

DESAFÍOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Resultados del Estudio

ENERO DEL 2026

Estudio realizado por:

INNSPIRAL.

 **Centro de
Políticas Públicas**

ACTI
Asociación Chilena de Empresas
de Tecnologías de Información A.G.

 **UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN** | **FACULTAD
DE INGENIERÍA**

 **UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN** | **FACULTAD
DE ECONOMÍA,
NEGOCIOS Y GOBIERNO**

IA en la empresa

Desafíos para la Sostenibilidad Empresarial

Esta iniciativa, fruto de la colaboración entre la consultora Innspiral, la Facultad de Economía, Negocios y Gobierno y la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Sebastián, y la Asociación Chilena de empresas de Tecnología de la Información ACTI, surge con el propósito de diagnosticar los desafíos que la Inteligencia Artificial plantea hoy a las empresas de nuestro país.

Realizamos, en primer lugar, dos encuestas: una ciudadana, a personas de todo el país, y una empresarial, para representantes de empresas. La idea fue comparar dichos resultados y evaluar posibles brechas entre las percepciones que personas y empresas tenían respecto de conocimiento, uso, alcances y desafíos de la IA.

La primera encuesta se realizó desde el proyecto “Chile Nos Habla”, del Centro de Políticas Públicas de la Facultad de Economía, Negocios y Gobierno USS. La segunda, se realizó a través de las redes empresariales de las distintas instituciones que participaron de este estudio.

Adicionalmente, realizamos encuentros regionales con más de 50 representantes de empresas, en las ciudades de Puerto Montt, Valdivia, Concepción y Santiago, para levantar las reacciones ante los resultados presentados.

A continuación se presentan los principales hallazgos obtenidos a partir del análisis comparativo de las dos encuestas y los comentarios y reflexiones de los 4 encuentros realizados a nivel nacional.

Así como la sostenibilidad tuvo que entrar en la estrategia, la IA también: más de la mitad de las tareas de una empresa serán automatizables, por lo que se requiere una estrategia ágil, buena gobernanza de datos, directorios formados y un plan de reconversión de personas. El impacto no puede medirse solo en eficiencia operacional; hay que mirar innovación, nuevos productos y nuevas líneas de negocio.

(Extracto de conversación, encuentros regionales)

Datos relevantes encuesta personas

FAMILIARIZACIÓN

La mayoría de las personas declaran estar al menos algo familiarizadas con la IA (**28%** “muy” y **46%** “algo” familiarizadas)

HERRAMIENTAS IA

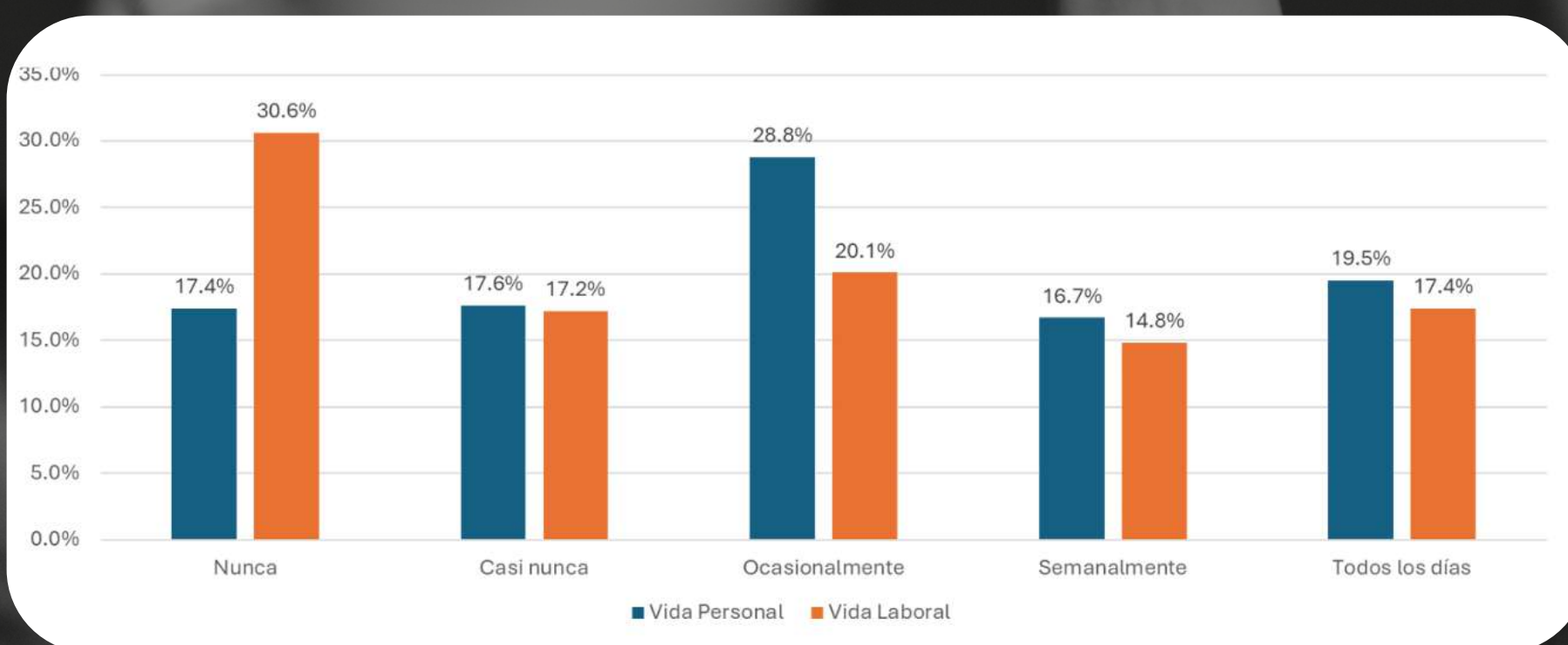
El conocimiento en IA se materializa principalmente en el uso de herramientas como Chat GPT (**74%**), Gemini (**60%**) y Copilot (**34%**).

PROPÓSITO DE USO

Un **71%** de las personas utiliza IA para resolver dudas o buscar información general, seguido de un **41%** que lo hace para lograr mayor productividad laboral.

BENEFICIO

Las personas perciben el ahorro de tiempo y recursos como el principal beneficio (**70%**), seguido de poder levantar información y educarse (**57%**).



