



e) digital

Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas

Índice



Introducción	4
1 Objetivos de estudio y metodología	6
Objetivos	6
Metodología de estudio	7
Características demográficas y representatividad	9
2 ¿Qué se entiende por adopción?	10
Relevancia de la adopción de IA	10
Cómo definir y estudiar la adopción de IA en organizaciones	11
Niveles de captura de valor en una empresa	12
Desafíos a evaluar	13
3 Contexto de la IA en Chile	14
Brechas tecnológicas críticas en el país	14
Diferencia entre las grandes empresas y PYMEs en digitalización en Chile	15

Índice



4	Uso de herramientas IA y adopción por captura de Valor	23
	Uso de herramientas IA por industria	23
	Adopción por captura de valor de las empresas que usan herramientas de IA	24
	Captura de valor por industria	25
	Análisis de resultados desde matriz por captura de valor	27
	Análisis regional	38
	Resultados más relevantes por industria	39
5	Desafíos y oportunidades para el futuro	44
	Principales obstáculos para la adopción	44
	Principales oportunidades	47
	Arquitectura de una buena IA	49
	Conclusiones del Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas	51

Introducción



En el marco de la transformación digital, la inteligencia artificial (IA) se ha incorporado progresivamente en las estrategias de diversas organizaciones. Si tu empresa busca avanzar hacia un futuro digital, la IA debe ser parte de las operaciones y los trabajadores deben estar capacitados para entenderla y utilizarla.



Adoptar la IA como empresa trae beneficios esenciales para la optimización de procesos y el aumento de la competitividad en el mercado actual. Estos beneficios son transversales a todos los sectores e industrias, aunque sus resultados pueden variar dependiendo del proceso y el nivel de adaptación por el que atraviesan las empresas y cómo continúa su aplicación a lo largo de los años.

Chile ha obtenido el primer lugar en las dos ediciones del **Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA)**, un estudio regional que mide el estado y avance de la inteligencia artificial en América Latina. Este estudio evalúa diferentes dimensiones, entre las que se encuentra la **adopción de IA**, en donde existe una brecha significativa no solo en nuestro continente, sino también a nivel global.



En el caso de Chile, la edición 2024 del ILIA reveló un ligero decrecimiento en este ámbito, lo cual puede ser atribuido a una menor participación de trabajadores de alta tecnología en la industria manufacturera y una menor sofisticación tecnológica en la generación de valor industrial, en comparación con el promedio regional.

En **Entel Digital** consideramos que es prioridad analizar y dar seguimiento a la adopción de inteligencia artificial en el entorno empresarial chileno, especialmente ante la identificación de importantes brechas en esta materia. Con ese objetivo, desarrollamos una iniciativa que culminó en el **Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas**.



Este es un estudio que recopiló datos de **526 empresas de 13 sectores productivos** a lo largo de Chile, y se enfoca en identificar problemas específicos y señalar en qué áreas se están presentando para poder generar políticas públicas y programas enfocados en potenciar la incorporación de esta tecnología.

Los resultados de este estudio representan un aprendizaje y una oportunidad para diseñar políticas que fomenten una adopción efectiva de IA en todos los sectores empresariales de Chile.



Como empresa de tecnología, nos preocupamos por encontrar soluciones para las brechas digitales identificadas en el país. El camino de Chile hasta consolidarse como líder en inteligencia artificial ha sido largo, pero efectivo; por este motivo, **nos mueve ser un aporte para seguir avanzando en la transformación digital de las empresas** y mantenernos como un país que va un paso adelante en innovación en América Latina.

En esta iniciativa contamos con el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA) como aliado principal.

Objetivos de Estudio y Metodología



Objetivos

El objetivo principal del estudio es **analizar el estado actual de la adopción de la inteligencia artificial (IA) en las empresas del país**, identificando las problemáticas y patrones que generan brechas y desafíos en su implementación.

Con esto buscamos entender el fenómeno detrás de la adopción de IA en las distintas industrias y sectores empresariales a lo largo de Chile, considerando para ello una **perspectiva multifocal**.

Los **objetivos específicos** de este estudio son:

- 1 Evaluar el nivel de uso de IA en las empresas chilenas.
- 2 Identificar las principales barreras que dificultan la adopción de IA.
- 3 Analizar las diferencias en la adopción de IA según el sector económico, el tamaño de la empresa y la región geográfica.
- 4 Comprender el estado de madurez digital de las empresas chilenas y determinar si están preparadas para avanzar hacia un futuro digital aprovechando el valor de la IA.
- 5 Detectar problemas específicos relacionados con la adopción de IA e identificar las áreas donde se presentan, con el fin de proponer acciones y mejoras orientadas a su implementación efectiva.



Metodología del estudio

La metodología del estudio se basa en el análisis de los resultados de una encuesta sobre la adopción de IA en empresas chilenas, realizada por CADEM para Entel y publicada en marzo de 2025.

Esta evaluó los siguientes aspectos de la **adopción de IA en empresas chilenas**:

- › Niveles de uso de IA.
- › Barreras encontradas.
- › Diferencias según el sector económico, el tamaño de la empresa y la región geográfica.

Matriz de adopción de IA

Para desarrollar la encuesta, se utilizó un marco de análisis denominado **“Matriz de Adopción de IA”**, el cual permite observar el fenómeno de la adopción en función de elementos contextualizados de su uso, las condiciones habilitantes y la relación con la IA.

Esta matriz se basa en la hipótesis de que **la adopción de IA es modular y puede analizarse desde la forma en que se captura su valor**, considerando acciones, expectativas y condiciones.

Los marcos de análisis de la matriz son los siguientes:

Marcos de análisis	Niveles a evaluar		
 <p>Captura de valor</p> <p>Considera tres niveles no excluyentes entre sí:</p>	<p>Aumentar:</p> <p>Incluye acciones para incrementar la productividad de los trabajadores, utilizando herramientas de IA que no representen mayor complejidad en su implementación (ej. IA generativa)</p>	<p>Reconfigurar:</p> <p>Contiene acciones para modificar procesos esenciales mediante la automatización con IA. El nivel de complejidad de implementación sube a intermedio.</p>	<p>Transformar:</p> <p>En esta etapa, ya se desarrollan proyectos que modifican procesos, productos o servicios a través de herramientas de IA para generar ventajas competitivas a largo plazo.</p>
 <p>Factores habilitantes (Modelo TOP)*</p>	<p>Tecnología:</p> <p>Acceso y calidad de datos (digitalización, seguridad de la información), capacidad de cómputo y acceso a modelos en IA.</p>	<p>Organización:</p> <p>Grado de confianza y cultura organizacional, considerando formas de evaluar y gestionar proyectos de IA, y mirada estratégica.</p>	<p>Personas:</p> <p>Nivel de habilidades para la interacción con IA y motivación de líderes y equipos para incorporarla.</p>

* Basado en la adaptación del modelo TOE de Stevens (1989), adaptado por Tursunbayeva et al.



De los factores habilitantes, especialmente **Organización y Personas**, se analizó el rol de las personas y la importancia de la gestión del cambio en el proceso de adopción de IA por las empresas encuestadas.



La información para cada una de estas dimensiones se construyó a partir de preguntas seleccionadas de la encuesta de Entel y CADEM.

El estudio también se complementó con información de otros sondeos realizados por el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA), como el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) y las “Oportunidades de la IA Generativa sobre el Futuro del Trabajo en Chile”, entre otros.

Características demográficas y representatividad

La encuesta reveló una representatividad del **48% de las regiones del país**, siendo un **72% de los encuestados de pequeñas y medianas empresas (PYMEs)**. Los participantes de la encuesta incluyeron CEOs, CIOs y dueños de empresas, siendo un total de 526 empresas encuestadas de 13 sectores productivos:

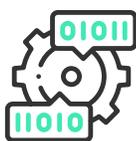
- › Minería y recursos naturales.
- › Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
- › Telecomunicaciones y tecnología.
- › Banca y servicios financieros.
- › Transporte, logística y almacenamiento.
- › Servicios generales.
- › Servicios profesionales.
- › Sector público.
- › Educación.
- › Retail.
- › Industria.
- › Salud.
- › Utilities.

CAPÍTULO 2

¿Qué se entiende por adopción?



Desde su llegada al mundo laboral, la inteligencia artificial se ha posicionado como un motor clave para el crecimiento y la competitividad empresarial. De hecho, un **93% de las empresas encuestadas cree que la IA tendrá un impacto positivo en su negocio**. Sin embargo, su adopción aún varía: mientras que más del 80% de las grandes empresas ya la integran en sus operaciones y procesos, menos del 70% de las PYMEs lo hace.



Aunque 2024 y 2025 han sido años de gran avance en la adopción de IA, muchas empresas aún se encuentran en etapas iniciales. Los desafíos para implementarla de forma efectiva siguen siendo significativos, por lo que es clave abordarlos si se quiere mantener el ritmo de progreso esperado.

Relevancia de la adopción de IA

Adoptar la IA en los procesos operativos y ejecutivos organizacionales hoy es una estrategia imprescindible de las empresas más competitivas del mercado, quienes han visto una mejora tanto interna como externa con la inclusión de la IA como herramienta de trabajo.

Su relevancia se manifiesta en aspectos como:

Optimización y eficiencia operativa

Con la automatización de tareas repetitivas, libera recursos humanos y aumenta la productividad general.

Toma de decisiones más informadas

A través del análisis de grandes cantidades de datos de manera rápida y precisa, las empresas pueden identificar patrones, tendencias y hacer predicciones para tomar decisiones más acertadas.

Mejora de la experiencia del cliente

Aumenta la satisfacción y lealtad de los clientes de las empresas a través de la personalización, segmentación y atención a través de chatbots e IA generativa.

Innovación y nuevos modelos de negocio

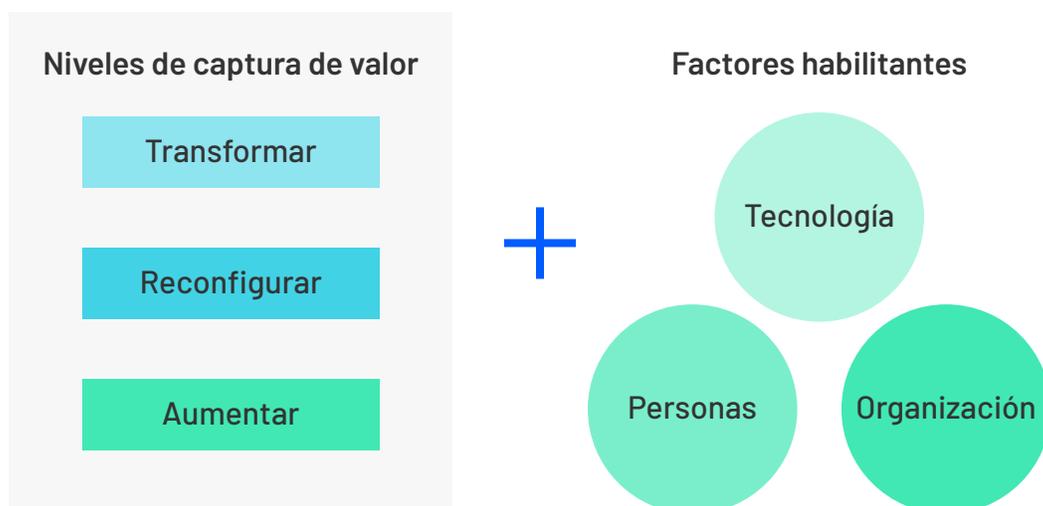
La IA impulsa la creación de nuevos productos, servicios y modelos de negocio, permitiendo a las empresas diferenciarse en el mercado y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno.

Reducción de costos

La automatización y la optimización de procesos a través de la IA conllevan una significativa reducción de costos operativos en las empresas que la adoptan.

Cómo definir y estudiar la adopción de IA en organizaciones

La Matriz de Adopción IA fue desarrollada como metodología principal para este estudio (Capítulo 1), cuyos dos marcos de análisis – Captura de Valor y Factores Habilitantes – están diseñados para abarcar de forma transversal los **niveles del proceso de adopción y las áreas en las que se da la adopción.**





Niveles de captura de valor en una empresa

Como ya lo establecimos en el capítulo anterior: **transformar, reconfigurar y aumentar** son los niveles de captura de valor en la adopción de IA en una empresa. Estos niveles sirven para observar el fenómeno de la adopción de IA en detalle, los cuales permiten categorizar y entender las distintas profundidades y alcances de la implementación de la IA dentro de una empresa.

Su utilidad dentro del estudio radica en las siguientes cuatro aristas:

1. Diagnóstico

Ayuda a las empresas a identificar en qué etapa de la adopción de IA se encuentran.

2. Planificación estratégica

Las organizaciones pueden planificar sus estrategias de IA, definiendo qué tipo de valor buscan capturar y qué complejidad de implementación se disponen a asumir.

3. Identificación de oportunidades

Estos niveles permiten señalar dónde se presentan oportunidades de mejora o de avance en la implementación de IA para pasar a la acción en el futuro.

4. Análisis y comparación

De la adopción de IA entre diferentes industrias o tipos de empresas, como se evidenciará en el estudio.

Niveles de captura de valor en una empresa			
	<p>Aumentar</p> <p>Potencial de generar más productividad individual</p>	<p>Reconfigurar</p> <p>Potencial de automatizar procesos</p>	<p>Transformar</p> <p>Potencial de cambiar procesos, servicios y negocios</p>
Ejemplos	Una IA que automáticamente genere correos para sus clientes	Chatbot de atención al cliente con IA	Cross Selling de productos de acuerdo a comportamientos del cliente
Herramientas	LLM, IA generativa y reconocimiento de imágenes y video a nivel de usuario	Chatbot y Modelos predictivos	ML y masividad de datos

Desafíos a evaluar

A través del Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas, buscamos identificar qué factores están limitando el avance de esta tecnología a nivel organizacional.

Entre los principales desafíos detectados se encuentra la necesidad de contar con:

- Profesionales con habilidades en IA.
- Educación en ciberseguridad y protección de datos.
- Disminuir la brecha entre la adopción y la implementación avanzada.
- Claridad estratégica para utilizar la IA.
- Estrategia de inversión y presupuesto para la IA.

¿Por qué existen estas barreras en Chile y qué las está provocando realmente? Te invitamos a seguir leyendo para conocer los hallazgos de este estudio y descubrir cómo estas dificultades pueden transformarse en oportunidades de crecimiento y mejora para las empresas.

CAPÍTULO 3

Contexto de la IA en Chile



En Latinoamérica, este proceso comenzó de forma gradual, pero logró consolidarse significativamente a partir del auge de la inteligencia artificial generativa, iniciado alrededor de 2023 con la aparición y masificación de ChatGPT, lo cual marcó un hito sin precedentes en la transformación digital de la región hasta ese momento.



