

# LOS DESAFÍOS QUE VIENEN CON EL AUJE DE LAS CONSULTORAS IA FIRST

Abordar los desafíos de las empresas con un enfoque centrado en la inteligencia artificial es una tendencia que se está tomando las consultorías tecnológicas, con la promesa de generar más eficiencia, productividad e innovación.

POR FRANNICISCA ORELLANA

La irrupción y mayor uso de la inteligencia artificial (IA) en las empresas está abriendo espacio a la consultoría IA First, que pone la tecnología al centro en la búsqueda de generar eficiencias y dar saltos en productividad, innovación y procesos.

"Hoy en día, prácticamente cualquier problema proveniente de empresas puede abordarse mediante inteligencia artificial. Esto ha generado una oportunidad para la consultoría especializada en IA, ya que esta herramienta permite optimizar procesos, reducir costos, mejorar la toma de decisiones, entre otros", detalla la académica de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de la Universidad de los Andes y experta en IA, Pamela Bustamante.

En este contexto, señala que las empresas centradas en IA cuentan con una herramienta poderosa, "cuya demanda seguirá creciendo a medida que más organizaciones busquen integrar soluciones inteligentes en sus operaciones".

De acuerdo con el estudio "Caracterización de la industria de la inteligencia artificial de Chile", de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), nuestro país es el que más invierte per cápita en IA en Latinoamérica, con US\$ 51 este año, mientras Brasil destina US\$ 21 y México, US\$ 26. Las ventas del sector llegaron a US\$ 755 millones en 2024 y se prevé que crezcan un 33% este año, llegando a US\$ 1.000 millones.

El country manager de Ennova-

te y académico de la Universidad Finis Terrae, Fernando Benavides, indica que las empresas chilenas, especialmente en sectores como banca, retail, salud y servicios públicos, "están buscando integrar IA no solo para automatizar, sino para rediseñar procesos, construir ventajas competitivas y acelerar decisiones. En este escenario, las consultoras que integren IA como eje desde el diseño (AI-first), no como complemento, están en posición privilegiada".

Oswaldo Travieso, socio de consultoría en IA y datos de EY, añade que las consultoras especializadas en IA "están habilitando transformaciones profundas al integrar algoritmos en los procesos clave, automatizar la toma de decisiones y rediseñar la forma en que las organizaciones aprenden y se adaptan", detalla, y añade que, a diferencia de la consultoría tradicional, "que muchas veces se centra en eficiencia incremental, la IA permite reimaginar por completo el funcionamiento de la empresa".

Bustamante añade que este

US\$ **51**  
 PER CÁPITA  
 AL AÑO  
 INVIERTE CHILE  
 EN INTELIGENCIA  
 ARTIFICIAL.

**33%**  
 CRECERÍAN LAS VENTAS  
 DEL SECTOR IA ESTE  
 AÑO EN CHILE, SEGÚN  
 LA CCS.

tipo de consultoría permite a las empresas aprovechar sus propios datos para obtener respuestas concretas, detectar patrones y tomar decisiones basadas en evidencia. "Ofrece soluciones más rápidas, automatizadas y escalables. Esto también permite mejoras continuas a través de la retroalimentación de los mismos sistemas", remarca.

Es un servicio que está en plena expansión: según el estudio de la CCS, en Chile hay cerca de 400 empresas dedicadas a IA, donde el 59% se dedica a servicios de consultoría en el área. "La oferta es diversa y va desde multinacionales con capacidades globales hasta startups altamente especializadas. Las primeras ofrecen enfoque estratégico y escalabilidad, mientras que las startups destacan por su velocidad, innovación y soluciones verticales. Muchas consultoras combinan ambos perfiles a través de ecosistemas colaborativos que integran talento técnico, de negocio y ético", dice Travieso.

#### Rol educativo

Pese a los avances, la consultoría en IA enfrenta múltiples desafíos. "Tienen que demostrar que esta tecnología puede ofrecer soluciones reales. Todavía existe cierto escepticismo respecto al

uso práctico de la IA en contextos reales de negocio", detalla Bustamante.

Alex Cabrera, CEO de Previs, destaca que hay un vasto conocimiento empresarial sobre el verdadero alcance y las limitaciones de la IA, "lo que requiere un fuerte componente de evangelización y gestión de expectativas". En este sentido, "las consultoras deben desempeñar un rol educativo, construir confianza en torno al uso responsable de la tecnología y demostrar resultados concretos que vayan más allá del hype inicial", opina Travieso.

Otro punto es que, aunque en Chile existe suficiente talento especializado, "muchas empresas locales tienden a preferir tecnologías y servicios que ya han sido validados en el mercado, lo que las lleva a optar por soluciones de grandes firmas", dice Bustamante. A juicio de Travieso, esto se relaciona con las limitaciones en escala y experiencia en implementaciones complejas de las consultoras locales.

El aspecto ético también sale al ruedo: "Se abren debates cruciales respecto del sesgo algorítmico, que podría perpetuar o amplificar discriminaciones si no se maneja adecuadamente", afirma Cabrera, y añade que la mayoría de las empresas aún carece de un marco ético formal para la IA, y solo un bajo porcentaje realiza auditorías para asegurar su uso responsable.