Datos relevantes encuesta empresas

FAMILIARIZACIÓN

La mayoría de las empresas declaran estar al menos algo familiarizadas con la IA (44% “muy” y 48% “algo” familiarizadas)

HERRAMIENTAS IA

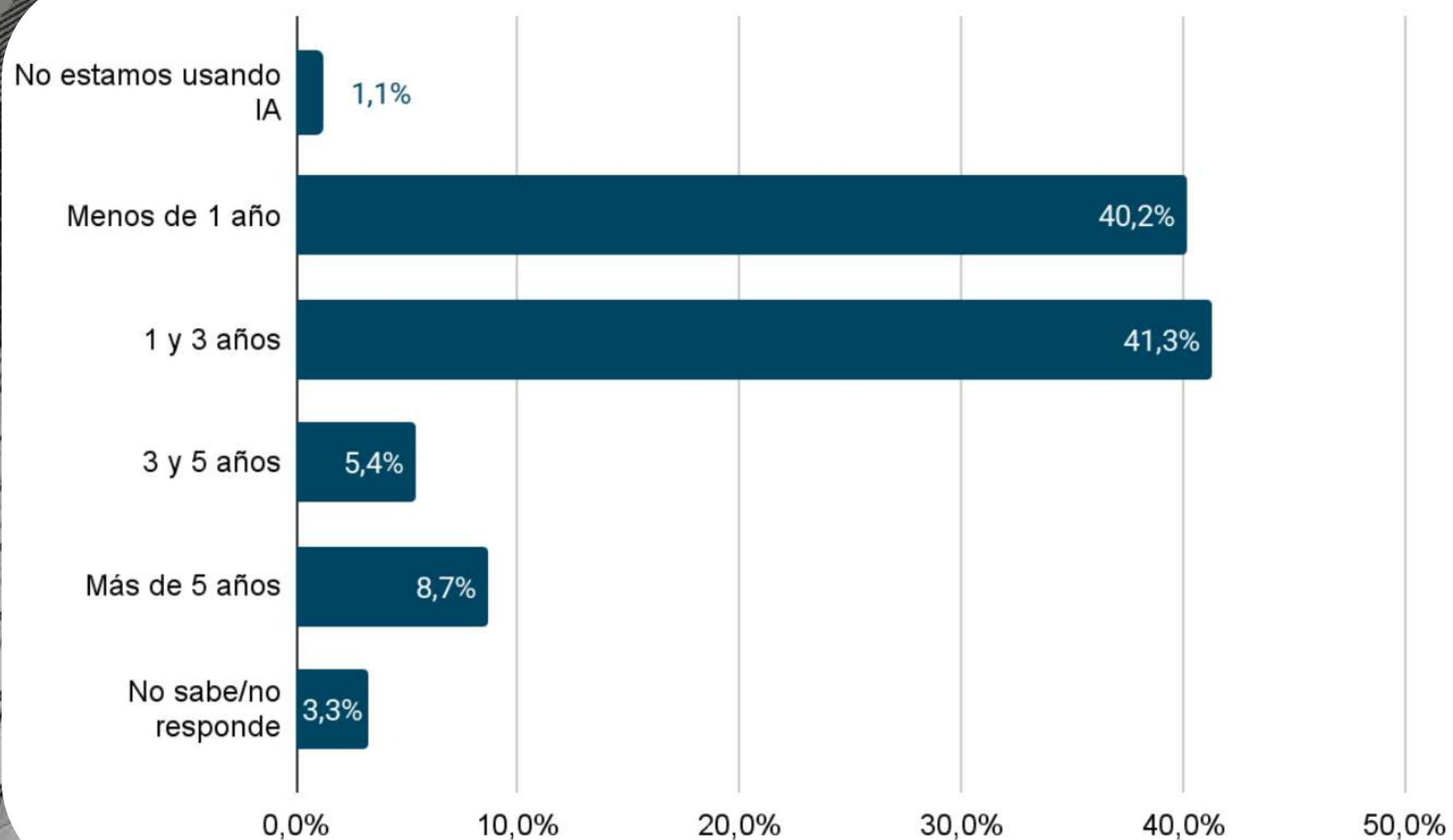
El conocimiento y/o uso de IA se materializa principalmente en el uso de chatbots (91%) y plataformas de generación de contenido (65%).

ÁREAS DE USO PREDOMINANTES

Las empresas declaran estar usando actualmente IA en las áreas de tecnología (55%), desarrollo de productos (48%) y operaciones/logística (47%).

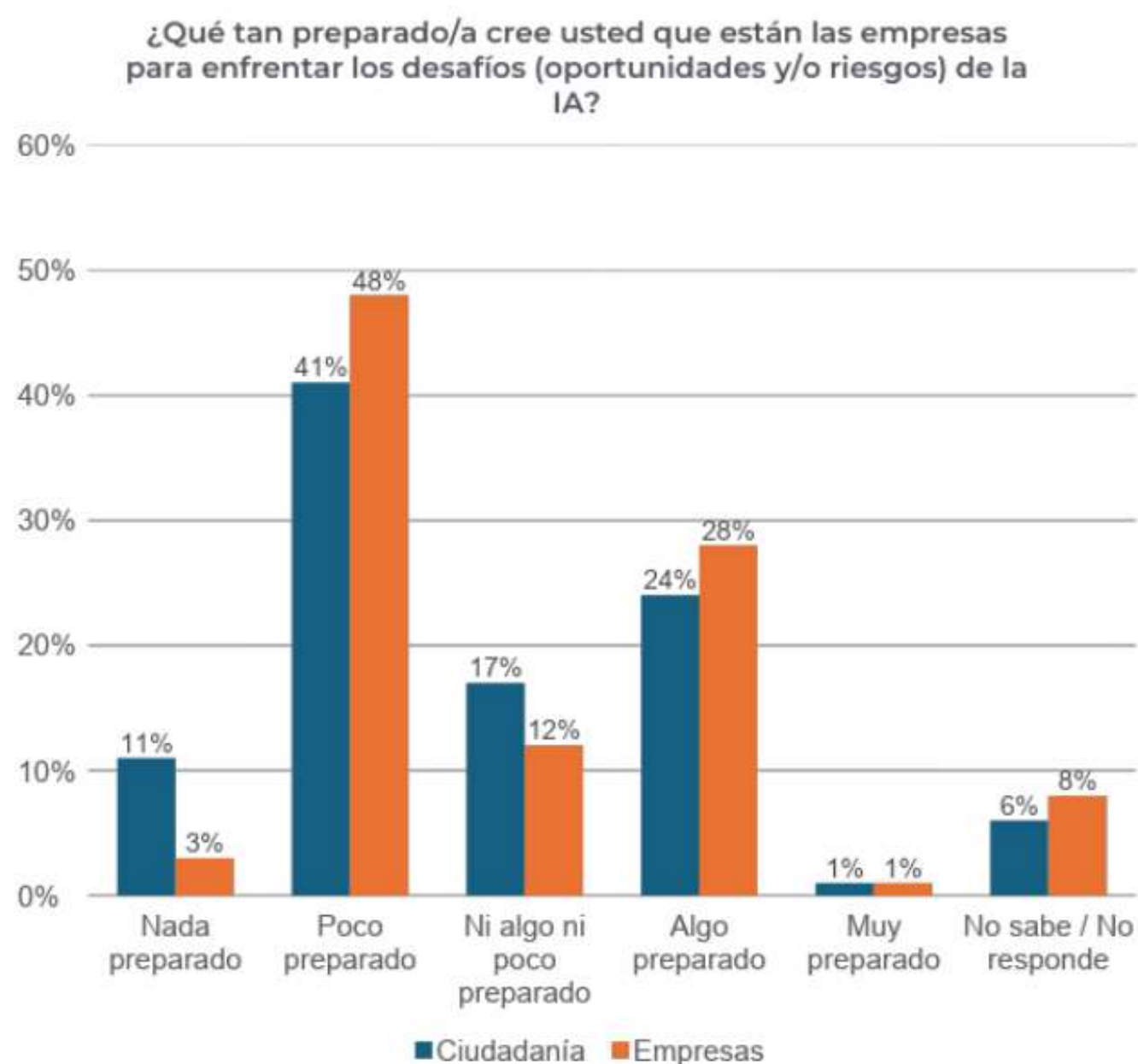
RETORNO IA

Las empresas declaran la mejora en eficiencia operacional (50%) y la reducción de costos (34%) como métricas principales para salir medir retorno de la inversión en IA.