Actualmente, **Chile lidera el ranking del Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA)**. Con un puntaje de 72,67 en 2023 y de 73,07 en 2024, nuestro país ha liderado en la materia entre los 19 países de América Latina, manteniendo esta posición durante dos ediciones consecutivas.

Contexto regional

Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial

(CENIA, 2024)

73,07

Chile



69,3

Brasil



64,98

Uruguay



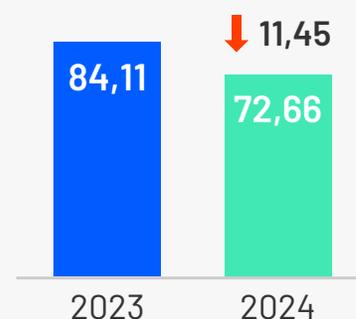
Brechas tecnológicas críticas en el país

Sin embargo, dos de las dimensiones con menor desempeño - y que han causado brechas tecnológicas importantes en Chile - fueron:

- › Adopción de IA.
- › I+D (Investigación y desarrollo).



La **adopción de IA** tuvo una baja considerable en el puntaje de la edición 2024 del índice respecto a la edición anterior, obteniendo un 84,11 en 2023 y solo un 72,66 en 2024. Esto se puede explicar por un bajo nivel de participación de trabajadores de alta tecnología en la industria manufacturera y una baja sofisticación tecnológica en la generación de valor en su industria.



En cuanto a la **investigación y desarrollo de IA**, la baja en su desempeño se explica desde tres aristas que se ven aminoradas: productividad, calidad y cantidad.

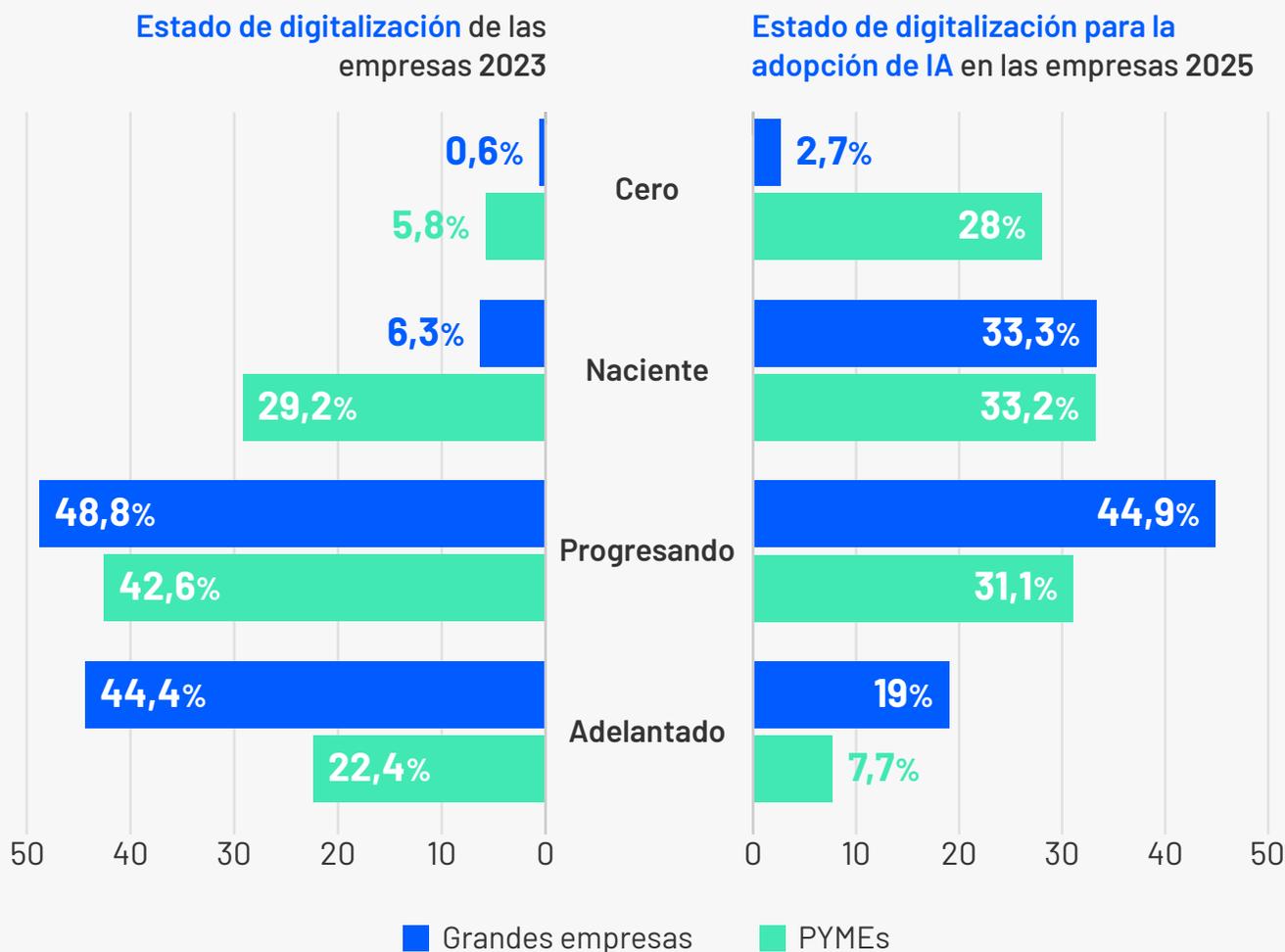
Diferencia entre las grandes empresas y PYMEs en digitalización en Chile

Las diferencias en el avance de la digitalización entre las grandes empresas y las PYMEs en Chile son significativas y representan una brecha importante en la adopción de la inteligencia artificial.



Menos del 70% de las PYMEs utilizan IA, mientras que más del 80% de las grandes empresas lo hacen.

Diferencias entre grandes empresas y PYMEs en Chile en digitalización



Fuentes: Cadem, Estudio Digitalización de las empresas en Chile, 2023, n=628 / Cadem, Estudio de adopción de la IA en las empresas en Chile, 2025, n=526

En 2023, casi la mitad de las grandes empresas estaba en etapa “progresando” y un 22,4% en “adelantado”, mientras que las PYMEs tenían mayor presencia en fases “naciente” o “progresando”. Para 2025, la adopción de IA mantiene estas diferencias: un 44,9% de grandes empresas avanza, frente a un 31,1% de PYMEs, y solo un 7,7% de estas alcanza la fase “adelantado”. **Estos resultados reflejan desafíos en datos, personas y recursos para cerrar la brecha digital y de IA entre ambos segmentos.**

Otros hallazgos importantes que diferencian el avance de la digitalización en grandes empresas en comparación con la pequeña y mediana empresa (PYME) son:

Experiencia en el uso de datos

Las grandes empresas tienen una ventaja considerable en la recopilación y uso de datos, con un 60% de ellas, contando con 5 años o más de experiencia en esta práctica. En contraste, un 25% de las PYMEs inició la recopilación y uso de datos en el último año, y casi la mitad (46,2%) lo hizo en los últimos dos años. Esta menor madurez en el uso de datos puede generar brechas en los niveles de captura de valor, ya que los datos son la “materia prima” para la IA.



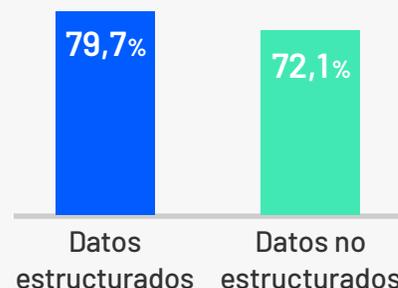
Los sectores de **salud, industria, banca y servicios financieros, retail, telecomunicaciones y tecnología** destacan por su madurez en el uso de datos, con más del 50% de sus empresas recopilándolos y utilizándolos hace cinco años o más.



En contraste, **minería y recursos naturales** muestran un desarrollo incipiente, ya que más del 70% de sus empresas comenzó este proceso en los últimos dos años. Esta brecha también se refleja en sus niveles de digitalización.

Según el Estudio Digitalización del trabajo en Chile (Entel Digital, 2024), aunque el 83% de las empresas del sector de minería y recursos naturales se considera en etapas avanzadas de digitalización, solo el 43% de sus trabajadores percibe estar al mismo nivel.

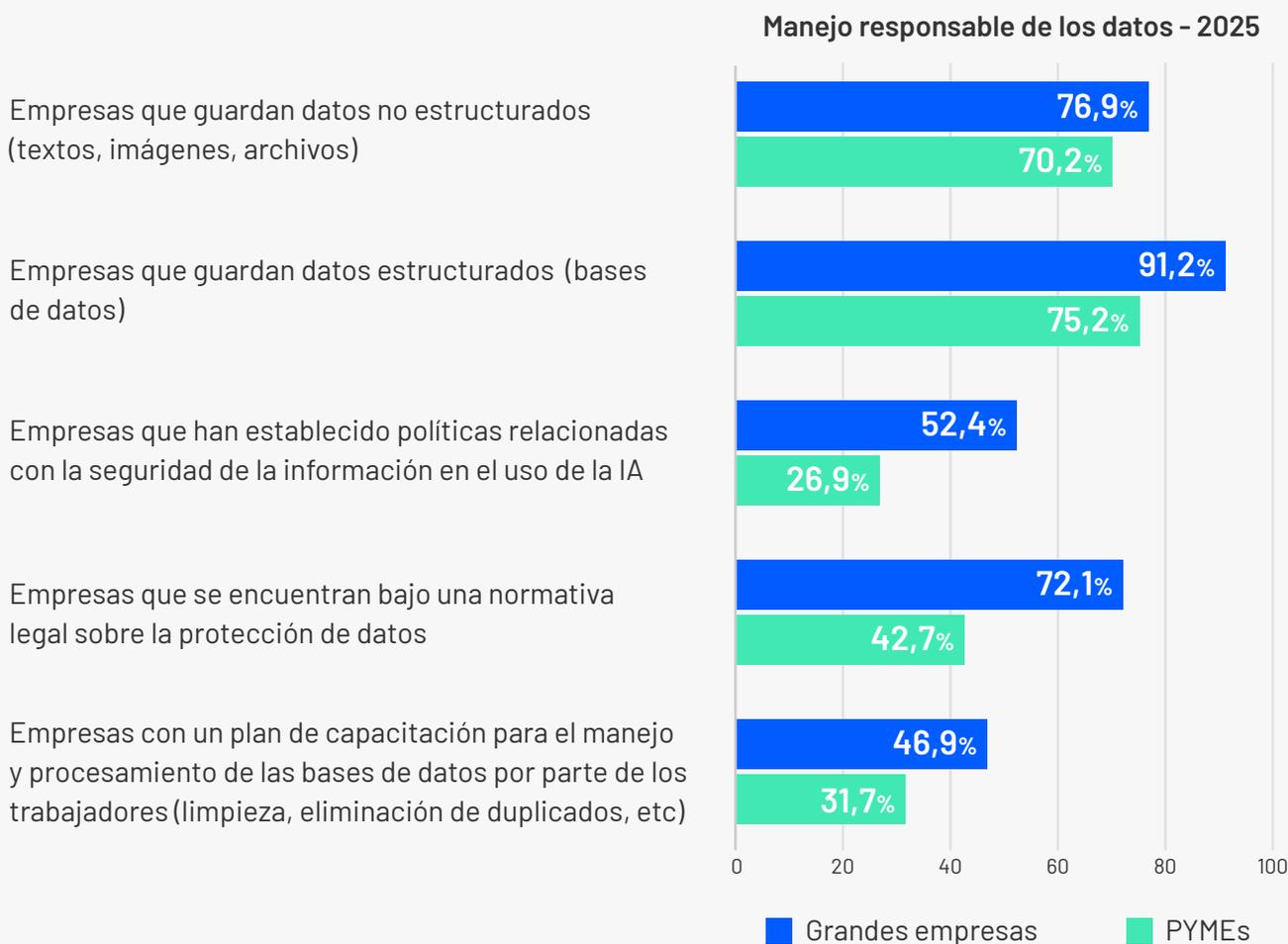
Del total de empresas encuestadas, el 79,7% declara almacenar **datos estructurados**, como aquellos contenidos en bases de datos, mientras que el 72,1% almacena **datos no estructurados**, tales como textos, imágenes y archivos.



Capacidades en Gobernanza de datos y Ciberseguridad

Solo un tercio de las empresas ha implementado políticas de seguridad de la información para el uso de IA, y apenas un cuarto cuenta con programas de capacitación en ciberseguridad. Las grandes compañías destacan por una mayor madurez en áreas clave como la gobernanza de datos, la ciberseguridad, la formación en IA y procesamiento de datos, así como en la integración de esta tecnología en procesos clave.

Almacenamiento y manejo responsable de datos según tamaño de empresa

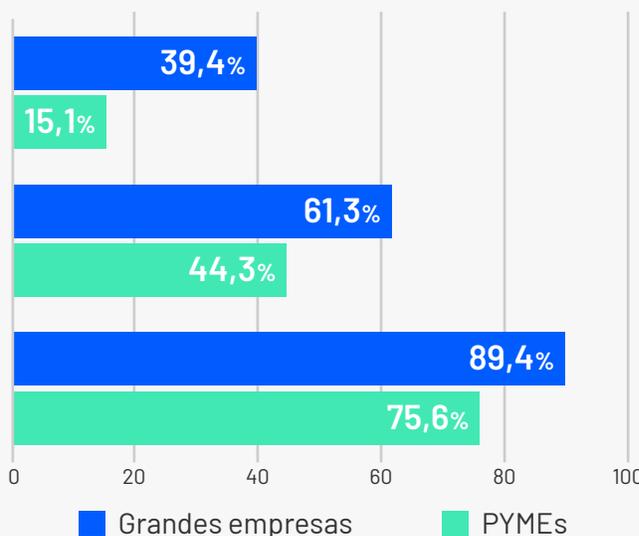


Almacenar datos sin una gestión adecuada puede provocar problemas, y prueba de ello es que el **22% de las empresas ha experimentado algún incidente vinculado a la seguridad de la información.**

Avance de ciberseguridad en empresas entre 2023 y 2025

Ciberseguridad 2023

Empresas que habían sufrido ciberataques en el último año

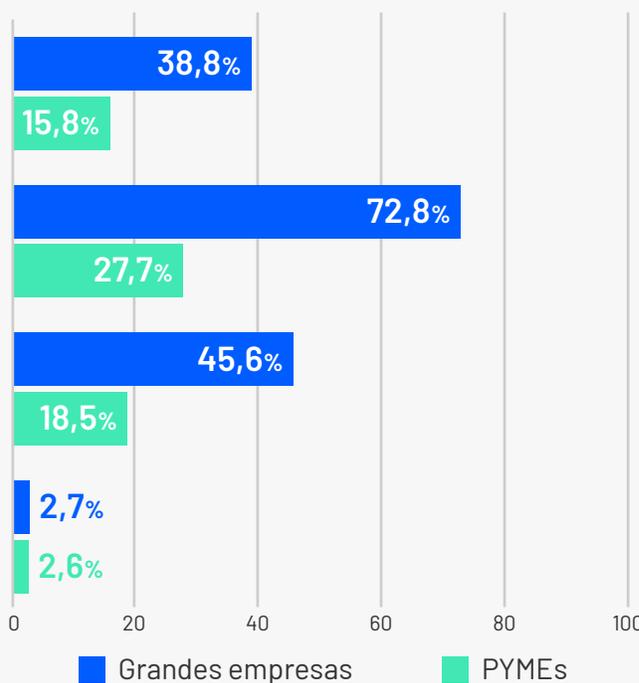


Entrevistados consideran que los trabajadores entienden la importancia de la ciberseguridad

