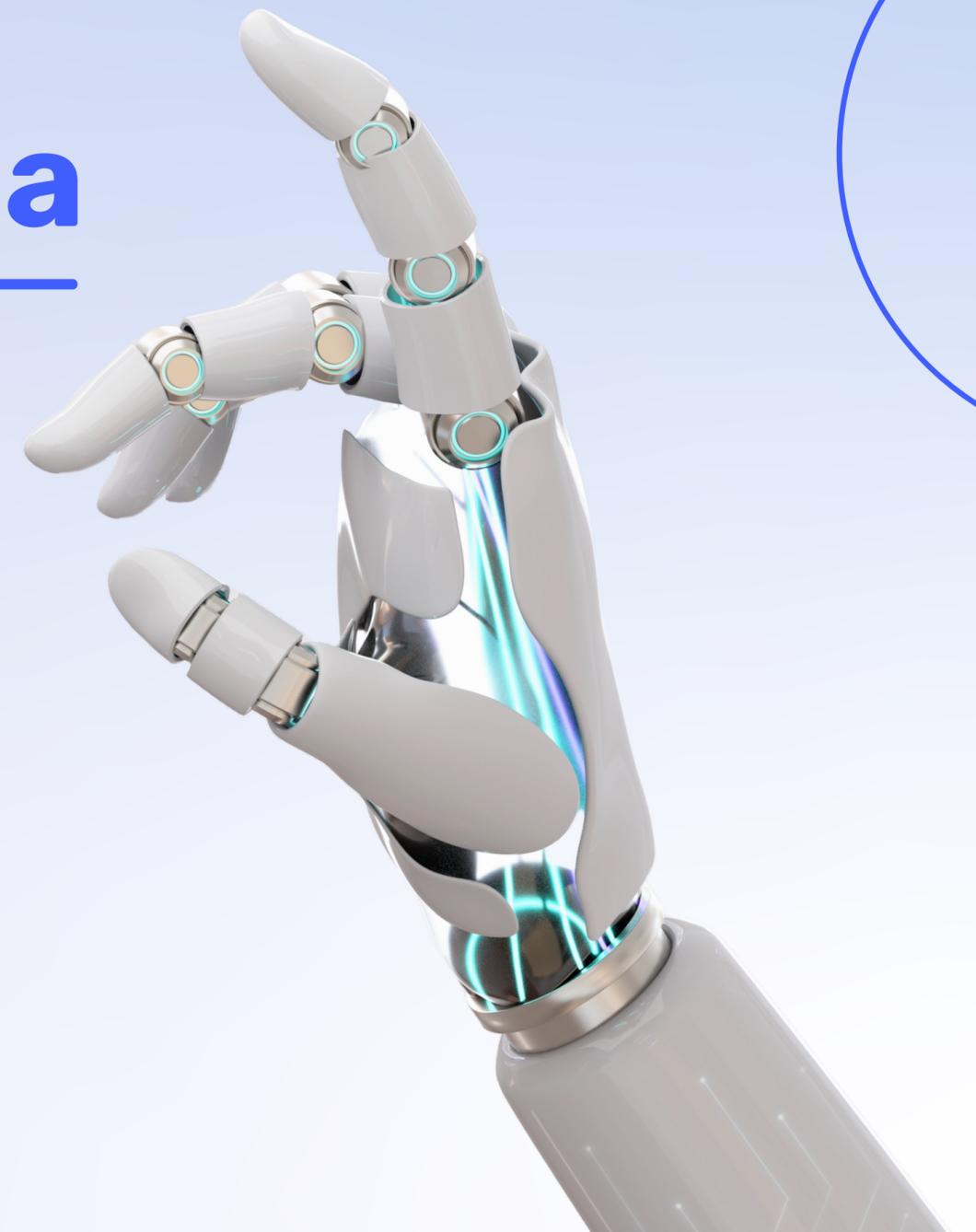


GUÍA

Inteligencia Artificial para **PYMEs** en **Colombia**

2025

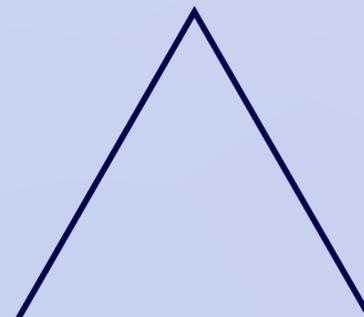


Introducción

La Inteligencia Artificial (IA) está transformando la forma en que las **PYMEs** operan, desde la automatización de tareas hasta la mejora de la experiencia del cliente.