Principales hallazgos del estudio y encuentros

1. Existe una percepción de que las empresas se encuentran poco preparadas para enfrentar los desafíos que implica llevar a cabo proyectos de IA.



+50%

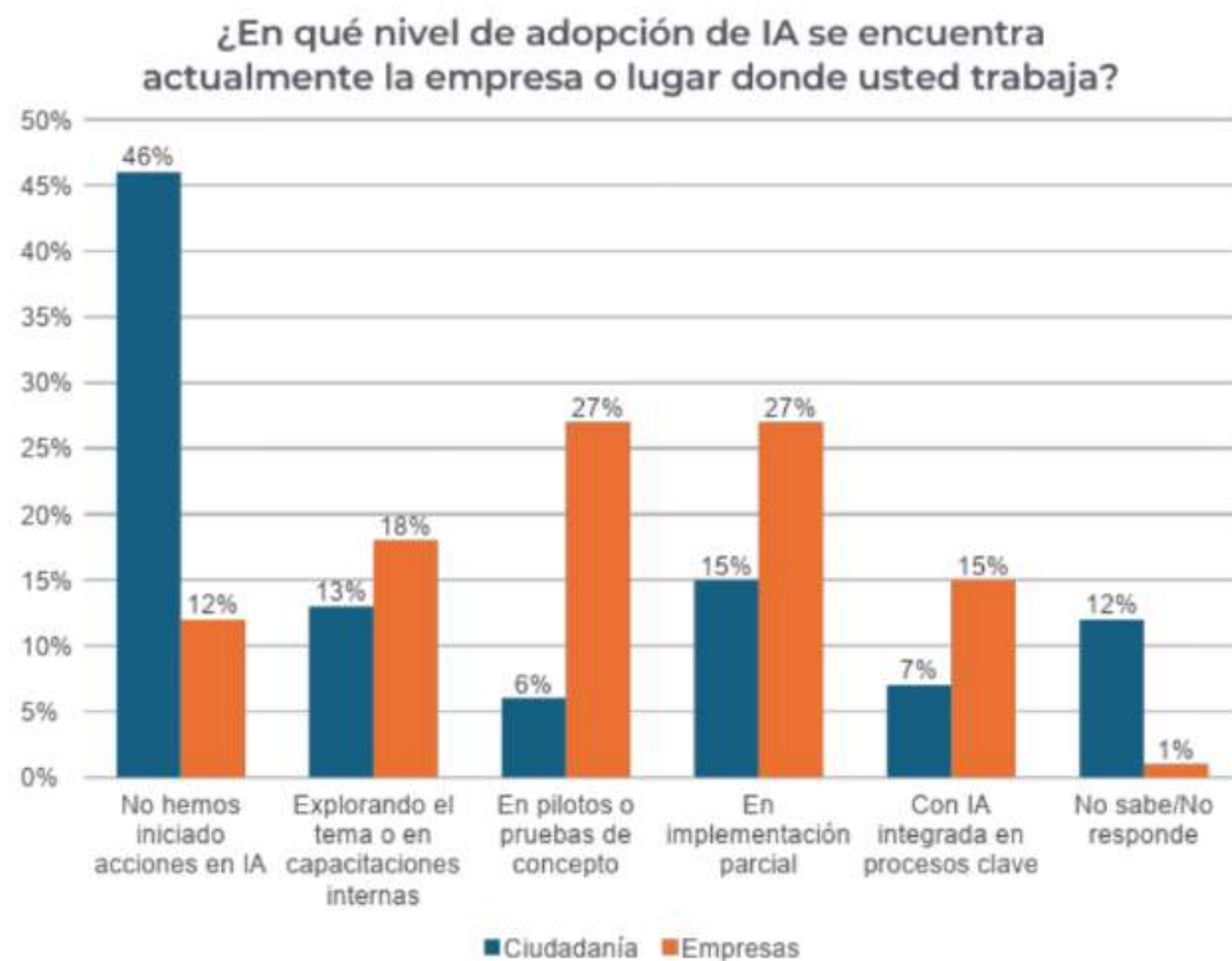
de empresas y personas creen que las empresas están poco o nada preparadas.

A la hora de hablar de preparación, las empresas destacan que no solo implica contar con las herramientas adecuadas, sino también, con el diagnóstico de la oportunidad y la cultura que habilite este cambio.

“Hoy la escasez no está en las soluciones, está en los problemas bien definidos. Sobran desarrollos, faltan buenos diagnósticos” (Encuentro Valdivia)

“Muchas implementaciones de IA fracasan porque se ven como un proyecto tecnológico y no como un cambio de mentalidad en toda la organización” (Encuentro Valdivia)

2. Las acciones e inversiones que están realizando las empresas en IA no son fácilmente percibidas por los colaboradores.



70% de las empresas declara que está implementando IA en la compañía (piloto o mayor desarrollo).

46% de los colaboradores declara que su empresa no ha iniciado aún acciones en IA.

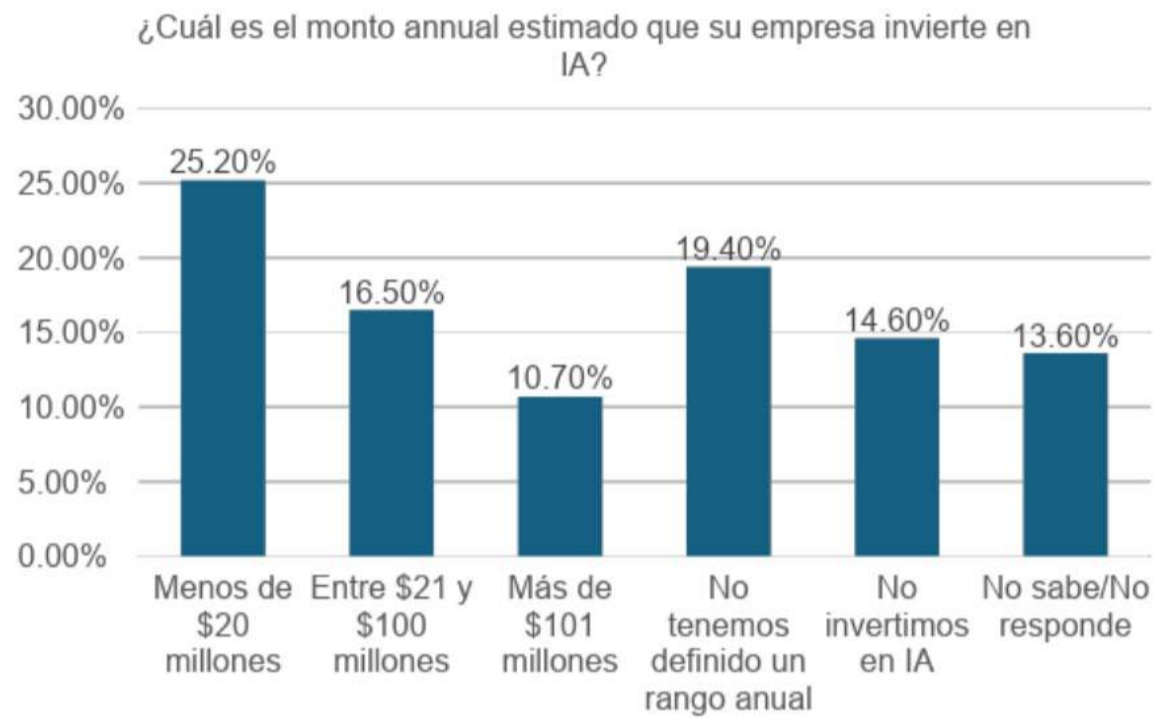
Existe por tanto un desafío comunicacional de poder difundir y transmitir los avances a los demás stakeholders, como una manera de hacerlos parte del cambio

