



# INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL MUNDO CORPORATIVO

CHILE



DICIEMBRE DE 2024



# FICHA TÉCNICA + MUESTRA

23 PREGUNTAS | ENCUESTA | 200 PARTICIPANTES | TOMADORES DE DECISIONES



50%



50%



17%

## EDAD

56 años o más: 18%

45 – 55 años: 23%

35 – 44 años: 26%

25 – 34 años: 26%

18 – 24 años: 9%



## TAMAÑO EMPRESA

Grande: +250 empleados: 17%

Mediana: de 41-250 empleados: 28%

Pequeña: 11-40 empleados: 47%

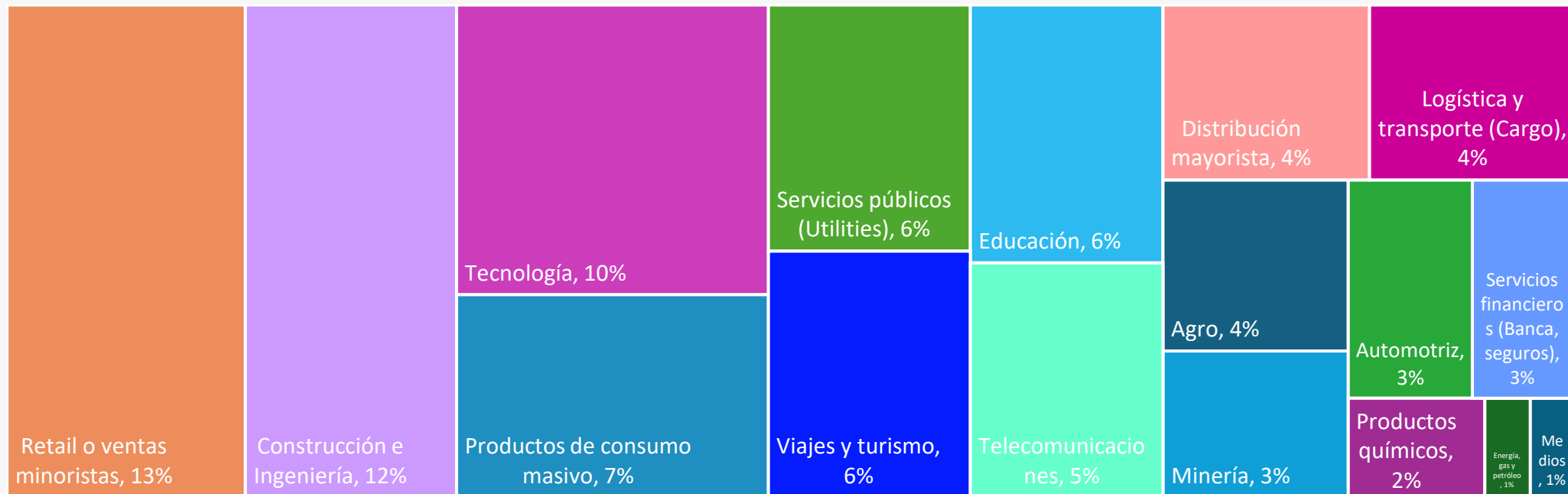
Micro: Menos de 10 empleados: 9%



FICHA TÉCNICA + MUESTRA

# ANALIZAMOS 16 INDUSTRIAS, ENCONTRANDO QUE RETAIL Y CONSTRUCCIÓN E INGENIERÍA LIDERAN CON UN 13 Y 12%

INDUSTRIA A LA QUE PERTENECEN LOS TOMADORES DE DECISIÓN



# AGENDA

---

1. PERCEPCIÓN IA EN EL MUNDO CORPORATIVO

---

2. ADAPTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EXPLORACIÓN DE IA

---

3. CANALES

---

4. MAIN TAKEAWAYS



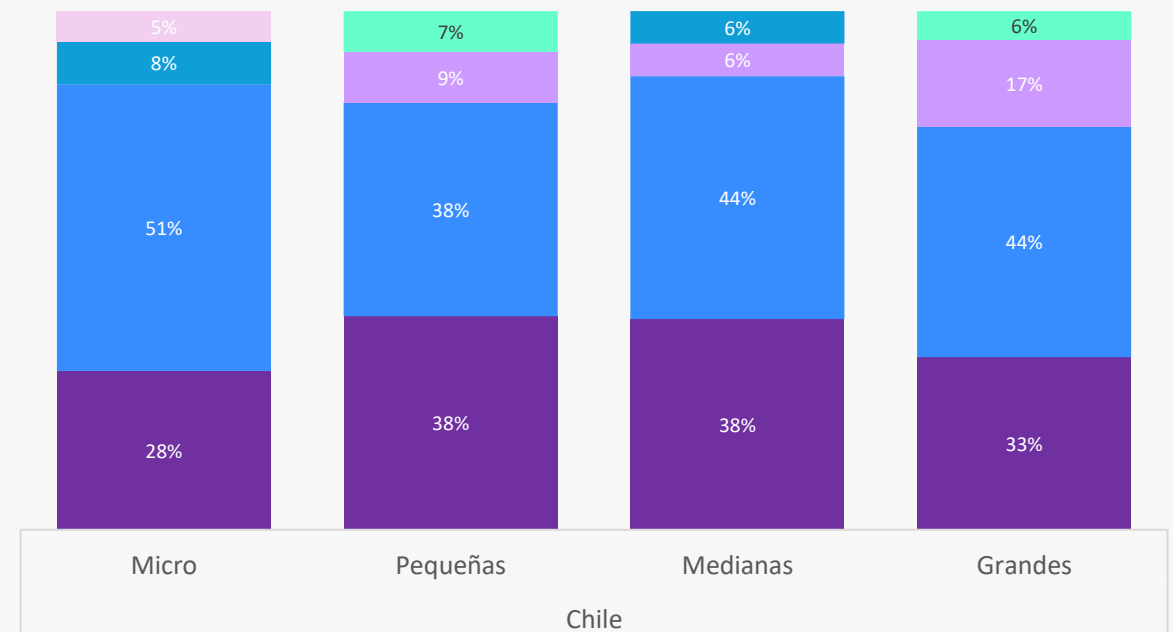
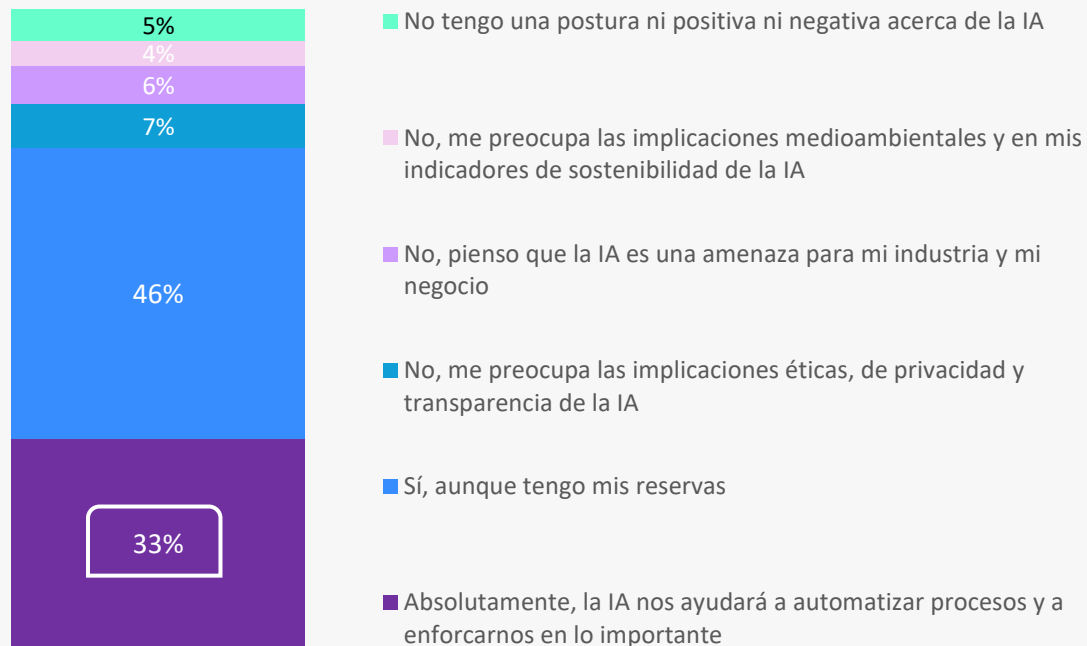
# PERCEPCIÓN IA EN EL MUNDO CORPORATIVO



