

# LOS TRES GRANDES DESAFÍOS DE LAS EMPRESAS CHILENAS PARA SUMARSE AL MUNDO DE LA IA

Según el estudio "Adopción de IA en las empresas chilenas", realizado por Entel Digital junto a diversas instituciones académicas y asociaciones empresariales, el 93% de las compañías considera que la inteligencia artificial tendrá un impacto positivo en sus operaciones, pero mientras más del 80% de las grandes empresas ya la utilizan, solo el 70% de las pymes la ha incorporado.

**A**utomatizar tareas repetitivas para ahorrar tiempo y reducir costos es una de las principales oportunidades que la inteligencia artificial (IA) ofrece a las empresas. Por eso, identificar cuál es el nivel de adopción de esta tecnología de las compañías locales y definir las condiciones habilitantes para que logren incorporarla a sus operaciones fue el objetivo del estudio "Adopción de IA en las empresas chilenas", realizado por Entel Digital, en el que participaron más de 526 dueños, directores y gerentes de empresas de todo el país.

El estudio detectó que el 93% de las empresas cree que la IA tendrá un impacto positivo, siendo esta percepción del 100% en grandes empresas y 90% en pymes. A pesar del entusiasmo, menos del 70% de las pymes y más del 80% de las grandes empresas usan IA.

Al mismo tiempo, definió una serie de obstáculos para su adopción, que incluyen la capacitación de trabajadores -tema que es considerado el principal desafío para los encuestados-, la falta de gobernanza y políticas internas sobre

el uso de datos e IA; la desigual preparación para gestionar la ciberseguridad, especialmente en pymes; las limitaciones presupuestarias, especialmente en empresas relacionadas a educación y salud; y la resistencia al cambio y la falta de áreas TI especializadas, en sectores como salud y gobierno.

"Vemos que el desafío no es solo incorporar la IA, varias empresas ya lo están haciendo, sino que adoptarla en los procesos que realmente se requiere y hacerlo de forma segura, estratégica e inclusiva. Además, resulta fundamental abordar los temas de capacitación y gobernanza, si no, la IA profundizará las desigualdades ya existentes", sostiene Julián San Martín, vicepresidente de Entel Digital.

#### Los retos

La encuesta determinó que existen tres grandes desafíos para la adopción de IA en el país. Primero, hay brechas por el tamaño de las empresas. Las grandes compañías lideran en capacitación, gobernanza de datos y ciberseguridad. Las pymes, en tanto, enfrentan más obstáculos por cantidad de recursos,

## Niveles de adopción

A partir del informe, y considerando que los factores que entran en juego para la adopción de la IA por parte de las empresas son múltiples, el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA) elaboró una "Matriz de adopción de inteligencia artificial en las empresas", que considera dos marcos de análisis complementarios: la captura de valor y los factores habilitantes. El análisis permitió delinear tres niveles de adopción de la IA en las empresas chilenas, no excluyentes entre sí:

- Aumentar: sumar valor mejorando la productividad de las personas con herramientas de IA accesibles y de baja complejidad.
- Reconfigurar: acciones y proyectos para modificar procesos clave de las organizaciones implementando IA, que tienen el potencial de automatizar procesos.
- Transformar: iniciativas que, a través de herramientas de IA y Machine Learning y la disponibilidad de datos de la organización, permiten modificar una serie de procesos, productos o servicios para generar ventajas competitivas a largo plazo.

Según el informe, el 50% de las empresas que usa IA en Chile ya lo hace con un enfoque transformador, es decir, integrándola a procesos clave que podrían redefinir su modelo de negocio. No obstante, se advierte que la falta de gobernanza y de estrategias de ciberseguridad, especialmente entre las pymes, representa una vulnerabilidad importante para el desarrollo sostenible de esta tecnología.

capital humano y conocimiento especializado como, por ejemplo, requisitos técnicos involucrados en la adopción de IA. El informe destaca que, pese a ello, cerca de tres cuartas partes de las pymes se encuentra en una etapa intermedia o

avanzada en la adopción de IA, con una proporción muy similar de empresas en el nivel "Transformar" (ver recuadro).

Otro de los retos es la desigualdad territorial en la adopción actual de IA: más del 80% de las empresas de la Región Metropolitana utiliza IA, mientras que en otras regiones esta cifra baja al 60%. No obstante, una vez adoptada, el nivel de sofisticación en el uso de IA es similar en todas las regiones. Esto implica que la principal brecha es en el inicio de la adopción, no en la profundidad de su uso una vez implementada.

En tercer lugar, la investigación detectó diferencias en las distintas industrias. Mientras los sectores de telecomunicaciones y tecnología lideran en adopción, seguidos por la banca y servicios financieros, áreas como educación, industria, salud y gobierno presentan desafíos particulares por falta de recursos, gobernanza o cultura digital.

"Este estudio es un llamado a la acción. Para que la inteligencia artificial impulse el crecimiento y la competitividad de Chile, necesitamos un enfoque estratégico y coordinado. Es crucial que todas las empresas, sin importar su tamaño o ubicación, adopten políticas claras y seguras para su uso. Debemos descentralizar la innovación, apoyando a las industrias y regiones rezagadas, e integrar la IA en el corazón de la estrategia empresarial", sostuvo Rosario Navarro, presidenta de Sofofa, durante su intervención en la presentación de los resultados de este informe.



**MÁS DEL 80% DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA UTILIZA IA, MIENTRAS QUE EN OTRAS REGIONES ESTA CIFRA BAJA AL 60%.**