

La IA aplicada a publicidad, atención directa y respuestas al cliente lidera el recelo:

El uso de inteligencia artificial en las empresas despierta desconfianza entre la mayoría de los consumidores

JOAQUÍN AGUILERA R.

El uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) ha ganado terreno en distintos sectores de la economía, pero los consumidores aún observan con desconfianza sus resultados. Aunque las empresas ven con optimismo los beneficios de esta tecnología sobre su eficiencia operativa y los directivos tienden a subvalorar la resistencia de sus clientes en esta materia.

Así se refleja en los resultados del Estudio de Confianza 2026, un sondeo que tradicionalmente mide la relación entre empresas y clientes. Según esta medición, un 53% de los consumidores dice desconfiar de la calidad de las respuestas que proporciona la IA cuando contacta con una compañía, y un 47% ve con suspicacia que las empresas usen este tipo de herramientas en la atención al cliente. La misma proporción tiene una opinión negativa del uso de la tecnología generativa en la publicidad (ver gráfico).

Pese a esta realidad, los datos también demuestran que la opinión de los directivos no es igual de cautelosa, y subestiman la reacción de sus clientes frente a este tipo de decisiones. En este caso, solo el 45% de los altos ejecutivos creen que las respuestas de la IA pueden generar desconfianza, proporción que cae al 36% en el caso de la atención directa a consumidores.

La medición, realizada por PwC, la **UDPE** (Unión de Profesionales de la Asociación Chilena de Seguridad) y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), considera una muestra de 2.498 consumidores, 2.375 trabajadores y 261 directivos. El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 23 de febrero y el 6 de abril recién pasado.

Impacto operativo y laboral

Desde el punto de vista empresarial, la visión de los beneficios de la IA es principalmente positiva. Un 90% de los directivos dice confiar en que su

Pese a la suspicacia de los usuarios respecto de estas herramientas, entre los directivos de compañías subestiman su impacto negativo y destacan sus beneficios en eficiencia.



Mauricio Villena, decano de la FAE UDP.



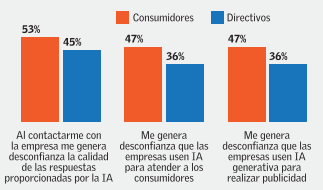
Renzo Corona, socio principal de PwC.

uso tendrá un impacto favorable a la eficiencia de la compañía, proporción que escala a 92% entre aquellos que dicen usar estas tecnologías, y disminuye a 77% entre aquellos que no.

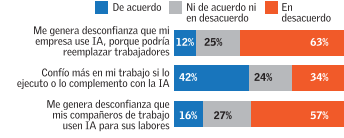
En el caso de los trabajadores, su punto de vista respecto al uso diario de este tipo de instrumentos también parece ser más optimista: el reemplazo de trabajadores. Así, por ejemplo, entre

El impacto de la IA en la relación entre empresas y consumidores

Visión de consumidores y directivos (porcentaje que dice estar de acuerdo con las siguientes afirmaciones)



Mirada de trabajadores que utilizan intencionalmente IA



Fuente: Estudio de Confianza 2026 (PwC, UDP, ACHS)

aquellos que declaran utilizar herramientas de IA, el 42% dice que "confía más" en su trabajo cuando lo hace a través de ellas. En contraste, una fracción no menor (16%) dice sentir desconfianza de sus propios compañeros cuando usan IA para sus labores diarias.

Esta encuesta también se aproxima a una de las principales controversias que involucran a la IA: el reemplazo de trabajadores. Entre aquellos usuarios

habituales de IA, solo el 12% dice que siente desconfianza de su empresa por este factor, aunque esa proporción escala a un 22% entre quienes no aplican esta tecnología.

Contraste en niveles de confianza

La disrupción tecnológica a través del uso de inteligencia artificial es uno de los factores que han cambiado el panorama de confianza en las empresas, pero

no el único. En líneas generales, los resultados de este estudio revelan que el indicador se ha deteriorado consistentemente desde 2024, cuando anotaba 6,1 puntos, hasta los 5,6 unidades de esta medición. Las respuestas van en una escala de 1 a 10, donde la cifra más alta refleja "confianza absoluta" desde los consumidores a las compañías.

De acuerdo a los resultados, los tres sectores de la economía que exhiben un mayor puntaje son la minería (4,8 puntos), el comercio —junto al alojamiento y el turismo— (4,6 puntos) y la industria manufacturera (4,5 puntos). Sin embargo, los tres rubros registran un descenso anual de entre 1,4 y 1,5 unidades. En cuanto a la distribución regional, los mejores resultados se observan en Tarapacá (6,6 puntos), Antofagasta (6,4 puntos) y La Araucanía (6,1 puntos).

Los resultados son mejores a nivel de colaboradores, con un puntaje que aumentó de 6,2 a 6,5 puntos en un año. En este caso, destacaron nuevamente la minería (7,3 puntos), además del sector agrícola (7,2 puntos) y la consultoría (7,2 puntos).