En **2025**, el uso de IA se ha convertido en una necesidad para competir en el mercado digital.

Esta guía explora las **mejores estrategias y herramientas** para que las pequeñas y medianas empresas en Colombia puedan aprovechar al máximo la IA y mejorar su productividad, ventas y eficiencia operativa.



Capítulo 1:

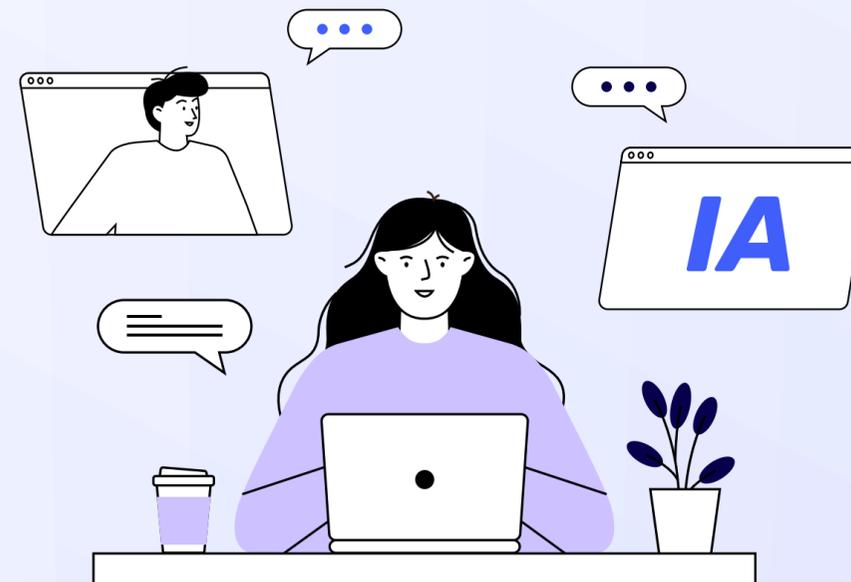
Panorama de la IA en PYMEs en Colombia

1.1. Cifras clave:

- El **52%** de las **PYMEs en LATAM** ya han adoptado algún tipo de IA en sus procesos operativos (BID, 2024).
- Empresas que usan IA para personalizar la atención al cliente han aumentado sus conversiones **en un 35%**.
- El 70% de los consumidores prefieren interactuar con empresas que ofrecen **respuestas rápidas mediante IA**.

1.2. Beneficios de la IA para PYMEs:

- **Reducción de costos:** Automatización de procesos administrativos y de atención al cliente.
- **Mejor experiencia del cliente:** Respuestas rápidas y personalizadas.
- **Toma de decisiones basada en datos:** Análisis predictivo para mejorar estrategias de venta.
- **Mayor productividad:** Reducción del tiempo en tareas repetitivas.



Capítulo 2:

Principales aplicaciones de la IA en las PYMEs

2.1. Servicio al cliente con Chatbots y Asistentes Virtuales

- WhatsApp Business con IA para automatizar consultas frecuentes.
- Chatbots en sitios web que mejoran la conversión y atención 24/7.

2.2. Automatización del Marketing Digital

- Personalización de contenido con IA basada en comportamiento del usuario.
- Email marketing segmentado con algoritmos predictivos.

2.3. IA en Ventas y Comercio Electrónico

- Recomendaciones de productos basadas en historial de compras.
- Uso de AI para prever tendencias y ajustar inventario.

