

■ La inteligencia artificial entra en una fase de madurez marcada por el paso desde la experimentación hacia su despliegue operativo, con impactos directos en procesos, infraestructura, personas y gobernanza.

POR MARCO ZECCHETTO

“No existe ningún rincón de la tecnología empresarial que no esté siendo impactado por la inteligencia artificial (IA)”. Así lo afirmó el informe *Tech Trends 2026* de Deloitte, que en su decimoséptima edición destacó que, durante este año, la adopción de la IA en las organizaciones marcará el salto desde la exploración y las pruebas de concepto hacia su escalamiento operacional, consolidándose como una tecnología clave para la diferenciación competitiva, generación de impactos medibles, aceleración de procesos, innovación y automatización.

El documento identificó cinco tendencias tecnológicas -todas ellas vinculadas a la IA- que tendrán impacto en las empresas en Chile y el mundo durante 2026, y las distribuyó en cinco dimensiones: Interacción, Información, Computación, Negocio de la tecnología, y Seguridad y confianza.

Interacción: IA en el mundo físico

El informe subrayó la convergencia entre IA y robótica, dando paso a sistemas capaces de percibir, aprender y adaptarse en entornos físicos complejos, pasando desde robots preprogramados hacia soluciones más autónomas. Y proyectó la presencia de “hasta dos millones” de robots humanoides en el entorno laboral para 2035, junto con robots biohíbridos y robótica cuántica.

El socio de IA & Data de Deloitte, Jaime Caiceo, señaló que en Chile este eje avanza más lento que otros países debido a la estructura productiva local, menos intensiva en manufactura. Sin embargo, identificó oportunidades en minería, donde ya se utilizan vehículos autónomos y robótica en faenas, y donde la incorporación de IA adaptativa permitiría mejorar seguridad y eficiencia. Dijo que la principal barrera para su adopción es la “resistencia al cambio” ante la percepción de reemplazo laboral que genera la robótica.



Las cinco tendencias de Deloitte en IA para Chile y el mundo en 2026

Información: agentes digitales

El reporte destacó que las organizaciones líderes están rediseñando procesos a través de la orquestación de múltiples agentes -capaces de ejecutar tareas y flujos de trabajo con mínima interacción humana- y que el futuro apunta a niveles graduados de autonomía y fuerzas laborales híbridas humano-agente. Sin embargo, advirtió que muchas empresas no capturan el valor esperado porque se limitan a automatizar procesos existentes, sin rediseñar operaciones de fondo.

En el caso de Chile, Caiceo explicó que durante 2025 muchas iniciativas de uso de IA agéntica se concentraron en mejorar la

productividad individual, pero sin impacto directo en los resultados del negocio, y dijo que el desafío para este año será formar “equipos completos” de agentes que ejecuten procesos “punta a punta” a nivel transversal en los distintos sectores. Destacó casos de uso en revisión de contratos, campañas de marketing, cadenas de suministro y procesos de compra.

Computación: infraestructura de la IA

El informe señaló que aunque el costo unitario de procesamiento tiende a bajar, el uso intensivo de modelos de IA incrementa el gasto total en servicios de nube, lo que está llevando a las compañías a

optar por arquitecturas híbridas, combinando nube, infraestructura propia y *edge computing* (computación en el borde), según el tipo de carga y criticidad de la aplicación.

“En Chile recién estamos empezando a aumentar nuestra adopción de IA, por lo tanto, aún no tenemos empresas que hayan chocado con este muro de costos. Va a pasar, y ese dolor va a ser mucho más crítico y palpable”, afirmó Caiceo, y dijo que la falta de capacidad de cómputo y *data centers* especializados en IA en el país será “una capa necesaria de atender”. En esa línea, indicó que las empresas van a apostar “seguramente por un enfoque de procesamiento distribuido”.

Negocio: “La gran reconstrucción”

Según el documento, la IA está reestructurando las organizaciones, con resultados de negocio medibles y nuevas estrategias de talento, lo que implica nuevos roles, una redefinición del liderazgo tecnológico y “reimaginar audazmente las operaciones, más allá de cambios incrementales”.

Caiceo destacó a los sectores de banca, retail y minería en Chile, como líderes en este ámbito. Dijo que las empresas que están capturando valor con IA son aquellas que cuentan con un “fuerte patrocinio” desde la alta dirección, que invier-

ten en adopción y capacitación de personas, y que miran la IA como una herramienta transformacional, más allá de la eficiencia. En ese camino, destacó el rol que tendrán los jefes de tecnología e informática, y los CEO, como “orquestadores” del cambio en la adopción de la IA.

Seguridad: el dilema de la IA

El reporte advirtió que la expansión de la IA introduce nuevos riesgos de ciberseguridad, como el uso de IA “en la sombra”, ataques adversarios y debilidades en datos, modelos, aplicaciones e infraestructura. Entre los desafíos para el futuro, destacó la convergencia entre IA y sistemas físicos, y ciberataques “completamente autónomos”, y enfatizó en el rol de la IA y los agentes para detectar ataques.

Caiceo indicó que en Chile hay “bastante conciencia” e iniciativas para prevenir el uso de herramientas no autorizadas para tareas laborales, y planteó la necesidad de establecer políticas claras, educación y soluciones corporativas que permitan capturar los beneficios de la IA sin comprometer la seguridad. Agregó que la confianza será un factor decisivo para escalar estas tecnologías durante 2026, especialmente en sectores regulados y críticos.