

DF

DIARIO FINANCIERO®

ESPECIAL TI

# DE PILOTOS A PRODUCTIVIDAD REAL: CÓMO LAS EMPRESAS CHILENAS APROVECHAN HOY LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

**Atención al cliente, automatización documental y productividad individual aparecen entre los principales usos concretos de esta tecnología en compañías locales. No obstante, expertos advierten que la adopción masiva enfrenta brechas regulatorias y barreras culturales.**

POR ANDREA CAMPILAY

El uso de la inteligencia artificial (IA) en Chile comienza a salir del terreno de las promesas para instalarse en las operaciones cotidianas de las empresas. Aunque gran parte del debate sigue concentrado en el potencial futuro de esta tecnología, actores del sector tecnológico coinciden en que ya existen aplicaciones concretas funcionando en diversas áreas.

“El uso más real de inteligencia artificial en las empresas chilenas está mucho más aterrizado a productividad que a cosas futuristas”, afirma el director de tecnología en Asimov Consultores, Nicolás Silva. Según explica, actualmente entre las aplicaciones más extendidas están la automatización de tareas repetitivas, el procesamiento de documentos, la generación de reportes y el apoyo al desarrollo de software. “El impacto más evidente es ahorro de tiempo”, añade Silva, detallando que procesos que antes demoraban horas, ahora toman minutos. A sus ojos, en la práctica esta tecnología está funcionando como un copiloto que ayuda a trabajar más rápido y mejor.

El fundador y gerente general de Abisko, Gustavo Vicencio, sostiene que el uso de la IA “ya dejó de estar concentrado únicamente en pilotos o laboratorios de innovación”. En esa línea,

plantea que, “aunque muy lenta y tímidamente”, hoy se observa una adopción más pragmática en procesos donde existe impacto directo en productividad, eficiencia operacional y experiencia de cliente. De hecho, según un estudio de Amazon Web Services (AWS), el 94% de las compañías locales que la utilizan reporta una mejora en la productividad.

Entre los usos más frecuentes, Vicencio destaca los asistentes virtuales para atención 24/7, generación automatizada de contenido, conciliaciones financieras y modelos predictivos para detectar fraudes o estimar demanda.

#### Diferencias de adopción

Los sectores más digitalizados siguen siendo aquellos con mayor madurez en el uso de esta tecnología. La gerenta general de la Asociación Chilena

**El mayor impacto de la IA hoy se ve en el tiempo y eficiencia operacional de las empresas que la implementan. Según un estudio de AWS, el 94% de las firmas locales que la utilizan ha reportado una mejora en productividad.**

#### Asistente de IA

Analizando información...

#### Resumen

- Ventas Q1: ↑ 24%
- Tendencia positiva en segmento PYME
- Oportunidades de mejora en tiempos de entrega

#### Generación de informe



#### Recomendaciones

- ✓ Optimizar proceso de logística
- ✓ Fortalecer relación con clientes
- ✓ Explorar nuevos mercados

¿En qué más puedo ayudarte?

de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Luz María García, sostiene que “el sector bancario es uno de los más avanzados, con un 70% de las entidades utilizando IA para personalizar servicios y optimizar la gestión de riesgos”. También destaca avances en telecomunicaciones, donde algunas compañías ya usan IA para optimizar redes y mejorar la experiencia del cliente.

En contraste, señala que industrias más tradicionales como construcción y agricultura continúan rezagadas y añade que muchas pymes todavía se encuentran en fases experimentales debido a limitaciones de infraestructura tecnológica y falta de talento especializado.

“El punto relevante es que el valor ya no se centra únicamente en automatizar tareas, también en rediseñar la manera de trabajar”, plantea el managing director de data & AI de Accenture, Francisco Rojas. Coincide en que las organizaciones locales ya están utilizando IA para atención al cliente asistida o análisis de grandes volúmenes de datos. Sin embargo, advierte que todavía existe una brecha entre adopción tecnológica y transformación real del negocio.

Pese a los avances, la implementación a escala sigue siendo limitada fuera de grandes orga-

nizaciones. El CEO de Fuubo, Diego Cabai, asegura que el obstáculo para avanzar “no es el acceso a la tecnología, sino su adopción; un desafío que, por definición, no se resuelve simplemente adquiriendo más herramientas”. A sus ojos, el uso de la IA en el país ha entrado en su etapa de madurez, donde “la conversación ha dejado de girar exclusivamente sobre la herramienta para centrarse en el proceso, la métrica y el escalamiento seguro de los datos”. Destaca que las implementaciones más maduras hoy se concentran especialmente en back office financiero, pero advierte que en empresas medianas el panorama todavía es mayoritariamente experimental.

“En Chile, la implementación de IA a gran escala sigue siendo la excepción, no la norma”, añade García, quien cree que las principales limitaciones para su adopción masiva son principalmente tecnológicas, regulatorias y culturales.

Para Rojas, la próxima gran expansión de la IA “se ve en industrias donde su impacto puede medirse directamente en eficiencia, productividad y capacidad de anticipación”. Algo que en el país se reflejará en sectores como minería, servicios financieros, retail, telecomunicaciones, energía y salud.