

ESTUDIO "ADOPCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS CHILENAS"

Uso de herramientas de IA: casi la mitad de las empresas usa recursos como ChatGPT

Un 47% confirmó que utiliza modelos de lenguaje LLM e IA generativa (como ChatGPT o Copilot) en su compañía, siendo el uso más extendido de este tipo de instrumentos, según dio a conocer estudio realizado por Entel Digital junto a diversas instituciones académicas y asociaciones empresariales, en el que participaron más de 500 ejecutivos. **SOFÍA MALUENDA**

El estudio "Adopción de IA en las empresas chilenas" realizado por Entel Digital junto a diversas instituciones académicas y asociaciones empresariales —que respondieron 526 dueños, directores y gerentes de empresas de todo el país— revela que el 93% de las empresas considera que la inteligencia artificial (IA) tendrá un impacto positivo para su funcionamiento. Sin embargo, pese al optimismo, su implementación muestra diferencias según el tamaño, la ubicación geográfica y el sector económico al que pertenece la empresa.

Así, uno de los hallazgos de este estudio, cuyos resultados fueron analizados en profundidad por el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (Cenia), da cuenta que más del 80% de las grandes empresas ya utilizan IA, mientras que el 70% de las pymes la ha incorporado. La Región Metropolitana lidera el uso, con más del 80% de adopción, frente al 60% en el resto del país.

"Este estudio buscó entender cuál es el fenómeno detrás de la adopción, planteando la necesidad de analizar y observar dicho fenómeno desde una perspectiva multifocal", sostiene Rodrigo Durán, gerente del Cenia.

El informe también da cuenta que el principal desafío para la incorporación de la IA se relaciona con la capacitación y el aprendizaje necesarios, mientras que las principales barreras para invertir en ella tienen que ver con la resistencia al cambio, la falta de recursos económicos y no haber recopilado los datos necesarios para alimentarla. Asimismo, casi la mitad de la muestra señala que un

buen momento para incorporar esta tecnología sería "en el corto plazo" (en los próximos 2 años o menos).

HACIA UNA SOFISTICACIÓN

Ante la pregunta de qué herramientas y/o procesos digitales de IA se utilizan o realizan actualmente en las empresas, un 47% respondió que sí usa Modelos de Lenguaje LLM e IA Generativa como ChatGPT o Copilot, seguido de un 35% que confirmó que usa reconocimiento de imágenes y video, mientras que un 34% utiliza chatbots y asistentes virtuales para atención al cliente. En tanto, un 32% usa modelos predictivos, automatización y eficiencia operativa (*machine learning*), mientras que 29% hace uso de sistemas de recomendación, por ejemplo, para productos o servicios. Finalmente, 21% utiliza herramientas de IA para optimización de la cadena de suministro.

El uso de herramientas y procesos digitales de IA se encuentra más extendido en la Región Metropolitana, y en las industrias telecomunicaciones/tecnología, educación y banca/servicios financieros, según los mismos datos del estudio.

"Es completamente lógico que el uso más extendido de la inteligencia artificial en las empresas hoy se de a través de modelos generativos como ChatGPT o Copilot. Son herramientas que están listas para ser usadas, son intuitivas y entregan resultados concretos sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados. Funcionan especialmente bien cuando se trabaja con información pública, lo que, además, facilita su adopción inicial



"Ahora bien, el gran desafío está en dar el siguiente paso, en sofisticar su uso incorporando datos internos de la empresa e integrando estas herramientas de IA a los procesos del negocio".

JULIÁN SAN MARTÍN
Vicepresidente de Entel Digital.

por cualquier persona y permite mejorar la eficiencia y productividad de forma casi inmediata", dice Julián San Martín, vicepresidente de Entel Digital.

"Ahora bien, el gran desafío está en dar el siguiente paso, en sofisticar su uso incorporando datos internos de la empresa e integrando estas herramientas de IA a los procesos del negocio, lo que les va a permitir mejorar de verdad la productividad y poder desarrollar modelos propios, más analíticos o descriptivos de sus procesos. Pero para eso, primero se necesita contar con datos de calidad, una gobernanza de datos adecuada y equipos capacitados, ya que si la información es deficiente, los resultados pueden ser incluso peligrosos. Por eso es muy importante preocuparse hoy de tener procesos digitalizados y de estar llevando a cabo procesos correctos de generación de datos", agrega San Martín.