Con todo, las empresas siguen estando entre las instituciones mejor evaluadas por los consumidores, con 5,6 puntos. Las siguen las Fuerzas Armadas y de Orden (4,9 unidades), y bastante más atrás el Gobierno (3,4 puntos).

Renzo Corona, socio principal de PwC, destacó la importancia de este estudio, dado que "la confianza es el principal habilitador del valor a largo plazo y uno de los activos más desafiantes de medir, gestionar y sostener".

Por su lado, el decano de la Facultad de Administración y Economía **UDPE**, Mauricio Villena, dijo que el estudio "evidencia los impactos negativos que enfrentan las organizaciones cuando la confianza se debilita o simplemente no está presente. Es un valioso aporte para comprender mejor las percepciones".

Coeva de V Región:

Tren a La Calera recibe Resolución de Calificación Ambiental

MAURICIO SILVA

Aplausos desató entre los alcaldes de las comunas involucradas y los principales gremios productivos —como las cámaras regionales de Comercio y Chilema de la Construcción— la decisión unánime de la Comisión de Evaluación Ambiental (Coeva) de la Región de Valparaíso de otorgar ayer la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) al proyecto de US\$ 811 millones que busca extender el Metro Regional a las comunas de Quillota, La Cruz y La Calera.

La iniciativa implica habilitar 26 kilómetros adicionales al actual trazado de 42 km de servicio de transporte ferroviario de pasajeros que hoy opera entre Limache y el puerto. Había iniciado su tramitación ambiental en abril de 2022, pero en su desarrollo EFE debió practicar 1.083 pozos de sondeos para evitar dañar sitios arqueológicos. También enfrentó la oposición de un clan diaguita de 4 integrantes que reclamaba que afectaría sus rituales indígenas.

Para evitar que el grupo familiar, que fue declarado comunidad indígena por la Conadi en plena tramitación ambiental, causara nuevos atrasos con una consulta indígena, EFE accedió a cederle por 30 años en comodato un predio de 2,9 hectáreas y a construir un invernadero y un centro de divulgación cultural.

El delegado presidencial y presidente de la Coeva, Manuel Millones, introdujo en la votación de los seremis una precisión en la que se señala que esas medidas no se asocian a impactos ambientales derivados de la ejecución del proyecto, porque no fueron identificados en la evaluación.

"Corresponden a acuerdos alcanzados entre el titular y la comunidad indígena Araya-Araya en negociaciones conforme al artículo 17 del Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, y deben entenderse incorporadas al proyecto en dicha calidad", dijo Millones, al referirse a una norma que prevé ese tipo de negociaciones con la comunidad o partes interesadas.

DEBATE LEGISLATIVO:

Sonami y Minería discuten patentes

La pequeña minería pagó 142.254 UTM en patentes en 2025, menos del 5% de la recaudación total por concesiones. Con esa cifra, la Sociedad Nacional de Minería (Sonami) pidió al Gobierno "derogar el sistema" de amparo de la propiedad minera fijado por la Ley 21.649 y "cumplir su compromiso de campaña".

Desde el Ministerio respondieron que el proyecto de ley en preparación "mejora significativamente las condiciones actuales, especialmente para pequeños productores", por lo que les sorprende "que algunos opinen sin conocer el fondo de la iniciativa".

COMISIÓN DE HACIENDA:

Emplazan a subsecretaria por los plazos de la reforma previsional

La comisión de Hacienda del Senado exigió al Gobierno aclarar el camino a seguir para completar la implementación de la reforma de pensiones. En concreto, el presidente de esta instancia, Javier Macaya (UDI), le pidió a la subsecretaria de Previsión Social, Elisa Cabezon, entregar la próxima semana las indicaciones que el Ejecutivo quiere incorporar a un proyecto clave: el traspaso del Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS) al nuevo Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP). La economista pidió tiempo para formular indicaciones, con foco en ajustar las atribuciones y costos que recaen sobre las AFP y el FAPP por la gestión de esta cobertura.

Del banco al agente:

La IA ya puede controlar sus pagos, inversiones y decisiones financieras

La IA comienza a dejar atrás el rol de asistente para entrar directamente en cómo un usuario distribuye su dinero.

IGNACIO FLORES DE LA MAZA

La próxima gran disputa financiera podría no darse entre bancos y *fintechs*, sino en quién controla la interfaz entre las personas y su dinero.

Mientras la inteligencia artificial (IA) avanza desde tareas de apoyo hacia sistemas capaces de ejecutar decisiones financieras en tiempo real, la industria comienza a enfrentar otra transformación: el riesgo —o la oportunidad— de que los clientes dejen de relacionarse directamente con aplicaciones bancarias y pasen a hacerlo a través de agentes inteligentes.

Ese fue uno de los diagnósticos que comenzó a instalarse la semana pasada en el Chile Fintech Forum 2026, que reunió a ejecutivos de bancos, *fintechs*, compañías tecnológicas y firmas de ciberseguridad para discutir el impacto de la inteligencia artificial sobre la industria financiera.