## PERCEPCIÓN

## EL 33% DE LAS EMPRESAS PERCIBE DE MANERA POSITIVA A LA IA

El **33%** de las empresas percibe a la IA de manera absolutamente positiva (por debajo del **43%** LAC), con mayor optimismo en pequeñas y medianas empresas con **38%**. El **46%** de las empresas en Chile percibe la inteligencia artificial como una tecnología prometedora, aunque con ciertas reservas, siendo esta postura más común en medianas y grandes empresas, ambas con un **44%**. Solo un pequeño porcentaje, entre el **4%** y el **7%**, menciona preocupaciones relacionadas con sostenibilidad, ética, privacidad o impactos ambientales. Este panorama muestra un equilibrio entre la aceptación de la IA como herramienta clave y la cautela ante sus posibles implicaciones.

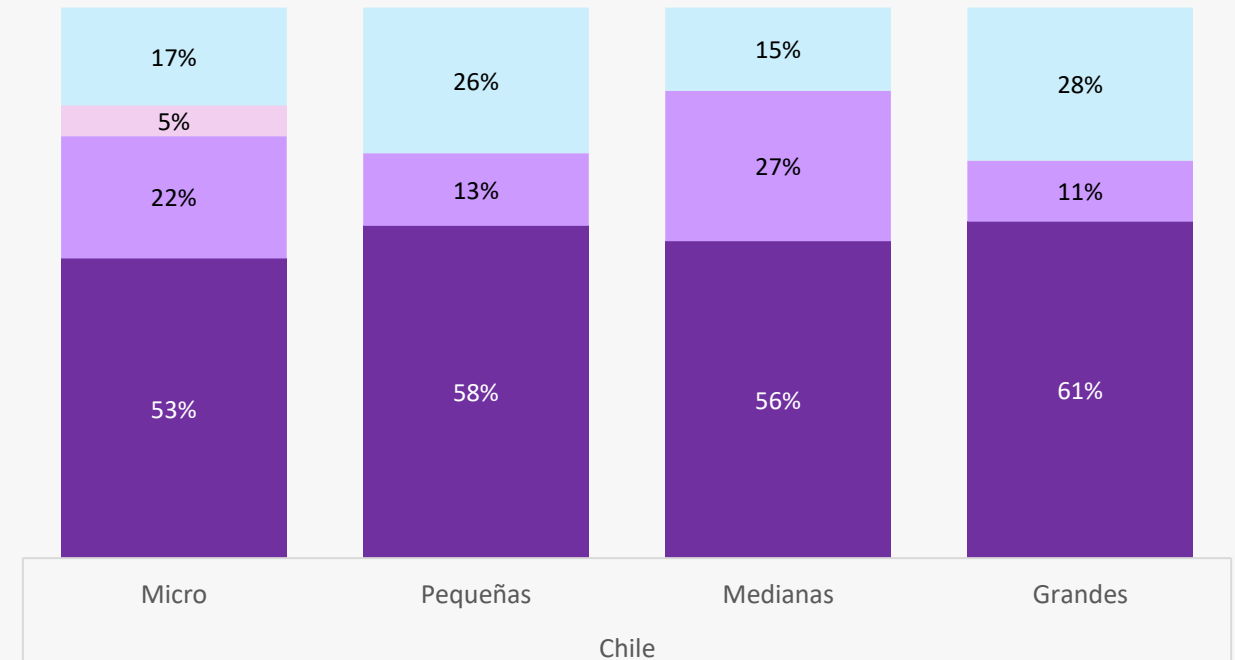
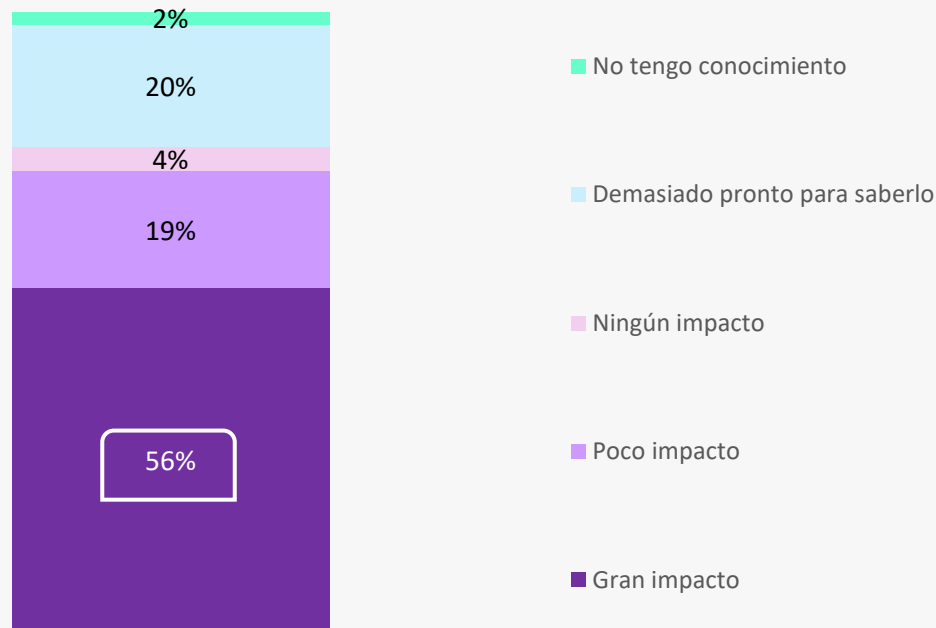