“Hay veces en que uno no quiere comunicar por miedo a la filtración de información confidencial o porque simplemente se trata de algo muy preliminar” (Encuentro Santiago)

Encuentro en Concepción



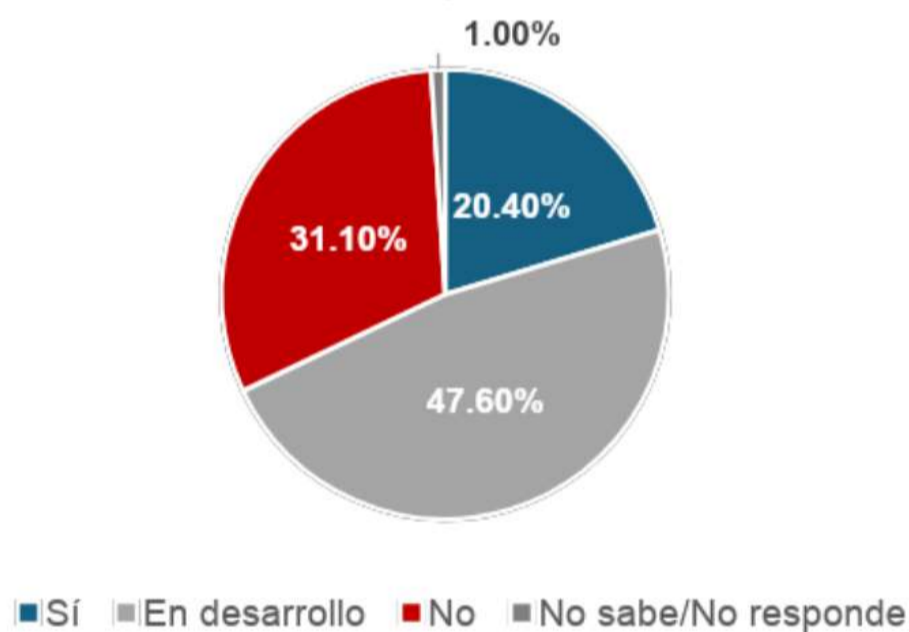
3. Si bien existen inversiones incipientes en IA, la realidad muestra que pocas empresas cuentan con una estrategia específica



+50%

de empresas declara estar invirtiendo en IA.

¿Su empresa cuenta con una estrategia específica para el uso o adopción de IA?



20%

de empresas cuenta con una estrategia específica para el uso o adopción de IA.

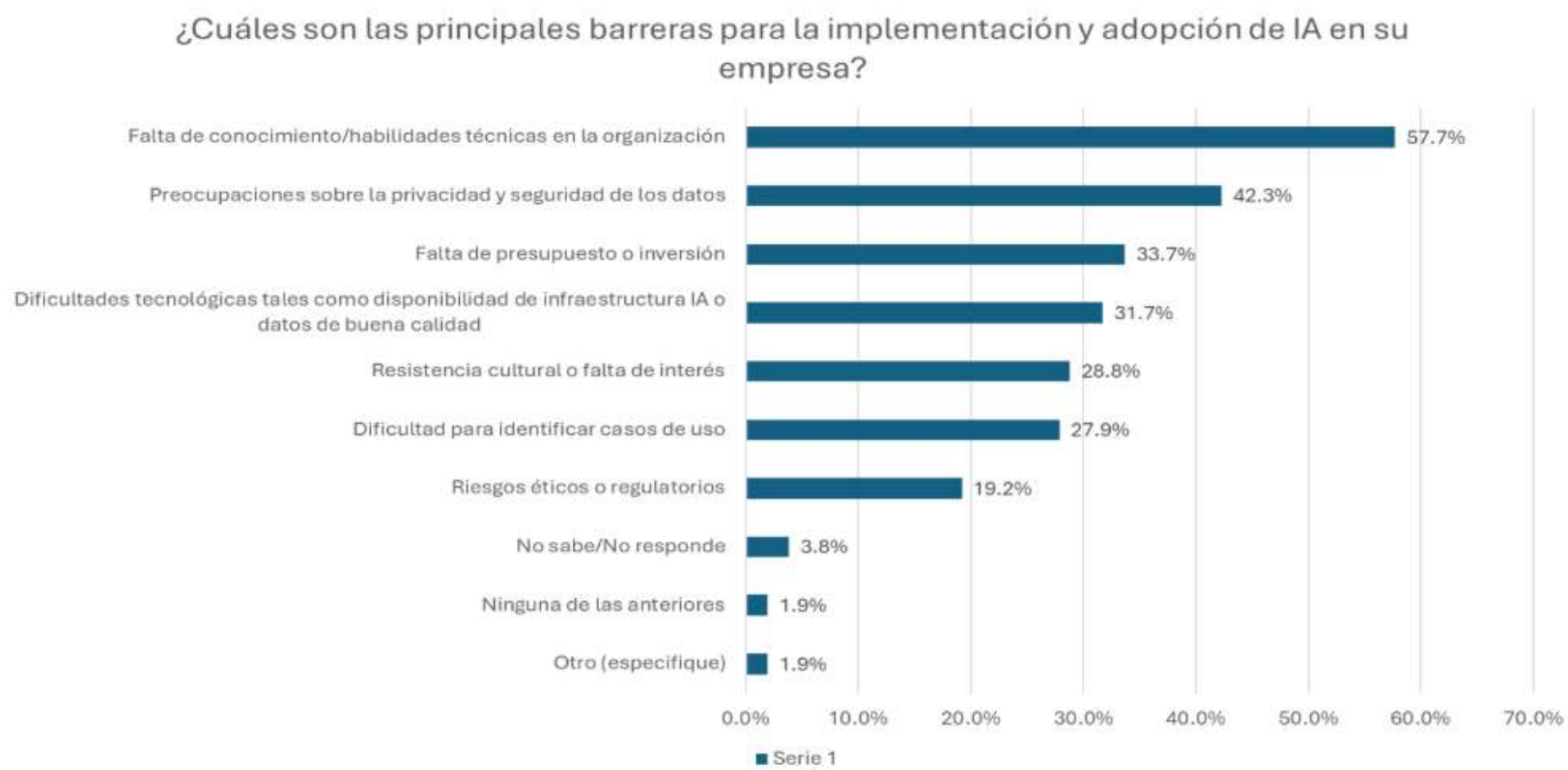
No existe estrategia efectiva sin acción, ni acciones que lleven a resultados efectivos sin una estrategia clara. Los pilotos o proyectos de IA debieran ir acompañados de una estrategia que encauce los esfuerzos y ponga foco a los recursos invertidos.

