LITORALPRESS

Fecha: 27-05-2024 Visitas: 13.273 Favorabilidad: No Definida
Fuente: Forbes VPE: 44.463
Título: **¿Cómo están avanzando las empresas chilenas en la adopción de inteligencia artificial y dónde la están aplicando?**

Link: https://forbes.cl/tecnologia/2024-05-27/como-estan-avanzando-las-empresas-chilenas-en-la-adopcion-de-inteligencia-artificial-y-donde-la-estan-aplicando

La inteligencia artificial ya está presente entre las empresas chilenas.

El interés se ha gatillado no solo por los beneficios que pueden obtener los clientes de las empresas que usan esta tecnología, sino por la optimización de procesos y eficiencias que puede llegar a generar en las operaciones. La inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser una tendencia. A nivel global, se ha vuelto casi una regla y un elemento medular a la hora de hacer negocios. De hecho, según el World Economic Forum, la implementación de IA creará alrededor de 97 millones de empleos nuevos para 2025. De acuerdo con un estudio de 2023, elaborado por NTT Data y MIT Technology Review, la adopción de la IA en empresas latinoamericanas pasó de 58% a 71% en tres años. "Estamos en un momento en el que todo aspecto de nuestras vidas es cada vez más digital.

Dentro de este contexto, la IA se convertirá en una tecnología que, eventualmente, permeará todos los aspectos laborales y de la vida cotidiana", explica Santiago Cardona, director general de Intel en Hispanoamérica.   Chile no ha sido la excepción a esa realidad.

De acuerdo con un estudio del Instituto Data Science de la Universidad del Desarrollo y la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham Chile) presentado el año pasado, el número de empresas insiders (las que tienen un mayor avance en el uso de la IA para productos, procesos y servicios) aumentó en 42% de 2019 a 2022. Aunque esta data es reveladora, el avance aún se queda corto, según algunos especialistas. "La adopción ha sido lenta, incluso más lenta que en otros países de Latinoamérica y el Caribe, principalmente por dos factores.

Por un lado, el corporate en Chile tiende a ser conservador en sus decisiones de inversión y, por otro lado, varias organizaciones aún carecen de condiciones habilitantes básicas para implementar soluciones basadas en IA, como protocolos de ciberseguridad robustos, datalakes estructurados o semiestructurados, o talento humano capaz de interactuar y sostener estas soluciones", explica Rodrigo Durán Rojas, gerente del Centro Nacional de Inteligencia Artificial.   John Atkinson, director del Magíster en Inteligencia Artificial de la **Universidad Adolfo Ibáñez** (**UAI**), también identifica otros inconvenientes que presentan las empresas chilenas. Por un lado, señala que muchas empresas no conocen la razón verdadera por la que aplican herramientas de IA. "Dejándose llevar por la 'moda, muchas compañías simplemente la aplican 'porque sí o simplemente por un orden 'vertical de la organización", dice el también profesor titular de la **UAI**. A ello se suma que algunas firmas todavía no comprenden sus propios problemas o procesos.

"Muchas veces se observa a empresas implementando soluciones de IA de autoatención de clientes [al estilo de chatbots], cuando su problema es la logística que produce incumplimiento de cara al cliente final", afirma Atkinson.   De acuerdo con Durán, más allá de los desafíos que persisten en el país, hay rubros en el mercado chileno que están muy abocados a implementar esta tecnología en sus operaciones. "Hemos visto interés en varios sectores productivos, particularmente aquellos que llevaban camino más avanzado en digitalización. Por ejemplo, en el sector financiero o de telecomunicaciones hay proyectos interesantes.

Por otro lado, sectores más tradicionales, como logística o construcción, aún no avanzan pese al enorme potencial que tiene la tecnología", comenta el especialista.   Lea también: La descripción general de la IA de Google parece producir respuestas engañosas Uso de la IA Cardona señala que la inteligencia artificial en empresas B2B en Chile ya se utiliza para optimizar procesos internos, gestionar relaciones con clientes empresariales, mejorar la logística y la cadena de suministro, entre otras áreas. "Por otro lado, en empresas B2C, se aprovecha para mejorar la experiencia del cliente, personalizar productos y servicios, y optimizar la interacción con los consumidores", dice el vocero de Intel. Desde IBM también tienen datos.

