnologías y talento especializado en IA para mantenerse competitivas.

## Obstáculos para la adopción de la IA

A pesar de los beneficios, existen varios desafíos que dificultan la adopción de la inteligencia artificial (IA) por parte de las empresas en España. La barrera más significativa es la dificultad para contratar talento especializado en IA, mencionada por el **34%** de las empresas. La formación del personal existente (**27%**) y la falta de flexibilidad para cambiar entre proveedores de IA (**23%**) también representan obstáculos importantes. Estos retos subrayan la necesidad de desarrollar estrategias específicas para fortalecer las capacidades de IA en las organizaciones.

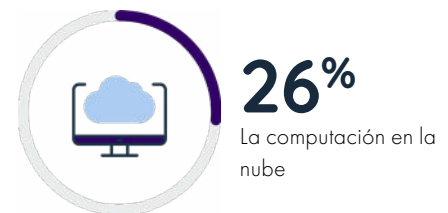


Además, las empresas se sienten motivadas a adoptar la IA principalmente para aumentar la eficiencia (**39%**), reducir costes (**38%**) y satisfacer las expectativas de los clientes (**35%**). Sin embargo, para aprovechar plenamente los beneficios de la IA en estas áreas, primero deben superar las barreras clave para su implementación. Estos factores son consistentes en todos los sectores, lo que refleja el atractivo generalizado de la IA para alcanzar los objetivos empresariales.

## Competencias digitales

Al igual que en 2023, las empresas españolas continúan destacando la importancia crítica de las competencias digitales. El **85%** de las empresas considera que estas habilidades son fundamentales para sus operaciones diarias, y el **26%** afirma que no podría operar sin ellas. Existen motivos para el optimismo, ya que la mayoría de las empresas (**72%**) cree que su nivel actual de competencias digitales está impulsando su rendimiento.

Las competencias digitales más valoradas incluyen:



Todas ellas esenciales para aprovechar eficazmente las tecnologías de IA.

A pesar de reconocer su importancia, el **35%** de las empresas encuentra dificultades para contratar personal con las competencias digitales necesarias. Aquellas que enfrentan estas dificultades reportan que tardan una media de 5,8 meses desde la publicación de una oferta de empleo hasta encontrar un empleado con las competencias digitales adecuadas. La escasez de estas habilidades ha provocado un aumento de los costes (**70%**), ha obstaculizado la adopción de tecnología (**33%**) y ha reducido la productividad de los empleados (**30%**).

En los últimos cinco años, el **67%** de las empresas ha informado de una mejora en sus competencias digitales. Sin embargo, para aprovechar plenamente el potencial de la IA, se requiere una inversión continua en educación y formación digital. Cabe destacar que el **78%** de las empresas están dispuestas a ofrecer salarios más altos a los candidatos con formación en IA, lo que refleja la alta demanda y el valor que se otorga a estas capacidades.

## Adopción de la IA por sectores

### Servicios financieros



El sector de los servicios financieros demuestra un alto grado de familiaridad con la inteligencia artificial (**79%**) y una sólida adopción (**53%**).

Este sector lidera el uso de la IA en áreas como el servicio al cliente, la detección de fraudes y el análisis predictivo. Se reportan mejoras significativas en la eficiencia, la toma de decisiones y los ingresos gracias a la implementación de la IA. Sin embargo, la contratación de talento especializado en IA continúa siendo un desafío importante. Los principales impulsores de la adopción de la IA en este sector son el aumento de la eficiencia, las expectativas de los clientes y el ahorro de costes.

## Viajes y hostelería



Este sector muestra un alto conocimiento sobre la IA (**78%**) aunque sus tasas de adopción son relativamente más bajas (**41%**).

La IA se emplea principalmente en la atención al cliente, la detección de fraudes y la gestión de recursos humanos. El sector informa de mejoras en la eficiencia, la experiencia del cliente y los ingresos. Sin embargo, la contratación de talento especializado en IA y la formación del personal existente son retos significativos. Las expectativas de los clientes y la necesidad de aumentar la eficiencia son los principales impulsores de la adopción de la IA en este sector.

## Sanidad



El sector sanitario presenta un alto grado de conocimiento de la IA (**80%**) pero una adopción moderada (**41%**).

La IA se utiliza predominantemente en el servicio al cliente, la optimización de inventarios y la creación de contenidos. Este sector ha experimentado mejoras en la eficiencia, la experiencia del cliente y la toma de decisiones gracias a la IA. No obstante, la contratación de talento en IA y la formación del personal siguen siendo desafíos clave. El aumento de la eficiencia y las expectativas de los clientes son los principales motores de la adopción de la IA en el sector sanitario.

## Manufactura



El sector manufacturero muestra un conocimiento ligeramente menor de la IA (**74%**) pero presenta tasas de adopción más elevadas (**50%**).

La IA se utiliza principalmente en el análisis predictivo, el servicio al cliente y el diseño de contenidos. Este sector ha reportado mejoras en la eficiencia, en la experiencia del cliente y en la toma de decisiones gracias a la IA. La contratación de talento especializado en IA representa un reto considerable. La necesidad de incrementar la eficiencia y las expectativas de los clientes impulsan la adopción de la IA en este sector.

## Energía



El sector de la energía presenta buenos niveles de conocimiento de la IA (**77%**) y tasas de adopción (**48%**).

La IA se aplica de manera equitativa en diversas áreas, como el servicio de atención al cliente, el diseño de contenidos, el análisis predictivo, el procesamiento del lenguaje natural (PLN) y la gestión de recursos humanos. Este sector ha reportado mejoras en la eficiencia, la experiencia del cliente y la toma de decisiones gracias a la IA. Los retos principales incluyen la contratación de talento especializado en IA y la formación del personal existente. Las expectativas de los clientes, el aumento de la eficiencia y los avances tecnológicos son los principales impulsores de la adopción de la IA en el sector energético.

## Conclusión

La inteligencia artificial está destinada a revolucionar diversos sectores, siendo los servicios financieros, la industria manufacturera y el sector energético los más avanzados en su adopción.

No obstante, el éxito en la implementación de la IA depende en gran medida de la superación de la escasez de talento especializado y de la mejora de las competencias digitales dentro de las organizaciones. A medida que las empresas enfrentan estos desafíos, aquellas que inviertan en capacidades de IA y en alfabetización digital estarán mejor posicionadas para aprovechar plenamente los beneficios que la IA puede ofrecer, incluidos el aumento de la eficiencia y el crecimiento empresarial.

## Metodología

El trabajo de campo para este estudio fue llevado a cabo por el equipo de investigación de Strand Partners para Amazon Web Services, siguiendo las directrices establecidas por [ESOMAR](#).

Se encuestó a 1.500 líderes empresariales representativos a nivel nacional en España, incluyendo fundadores, directores generales y personal de la alta dirección (C-suite). Esta muestra de 1.500 líderes empresariales se dividió en 1.000 representantes, seleccionados de manera que reflejaran el tamaño, sector y región NUTS 1, así como muestras adicionales de 100 líderes de cada uno de los siguientes sectores para garantizar una información detallada y precisa sobre la adopción de la IA:



Servicios financieros



Viajes y hostelería



Sanidad



Industria  
manufacturera



Energía