## PERCEPCIÓN

# EL 56% DE LAS EMPRESAS CONSIDERA QUE LA IA TENDRÁ UN GRAN IMPACTO EN SU INDUSTRIA

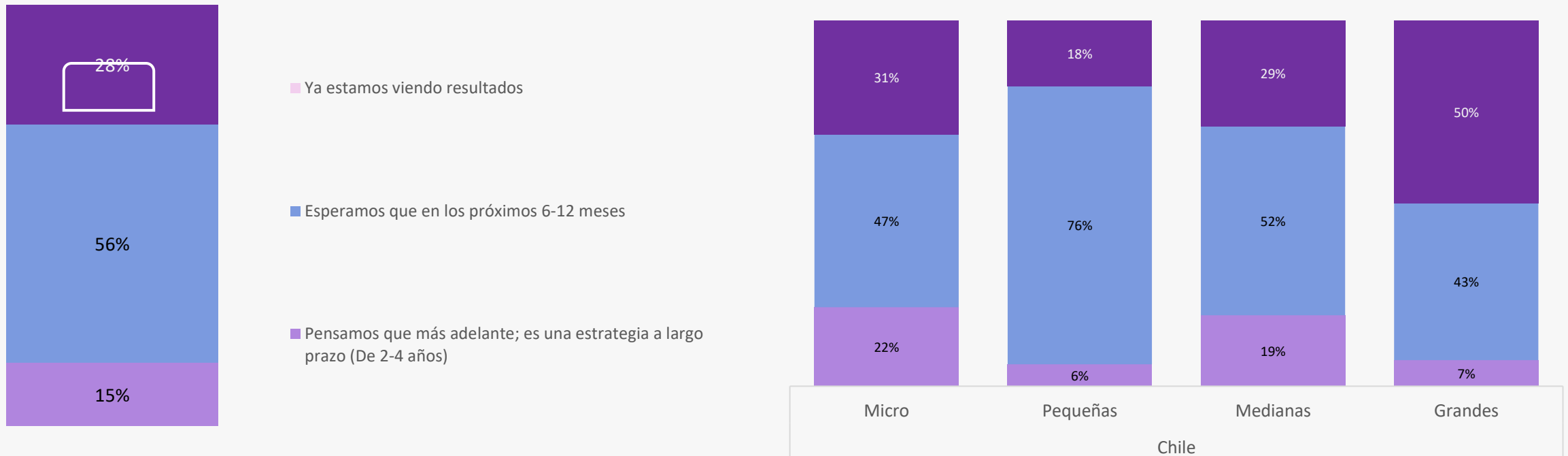
El **56%** de las empresas en Chile considera que la inteligencia artificial tendrá un gran impacto en su industria (Por debajo del **63%** regional), siendo más destacable en grandes empresas, donde este porcentaje alcanza el **61%**, seguido por las pequeñas con un **58%**. Solo un **19%** percibe que la IA tendrá poco impacto, y un **4%** afirma que no tendrá ningún efecto. Por otro lado, el **20%** menciona que es demasiado pronto para evaluarlo, especialmente en grandes empresas con **28%**.





# EL 28% DE LAS EMPRESAS YA VE RESULTADOS DE SUS ESFUERZOS EN IA, EL 56% ESPERA VERLOS DURANTE 2025

El **28%** de las empresas en Chile ya reporta resultados tangibles de sus esfuerzos en inteligencia artificial (Por debajo de **43%** LAC), destacándose en grandes empresas, donde este porcentaje alcanza el **50%**. Sin embargo, el **56%** espera ver impactos en los próximos 6 a 12 meses, con mayor expectativa en pequeñas empresas con **76%**. Solo el **15%** considera que la IA tendrá un impacto a largo plazo, en un horizonte de 2 a 4 años, siendo esta percepción más común en medianas empresas con **19%**.





## PERCEPCIÓN

# PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA IA: EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD Y MEJOR GESTIÓN DE RRHH

Los tres beneficios más destacados de la inteligencia artificial son el aumento de la eficiencia y productividad, la mejora en la atención al cliente y en la gestión de recursos humanos. Los primeros dos factores se repiten de manera consistente en la mayoría de los mercados consultados, sin embargo, la reducción de costos es el tercer beneficio para casi todos los países con la excepción de Chile donde quedó en 5to lugar.

## BENEFICIOS PERCIBIDOS DE IA POR LOS TOMADORES DE DECISIÓN





El **57%** de las soluciones de IA implementadas por las empresas están basadas en IA Generativa, destacándose como una herramienta clave para impulsar la creatividad y la innovación en procesos empresariales.