2.4. Análisis de Datos y Predicción de Tendencias

- IA para identificar patrones de consumo y optimizar estrategias.
- Integración con CRM para mejorar la gestión de clientes.



Capítulo 3:

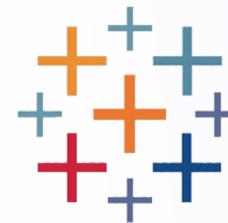
Tecnologías y herramientas accesibles para PYMEs

3.1. Herramientas de IA recomendadas:

- **Chatbots:** ManyChat, Chatfuel, Drift.
- **Automatización de Marketing:** HubSpot, ActiveCampaign.
- **Análisis de Datos:** Google Analytics con IA, Tableau.
- **Automatización de Procesos:** Zapier, Make (antes Integromat).

Costos y accesibilidad:

Muchas herramientas de IA cuentan con versiones gratuitas o planes accesibles para pequeños negocios, facilitando su implementación.



Capítulo 4:

Retos de la implementación de IA en PYMEs

4.1. Falta de conocimientos técnicos

• **Solución:** Capacitar al equipo en herramientas de IA accesibles.

4.2. Integración con sistemas existentes

Solución: Uso de APIs y plataformas compatibles con software de negocio.



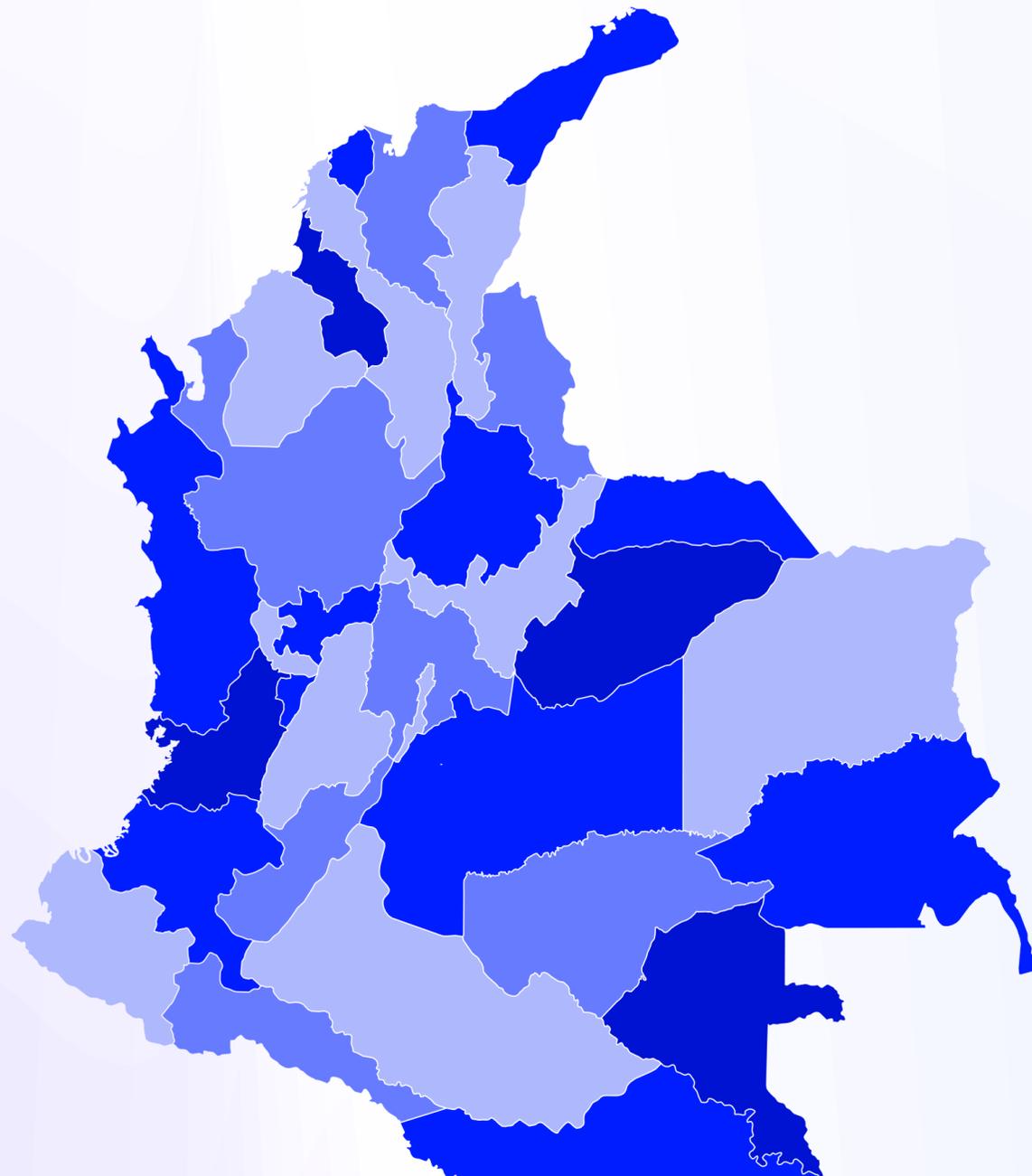
4.3. Costos iniciales de implementación

Solución: Optar por herramientas con modelos de suscripción escalables.



Capítulo 5:

Casos de éxito en Colombia



EJ: Siigo y la mejora en atención al cliente mediante IA

- Siigo, una empresa colombiana **líder en software contable** y administrativo para PYMEs, ha integrado herramientas de inteligencia artificial para optimizar su servicio al cliente.

Implementaron sistemas de transcripción y análisis automático de miles de llamadas y horas de audio mensuales, lo que les permitió **identificar áreas de mejora en tiempo real y ofrecer respuestas más precisas y rápidas a sus usuarios.**

Esta adopción de IA ha resultado en una atención al cliente más eficiente y personalizada, fortaleciendo la satisfacción y lealtad de sus clientes.

EJ: Rappi y la optimización del servicio al cliente con IA

- Rappi, la reconocida plataforma de entregas a domicilio en América Latina, ha implementado soluciones de inteligencia artificial para mejorar su servicio al cliente.

Mediante sistemas de respuesta personalizada impulsados por IA, Rappi ha logrado **resolver problemas de los clientes en menos de seis minutos.**