Entrevistados consideran que la ciberseguridad es importante dentro de la empresa

Ciberseguridad 2025

Empresas que han sido objeto de algún incidente relacionado con la seguridad de los datos



Empresas que han recibido asesoría de expertos en ciberseguridad

Empresas que cuentan con programas de capacitación en ciberseguridad para los trabajadores en relación con el uso de la IA

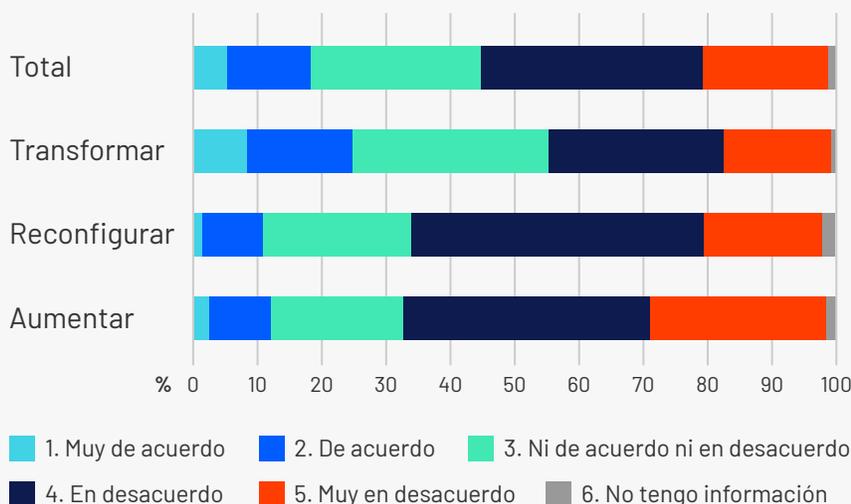
Entrevistado cree que la IA podría tener un impacto positivo en la empresa en ciberseguridad

En los distintos sectores productivos, **la banca, los servicios financieros, las telecomunicaciones y la tecnología destacan por su mejor manejo de datos.** Esto se podría deber, en parte, a que son industrias con regulaciones más estrictas y con mayor trayectoria en el uso de datos, lo que les ha permitido desarrollar prácticas más responsables en este ámbito.

Almacenamiento y manejo de datos por sector económico

Sector	Empresas con un plan de capacitación para el manejo y procesamiento de las bases de datos por parte de los trabajadores (limpieza, eliminación de duplicados, etc)	Empresas que se encuentran bajo una normativa legal sobre la protección de datos	Empresas que han establecido políticas relacionadas con la seguridad de la información en el uso de la inteligencia artificial	Empresas que guardan datos estructurados (bases de datos)	Empresas que guardan datos no estructurados (textos, imágenes, archivos)
Banca y servicios financieros	70,8	91,7	66,7	95,8	70,8
Telco y Tecnología	63,0	60,9	65,2	84,8	82,6
Utilities	45,5	68,2	50,0	90,9	72,7
Transporte, logística y almacenamiento	36,7	36,7	20,0	80,0	76,7
Educación	35,5	64,5	54,8	87,1	71,0
Servicios profesionales	35,3	49,0	33,3	86,3	86,3
Minería y RRNN	33,3	88,9	66,7	88,9	83,3
Retail	31,6	43,9	22,4	68,4	62,2
Industria	31,2	43,0	24,7	77,4	72,0
Servicios generales	27,0	36,5	22,2	74,6	61,9
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	25,0	25,0	20,0	80,0	80,0
Sector público	22,2	77,8	11,1	88,9	88,9
Salud	14,3	61,9	28,6	76,2	61,9

Percepción de los líderes sobre la **posibilidad de reemplazo laboral según nivel de adopción**



Percepción: Es posible que la IA reemplace el trabajo que realizan la mayoría de los trabajadores hoy en día en el rubro que se desempeña (% del total por nivel)



En cuanto a la **percepción sobre si la IA reemplazará puestos de trabajo**, el estudio revela que aquellas empresas que ya están en las etapas más avanzadas en su adopción son más propensas a creer en esta posibilidad (un 25% de ellas lo piensa). En cambio, solo un 12% de las organizaciones con una adopción incipiente comparte esa visión.

De hecho, la mayoría de las empresas que se encuentran en las fases de “aumento” y “reconfiguración” no perciben el reemplazo laboral como una realidad inminente, una amenaza inmediata que se reduce a menos del 50% en las empresas más avanzadas, que se encuentran en el nivel “transformar”.

Esto sugiere que, a medida que las empresas profundizan en el uso de la IA, se vuelve más evidente el potencial de automatización de ciertos trabajos.

Principales desafíos para incorporar la IA

La principal barrera para incorporar IA es la capacitación, señalada por cerca del 40% tanto de PYMEs como de grandes compañías. En el caso de estas últimas, también destacan la adaptación de los trabajadores y la confianza en la calidad de los datos como desafíos clave.

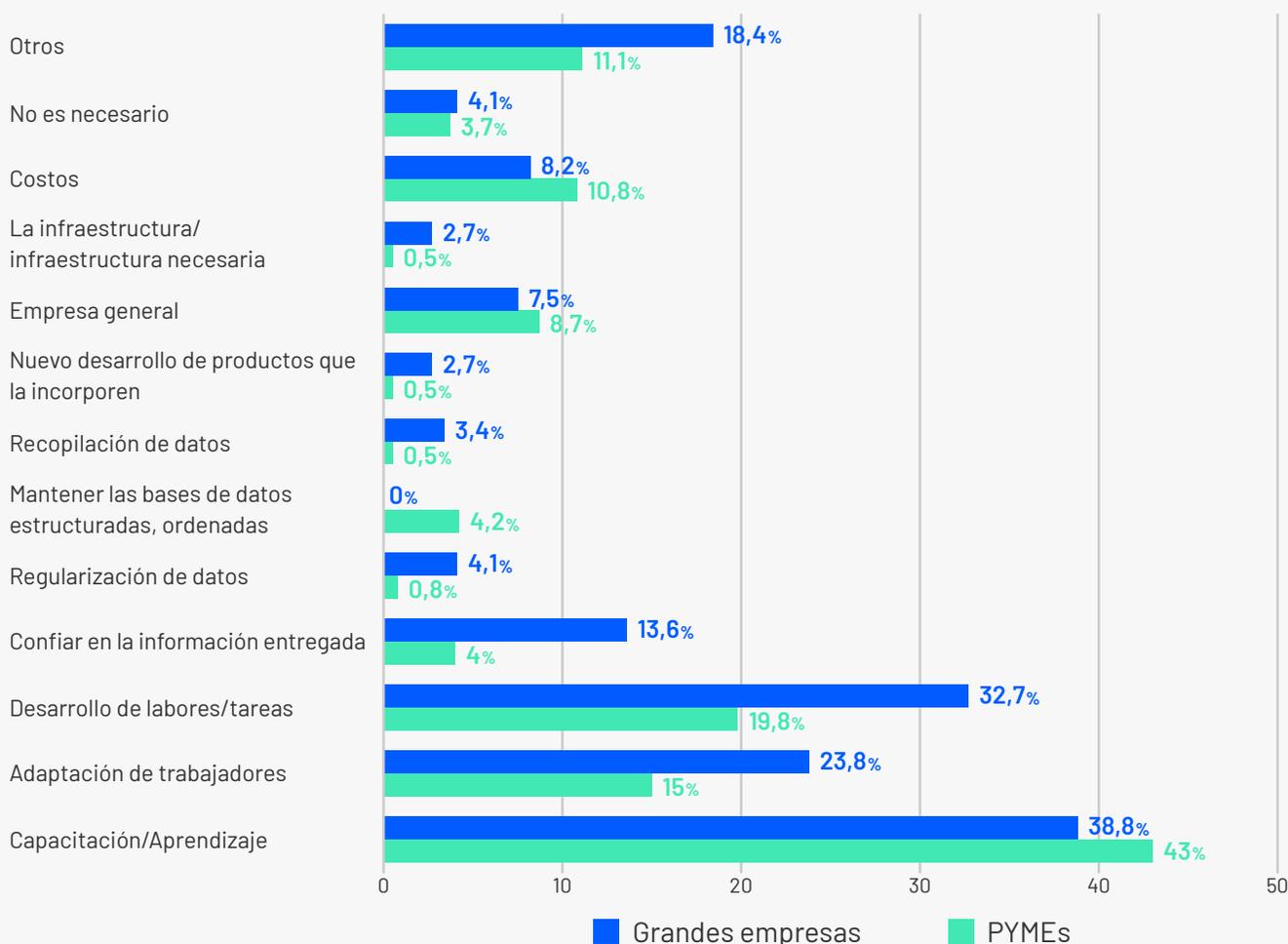
Aunque los costos son un tema relevante, solo un 10% los ve como el principal obstáculo para adoptar IA.



Estas diferencias subrayan la urgencia de brindar apoyo específico a las PYMEs, especialmente en términos de infraestructura, formación y superación de barreras financieras y culturales, para así aprovechar plenamente el potencial de la IA y evitar que se profundice la brecha digital con las grandes empresas.

Superar estos desafíos y cerrar las brechas identificadas será fundamental para que Chile no solo mantenga su posición de liderazgo, sino que también asegure una adopción de IA más inclusiva y efectiva en todos los segmentos empresariales del país.

Principales desafíos para incorporar IA según tamaño de empresa



Uso de herramientas de IA y adopción por captura de Valor



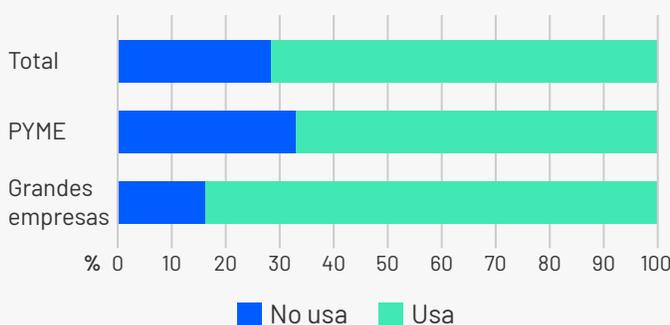
A continuación, profundizaremos en los hallazgos específicos del estudio respecto al uso de herramientas de IA y la adopción de valor por parte de las empresas chilenas, desglosados por industria.

Uso de herramientas de IA por industria

Los resultados del estudio indican que **7 de cada 10 empresas utilizan herramientas de inteligencia artificial**, demostrando su relevancia transversal en todos los niveles de madurez digital. La IA generativa es la que se ha posicionado como la herramienta de IA con mayor penetración en el ecosistema empresarial chileno.

La principal aplicación de la IA se centra en tareas que buscan aumentar la productividad y la eficiencia, facilitando la automatización de procesos y la generación de contenido.

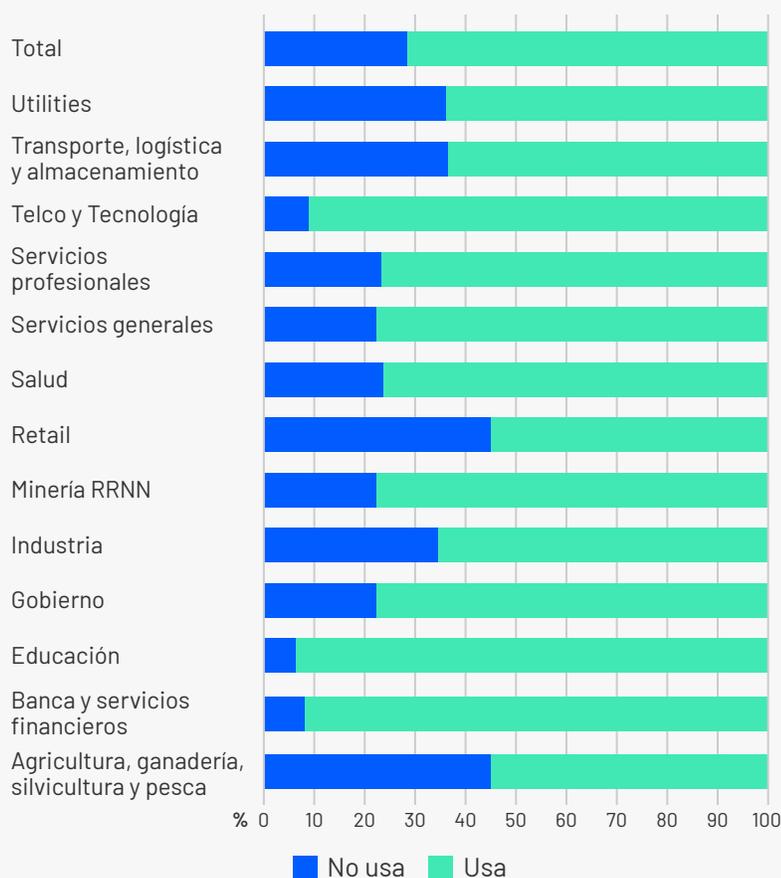
Uso de herramientas de IA según tamaño de empresa



Al analizar el uso general de la IA, **se observa una clara brecha entre los diferentes tamaños de empresas**: más del 80% de las grandes empresas ya han integrado la IA en sus operaciones, mientras que menos del 70% de las PYMEs lo han hecho, evidenciando una disparidad en la implementación y acceso a estas tecnologías.



Uso de herramientas de IA por sector económico



De las 13 industrias incluidas en el estudio, los tres sectores con mayor uso de IA son:

- Telecomunicaciones y tecnología.
- Educación.
- Banca y servicios financieros.

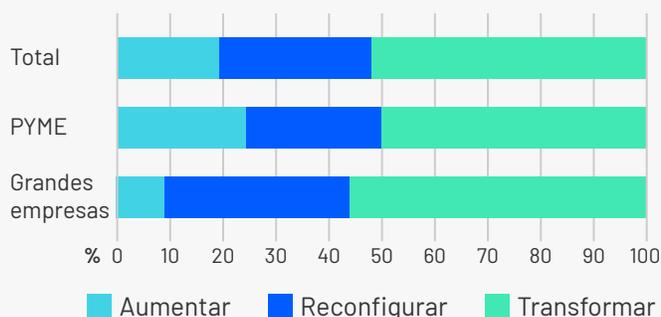
Más del 90% de las empresas de cada uno de estos sectores menciona utilizar al menos una herramienta de IA en sus operaciones y procesos. Por otro lado, las industrias que menos usan la IA son el retail y el sector silvoagropecuario y pesca.

