DIARIO FINANCIERO®

Fecha: 26/08/2025 Audiencia: 48.450 Sección: ECONOMIA
Vpe: $5.766.970 Tirada: 16.150 Frecuencia: DIARIO
Vpe pág: $7.443.240 Difusión: 16.150
Vpe portada: $7.443.240 Ocupación: 77,48%

Deloitte: crece uso de IA en empresas chilenas, aunque sin mucha claridad sobre su propósito

■ Un estudio de la multinacional de consultoría que se presenta este martes, mostró que las organizaciones no logran escalar los pilotos porque "no tienen un caso de negocio detrás".

POR RENATO OLMOS

La adopción de inteligencia artificial (IA) sigue avanzando en las empresas en Chile. Sin embargo, hay indicios de una "ansiedad organizacional" por incorporar esta tecnología sin mucha claridad sobre su propósito, lo que genera pilotos que no escalan o que se abandonan.

Esta es una de las principales conclusiones derivadas de la segunda versión de "ConvergencIA: Estudio de impacto y transformación en las organizaciones en Chile", elaborado por Deloitte y que la multinacional de consultoría presenta este martes.

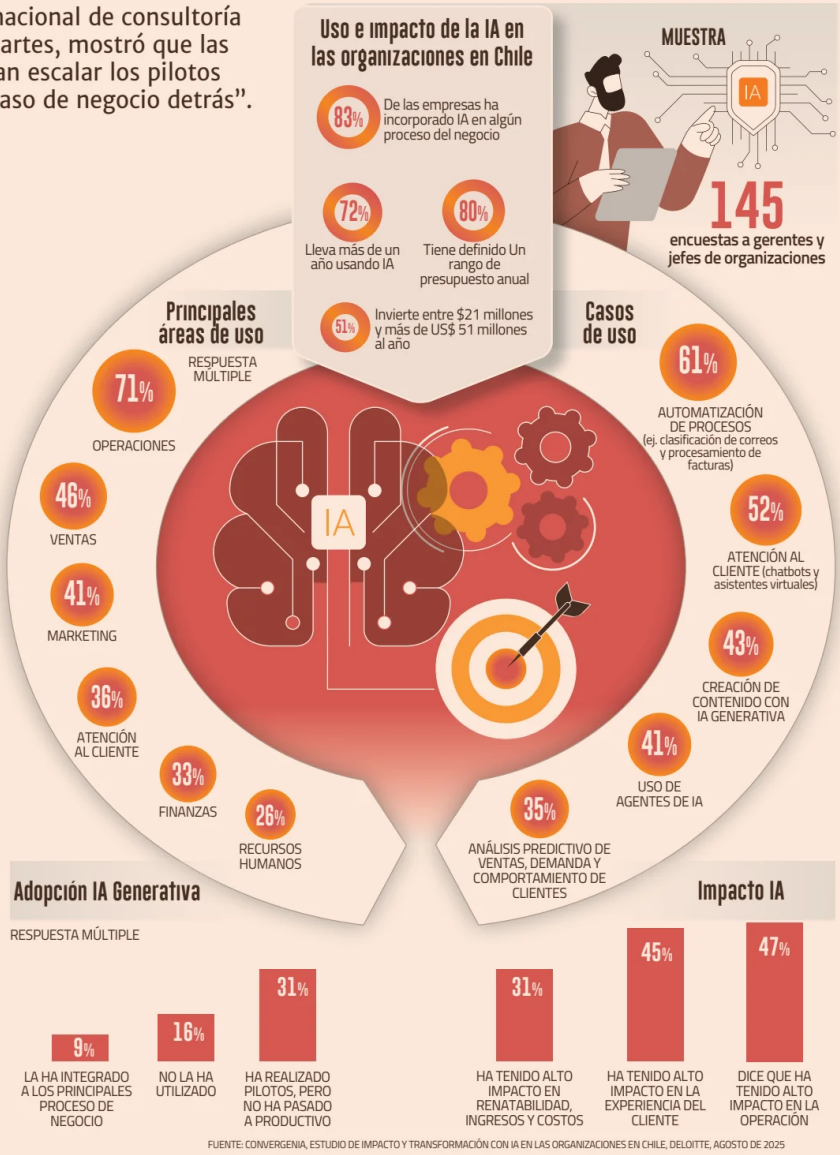
El estudio, que buscó medir y analizar el uso, impacto y cumplimiento de la promesa transformacional de esta tecnología en los negocios en empresas chilenas, se basó en encuestas cuantitativas a 145 tomadores de decisión -gerentes y jefes- en torno a la implementación de IA en distintas industrias del país entre julio y agosto de este año.

