



Implementación de la inteligencia artificial generativa en las organizaciones locales:

# GenAI acelera su adopción en Chile, pero tiene desafíos en ciberseguridad y talento

De acuerdo a estudio de Deloitte, el país tiene una posición relevante en Latinoamérica en el uso de esta tecnología, especialmente en sectores como los servicios financieros y la minería.

A.D.J.

Cerca de la mitad de las grandes empresas en Chile ha comenzado a adoptar prácticas relacionadas con la inteligencia artificial generativa (GenAI) en sus negocios, aunque en la mayoría de estos casos su adopción es reciente, menos de un año, por lo que enfrentan desafíos en ciberseguridad y captación de talento, indica un estudio de la auditora y consultora internacional Deloitte.

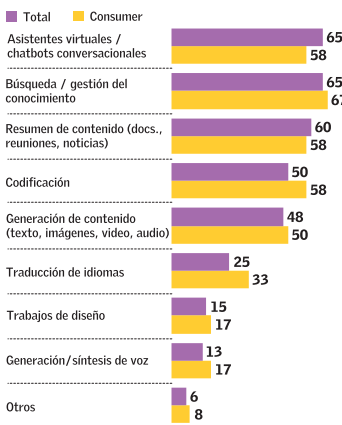
De acuerdo al informe, un 43% de las empresas encuestadas ha adoptado prácticas relacionadas con GenAI, con mayor prevalencia en las industrias de Energía, Recursos e Industriales (ER&I), Servicios Financieros (FS), y Servicios Profesionales. A su vez, las grandes empresas tecnológicas son los principales proveedores, aunque hay un amplio listado de servicios específicos cubiertos por otras empresas o herramientas.

"Hay una rápida acogida de la tecnología debido a su accesibilidad y al potencial evidente que ofrece. Sin embargo, también se identificó una falta de claridad en la comunicación sobre las expectativas y los beneficios de esta tecnología dentro de las organizaciones, lo que ha generado cierta incertidumbre entre los empleados y principales líderes", dijo Diego Cotignola, socio líder Tecnología y Transformación Deloitte.

En Latinoamérica, Chile tiene una posición relevante en el uso de la inteligencia artificial generativa, especialmente en secto-

## Los usos actuales para las herramientas GenAI son variados, predomina la gestión de conocimientos

¿Para cuál de los siguientes casos de uso tu organización utiliza actualmente herramientas / aplicaciones de IA generativa? %



Fuente: Deloitte, Implementación de GenAI en las organizaciones en Chile

res como los servicios financieros y la minería, donde se ha aprovechado esta tecnología para optimizar operaciones y aumentar la competitividad. "Comparado con otros países de la región, Chile ha avanzado significativamente, aunque aún queda mucho por hacer en términos de adopción generalizada", precisa Cotignola.

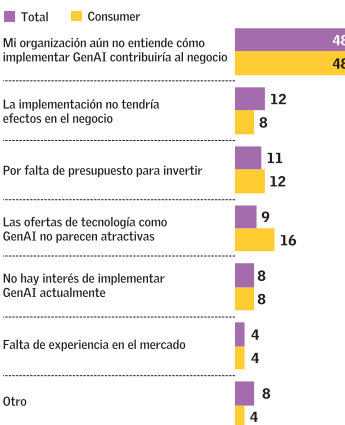
## Desafíos para crecer

De acuerdo al estudio, se espera un aumento en la inversión en GenAI, especialmente en las empresas de los sectores de energía, recursos e industria y de servicios financieros.

Hay amplio acuerdo con los distintos beneficios de la GenAI, pero no hay consenso en que las

## Desconocimiento del aporte de GenAI al negocio es la principal barrera para su implementación

¿Cuál es el principal motivo por el cual tu organización no ha implementado la tecnología de GenAI? %



EL MERCURIO

empresas comunican las expectativas del uso de GenAI a sus empleados de forma clara.

Los impactos generados por la GenAI se observan más en las operaciones que en la rentabilidad de las compañías. A su vez, las empresas que han adoptado GenAI destacan mejoras en eficiencia y productividad, especialmente en la automatización

de procesos con asistentes virtuales y chatbots.

El impacto de la inteligencia artificial generativa en el mercado laboral es "transformador", remarcan en Deloitte.

"Está cambiando la naturaleza de muchos roles, automatizando tareas repetitivas y liberando a las personas para que se concentren en trabajos de mayor valor. Sin embargo, esto también implica un desafío: la reubicación y el reentrenamiento de la fuerza laboral", señala Cotignola. Aunque GenAI crea nuevas oportunidades, precisa el socio de la consultora, las empresas deben estar preparadas para gestionar esta transición, capacitando a sus empleados en habilidades más técnicas y especializadas que serán cada vez más demandadas.

## Barreras de adopción

El estudio, que abarcó 113 casos con preguntas cerradas y abiertas a una base de líderes propia de Cadem y de Deloitte (de fines de mayo al 11 julio de 2024), también indicó que un 57% de los encuestados admitió que el desconocimiento acerca de los beneficios de la GenAI es el principal motivo para no implementarla.

Cotignola apunta a que las empresas aún enfrentan desafíos en la integración efectiva de

GenAI, especialmente en áreas como la capacitación, la educación y la gestión de los riesgos de seguridad de la información.

"Aún falta generar una comprensión más profunda sobre cómo la inteligencia artificial generativa puede integrarse y potenciar el trabajo humano. Además, la gestión de riesgos sigue siendo una preocupación, particularmente en lo que respecta a la seguridad de la información y la protección de datos", enfatiza Cotignola.

Además, las capacidades de los empleados y el costo de la inversión son las principales barreras potenciales que identifican los gerentes en la adopción de estas herramientas. Asimismo, los principales usos y beneficios de la GenAI que visualizan en la toma de decisiones se relacionan con los costos y beneficios, y productividad.

Los ejecutivos consultados consideran que no existe presión en la implementación de la GenAI, y además la mitad de este grupo declara que para 2025 no se asignará presupuesto en esta materia. Pero que, si invirtieran, lo harían en gestión del conocimiento y de contenido.

Según Deloitte, se genera una brecha entre quienes no han adoptado la tecnología, pero muestran interés, y un grupo que no lo ha hecho y al que no parece interesarle, representado generalmente por los propietarios-socios y jefes de unidades de negocio no ligados a finanzas ni tecnologías.

**USO**  
 Las firmas han usado esta herramienta para optimizar operaciones y elevar competitividad.