Adopción por captura de valor de las empresas que usan herramientas de IA

La adopción de IA en las empresas no solo se mide por el hecho de utilizar herramientas, sino por el valor que estas logran generar, clasificándose en los tres niveles dentro de la Matriz de adopción de IA: aumentar (bajo), reconfigurar (medio) y transformar (avanzado).



Niveles de captación de valor por tamaño de empresa



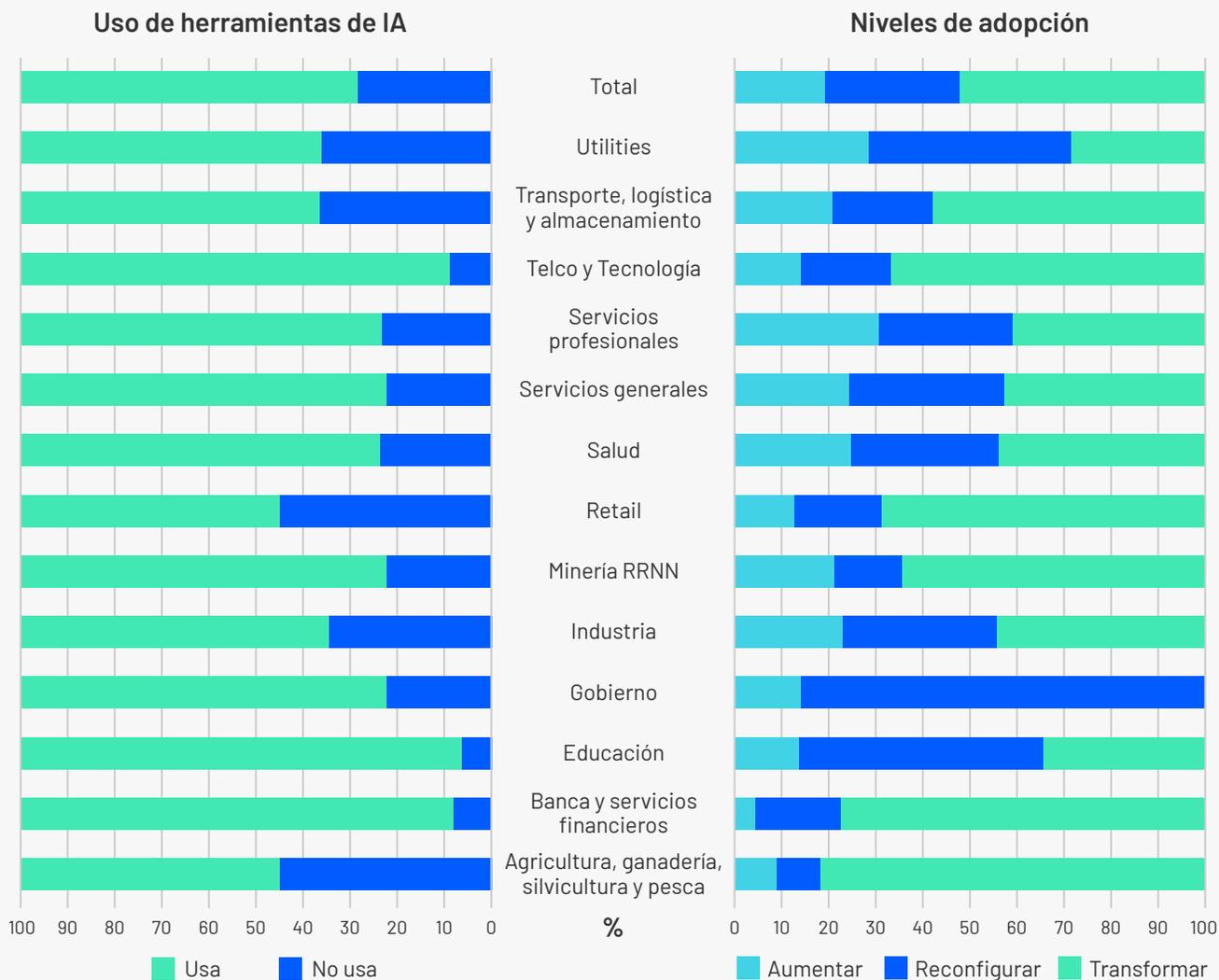
El estudio revela **variaciones en cómo los diferentes sectores productivos están logrando capturar valor a través de la IA.** Del total de empresas que usan inteligencia artificial, cerca del 20% está en un nivel de adopción bajo, un 30% en nivel intermedio y un 50% en nivel avanzado.

Al analizar por tamaño de empresa, sorprende que la proporción de empresas en niveles avanzados sea similar entre PYMEs y grandes empresas. Sin embargo, las PYMEs tienen números mayores que las grandes compañías en niveles de adopción bajos, reflejando mayores limitaciones de recursos, capital humano y conocimientos técnicos.



Aun así, **es destacable que casi tres cuartas partes de las PYMEs están en etapas intermedias o avanzadas**, con un porcentaje similar al de las grandes empresas en el nivel "Transformar".

Captura de valor por industria



La captura de valor por industria refleja que telecomunicaciones y tecnología, retail y banca y servicios financieros concentran la mayor proporción en niveles altos de adopción de IA. Retail, pese a su menor penetración general, presenta un uso más complejo. En banca y servicios financieros, menos del 5% está en niveles bajos, mientras telecomunicaciones y tecnología también muestran una adopción alta.

En educación, aunque el uso de IA es alto, su adopción es menos amplia, con una mayoría de organizaciones en la etapa "Reconfigurar" y una baja presencia en "Transformar". En el gobierno, casi 9 de cada 10 entidades están en nivel intermedio y ninguna en avanzado, aunque la muestra para el estudio es reducida. Algo similar ocurre en el sector silvoagropecuario y pesca, donde más del 80% está en "Transformar", pero con posible sobrerrepresentación de grandes empresas y AgTechs debido a la baja muestra.

Análisis de resultados desde matriz por captura de valor

El análisis de los resultados a través de la Matriz de Adopción de IA y el Modelo TOP (Tecnología, Organización y Personas) permite identificar patrones y tendencias en la implementación de la IA.

Matriz de framework TOP para todas las empresas

	Tecnología (T)	Organización (O)	Persona (P)
Transformar Uso de herramientas que tienen el potencial de cambiar fuertemente el negocio y varios procesos de manera simultánea (Sistemas de recomendación / Herramientas basadas en IA para optimizar)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 58% con plan de capacitación en manejo y procesamiento de datos. ■ 53% con políticas asociadas a seguridad de información en uso de IA. ■ 58% ha recibido asesoría experta en ciberseguridad. ■ 43% con programas de capacitación en ciberseguridad en uso de IA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (V) 78% considera que la IA es importante o muy importante en la empresa. ■ (E) 48% señala ya utilizar IA en procesos de la empresa. ■ (G) 40% con política interna que explicita herramientas de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 59% señalan que trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA. ■ 42% considera que los trabajadores están bien preparados para incorporar la IA en sus labores. ■ 25% considera que es posible que la IA reemplace el trabajo que realizan la mayoría de trabajadores del rubro.
Reconfigurar Uso de herramientas que tienen el potencial de automatización de procesos, usualmente con GenAI y nivel intermedio de complejidad de implementación (Chatbot / Modelos predictivos)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 33% con plan de capacitación en manejo y procesamiento de datos. ■ 46% con políticas asociadas a seguridad de información en uso de IA. ■ 57% ha recibido asesoría experta en ciberseguridad. ■ 32% con programas de capacitación en ciberseguridad en uso de IA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (V) 74% considera que la IA es importante o muy importante en la empresa. ■ (E) 49% señala ya utilizar IA en procesos de la empresa. ■ (G) 22% con política interna que explicita herramientas de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 41% señalan que trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA. ■ 31% considera que los trabajadores están bien preparados para incorporar la IA en sus labores. ■ 11% considera que es posible que la IA reemplace el trabajo que realizan la mayoría de trabajadores del rubro.
Aumentar Uso de herramientas de IA que potencian productividad humana con baja complejidad de implementación (modelos de lenguaje / OCR)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 22% con plan de capacitación en manejo y procesamiento de datos. ■ 22% con políticas asociadas a seguridad de información en uso de IA. ■ 26% ha recibido asesoría experta en ciberseguridad. ■ 14% con programas de capacitación en ciberseguridad en uso de IA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (V) 51% considera que la IA es importante o muy importante en la empresa. ■ (E) 11% señala ya utilizar IA en procesos de la empresa. ■ (G) 19% con política interna que explicita herramientas de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 43% señalan que trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA. ■ 30% considera que los trabajadores están bien preparados para incorporar la IA en sus labores. ■ 12% considera que es posible que la IA reemplace el trabajo que realizan la mayoría de trabajadores del rubro.

V: visión / E: estrategia / G: gobernanza



La mayoría de las empresas chilenas tienden a concentrar sus esfuerzos en el nivel de adopción "Aumentar" (bajo), buscando eficiencias operativas inmediatas.

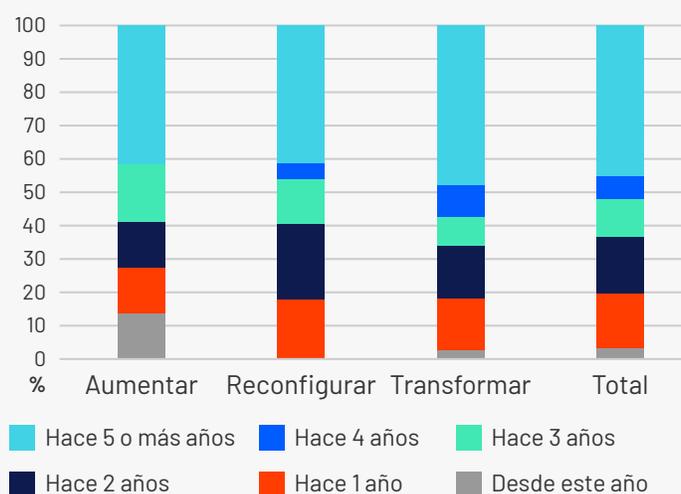


Existe una menor proporción de empresas que han avanzado hacia los niveles de "Reconfigurar" (intermedio) y, aún menos, hacia "Transformar" (avanzado).

Tecnología (T)

Antigüedad en recopilación y uso de datos por nivel de adopción

Tiempo de inicio de la recopilación o uso de datos en su empresa



En la dimensión de **tecnología**, se revela que entre el 40 y 47% de las empresas utilizan datos hace más de 5 años, especialmente aquellas que están en el nivel "Transformar". Las empresas en nivel "Aumentar" tienen un mayor porcentaje (15%) de empresas que comenzaron a recopilar datos desde este año. Pese a esto, se mantiene cercano al resto de niveles en cuanto al número de empresas que iniciaron la recopilación de información hace 5 o más años.

Indicadores de ciberseguridad por nivel de adopción

Acciones respecto a la ciberseguridad

La empresa ha establecido políticas relacionadas con la seguridad de la información en el uso de la inteligencia artificial

La empresa ha recibido asesoría de expertos en ciberseguridad

Existen programas de capacitación en ciberseguridad para los trabajadores en relación con el uso de la IA



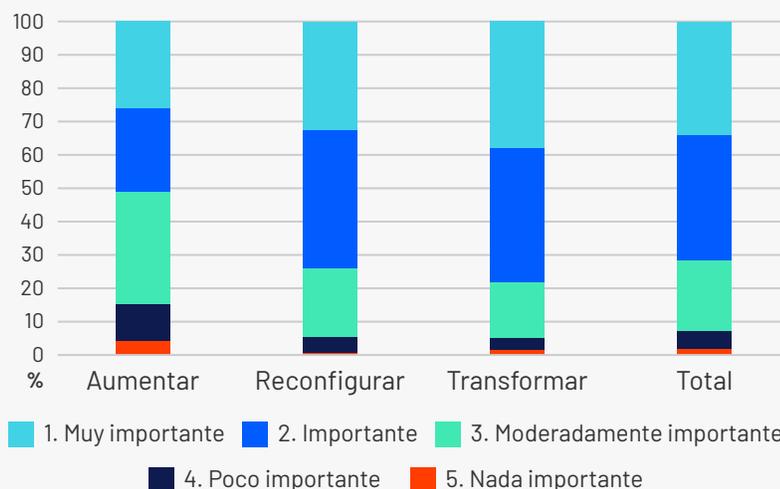
Se pudo constatar que la **gestión responsable de datos** mejora con la adopción: solo el 20% de las empresas en etapa de "Aumentar" capacita en manejo de datos, frente al 60% de aquellas en "Transformar".

En cuanto a **ciberseguridad**, las empresas con menor nivel de adopción muestran menos políticas (22%), asesoría experta (26%) y capacitación (14%), mientras que en "Reconfigurar" estas cifras cambian a 46%, 56% y 32%, respectivamente, y en "Transformar", a 53%, 58% y 43%.

Organización (0)

Percepción sobre importancia de IA según nivel de adopción

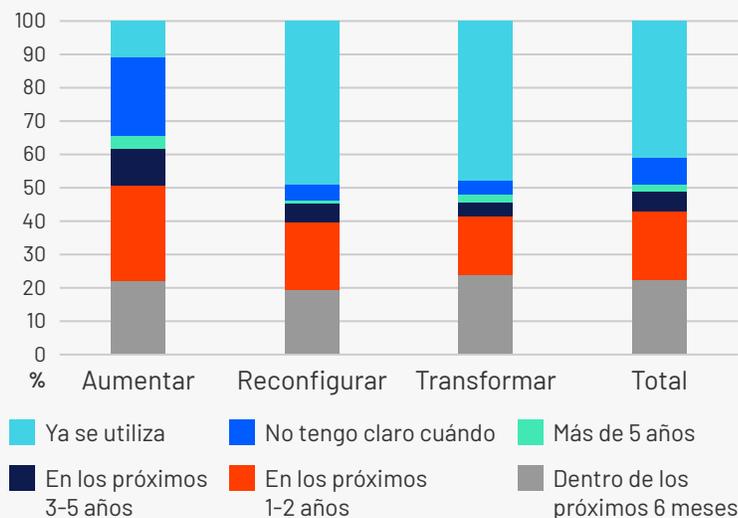
Importancia de la IA dentro de la empresa



En la dimensión de **organización**, al analizar la **visión**, se puede observar que la importancia que se da a la IA sube de un 50% en el nivel "Aumentar" a un 75% en niveles altos de adopción.