“No se puede separar estrategia y acción en IA: si esperamos tener la estrategia lista, llegamos tarde; la única forma es ir piloteando, validando hipótesis de valor y ajustando la estrategia sobre la marcha.” (Encuentro Valdivia)

“Todavía no tengo claro si la IA es ‘una estrategia’ o un fin en sí mismo; en nuestro caso es un medio: la usamos para eliminar fricciones en el modelo de pacientes crónicos, mejorar adherencia y recurrencia. No es ‘IA por IA’, es IA al servicio del modelo de negocio.” (Encuentro Santiago)

“Si esperas tener toda la estrategia antes de partir, nunca vas a probar; pero si partes solo con pilotos desordenados, tampoco escala. Necesitas una estrategia de IA definida desde el directorio y, al mismo tiempo, libertad controlada para que los equipos creen sus propios agentes y casos de uso, dentro de una cancha clara de gobierno y seguridad de datos.” (Encuentro Santiago)

4. La falta de preparación de los equipos y la protección de datos surgen como principales barreras para la implementación de proyectos que aceleren la



58% y 42% de las empresas declara la falta de conocimiento/habilidades técnicas y la preocupación por la privacidad de datos, respectivamente, como la principal barrera.

Ante esto, la necesidad de desarrollar talento especializado y de lograr un buen manejo de los datos resultan claves para avanzar en la incorporación de la IA en la empresa.

(Desarrollo de Talento)

“Hoy parte de la adopción de IA queda a nivel individual: la gente usa herramientas genéricas, pero falta talento especializado para llevarlo a procesos productivos y estratégicos integrales. Eso se cruza con que los puestos junior son los primeros en automatizarse: el desafío ya no es si se perderán empleos, sino cómo hacemos reskilling a tiempo para no bloquear la entrada al mercado laboral.” (Encuentro Santiago)

“En alfabetización estamos enfocados en ‘usar ChatGPT’, y eso no tiene mucho sentido. No se trata de enseñar a apretar botones, sino de entender qué pasa cuando escribes un prompt, cuáles son los límites de la herramienta y cómo funciona la IA.” (Encuentro Puerto Montt)

“El problema es más básico: muchos egresados de cuarto medio son disfuncionales en lectura y matemáticas. Un buen prompt exige lógica y buena redacción, y hoy muy pocas personas están capacitadas para eso.” (Encuentro Puerto Montt)

“En muchas instituciones los funcionarios tienen Copilot instalado en el computador, pero nadie les ha explicado qué es ni para qué sirve.” (Encuentro Valdivia)

(Privacidad de Datos)

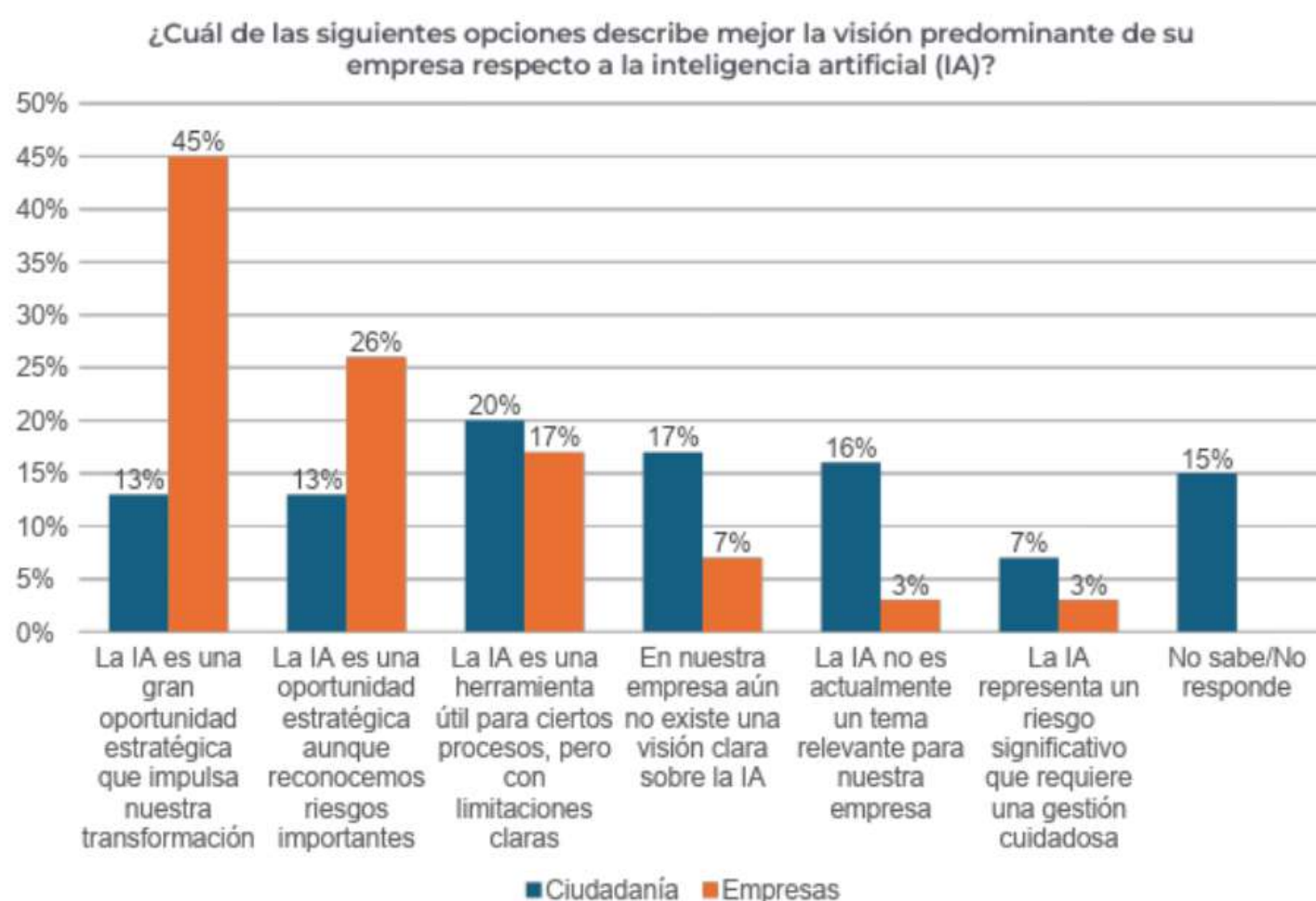
“En muchas empresas el discurso de IA esconde un problema previo: no hay gobernanza de datos. Y la ‘bomba nuclear’ es que la nueva Ley de Protección de Datos Personales entra con multas muy altas: si no ordenamos dueños, usos y flujos de datos, la urgencia regulatoria puede terminar frenando o dejando varados los proyectos de IA.” (Encuentro Santiago)