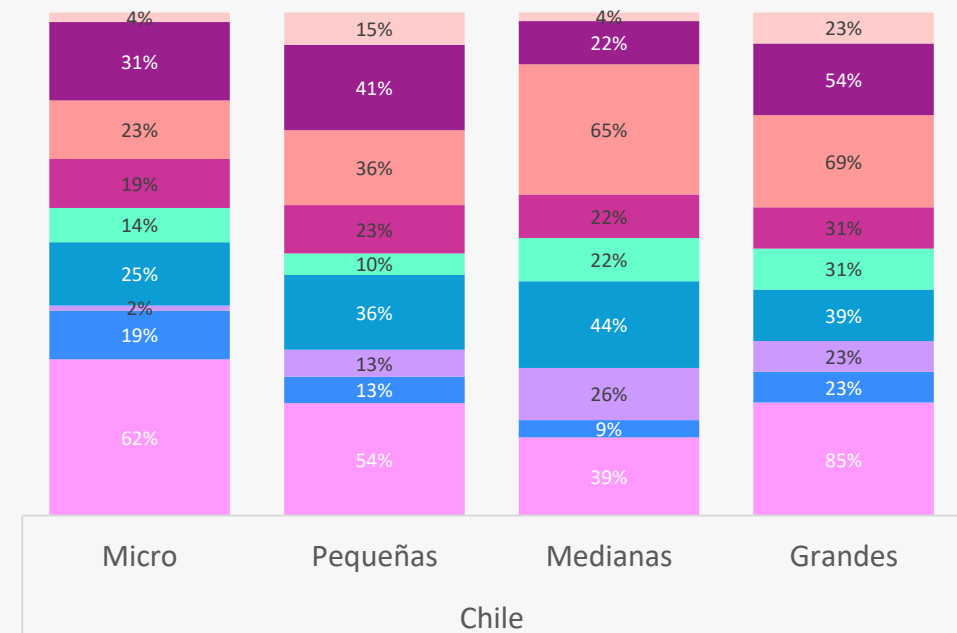
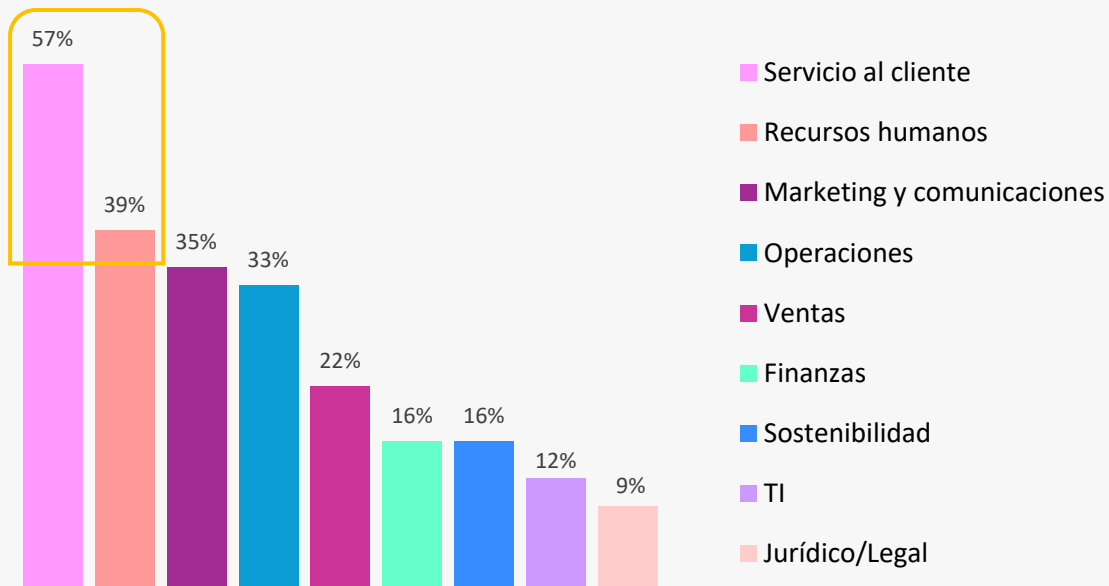
Por su parte, el **43%** de las soluciones de IA corresponden a Machine Learning, mostrando su relevancia continua en la optimización de operaciones y análisis predictivo en diversas industrias.



# EL 57% DE LAS EMPRESAS UTILIZA IA EN SERVICIO AL CLIENTE, SEGUIDO POR RECURSOS HUMANOS CON UN 39%

El servicio al cliente es el área principal donde las empresas en Chile implementan soluciones de inteligencia artificial, alcanzando un **57%** de adopción general y destacándose en grandes empresas con un **85%**. Recursos humanos ocupa el segundo lugar con un **39%**, siendo más relevante en grandes empresas con **69%**. Marketing y comunicaciones también muestra un uso significativo, con un **35%**, especialmente en grandes empresas con **54%**. Áreas como operaciones con **33%** y ventas con **22%** tienen menor adopción, pero ganan relevancia en empresas más grandes. Estos patrones se mantienen en todos los países consultados en el estudio.

## ÁREAS QUE USAN SOLUCIONES DE IA



# ADAPTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EXPLORACIÓN DE IA



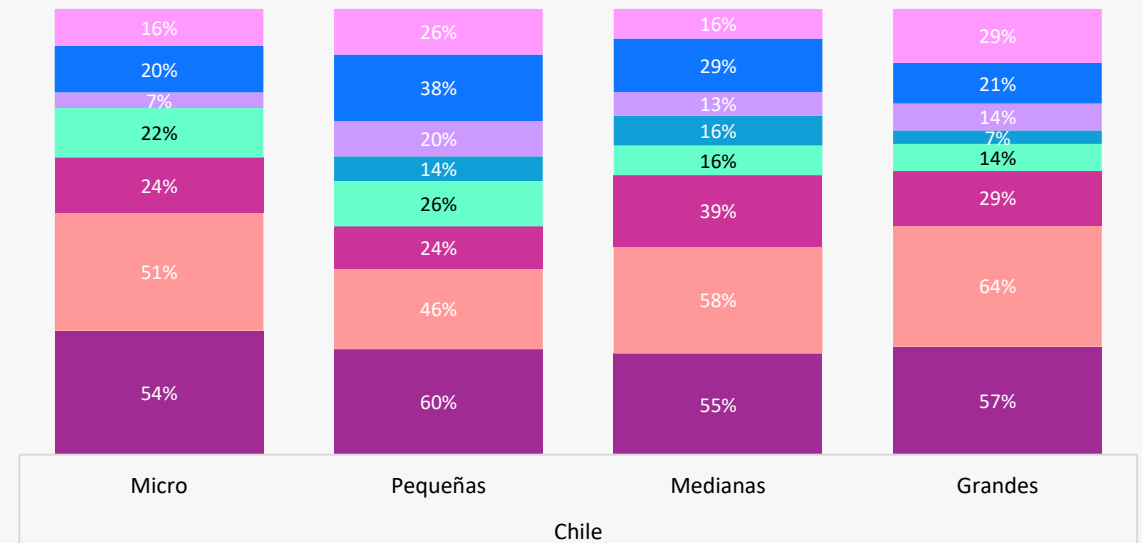
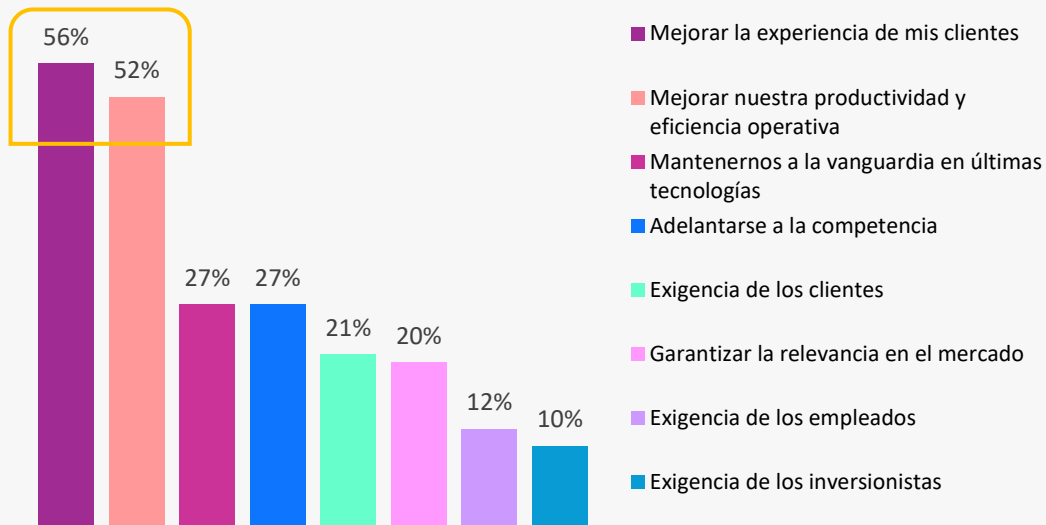