Porcentaje de empresas que usan IA en sus procesos según nivel de adopción

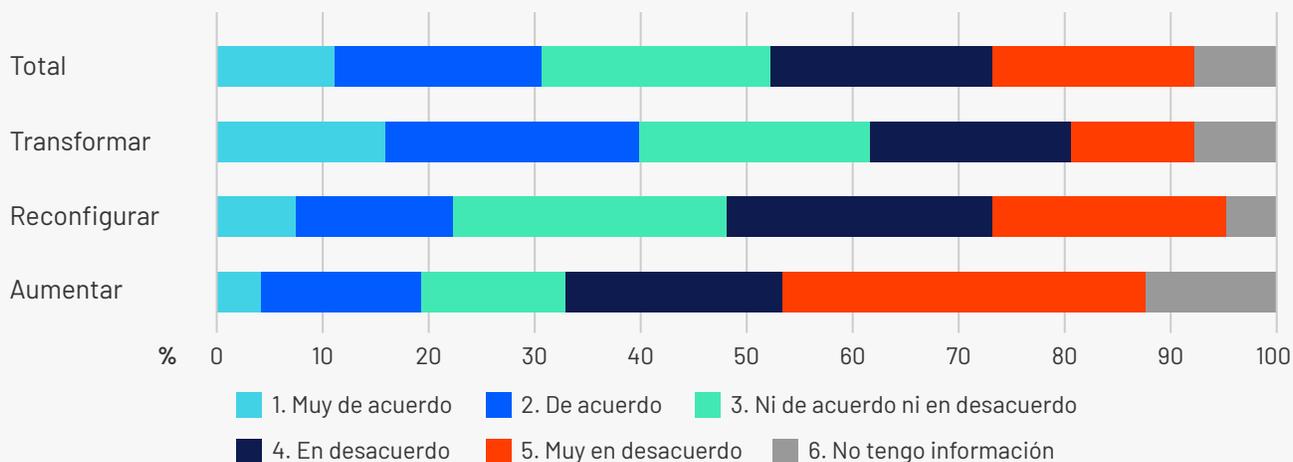
¿Cuándo sería un buen momento para incorporar IA en los procesos de la empresa?



Respecto a la **estrategia**, cerca del 50% de las empresas con mayor adopción de IA ya la implementa en sus procesos, mientras que solo un 10% de las empresas con adopción baja lo hace. Esto sugiere que las empresas con uso más acotado aplican IA principalmente en tareas secundarias, mientras que aquellas con adopción avanzada la integran en los procesos centrales de su actividad.

Empresas con política interna sobre el uso de IA según nivel de adopción

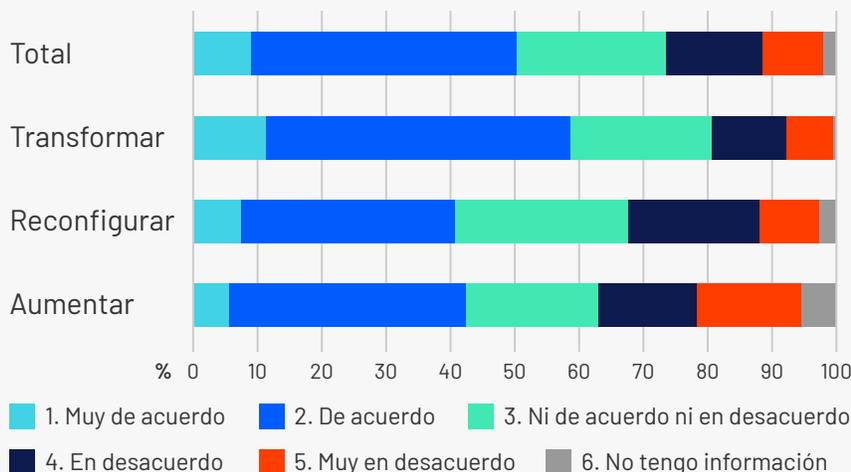
Empresas que cuentan con una política que indica cuáles herramientas de IA no son autorizadas para el uso de los trabajadores



En cuanto a la **gobernanza**, el 40% de las empresas con mayor adopción de IA cuenta con políticas internas que restringen el uso de herramientas de IA no autorizadas por los trabajadores. En contraste, este porcentaje se reduce a la mitad en los niveles de adopción "Reconfigurar" y "Aumentar".

Personas (P)

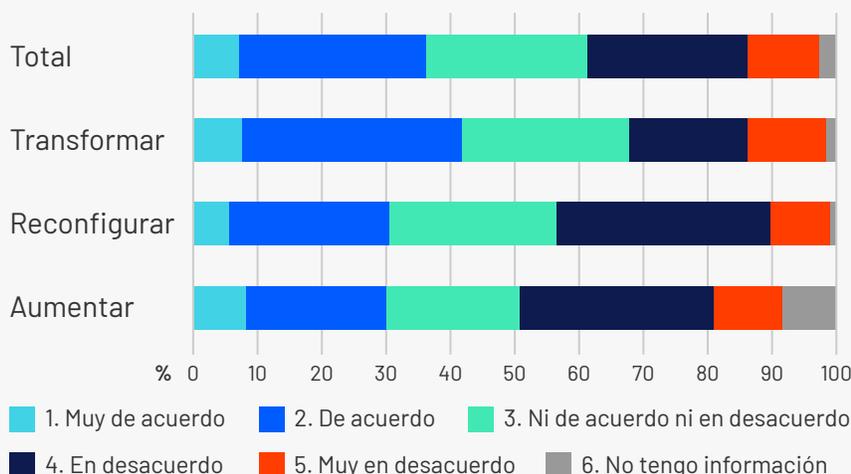
Confianza de líderes en conocimiento de trabajadores según nivel de adopción



Percepción: Trabajadores tienen conocimientos sobre la importancia de la recopilación y almacenamiento de información y datos para la incorporación de la IA.

En la dimensión de **personas**, el 60% de los líderes en “Transformar” cree que los trabajadores tienen conocimiento sobre la importancia de datos, versus 40% en los otros niveles. Esto refleja que las organizaciones con un uso más avanzado de IA cuentan con personal capacitado y líderes más seguros de esas capacidades.

Confianza de líderes sobre la preparación de los trabajadores para incorporación de IA según nivel de adopción



Percepción: Trabajadores están bien preparados ante una posible incorporación de IA en sus labores diarias.

Al evaluar la preparación de los trabajadores ante una eventual incorporación de IA, en “Transformar”, el 42% de los líderes confía en sus equipos, comparado con cerca del 30% en los otros niveles.

Análisis desde matriz por tamaño de empresa

Matriz de framework TOP con tres niveles de adopción

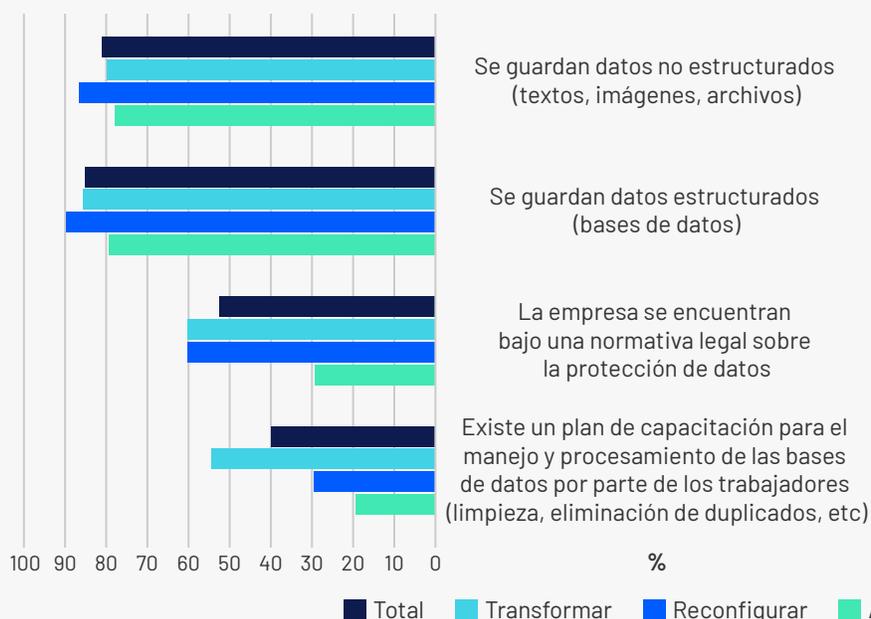
	Tecnología (T)		Organización (O)		Persona (P)				
	Grande	PYME	Grande	PYME	Grande	PYME			
Transformar	Capacitación en manejo y procesamiento de datos.	63,8%	54,3%	IA es importante o muy importante en la empresa.	91,3%	79,9%	Trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA.	52,2%	62,2%
	Políticas de seguridad de información en uso IA.	68,1%	44,9%	Ya utiliza IA en procesos de la empresa.	65,2%	38,6%	Trabajadores están bien preparados para incorporación de IA en sus labores.	37,7%	44,1%
	Asesoría experta en ciberseguridad.	88,4%	41,7%	Política interna de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores.	43,5%	37,8%	Es posible que la IA reemplace el trabajo que realiza la mayoría de los trabajadores del rubro.	21,7%	26,8%
	Capacitación en ciberseguridad en IA	59,4%	34,6%						
Reconfigurar	Capacitación en manejo y procesamiento de datos.	39,5%	29,2%	IA es importante o muy importante en la empresa.	81,4%	69,2%	Trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA.	41,9%	40%
	Políticas de seguridad de información en uso IA.	51,2%	43,1%	Ya utiliza IA en procesos de la empresa.	51,2%	47,7%	Trabajadores están bien preparados para incorporación de IA en sus labores.	23,3%	35,4%
	Asesoría experta en ciberseguridad.	74,4%	44,6%	Política interna de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores.	25,6%	20%	Es posible que la IA reemplace el trabajo que realiza la mayoría de los trabajadores del rubro.	7%	13,8%
	Capacitación en ciberseguridad en IA	41,9%	24,6%						

	Tecnología (T)		Organización (O)		Persona (P)				
	Grande	PYME	Grande	PYME	Grande	PYME			
Aumentar	Capacitación en manejo y procesamiento de datos.	36,4%	19,4%	IA es importante o muy importante en la empresa.	63,6%	48,4%	Trabajadores conocen la importancia de recopilar y almacenar datos para IA.	45,5%	41,9%
	Políticas de seguridad de información en uso IA.	45,5%	17,7%	Ya utiliza IA en procesos de la empresa.	9,1%	11,3%	Trabajadores están bien preparados para incorporación de IA en sus labores.	18,2%	32,3%
	Asesoría experta en ciberseguridad.	54,5%	21%	Política interna de IA no autorizadas para el uso de los trabajadores.	18,2%	19,4%	Es posible que la IA reemplace el trabajo que realiza la mayoría de los trabajadores del rubro.	9,1%	12,9%
	Capacitación en ciberseguridad en IA	36,4%	9,7%						

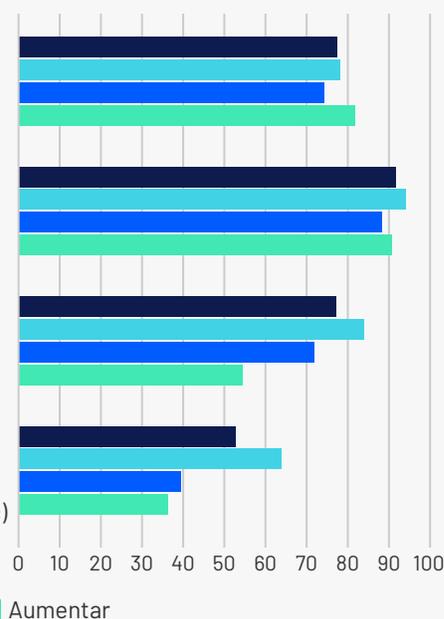
Tecnología (T)

Almacenamiento y gestión responsable de datos según tamaño de empresa

Acciones sobre almacenamiento de datos (% respecto al total de PYMEs por nivel)



Acciones respecto al almacenamiento de datos (% respecto al total de grandes por nivel)



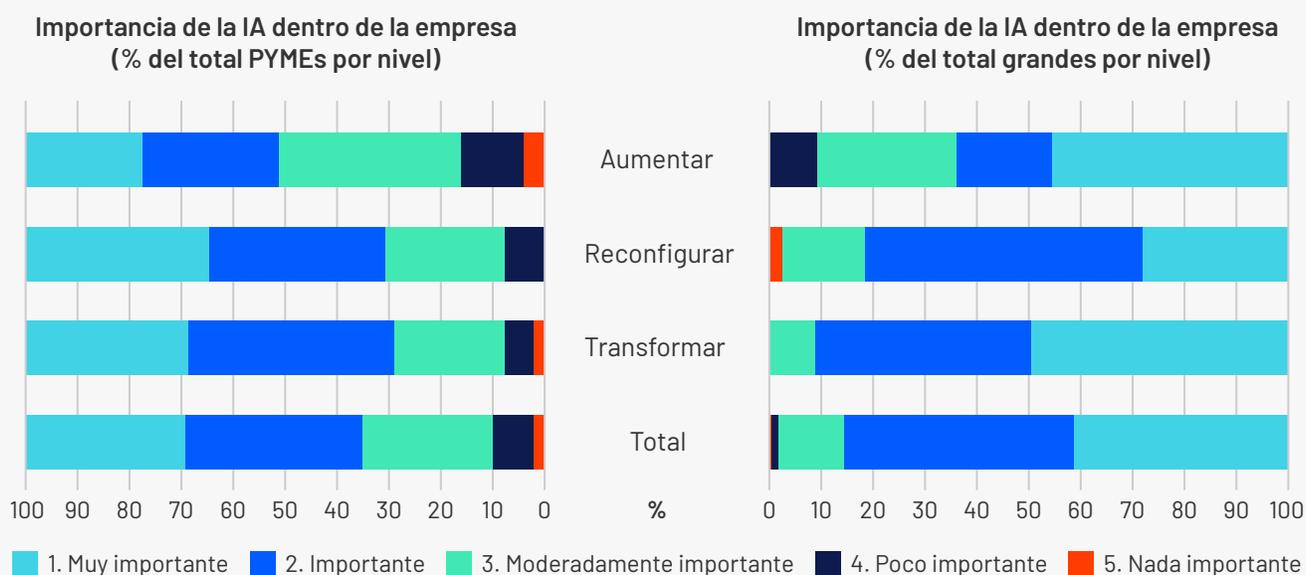
El análisis según el tamaño de las empresas revela que, en el sector de **tecnología**, tanto las PYMEs como las grandes empresas que se encuentran en el nivel “Transformar” cuentan con planes de capacitación en manejo y procesamiento de datos. Esto sugiere que este tipo de formación representa una ventaja competitiva en la adopción de inteligencia artificial, al permitirles alcanzar niveles más altos de captación de valor.