“Recién ahora, con la ley de protección de datos, tomamos conciencia de lo irresponsables que hemos sido. En inmobiliarias, una vendedora en sala de ventas pedía información económica, financiera e incluso exámenes médicos que solo debería procesar un algoritmo del banco, no una persona.” (Encuentro Puerto Montt)



Encuentro en Puerto Montt

5. Mientras las empresas perciben la IA como una oportunidad estratégica, las personas ven el futuro con mayor incertidumbre y riesgo



71% de las empresas tiene una visión de la IA como una oportunidad estratégica.

40% de los colaboradores lo ve como un riesgo o no sabe o no responde sobre esa visión.

Las empresas comprenden la urgencia e importancia estratégica que tiene la IA para su sostenibilidad. Esta prioridad debe reflejarse en la composición del Directorio, en la que se destaquen líderes tecnológicos capaces impulsar la transformación en todo nivel de la organización.

“Si los directorios no entienden lo básico de IA —la diferencia entre un modelo, un agente o un simple chatbot— terminan comprando ‘cajas negras’ porque ‘había que hacer algo’. Igual que en una constructora no pondrías en el directorio a alguien que no entiende lo mínimo de hormigón, hoy necesitamos gente con visión tecnológica en los directorios para decidir bien dónde invertir.” (Encuentro Santiago)

“Esto ya no es una opción: o te subes o te quedas abajo del tren.” (Encuentro Valdivia)

“Las personas ven que los cambios que trae la IA serán positivos pero también negativos, donde uno de los principales riesgos percibidos es la pérdida de empleos” (Encuentro Puerto Montt)

“El miedo se reduce cuando hacemos parte al equipo desde un principio, desde la definición del problema y el posterior diseño de la solución.” (Encuentro Santiago)

6. La prioridad y foco de las empresas en materia IA se ha concentrado en la eficiencia operacional. Las perspectivas se mantienen en esa línea de cara al futuro.

¿Cuánto impacto han tenido las iniciativas de IA?



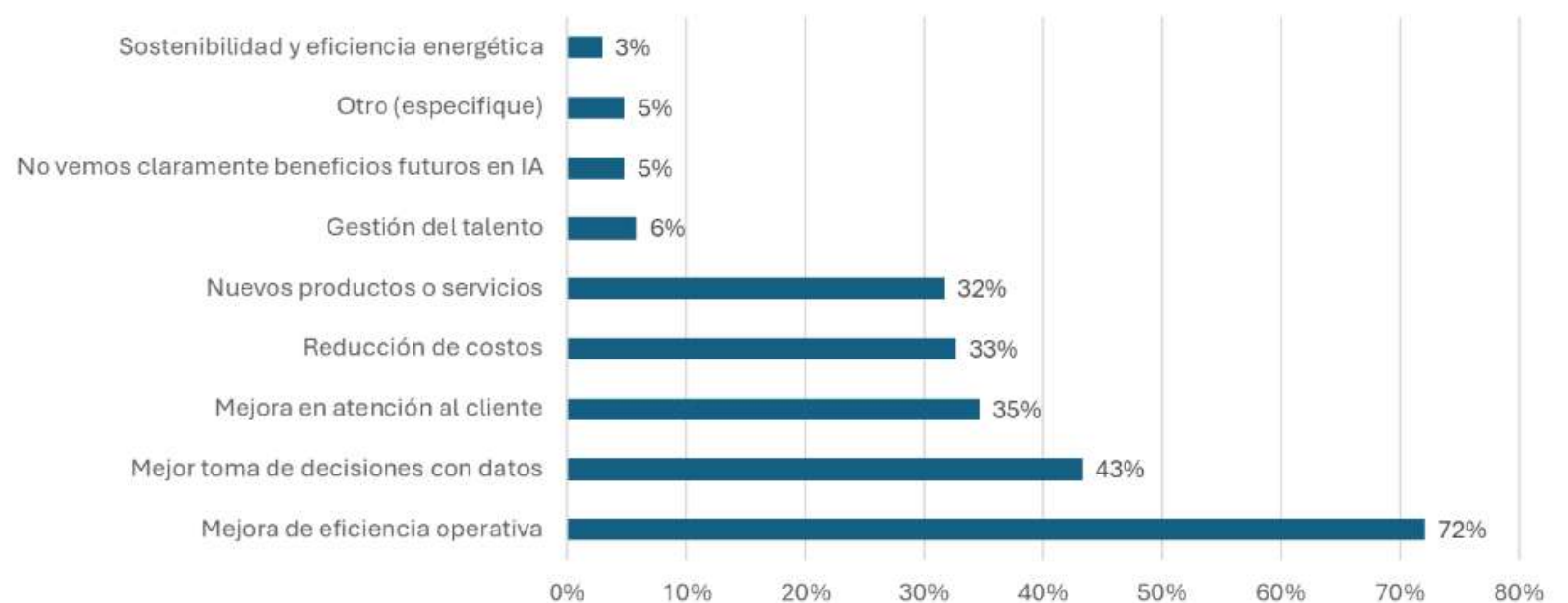
52%

de las empresas declara que la IA ya ha tenido impacto medio-alto en eficiencia operativa.

72%

cree que, en los próximos 3 años, la IA tendrá su mayor contribución en la misma materia.

¿Dónde crees que la IA tendrá mayor contribución al desarrollo de tu empresa en los próximos tres años?



El hecho de que las empresas hayan registrado un mayor impacto en esta dimensión o área, podría deberse a la facilidad de su medición, y la claridad de sus resultados, por ejemplo, menores costos de mantenimiento, tiempos de atención y tiempos de revisión de documentos.

“Estamos migrando del mantenimiento preventivo al predictivo: sensores, vibraciones, imágenes y analítica para anticipar fallas.” (Encuentro Concepción)

“Hay espacios donde casi no hay cuestionamiento para avanzar: sustituir tareas de alto riesgo, como los buzos o ciertas faenas de construcción, y automatizar chequeos normativos, como la revisión de expedientes de obras en las municipalidades.” (Encuentro Puerto Montt)

Encuentro en Santiago



Otros hallazgos

7. Para lograr un verdadero impacto y escalabilidad de la IA a nivel de industria y/o región, se releva la importancia de la colaboración entre empresas y la academia.