## MOTIVADORES Y BARRERAS

# MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE MOTIVAN LA ADOPCIÓN DE LA IA

El principal motivador para adoptar inteligencia artificial en las empresas de Chile es mejorar la experiencia del cliente, señalado por un **56%** de las organizaciones. Mejorar la productividad y la eficiencia operativa ocupa el segundo lugar con un **52%**. Otros factores, como mantenerse a la vanguardia tecnológica y adelantarse a la competencia con **27%**, son más frecuentes en medianas y grandes empresas. Este panorama muestra un enfoque claro en mejorar la atención al cliente y optimizar procesos operativos, especialmente en organizaciones más grandes y medianas.

## MOTIVADORES



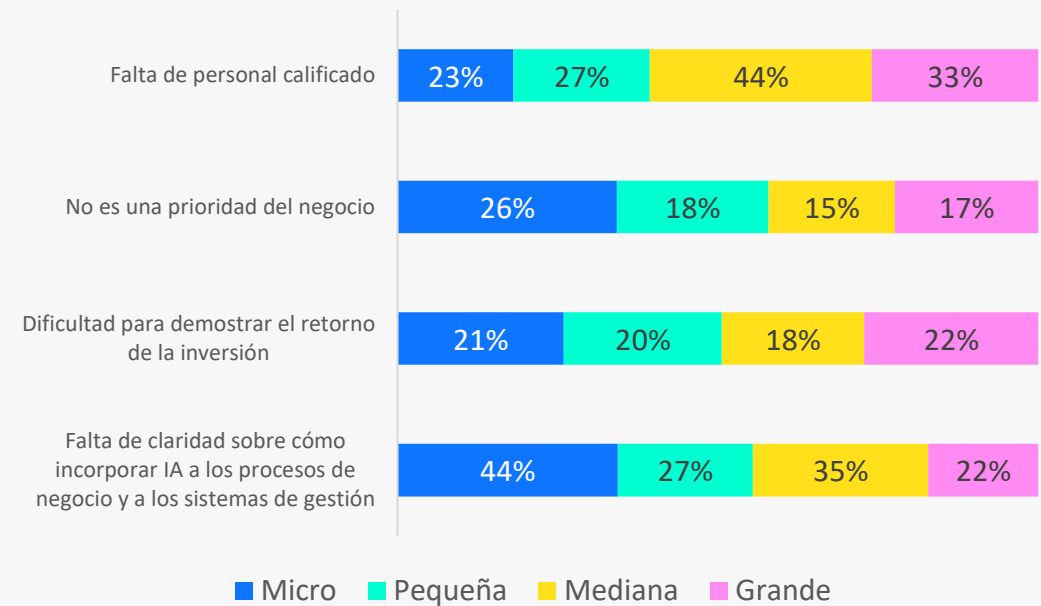
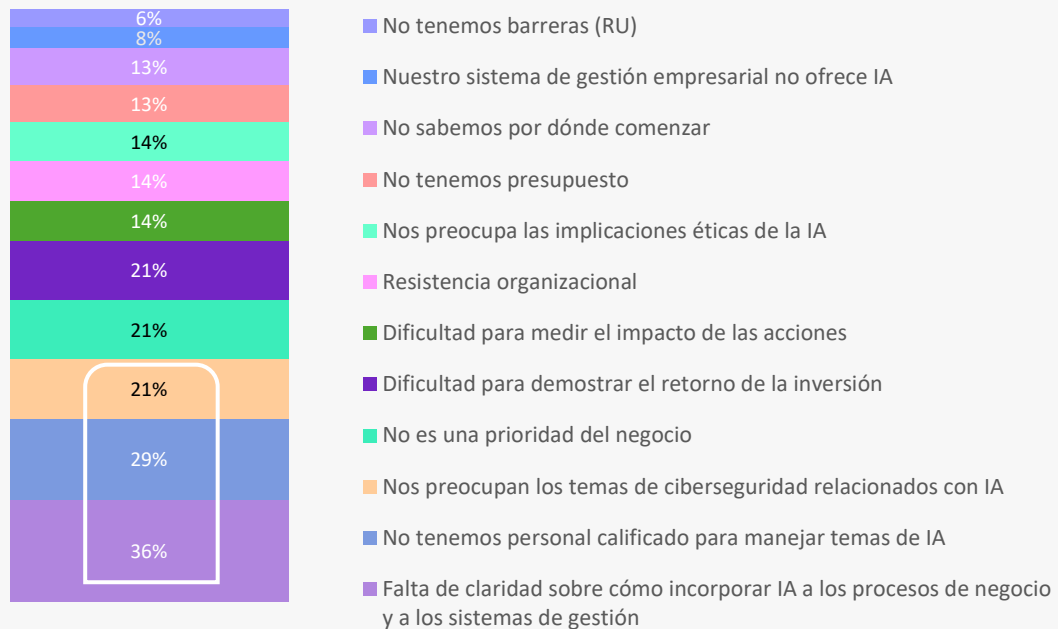


## MOTIVADORES Y BARRERAS

# FALTA DE CLARIDAD SOBRE CÓMO INCORPORAR IA Y FALTA DE TALENTO ESPECIALIZADO LOS MAYORES RETOS PARA LA ADOPCIÓN DE IA

La falta de claridad sobre cómo incorporar inteligencia artificial en los procesos de negocio y sistemas de gestión es la principal barrera en Chile, señalada por el **36%** de las empresas, con mayor impacto en medianas empresas con **35%**. La falta de personal calificado también representa un desafío importante con un **29%**, mencionado por el **33%** de las grandes empresas y el **44%** de las medianas.