En cuanto a **ciberseguridad**, sí se observan diferencias significativas por tamaño: las PYMEs presentan niveles mucho más bajos en varios aspectos respecto a las grandes empresas, como se puede ver en la siguiente tabla:

	Grandes empresas	PYMEs
Cuentan con políticas de seguridad	70%	45%
Reciben asesoría experta	90%	42%
Ofrecen capacitación en el tema	60%	35%

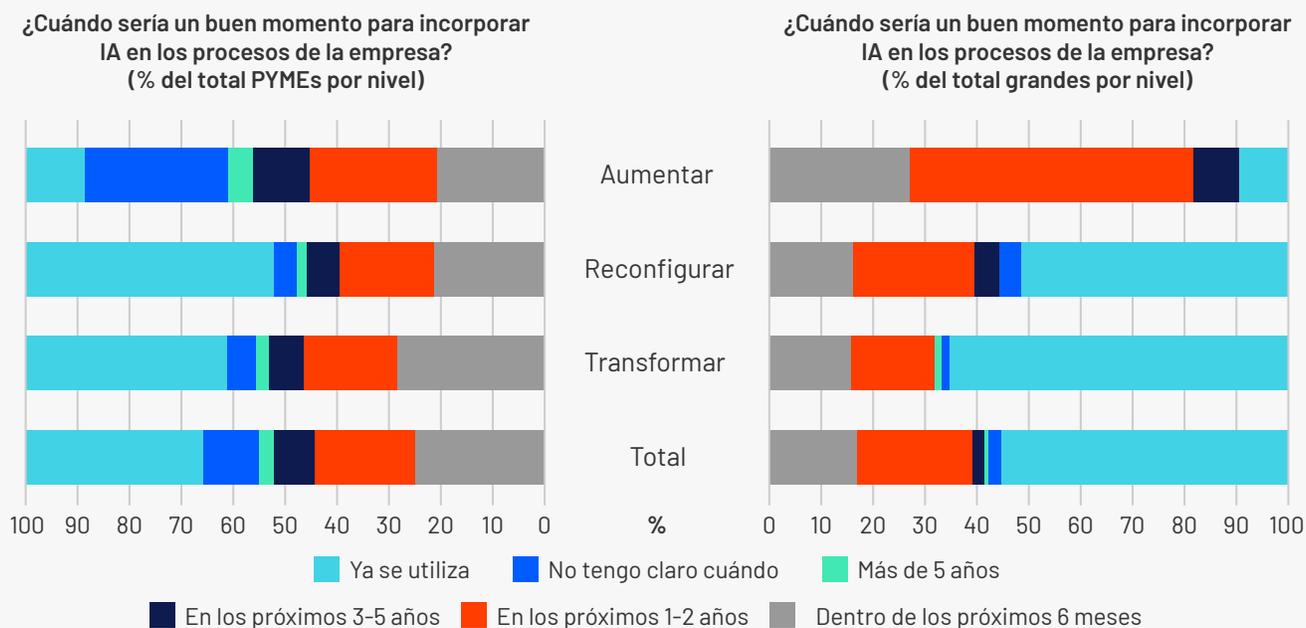
Organización (0)

Percepción de la importancia de la IA dentro de la empresa según tamaño



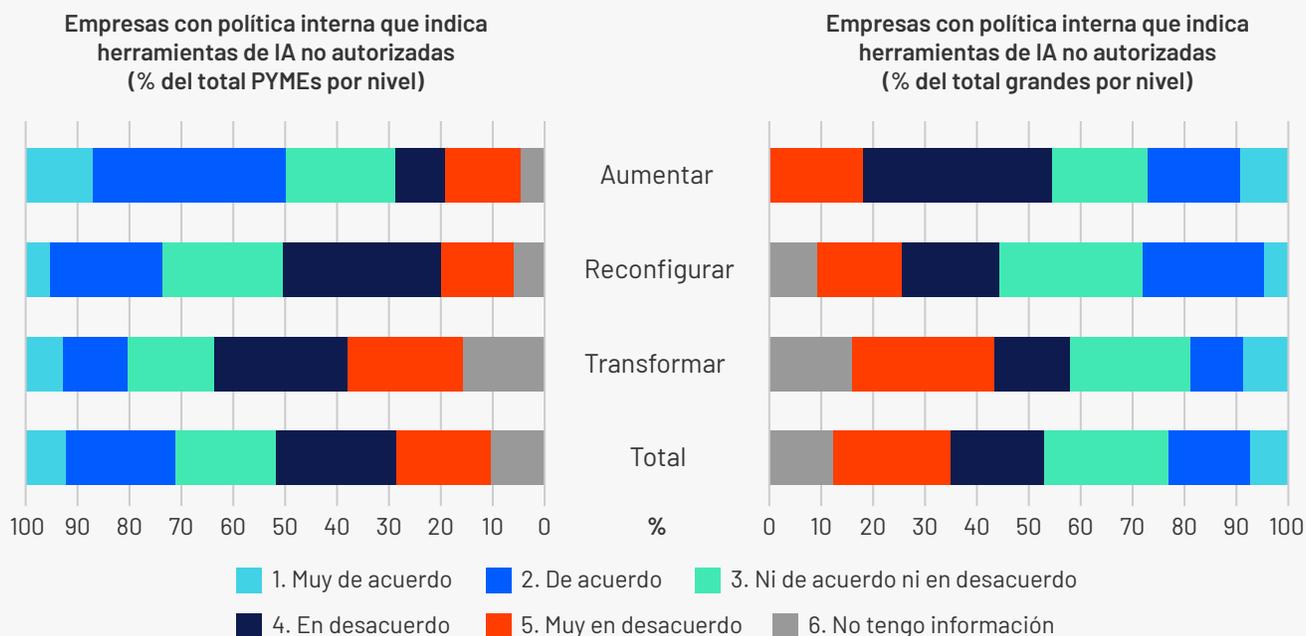
Aunque el 90% de grandes empresas con alto nivel de captación de valor reconoce la importancia de la IA, solo el 70% de PYMEs del mismo nivel comparte esta **visión**.

Empresas que reportan uso de IA en sus procesos según tamaño



En el **plano estratégico**, la diferencia se mantiene: el 65% de grandes empresas con amplia adopción ya usa IA en sus procesos, frente a un 40% de PYMEs del mismo nivel. En contraste, apenas un 10% de las empresas con bajo nivel de adopción –sin importar su tamaño– afirma haberlo hecho.

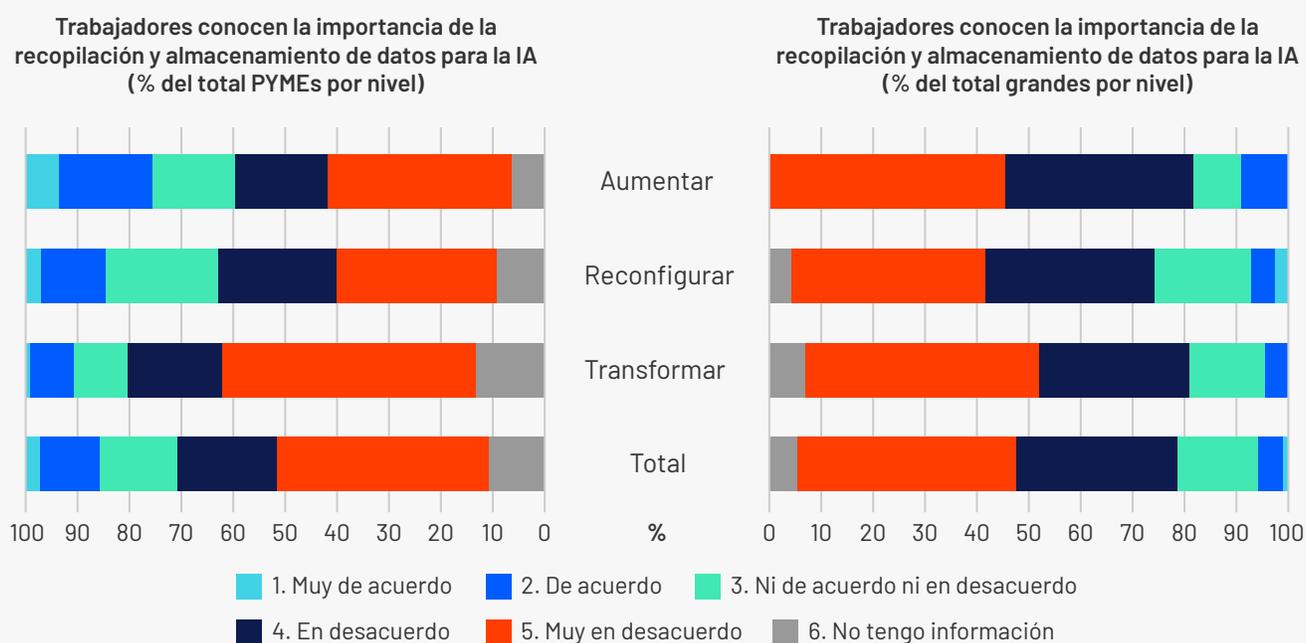
Empresas con política interna sobre uso de IA según tamaño



Las diferencias en **gobernanza** se asocian más al nivel de captación de valor que al tamaño de la empresa. Las empresas que se encuentran en niveles más avanzados –tanto grandes como PYMEs– presentan en mayor medida políticas internas para delimitar el uso de IA (44% en grandes empresas y 38% en PYMEs). Esta proporción disminuye a menos del 20% en empresas con menor nivel de adopción.

Personas (P)

Percepción de líderes sobre conocimientos de sus trabajadores según tamaño de empresa



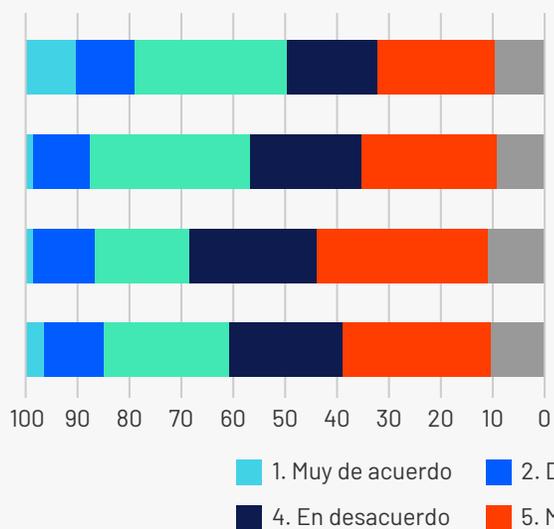
En la dimensión de **personas**, al analizar la percepción de los líderes sobre el conocimiento de los trabajadores, las mayores diferencias se observan en las PYMEs: cerca del 60% de los líderes de aquellas que están en etapas avanzadas confían en el conocimiento de sus equipos sobre la importancia del almacenamiento y recopilación de datos para implementar IA, un porcentaje que baja al 40% en PYMEs con bajo nivel de adaptación. En general, solo la mitad de los líderes muestran confianza en este aspecto, evidenciando niveles bajos en comparación con otras dimensiones.

Esta observación se relaciona con la brecha existente sobre la capacitación de los trabajadores en el manejo y procesamiento de base de datos (dimensión de tecnología). Hablamos de una necesidad transversal, abarcando los distintos tamaños de empresas, aunque resulta más crítica dentro de las PYMEs.

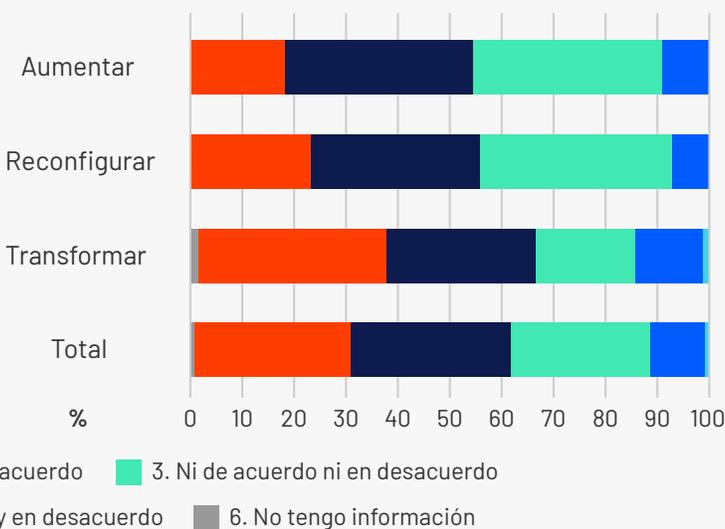


Percepción de los líderes sobre preparación de trabajadores para incorporación de IA según tamaño de empresa

Trabajadores están bien preparados para incorporar IA en sus labores diarias (% del total PYMEs por nivel)

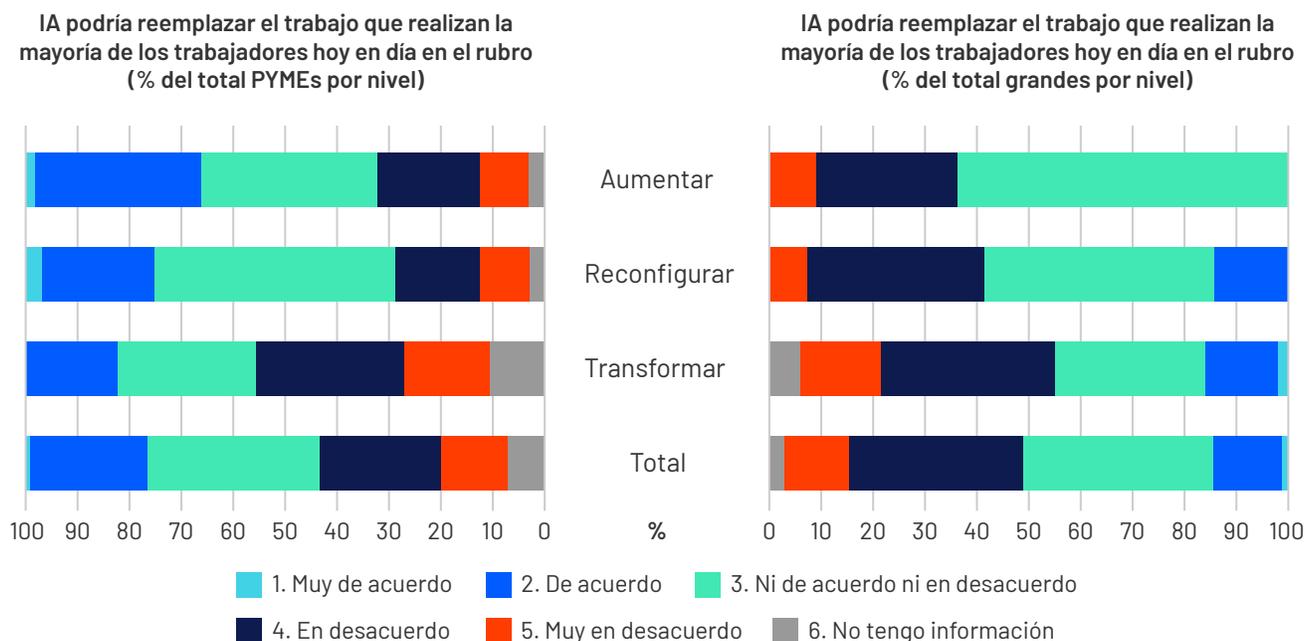


Trabajadores están bien preparados para incorporar IA en sus labores diarias (% del total grandes por nivel)



Respecto a la preparación general de los trabajadores ante una eventual incorporación de IA, los líderes de empresas más avanzadas se muestran más seguros, y uno de los resultados más interesantes es que **las PYMEs expresan mayor confianza que las grandes empresas**. Aun así, menos del 40% considera que sus trabajadores están bien preparados, en contraste con la visión de los propios trabajadores.