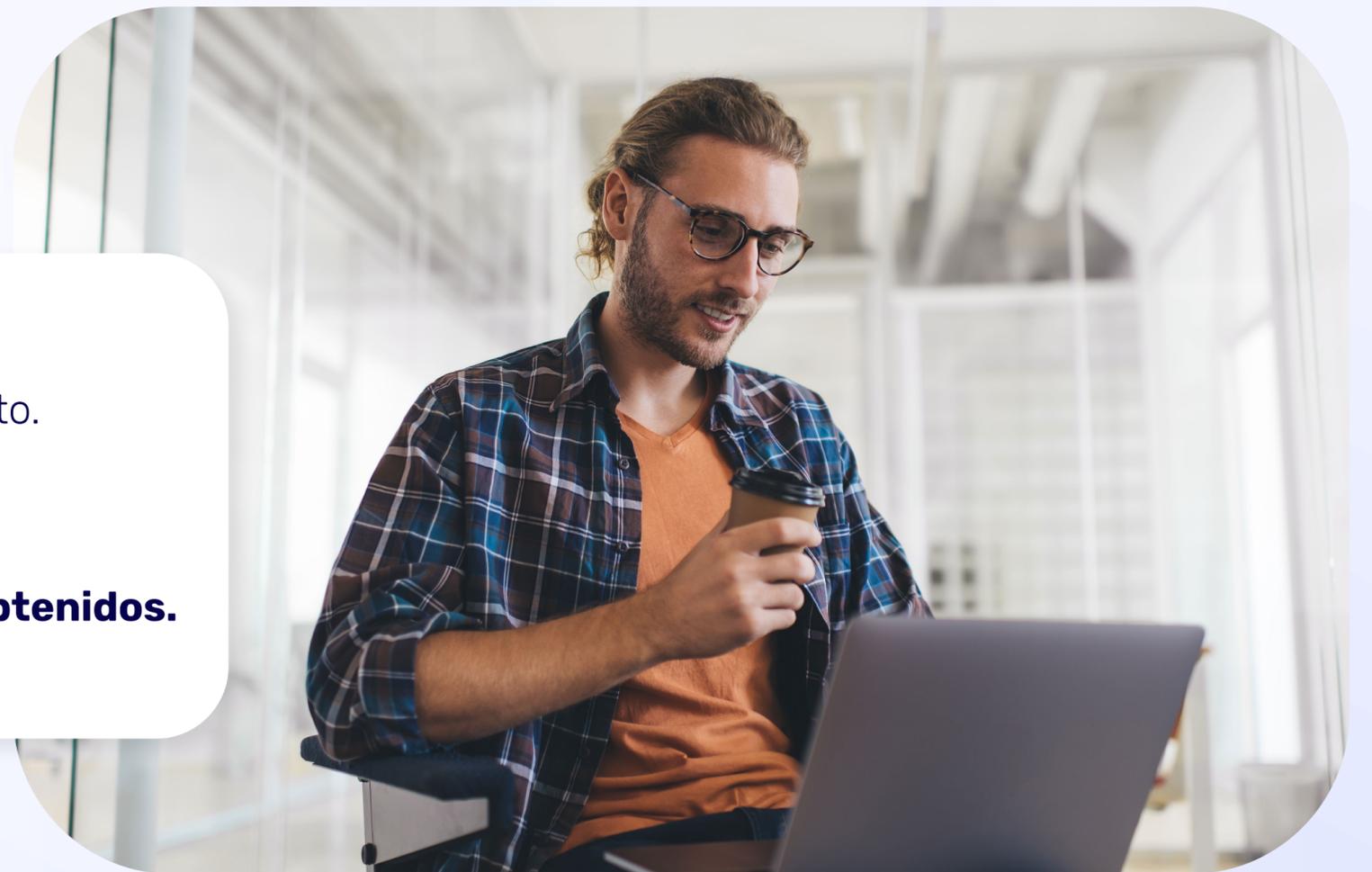
Además, la adquisición de empresas especializadas en IA, como Fountain9, ha permitido a Rappi optimizar **sus procesos operativos, garantizando entregas más rápidas y eficientes.**



Capítulo 6:

Consejos prácticos para integrar IA en tu PYME

- Evalúa qué procesos puedes automatizar con **IA**.
- Empieza con **herramientas fáciles** de usar y de bajo costo.
- Capacita a tu equipo en el uso de **IA**.
- Monitorea y ajusta las estrategias basadas en los **datos obtenidos**.



Conclusión

La Inteligencia Artificial está democratizando el acceso a tecnologías avanzadas para las PYMEs.

No es una opción, sino **una necesidad para mantenerse competitivo en 2025.**

Con las herramientas y estrategias adecuadas, cualquier pequeña empresa en Colombia puede aprovechar la IA para **mejorar sus procesos y escalar su negocio.**



¡Gracias por leer!

Si deseas profundizar en alguno de estos temas o necesitas asesoría personalizada, no dudes en contactarnos. **En GOM Network**, nos comprometemos a ser **tu aliado en el proceso de transformación digital**, acompañándote y asesorándote para obtener los resultados que tu negocio merece.

Da clic **aquí**

www.gomnetwork.com

Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024).

Global AI Trends Report (2024).

HubSpot Research (2024).

News Microsoft. "Siigo impulsa la atención al cliente para PYMEs con soluciones de IA" (2024). Disponible en: news.microsoft.com

Mobile Time Latinoamérica. "Rappi impulsa su servicio al cliente y operativo con IA" (2024). Disponible en: mobiletime.la