## BARRERAS

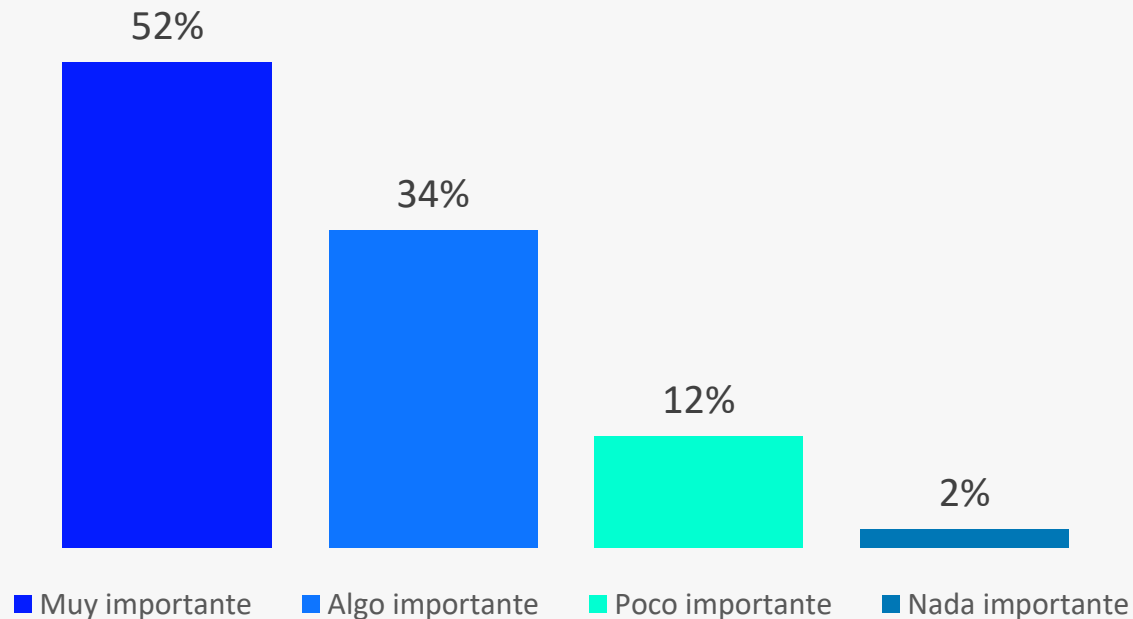


## MOTIVADORES Y BARRERAS

# 5 DE CADA 10 EMPRESAS ENTIENDEN A LA SOSTENIBILIDAD COMO PRIORIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE IA

Actualmente, el **52%** de las organizaciones considera muy importante priorizar la sostenibilidad al implementar soluciones de inteligencia artificial, (por encima del **49%** LAC) Al mismo tiempo, un **34%** de las empresas percibe esta prioridad como algo importante. En contraste, el **12%** de las organizaciones le da poca importancia a la sostenibilidad en IA, y un **2%** la considera nada importante.

## IMPORTANCIA DE PRIORIZAR EN LA EMPRESA LAS CONSIDERACIONES ALREDEDOR DE LA SOSTENIBILIDAD LA IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE IA



P20 ¿Qué tan importante es para tu empresa priorizar las consideraciones alrededor de la sostenibilidad implementar soluciones de Inteligencia Artificial?



El **51%** de los tomadores de decisión encuestados reportan que su **estrategia de implementación** de soluciones de IA ha **crecido, explorando nuevas soluciones y equipos a la práctica.**

*P9 ¿Cómo evolucionó la estrategia de implementación de soluciones de Inteligencia Artificial de tu empresa en los últimos 12 meses?*

El **46%** de los tomadores de decisión encuestados reportan que **planean incrementar la inversión con respecto a 2024.**

*P16 En términos de inversión de soluciones de Inteligencia Artificial ¿cuáles son los planes de tu empresa para el próximo año?*

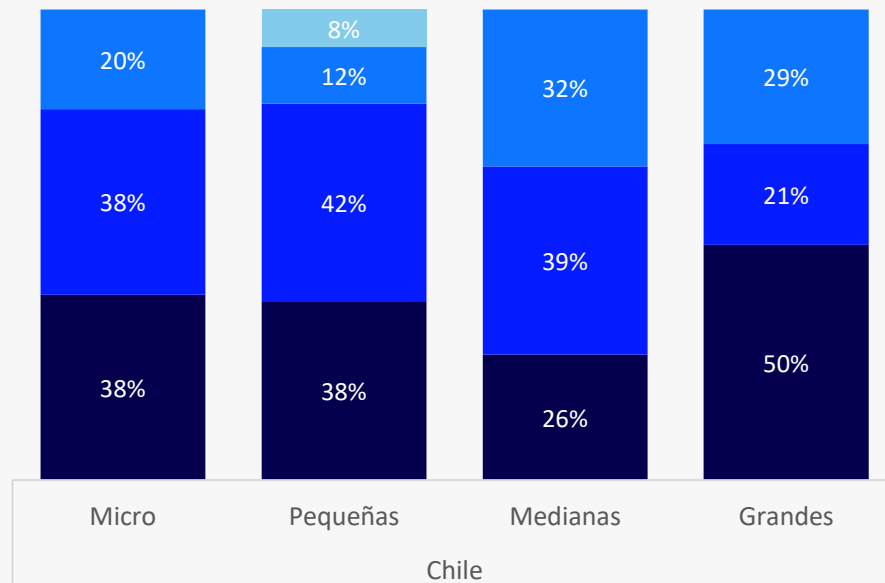


## TALENTO HUMANO

# EL 37% DE LAS EMPRESAS YA INVIERTE EN CAPACITACIÓN EN IA, MIENTRAS EL 59% PLANEA HACERLO EN 2025

El **37%** de las empresas en Chile ya está invirtiendo en la capacitación de sus equipos para aprovechar la inteligencia artificial, con una mayor participación en grandes empresas con **50%** y pequeñas con **38%**. Además, El **59%** prevé comenzar estas iniciativas para mediados de 2025, mientras que un **5%** no tiene planes definidos. Este panorama refleja un enfoque creciente en la preparación de equipos para la adopción de IA, especialmente en empresas medianas y grandes.