El socio de IA & Data de Deloitte y autor del estudio, Jaime Caiceo, señaló que un 83% ha incorporado IA en algún proceso del negocio. Sin embargo, dijo que muchos proyectos piloto no llegan a integrarse a la cadena de valor, porque las empresas no se han hecho la pregunta de para qué la van a usar, "no tienen un caso de negocio detrás y por eso se quedan en pilotaje", dijo.

De acuerdo al estudio, un 9% señaló que tiene soluciones de IA generativa "completamente integradas a la cadena de valor y a los principales procesos de negocio" y un 72% la lleva usando desde hace más de un año.

"Es decir, encontramos empresas que empiezan a tener un historial y resultados que justifican mantener esto en forma continua y aumentar la inversión", afirmó Caiceo.

A este paso, agregó, no sería sorpresa que en estudios posteriores este indicador sobrepase el 90%, una cifra que dejaría a Chile a la par con los países desarrollados.



FUENTE: CONVERGENIA, ESTUDIO DE IMPACTO Y TRANSFORMACIÓN CON IA EN LAS ORGANIZACIONES EN CHILE, DELOITTE, AGOSTO DE 2025

"En los 20 años que llevo trabajando en estos temas, en ninguna de las olas tecnológicas he visto tanta ansiedad (en las empresas) como ahora con la IA", dijo Caiceo.

"La adopción avanza a paso firme y pasa a ser transversal. También vemos que ocho de cada 10 empresas tiene un presupuesto definido, lo que habla de cierta sostenibilidad a futuro considerando que se acercan las definiciones de presupuesto para 2026", comentó.

Respecto del retorno de estas inversiones, Caiceo dijo que es variable, pero el más claro es en la eficiencia operativa, específicamente en automatización y gestión de atención al cliente.

"El grueso de las empresas lo mide como mejoras de la eficiencia. En segundo lugar, aparece la reducción de costos y en tercero, la satisfacción al cliente", señaló.

Mientras que el sector más avanzado sigue siendo el financiero, como la banca y seguros. "Son los que más han invertido y que han avanzado en esta línea".

Ansiedad de las empresas

Caiceo señaló que existe una "ansiedad organizacional" en torno a la adopción de inteligencia artificial.

"En los 20 años que llevo trabajando en estos temas, en ninguna de las olas tecnológicas he visto tanta ansiedad como ahora con la IA", dijo.

Lo atribuyó a que se trata de una tecnología con la cual por primera vez la gente puede experimentar y obtener buenos resultados, lo que ha generado "una ansiedad por hacerla andar", comentó.

El problema, explicó, es que pocas empresas responden bien al propósito y la manera en que utilizarán la IA.

"Muchos pilotos no tienen un caso de negocio sólido detrás y como nunca se le dio un sentido de negocio real, van quedando a medio camino. Vemos que pasa en países desarrollados y aquí", comentó.

Lo anterior quedó plasmado en una cifra: el 31% de las organizaciones ha realizado pilotos de IA generativa en áreas específicas, pero estos no se implementaron en los procesos.

El ejecutivo planteó que la IA está llegando "con mucha fuerza a los directorios" los que empiezan a preguntar a los ejecutivos si hay proyectos en marcha o implementados, factor que "genera ansiedad".

No obstante, dijo que las compañías de a poco comienzan a sacar lecciones y que la implementación de la IA será clave: "Al final el mercado e industria se van a tener que subir por temas de estándares", afirmó.