“Quizás la mejor alternativa es hacer pilotos entre universidades y empresas, para evaluar soluciones antes de escalar.” (Encuentro Concepción)

“La región del Biobío tiene una capacidad académica potente; es una oportunidad para diferenciarnos.” (Encuentro Concepción)

“Las oportunidades son tremendas, pero para las empresas es muy complejo: llega un proveedor con una solución de IA y no siempre sabes si el precio tiene sentido o si calza con la personalidad de tu empresa. Ahí la academia tiene el desafío de ayudar a filtrar y orientar esas decisiones.” (Encuentro Valdivia)

-
8. Existe un sentido de urgencia por parte de las empresas por no perder la oportunidad de aprovechar los beneficios de la IA, aprovechando el momento de bajos costos de la tecnología

“La inteligencia artificial es un hito de cambio de era de la humanidad. Es como la electricidad: partió reemplazando la luz de una vela y terminó en un universo inimaginable de usos. Con la IA está pasando lo mismo, pero con una adopción mucho más rápida.” (Encuentro Puerto Montt)

“No hay ninguna posibilidad de no tener la IA como un eje central estratégico si una empresa quiere continuar en el tiempo.” (Encuentro Santiago)

“Nunca había sido tan barato probar cosas. La pregunta es cómo activamos esa prueba, cómo democratizamos el ensayo y error con IA.” (Encuentro Valdivia)



Encuentro en Valdivia

Conclusiones

Desafíos para la Sostenibilidad Empresarial:

A partir de los encuentros realizados en Puerto Montt, Valdivia, Concepción y Santiago, queremos resaltar las siguientes conclusiones levantadas por los representantes de empresas participantes:

1. La importancia de contar con una estrategia ágil que permita que la IA agregue valor a la empresa.

La agilidad se traduce en el desarrollo de pilotos alineados con la estrategia de IA de la empresa, que permitan validar las hipótesis y su impacto en variables críticas del negocio. El escalamiento de un piloto de IA es complejo. Una forma de mitigar los riesgos es incorporando a proveedores desde un inicio, haciéndolos parte de la solución.

2. La implementación de una estrategia top down, + bottom up

Es recomendable considerar estrategias mixtas que entiendan el buen complemento de estos dos enfoques estratégicos:

- Una estrategia *top down*, definida y aprobada por el directorio, permite garantizar una adecuada vinculación la estrategia corporativa, además de una gobernanza ad-hoc y los recursos necesarios para el desarrollo de proyectos.
- Una estrategia *bottom up* facilita la adopción cultural y que los mismos trabajadores se involucren desde su conocimiento para generar iniciativas mediante agentes IA que respondan a los desafíos de la empresa.

3. La relevancia de desarrollar una adecuada gobernanza de datos y ciberseguridad

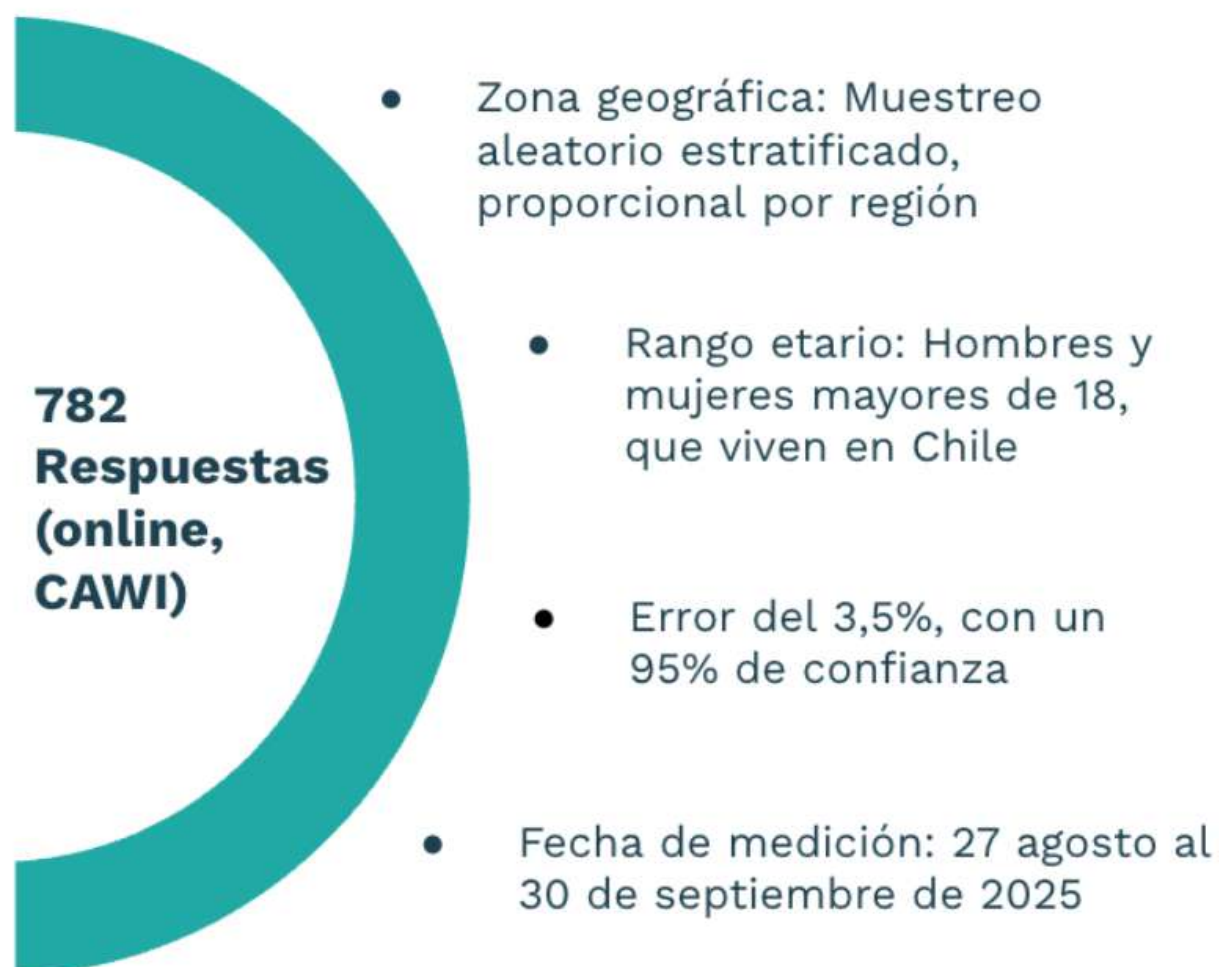
- Una buena gobernanza de los datos permite hacerse cargo de la definición de los dueños, responsables y usuarios para cada conjunto de datos.
- Esta necesidad cobra mayor relevancia a la luz de la Ley de Protección de Datos Personales en Chile (Ley 21.719).
- Junto con la gobernanza de datos se debe implementar un plan de ciberseguridad que aborde preventivamente los riesgos asociados y medidas de control que protejan la fuga de información crítica de la empresa con el uso de las plataformas externas de IA generativa.