## CAPACITACIÓN DE LOS EQUIPOS EN AI



Sí

37%

No, lo estamos planeando en los próximos 6 meses

38%

No, lo estamos planeando para mediados de 2025

21%

No lo tenemos planeado

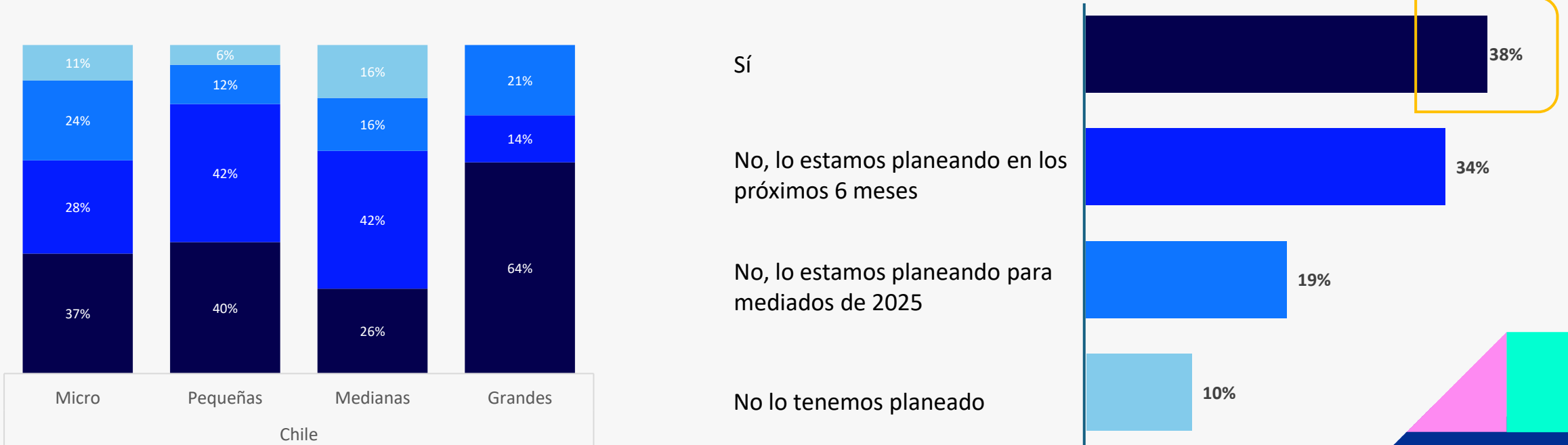
5%



# EL 38% DE LAS EMPRESAS YA CONTRATA PERSONAL CON EXPERIENCIA EN IA, MIENTRAS EL 53% LO PLANEA EN 2025

El **38%** de las empresas en Chile ya está contratando personal con experiencia en soluciones de inteligencia artificial, con una mayor participación en grandes empresas con **64%**. Además, el **53%** tiene previsto iniciar este proceso en 2025, mientras que el **10%** no tiene planes definidos. Este panorama evidencia un enfoque creciente en la incorporación de talento especializado en IA, especialmente en grandes y medianas organizaciones.

## CONTRATACIÓN DE PERSONAL CON EXPERIENCIA EN SOLUCIONES DE AI





# CANALES

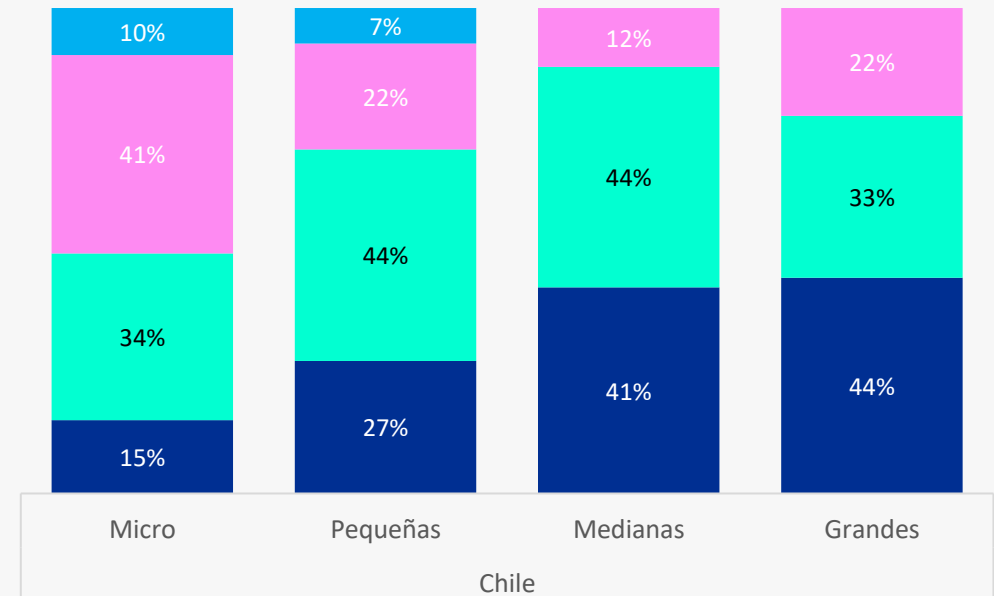
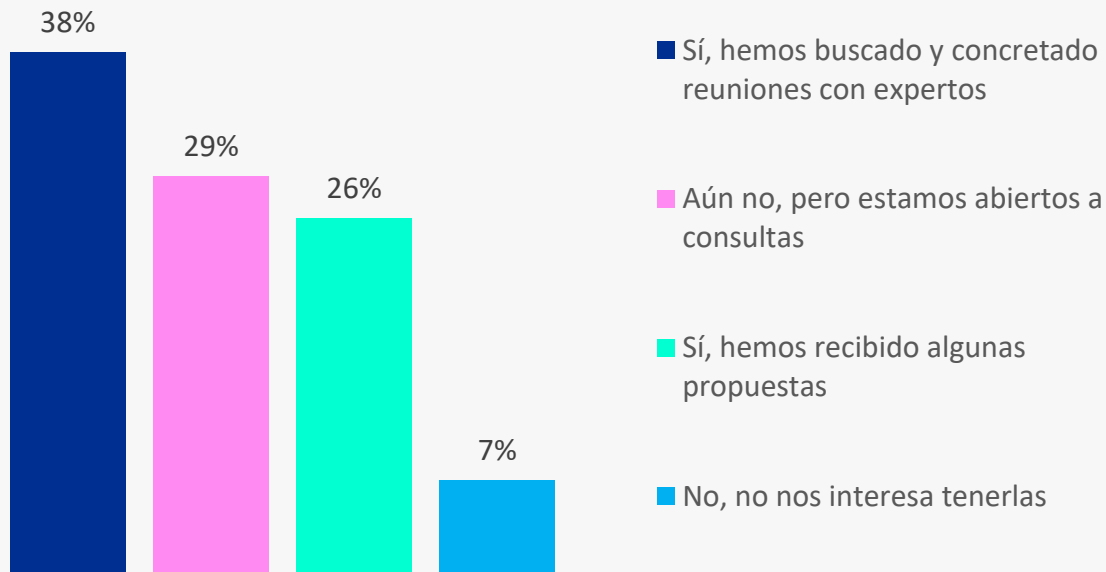


## CANALES

# EL 64% DE LAS EMPRESAS HA CONCRETADO REUNIONES CON PROVEEDORES DE IA

El **64%** de las empresas en Chile ha buscado y concretado reuniones con proveedores de tecnología para avanzar en la implementación de inteligencia artificial, el **29%** aunque no ha concretado reuniones, están abiertos a hacerlo. Solo un **7%** indica no tener interés en estas iniciativas. Este panorama refleja un enfoque activo en la colaboración con expertos, especialmente en empresas medianas y grandes, para integrar soluciones de IA.