"Según nuestro último estudio, podemos ver que hay tres áreas donde se ve mayor utilización de la IA a nivel empresarial: la mano de obra digital (que está relacionada con la utilización de esta tecnología para optimizar y mejorar los procesos relacionados con la administración y selección de recurso humano), la automatización de procesos de TI (donde se están usando soluciones para mejorar la infraestructura tecnológica de las organizaciones) y, finalmente, destacan las soluciones de marketing y atención a clientes, donde los sistemas de inteligencia artificial pueden atender, guiar y satisfacer los requerimientos de los clientes, elevando así la sensación positiva [que tiene] la persona con una empresa", detalla Fabrizio Carbone, gerente general & technology leader de IBM Chile.   Las empresas chilenas ya estarían viendo los resultados que genera la IA en sus operaciones.

Un sondeo hecho por Hubspot en Chile, que se presentó a inicios de 2024 y en el que se encuestó a 250 empresarios de diversas industrias, encontró que el 95,11 % de las compañías consultadas considera que el uso de herramientas de IA ha elevado sus niveles de productividad y eficiencia. “Esto subraya la creciente importancia de la IA en el tejido empresarial chileno.

Asimismo, [de acuerdo con el estudio], el 58% de los encuestados cree que su empresa es adaptable a las innovaciones tecnológicas que estas herramientas [de IA] traen consigo”, detalla Juan Molano, senior brand marketing manager Lat-Am & Iberia de Hubspot.   El ecosistema empresarial chileno cuenta con diversos casos de organizaciones que ya han interiorizado esta tecnología. La cadena de centros comerciales Parque Arauco, por ejemplo, la usa para detectar fraudes. La empresa utiliza algoritmos de IA para analizar el comportamiento de los proveedores.

“Este sistema nos posibilita predecir y prevenir posibles fraudes antes de que ocurran, lo cual ha permitido una significativa reducción de pérdidas financieras y ha fortalecido la confianza en nuestras operaciones”, dice Cristian Calcutta, gerente corporativo de Tecnología y Transformación Digital de Parque Arauco.

El ejecutivo señala que, además, la empresa ha implementado proyectos de IA que analizan indicadores clave a nivel de compañía, como ventas y flujos de personas.   Otro caso interesante es el de Transelec, la principal empresa transmisora de energía eléctrica de Chile.

La compañía, que ya usa alrededor del 50% de su presupuesto del portafolio de innovación en nuevas iniciativas relacionadas con inteligencia artificial, se ha enfocado en usar la IA para actividades de análisis y automatizar tareas repetitivas. Entre sus proyectos se incluye el desarrollo de una plataforma de análisis de imágenes satelitales con IA para evaluar el crecimiento de la vegetación en torno a sus líneas de transmisión. La compañía también realiza la inspección de sus líneas mediante drones y análisis de video con inteligencia artificial. “Además, estamos explotando el uso de asistentes de IA generativa en varias áreas para automatizar y mejorar la extracción y el acceso a datos e información.

Todas estas innovaciones tienen por objetivo detectar anomalías, reducir los riesgos en torno a la infraestructura, realizar mantenciones oportunas y, con ello, garantizar la continuidad del servicio eléctrico a los clientes finales”, comenta Tomás Riddell, líder de Transelec Ventures.   Los expertos coinciden en que la IA puede generar relevantes oportunidades para las compañías que operan en el mercado chileno.

“Vemos mejoras potenciales en procesos, como el control de gestión de inventarios usando optimización de rutas basados en ML. [También se puede mejorar] la satisfacción del cliente y la experiencia de usuario a través de asistentes inteligentes personalizados, el mantenimiento preventivo de maquinaria pesada en minería a través de modelos de visión por computadora o el uso de ROV de navegación automatizada para el mantenimiento de redes de la industria acuícola. En resumen, el potencial de la IA es tan infinito como la creatividad humana”, concluye Rodrigo Durán, del Centro Nacional de Inteligencia Artificial.