«¿Qué pasaría si los agentes pudiesen ejecutar acciones financieras en nombre de los usuarios?»

«El comercio agente ya está ocurriendo», afirmó Astrid Eloff, directora de Fintech & Digital Partners de Mastercard, durante uno de los paneles del Chile Fintech Forum.

La ejecutiva detalló que la compañía ya habilitó pagos

agénticos en la región —incluyendo Chile— mediante pruebas realizadas junto a bancos y comercios, donde agentes conectados a modelos de IA ejecutaron compras reales utilizando autenticación biométrica.

«La pelea para que descargue la *app* del banco se empieza a romper», dijo Hernán Corral, COO y cofundador de Pomelo, firma especializada en infraestructura de pagos y emisión de tarjetas para bancos y empresas, en conversación con

El Mercurio Inversiones. «La discusión ya comenzó a generar tensiones fuera de Chile. María José Martabí, cofundadora y CEO de Theodora AI, apuntó al caso de Comet, el agente de inteligencia artificial desarrollado por Perplexity capaz de ingresar a cuentas de Amazon, comparar precios y ejecutar compras automáticamente. El asunto está en tribunales.

La IA quiere tomar decisiones

El cambio comienza a sentirse también dentro de instituciones financieras tradicionales.

«Vamos un impacto gigantesco en motores de riesgo y en eficiencia de las operaciones», afirmó Robert Puvogel, gerente de división corporativa de BICE Connect.

La entidad ya utiliza modelos

de IA para apoyar procesos comerciales. Sin embargo, la incorporación de estas herramientas todavía está lejos de completarse.

Parte importante del debate actual apunta a la transición desde herramientas de apoyo hacia sistemas con capacidad de ejecución autónoma.

«No es solo una herramienta. La IA pasa a ser un ente resolutor», dijo Pablo Joubert, Operation Manager de Eldar Group Chile y Onyra. La firma trabaja en plataformas capaces de tomar decisiones transaccionales en tiempo real dentro de sistemas de pagos, definiendo automáticamente qué adquiere, banco o producto financiero utilizar en cada operación.

El avance de estos modelos instala nuevas preguntas: ¿quién controla los datos, cómo se supervisan las decisiones y qué ocurre cuando la relación entre usuarios e instituciones queda intermediada por agentes autónomos?

«No hay IA sin datos», resumió Danilo Lazaro, *dentor director* de Snowflake.

«Los agentes son inevitables. Pero la velocidad a la que llegan va a depender de una sola cosa: la gobernanza», advirtió María José Martabí.

La ejecutiva también apunta a un vacío regulatorio. «Cuando el agente se equivoca, ¿quién responde? ¿El banco? ¿La plataforma? ¿El usuario que firmó los términos? Hoy nadie tiene esa respuesta», sostuvo.

El entusiasmo tecnológico



El avance abre oportunidades para bancos y *fintechs*, pero también instala nuevos riesgos en fraude, gobernanza y control.

convive además con alertas crecientes sobre fraude y ciberseguridad.

«Los estafadores también tienen acceso a inteligencia artificial», advirtió Samer Atassi, vicepresidente para América Latina de Jumio, firma especializada en verificación de identidad digital basada en inteligencia artificial. Según explicó, hoy ya existen herramientas capaces de suplir identidades utilizando videos falsos, biometría sintética y cámaras virtuales.

«La inteligencia artificial está disponible para construir *software* y también para destruir», dijo Herbert Schultz, CEO y fundador de Radar y miembro fundador de FintechChile. Agregó que uno de los mayores desafíos para la industria financiera será afrontar ataques cibernéticos cada vez más sofisticados y masivos.

«Cuando hay dinero de por medio, la IA no puede ser buena el 99% del tiempo, tiene que serlo el 100%», dijo Mickle Foretic, líder de negocios de Koywe, en referencia a los riesgos de errores o «alucinaciones» de los modelos.

Desde Sonda también advirtieron sobre otro punto. «La IA agrega valor rápidamente, pero también puede cometer errores

a una velocidad atroz», afirmó Héctor Bravo, director de Tecnologías Disruptivas & AI de Sonda, durante uno de los paneles del evento.

En la banca tradicional comienzan a aparecer inquietudes más estructurales. «No tenemos claridad si la alineación de los objetivos de la inteligencia artificial va a ser la misma de los humanos», planteó Puvogel.

Potencial por materializar

Pese al fuerte interés que despierta la IA en la industria financiera, algunas voces llaman a moderar las expectativas.

«Los beneficios de la IA aún no se materializarán», afirmó Cristian Oyanedel, Associate Director de Fitch Ratings.

Según explicó, parte importante de las eficiencias generadas termina reinvertiéndose en infraestructura tecnológica y nuevas capacidades digitales en medio de una competencia cada vez más intensa.

Para Oyanedel, la discusión de fondo no pasa necesariamente por quién adopta primero la tecnología.

«La pregunta es cómo me adapto para crear valor y gestionar riesgos», sostuvo.