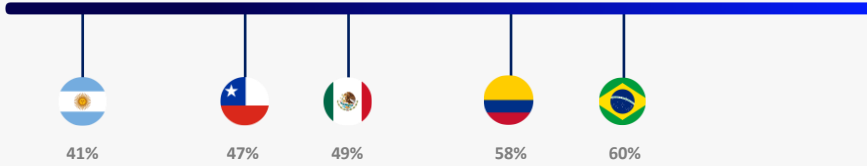
## CONSULTAS A PROVEEDORES



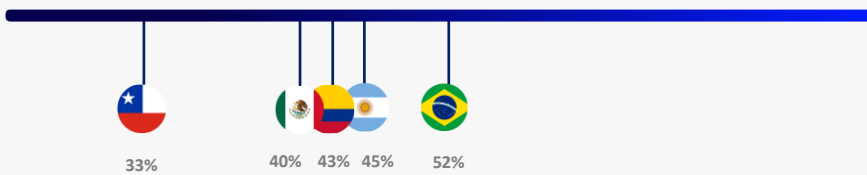
# MAIN TAKEAWAYS

# BALANCE DEL MERCADO

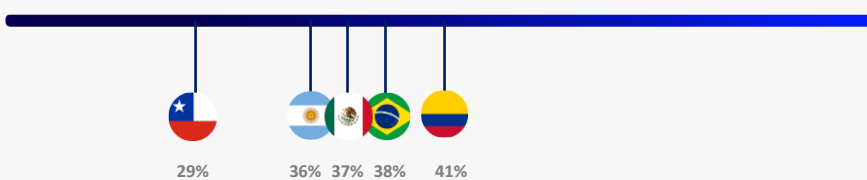
## NATIVOS DIGITALES



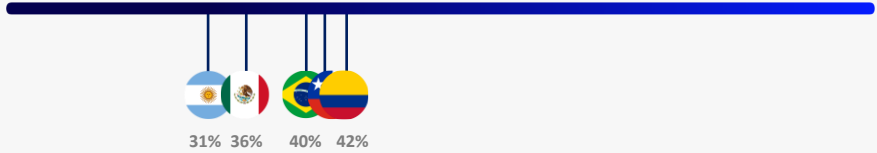
## PERCEPCIÓN POSITIVA DE LA IA



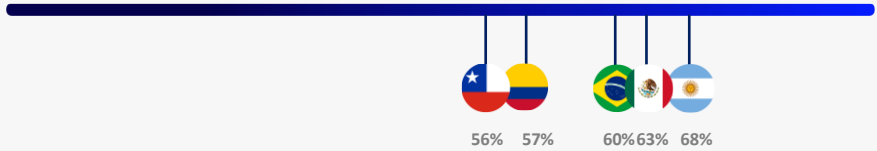
## IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES RELACIONADAS CON IA



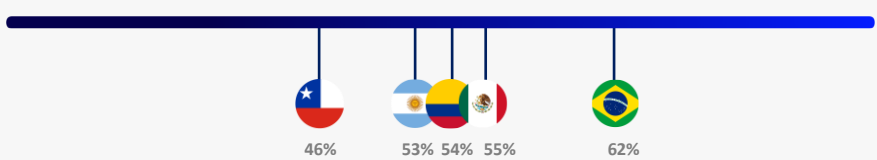
## MACHINE LEARNING



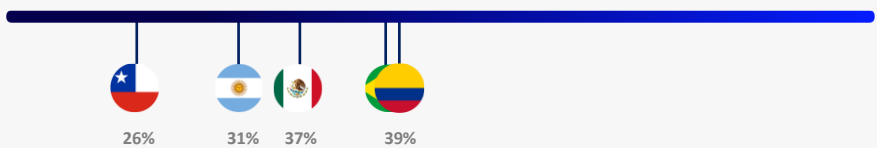
## IA GENERATIVA



## INVERSIÓN EN IA



## CONSULTA CON PROVEEDORES



# MAIN TAKEAWAYS

## EL 84% DE LAS EMPRESAS CONFÍA VER RESULTADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA IA EN 2025

El **56%** de las empresas espera ver resultados en su estrategia de IA durante 2025, mientras que el **28%** espera continuar viéndolas.

El **57%** de las empresas en Chile utiliza soluciones de IA para optimizar el servicio al cliente, siendo esta la principal área de aplicación. No obstante, la productividad es otro foco relevante, con un **52%** de las organizaciones priorizando la mejora en la eficiencia operativa. Esto demuestra cómo a pesar de ser un mercado con reservas, la implementación de una estrategia de IA es una prioridad para los negocios.

## EL 46% DE LAS EMPRESAS PLANEAN AUMENTAR SU INVERSIÓN EN IA DURANTE 2025

El **36%** de las empresas identifican la falta de claridad sobre cómo incorporar la IA en sus procesos como una barrera significativa. Posiblemente también porque la falta de talento especializado representa un obstáculo para el **29%** de las empresas. Estas barreras reflejan una necesidad de programas de formación para maximizar el potencial de la IA en las organizaciones.

## EL 93% DE LAS EMPRESAS ESTÁN ABIERTAS A RECIBIR ASESORIA EXPERTA EN IA.

Las empresas están apostando cada vez más por la IA como una pieza clave para la innovación y la eficiencia en sus operaciones. De cara a 2025, un **46%** planea aumentar su inversión en esta tecnología, mientras que un **91%** planea continuar o empezar a contratar talento especializado en IA. Estas acciones reflejan un compromiso claro con la transformación, en las que la asesoría de expertos será clave para las empresas en su búsqueda de asegurar y acelerar su adopción de la IA.



THANK  
YOU!