Percepción de los líderes sobre posibilidad de reemplazo laboral según tamaño de empresa

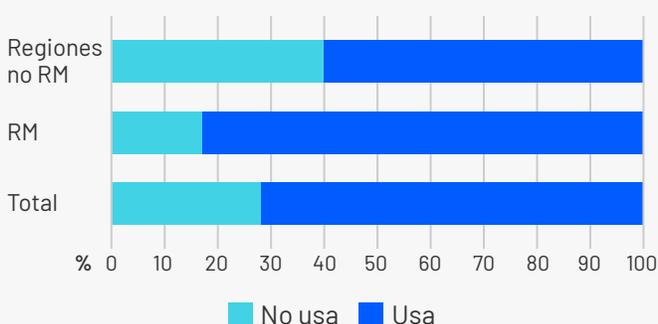


Finalmente, respecto a la percepción sobre el posible reemplazo del trabajo humano por IA, solo el 20% de las empresas cree que este escenario es posible. Sin embargo, las empresas con mayor nivel de adopción muestran una mayor tendencia a creer en esta posibilidad. Además, las PYMEs registran un nivel ligeramente más alto de acuerdo con esta idea que las grandes empresas, lo que podría indicar que las primeras tienden a ver la IA de manera suplementaria al trabajo que realizan los colaboradores, versus las grandes empresas que la usan más como un complemento.

Análisis regional

Porcentaje de empresas que reporta usar alguna herramienta de IA según región

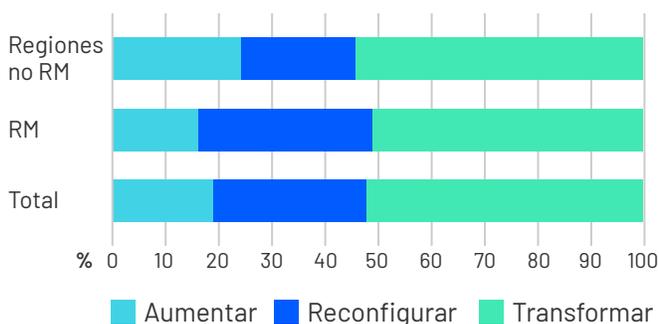
Uso de herramientas de IA (% del total por tipo de región)



En cuanto al análisis de la adopción de IA en empresas chilenas por región, el estudio revela una brecha geográfica concreta. **La Región Metropolitana lidera en uso de IA**, con más del 80% de las empresas adoptándola, mientras que otras regiones solo alcanzan un 60% de adopción.

Niveles de captación de valor de IA en empresas según región

(% del total por tipo de región)



Por otro lado, aunque el uso de IA varía según el tipo de región, **la captura de valor es similar entre las empresas que ya la implementan.** Más del 50% de estas empresas alcanzan el nivel de adopción más avanzado, mientras que cerca del 20% se mantienen en el nivel de menor complejidad. Además, la proporción de empresas en nivel intermedio es mayor en la Región Metropolitana (33%) que en otras regiones (22%).

Esto puede implicar que la barrera regional no es la profundidad de la implementación, sino el punto de partida de la adopción.

Resultados más relevantes por industria



Banca y Telco

Representan los **sectores más avanzados**, con alta capacitación, infraestructura robusta y cultura organizacional en favor de la IA.



Retail

Es uno de los sectores con niveles **más bajos de penetración de la IA**, quienes utilizan esta tecnología **lo hacen a un nivel más sofisticado.**



Industria

Tiene un **alto interés, pero baja adopción** por falta de capacidades y madurez de datos.



Salud

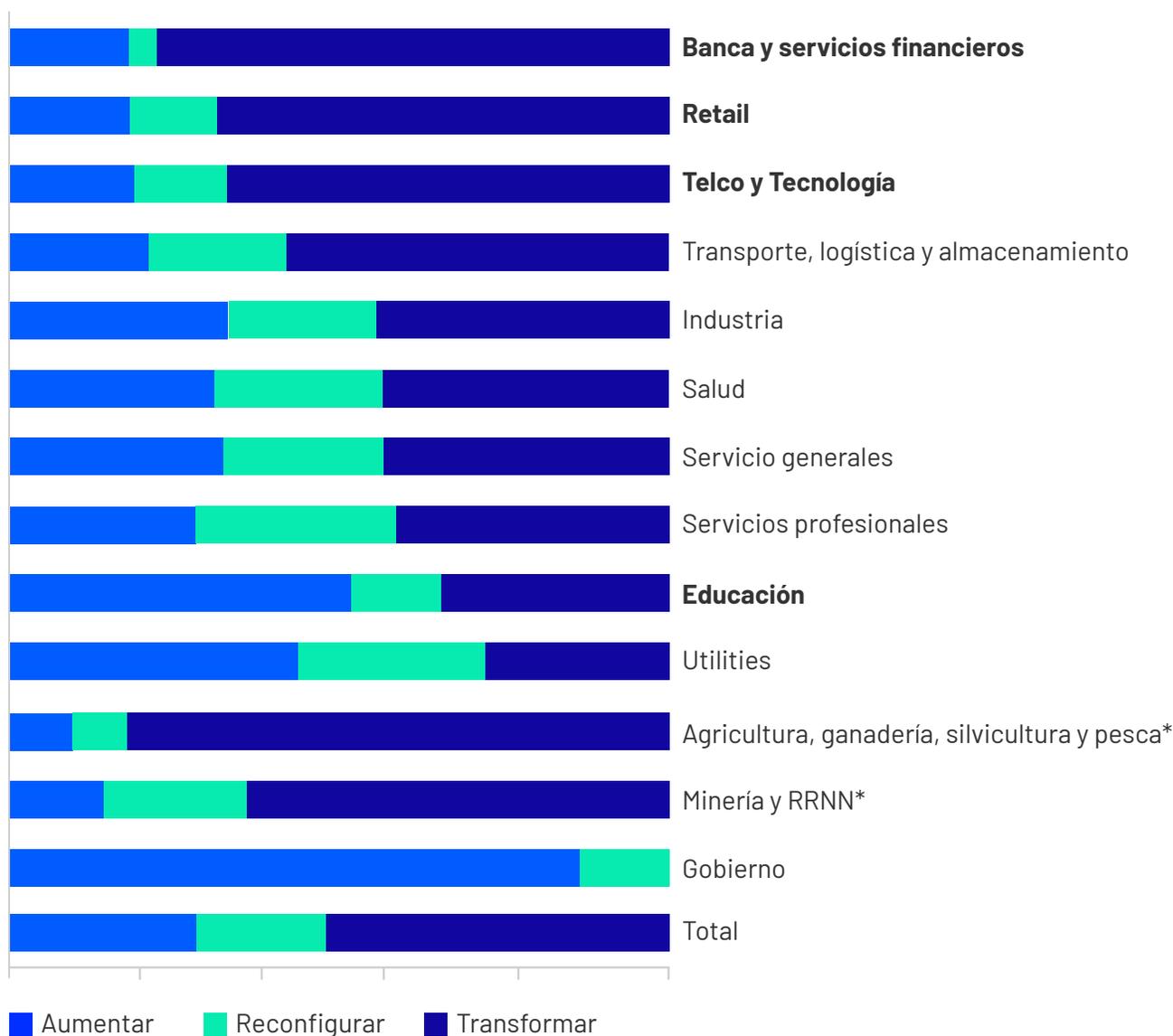
Tiene un **uso moderado y una adopción menos compleja**, dado por una falta de datos y áreas TI dedicadas, lo que obstaculiza el avance.



Educación

Es uno de los sectores con **mayor uso**, pero esta vez podemos ver que el **nivel de amplitud** de adopción de IA **es bajo**.

Captura de valor por industria



Fuente: Cadem, Estudio de adopción de IA en las empresas en Chile, 2025, n=526

*Industrias con baja representatividad

Por último, los hallazgos del estudio resaltan la necesidad de enfoques diferenciados para fomentar una adopción de IA más profunda y equitativa:

Telecomunicaciones y tecnología



El sector de **telecomunicaciones y tecnología lidera en uso y adopción de IA**: más del 90% de sus empresas la utiliza, de las cuales dos tercios están en el nivel "Transformar".

Destacan por su capacidad técnica en manejo de datos, ciberseguridad e integración de IA en la organización, con líderes confiados en sus equipos: 76% cree que sus trabajadores conocen la importancia de los datos y 64% que están preparados para usar IA. El sector muestra un alto desempeño general, con capacidades, interés y factibilidad alineadas, generando grandes oportunidades económicas.

Educación



El sector educación ha mostrado un uso muy alto de la IA (94%), pero bajo nivel de adopción avanzada: solo un 33% de las instituciones está en la etapa avanzada "Transformar". La mayor brecha está en la enseñanza y aprendizaje, donde dos tercios quieren usar IA, pero solo la mitad de ellos lo ve factible.

Los profesores de enseñanza media y superior tienen alto potencial de aceleración de tareas con IA generativa (74% y 73% respectivamente). El principal obstáculo que enfrenta el sector es la **falta de recursos económicos**: 29% dice no tener presupuesto para software, hardware y capacitación. Así es como se ve una dificultad entre la posesión de un gran potencial en enseñanza y las barreras como la desigualdad entre colegios y la alta exigencia docente.

Salud



En salud, el 76% de las empresas encuestadas usa IA, ubicándose en un nivel intermedio en comparación con los demás sectores, con un 43% en un nivel de adopción avanzado, 34% en intermedio y 23% en bajo.

Hay interés en aplicarla en prevención y promoción (38%), investigación y desarrollo (38%), diagnóstico (29%) y tratamiento (24%), pero **la factibilidad es baja**: solo 29% la ve posible en prevención y promoción y 19% en los otros procesos. Las principales barreras son:

- › Falta de un área de TI dedicada (19%)
- › Ausencia de datos suficientes (19%)
- › Resistencia al cambio (14%)
- › Falta de recursos económicos (14%)
- › Preocupaciones de seguridad (14%)

Para mejorar, el sector necesita fortalecer la recolección y uso de datos y promover beneficios concretos de la IA en salud.

Gobierno



En el sector gobierno, el 78% usa IA, pero casi el 90% está en un nivel intermedio y el resto en nivel bajo; **no hay casos de adopción avanzada**.

Se estima que, en promedio, la IA podría acelerar un 31% de las tareas de empleados públicos, especialmente en gestión administrativa y documental, atención al cliente, cumplimiento legal, análisis de datos y desarrollo de estrategias. Entre los cargos que más se beneficiarían, están analistas de gestión de políticas públicas, analistas de gestión, abogados, trabajadores sociales y oficinistas.

Industria



La **industria** es el quinto sector con menor uso de IA: un 65% de las empresas la utiliza y solo un 42% está en nivel avanzado (“Transformar”), aplicándola en sistemas de recomendación y optimización de cadenas de suministro.

Solo 1 de cada 5 empresas industriales usa IA en sus procesos y ninguna en el nivel más bajo de adopción la usa actualmente. En manufactura, el interés por IA supera su factibilidad en mantenimiento, control de calidad, producción y diseño. En construcción ocurre lo mismo, salvo en empresas con mayor adopción.

Aunque hay alto interés en implementar IA, su uso real es limitado y las ocupaciones vinculadas tienen poco potencial de aceleración, en contraste con experiencias internacionales donde la IA ha mejorado eficiencia, inventarios y control de calidad.

Retail



El **retail** muestra un bajo uso de IA (55%), pero alto nivel de adopción entre quienes la usan: un 68% está en el nivel más avanzado. Sin embargo, las empresas en nivel intermedio o reconfigurar presentan indicadores bajos frente al promedio:

- Menor capacitación en bases de datos.
- Menor seguridad de la información.
- Escasa asesoría experta y capacitación en ciberseguridad.
- Menor incorporación de IA en sus procesos.
- Baja confianza de los líderes en la preparación de los trabajadores.

En contraste, los trabajadores son más optimistas: 92% entiende la importancia de la ciberseguridad, 87% la considera clave, 67% comprende la importancia de la IA y 57% cree que su incorporación será importante. Aun así, solo el 54% dice que la empresa se ha adaptado bien a la digitalización y un 28% de empresas con adopción avanzada usa IA en sus procesos.

CAPÍTULO 5

Desafíos y oportunidades para el futuro

Ahora que conoces los principales hallazgos del **Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas**, profundizaremos en los principales obstáculos que estas enfrentan en su camino hacia una adopción más fluida y profunda de la IA. Asimismo, exploraremos las oportunidades que existen para superar estos desafíos y maximizar el valor que esta tecnología puede aportar en el futuro.

Principales obstáculos para la adopción

La adopción de la IA en Chile enfrenta diversas barreras, algunas de las cuales son más prominentes para ciertos segmentos empresariales, como:

Falta de personal especializado y capacitación



El desafío más importante para la adopción de IA en las empresas chilenas es la **falta de personal especializado y capacitado**, preocupación mencionada por cerca del 40% de las PYMEs y grandes empresas.

Existe una brecha evidente en las habilidades necesarias para interactuar con la IA, así como en la motivación tanto de los líderes como de sus equipos. Mientras los líderes empresariales estiman que menos del 40% de sus trabajadores están bien preparados para enfrentar este cambio, los hallazgos indican que los propios trabajadores suelen sentirse más preparados de lo que sus líderes suponen.

Déficit de gobernanza en el uso de datos y en la adopción de IA



Este obstáculo revela que muchas empresas chilenas – especialmente las PYMEs, que presentan menor madurez en ciberseguridad y gobernanza de datos – carecen de los sistemas internos adecuados para gestionar sus datos de forma efectiva, así como para integrar y escalar la IA de manera segura, eficiente y estratégica.

Este es uno de los motivos que limita su capacidad para avanzar hacia etapas más complejas de captura de valor, como la “Reconfiguración” o la “Transformación”, y las expone a mayores riesgos operacionales y estratégicos.