4. La incorporación de nuevas tecnologías debe ir acompañada de formación de talento y gestión del cambio

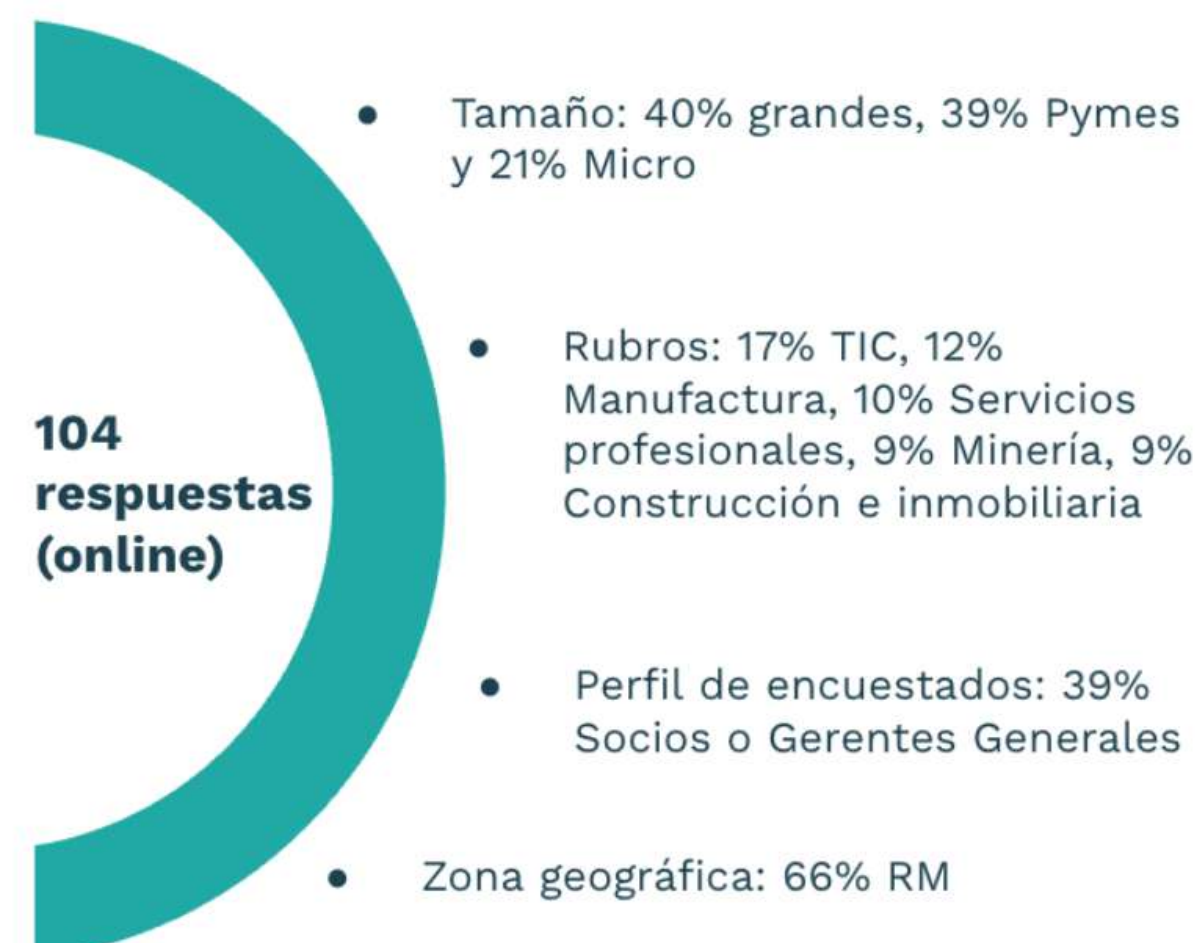
- Es clave la formación en IA de los C-Level y de los directores, para que puedan entender su impacto y las oportunidades que genera para la empresa.
- La formación de empleados en el uso y aplicación de herramientas de IA es necesaria y debe dar la oportunidad de experimentar para facilitar su familiarización y el poder compartir experiencias exitosas entre las diferentes áreas de la organización.
- Se presenta el desafío de una mayor simbiosis entre las gerencias de RRHH y TI, que muchas veces no están lo suficientemente alineadas.
- Existe un déficit de personal especializado para el desarrollo y escalamiento de proyectos basados en IA de mayor envergadura.
- Para garantizar el éxito de la implementación de proyectos de IA, es clave que la empresa gestione el cambio que implica la puesta en marcha de estos proyectos, especialmente por el impacto que puede tener en el diseño de los roles y funciones de la organización.
- Es importante el rol de las empresas en los desafíos de reskilling y upskilling de sus trabajadores, no sólo como apoyo a sus funciones actuales, sino también para sus oportunidades futuras, tanto dentro como fuera de la empresa. En efecto, más del 50% de las tareas que se realizan en una empresa se van a automatizar.

Links a encuestas

Encuesta a personas



Encuesta a empresas



Agradecimientos

José Luis Drago - Femsa
Christian Schuler - Sodimac
Nicolás Zilic - Medtronic
Matías Gil - GTD
Valerie de la Harpe - Quiñenco
Nicolás Balbontín - Microsystem
Andrés Gallardo - Desafío Latam
Gilbert Leiva - i-ED (Coursera)
Brayan Honorato - i-ED (Coursera)
Marina Tannenbaum - APLAID
Carlos González - DUOC UC
Tomás Araneda - ACTI
Joaquin Pineda - Magnet
Pilar Alcalde - Artefact
René Lamas - Walmart
José Luis Muñoz - Banco Ripley
Mario Espinoza - Asociación Regional de
Inteligencia Artificial de Los Ríos (Aria)
Jon Pasten - Aria
Antonia Valdevenito - Aria
Roberto Villarroel - Aria
Alexia Camino - Codeproval
Mauricio Navarrete - Gtd
Robinson Soto - Austral Capitals
Boris González - Efecto Visual
Walter Marcos - Cámara de Comercio e
Industrias de Valdivia
Silvana Ritter - Collico
Basny Vargas - Caja Los Andes
Rodrigo de la Rosa - INE

Matías Gómez - Hapticus
Max Parada - Punto Creativo
Francisca Sanz - Multigremial Los Lagos
Rodrigo Carrasco - AmiChile
Juan Pablo Salgado - Compite
Lucía Altamirano - Andes Salud
Tamara Fernández - Andes Salud
Paula Hidalgo - Hospital Traumatológico
Concepción
Sebastián Silva - Hospital Traumatológico
Concepción
Nicolás Thompson - TB Servicios
Arnold Giménez - Eserum
Ricardo Durán - Bioforest
Eduardo Bebin - Inchalam
Sebastián Goldsack - Sanatorio Alemán
Camila Saavedra - Forestal Arauco
Hernán Valenzuela - Forestal Arauco
Joaquín Lobos - SecurityIA
Juan Antonio Señor - Fecomtur
Rodrigo Valdevenito - Sociedad Agro
Forestal
Esteban Misslin - Sociedad Agro Forestal
Rodrigo López - Aitué
Boris Peñalillo - DGTEC
Paulina Ruiz - DGTEC
Pablo Mariqueo - ASEM
Felipe Quezada - BITPLAY
Fernando San Martín - Sergio Escobar
Jorge Roa - Sergio Escobar
Juan Pablo Rodríguez - Sergio Escobar