Para enfrentar este desafío, algunas recomendaciones para aplicar son:

- **Tener claridad estratégica en la implementación de IA** y cómo se alinea con los objetivos de negocio.
- **Establecer políticas de uso ético** que promuevan una aplicación justa, transparente y responsable de la IA en todos los procesos, operaciones y estrategias de la organización.
- **Delimitar roles y responsabilidades específicas**, con el fin de identificar claramente quiénes estarán a cargo del desarrollo, mantenimiento y supervisión de los sistemas de IA.
- **Medir y analizar el ROI (Retorno de la Inversión)** mediante métricas y procesos de gobernanza que permitan evaluar de forma precisa el impacto real y el valor de las inversiones en IA.

Educación en ciberseguridad y protección de datos



Existe una elevada preocupación sobre la ciberseguridad y la gestión de datos, especialmente en las PYMEs.

Solo un tercio de las empresas encuestadas cuenta con políticas de seguridad de la información específicas para el uso de IA, y apenas una de cada cuatro ofrece capacitación en ciberseguridad relacionada con su implementación. Esta falta de preparación se refleja en el 22% de las empresas que reportan haber experimentado incidentes de seguridad de datos.

Limitaciones presupuestarias y resistencia al cambio



Si bien no se posiciona como el principal obstáculo general – solo el 10% de las empresas lo identifica como tal –, la **limitación de recursos financieros** representa una barrera significativa, particularmente para las PYMEs y en sectores como educación y salud.

Por otro lado, la resistencia al cambio surge como uno de los principales desafíos que enfrentan las PYMEs, según los hallazgos del estudio. Esto se manifiesta principalmente en la oposición interna a la adopción de nuevas tecnologías y a la adaptación a nuevas formas de trabajo, lo que puede frenar significativamente la implementación de soluciones de IA. Este problema es particularmente evidente en sectores como salud y gobierno.

Otros obstáculos identificados, especialmente entre las PYMEs, son:

- Menor infraestructura tecnológica para soportar implementaciones avanzadas de IA.
- Bajo nivel de digitalización general en la empresa, con poca experiencia en la recopilación y uso de datos, así como una infraestructura limitada, lo cual dificulta la integración y el aprovechamiento efectivo de soluciones basadas en IA.

Apoyo específico a pymes

PYMEs enfrentan mayores obstáculos estructurales, estos son:

 <p>Menor infraestructura tecnológica</p>	 <p>Recursos financieros limitados</p>	 <p>Falta de personal especializado y capacitación</p>
---	---	--

Brecha entre la adopción y la implementación avanzada



Finalmente, uno de los grandes desafíos en la adopción de la IA radica en la brecha entre el uso inicial de estas herramientas por parte de las empresas y su capacidad para integrarlas de forma profunda y estratégica, con el fin de generar un valor verdaderamente transformador.

Si bien muchas organizaciones ya han “adoptado” la IA en un sentido básico – es decir, la utilizan de alguna manera –, solo una fracción ha logrado avanzar hacia una integración que realmente reconfigure o transforme sus operaciones, permitiéndoles capturar valor estratégico y sostenible a largo plazo.

La IA generativa, aunque ampliamente adoptada, tiende a quedarse en el nivel de “Aumentar” (bajo), y el desafío radica en impulsar a las empresas a escalar hacia usos más complejos y de mayor impacto de la IA.

Principales oportunidades

A pesar de los obstáculos identificados, la adopción de la IA presenta un abanico de oportunidades significativas para las empresas chilenas.

Apoyo a regiones fuera de la RM



Un ejemplo evidente de esta disparidad es la diferencia en la adopción de IA entre la Región Metropolitana (RM) y el resto del país: mientras más del 80% de las empresas en la RM ya utiliza esta tecnología, en otras regiones la cifra apenas supera el 60%.

Aunque esta brecha representa un desafío importante, también abre la oportunidad de impulsar soluciones que fomenten un desarrollo más equitativo y avanzado de la IA en todo Chile, apoyando a las regiones fuera de la Región Metropolitana para equilibrar la adopción a nivel nacional.

Otras oportunidades clave para revertir la tendencia a la baja en la adopción de IA por parte de las empresas chilenas en los últimos años incluyen:



Innovación y desarrollo de nuevos productos/servicios



La IA impulsa la creación de soluciones innovadoras en cada sector, desafiando los métodos tradicionales que han predominado hasta el boom de la IA generativa en el 2023. Esto tiene beneficios a corto y largo plazo, como generar nuevas ventajas competitivas y mejores flujos de ingresos.

Apoyo específico a PYMEs



Como reflejan los desafíos identificados en el estudio, existe hoy una importante ventaja para diseñar e impulsar programas y políticas que apoyen a las PYMEs en la superación de sus barreras estructurales, tales como la falta de infraestructura, capacitación y recursos financieros.

Este apoyo a las PYMEs debe ser parte de un esfuerzo coordinado que no solo cierre la brecha tecnológica, sino que también aborde las limitaciones en capital humano, financiamiento y cultura organizacional. Solo así será posible facilitarles una integración efectiva de la IA, permitiéndoles, a su vez, aprovechar todo su potencial transformador.

Focalización en sectores



Adaptar el apoyo y las soluciones de IA a las necesidades específicas de cada industria permite maximizar tanto la efectividad de su adopción como la captura de valor.

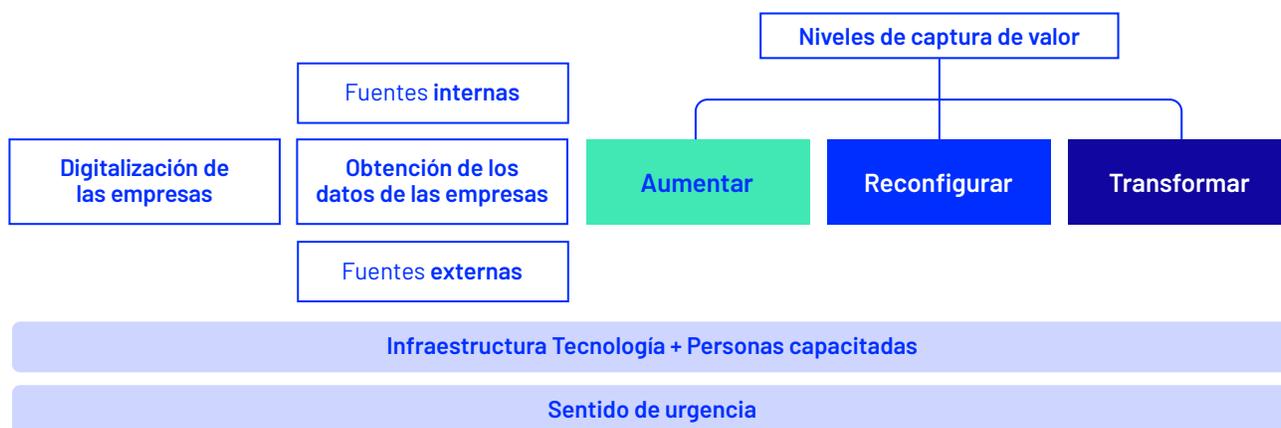
Sectores como el retail, las telecomunicaciones y la educación presentan un alto potencial para beneficiarse de la IA, particularmente en la mejora de la eficiencia operativa y la calidad de los servicios que entregan.

Sectores con gran potencial para beneficiarse del uso de IA



Arquitectura de una buena IA

El ciclo esencial para el futuro tecnológico



Para avanzar hacia una adopción exitosa y sostenible de la IA, este estudio propone una **“Arquitectura de una Buena IA”**, entendida como el ciclo esencial que debe guiar el futuro tecnológico de las empresas. Esta arquitectura se basa en dos pilares fundamentales:

- 1 Digitalización de las empresas:** constituye el punto de partida. Una base digital sólida es indispensable para recolectar, gestionar y procesar los datos necesarios para alimentar soluciones de IA. A mayor madurez digital, mayor será la preparación de la empresa para adoptar e integrar esta tecnología de forma efectiva.
- 2 Obtención de los datos de las empresas:** implica la capacidad de capturar, procesar y utilizar datos provenientes tanto de fuentes internas como externas. La calidad, accesibilidad y gobernanza de estos datos son críticas para el funcionamiento de los modelos de IA y su personalización según las necesidades del negocio.

Estos pilares están estrechamente vinculados con los niveles de captura de valor identificados en el estudio: Aumentar, Reconfigurar y Transformar. Sin embargo, su funcionamiento depende de una base sólida, compuesta por dos elementos habilitadores clave: una infraestructura tecnológica adecuada y personas capacitadas. Estos dos elementos actúan como habilitadores para construir una arquitectura de IA robusta dentro de la empresa.

Recuerda: hoy, la infraestructura tecnológica + personas capacitadas representan un desafío que las empresas deben mejorar para avanzar en la adaptación de IA a sus operaciones, procesos y estrategias.

Para que esta arquitectura cobre sentido, es necesario activar un **sentido de urgencia organizacional**. Este impulso interno es el motor que llevará a las empresas a avanzar decididamente hacia la integración de la IA y a transformar sus operaciones para capturar valor de forma estratégica y sostenible.

Conclusiones



El **Estudio de Adopción de IA en las Empresas Chilenas** identifica los principales desafíos actuales, al mismo tiempo que proyecta una visión optimista y un futuro prometedor para el país dentro del panorama regional de la IA. La posición de liderazgo que Chile ocupa en el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) refleja la existencia de un ecosistema con brechas aún por superar, pero con una base sólida y la ambición necesaria para sostener procesos de innovación a largo plazo.

Las empresas chilenas, con una alta expectativa sobre el impacto positivo de la IA en general, están en un punto de inflexión.

Principales hallazgos del estudio

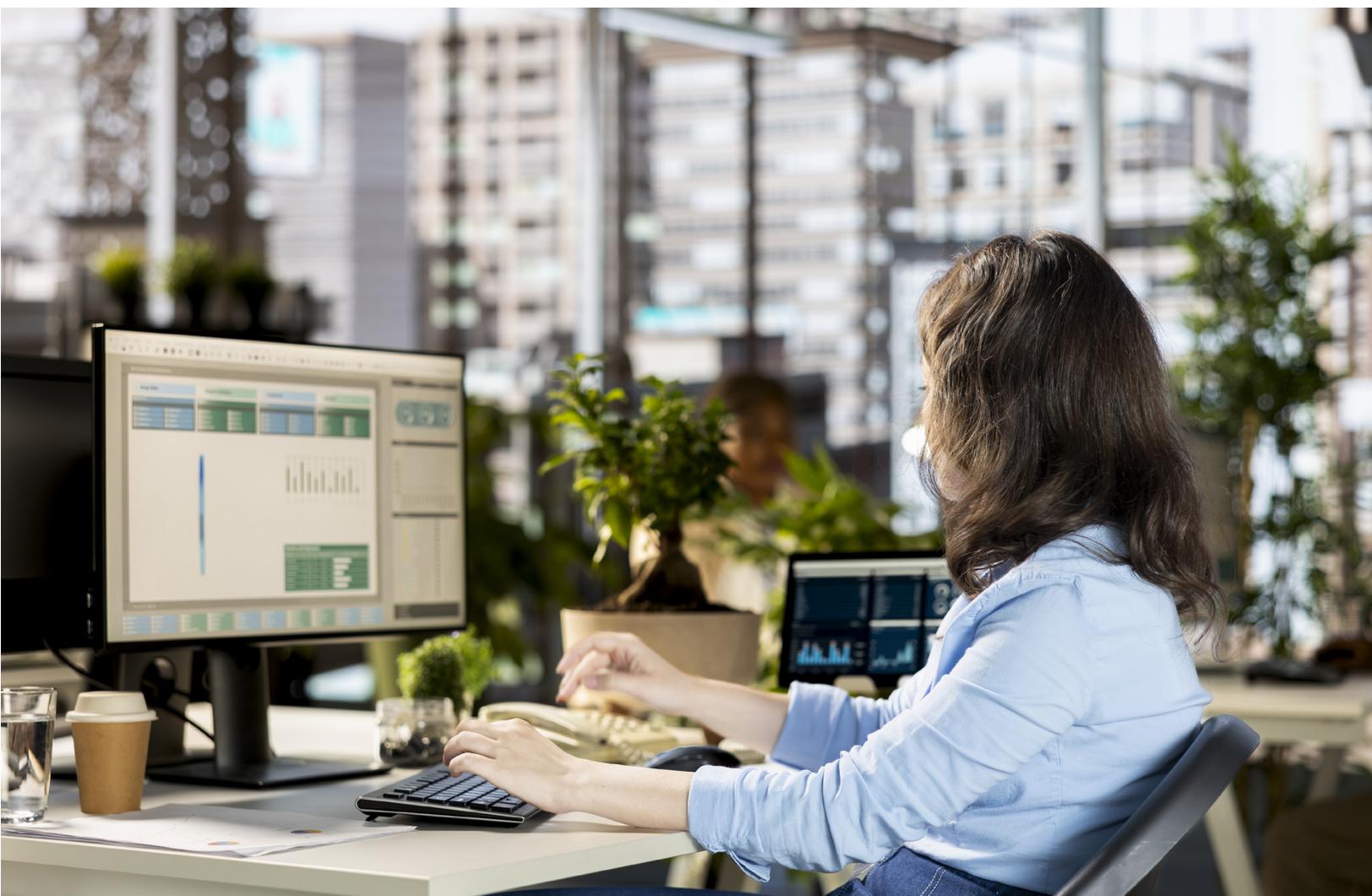
- Las organizaciones con una adopción más avanzada de IA destacan por contar con mayores niveles de capacitación en gestión de datos y ciberseguridad. En contraste, muchas PYMEs aún presentan importantes carencias en estas áreas. Reforzar sus capacidades técnicas, implementar políticas de seguridad de la información y ofrecer programas de formación continua son pasos esenciales para su progreso.
- Se observa una disparidad significativa entre la Región Metropolitana y otras zonas del país: más del 80% de las empresas en la RM utilizan IA, frente a un 60% en regiones. Superar esta brecha requerirá apoyo técnico y financiero focalizado, con soluciones adaptadas a las realidades productivas locales.
- Sectores como retail, telecomunicaciones y educación tienen alto potencial de aceleración gracias a la IA, pero enfrentan barreras como falta de recursos o baja gobernanza tecnológica. Diseñar estrategias sectoriales que integren formación, infraestructura y herramientas adecuadas permitirá impulsar una adopción más efectiva y sostenible.

Consideraciones finales

El estudio evidencia que, para avanzar hacia una implementación de IA más completa y transformadora, es fundamental:

- Fortalecer la infraestructura digital.
- Contar con una sólida gobernanza de datos.
- Capacitar al talento humano.
- Establecer una visión estratégica clara.

Si Chile enfoca sus esfuerzos en apoyar a las PYMEs, descentralizar la adopción hacia las regiones y potenciar sectores clave, no solo consolidará su liderazgo, sino que también podrá convertirse en un referente de innovación en Latinoamérica, impulsando un desarrollo económico más inteligente, inclusivo y competitivo.



e) digital

Juntos, tu empresa evoluciona

