Ipsos: el 83% de los chilenos consideró que las empresas deben declarar si utilizan IA en sus productos y servicios

Su más reciente Monitor de IA, que recoge la percepción en 30 países, revela diferencias regionales en el nivel de entusiasmo por los avances de la inteligencia artificial, la confianza en un uso responsable y las expectativas de impacto futuro

La empresa de estudios de mercado Ipsos, publicó el informe **"Monitor de Inteligencia Artificial 2025"**, en el cual se entrevistó a más de 23 mil personas en 30 países, incluido Chile, con el propósito de conocer lo que los ciudadanos saben sobre Inteligencia Artificial (IA), además de la confianza y expectativas en el futuro que tienen de esta tecnología.

Conocimiento sobre la IA

El avance de las tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) ha estado a la par de la percepción del conocimiento que tienen las personas sobre estos programas. De una muestra de más de 23 mil personas a nivel global, el 67% considera que tiene una buena comprensión de lo que es la IA. En Chile la cifra es aún mayor, con un 75% de personas que declararon tener conocimiento al respecto, y solo un 18% dijo desconocer del tema.

La percepción de lo que ofrece la IA depende del territorio en donde se consulte. El promedio global de las personas que están de acuerdo con la afirmación "Los productos y servicios que utilizan inteligencia artificial me ponen nervioso" es de 53%. Chile, con un 60%, lidera el sentimiento de nerviosismo en Latinoamérica, y saca 4 puntos porcentuales (pp.) de

distancia con Colombia, 6 con México, y 14 con Argentina.

De todas maneras, casi dos de cada tres encuestados en Chile (63%) consideran que los productos y servicios que utilizan inteligencia artificial tienen más beneficios que inconvenientes, lo cual ubica al país en 7 pp. por sobre el promedio global (56%).

En esta pregunta, la clasificación fue liderada por países de Asia-Pacífico, con Indonesia (85%), Tailandia (78%) y Singapur (73%), confirmando la tendencia de que los países de esta región son los más entusiasmados en integrar la inteligencia artificial en sus vidas.

Por el contrario, Canadá se encuentra en la parte más baja de la tabla, al registrar un 40% de acuerdo respecto a que la IA tiene más beneficios que inconvenientes. El porcentaje de desacuerdo entre los canadienses es el mismo (40%), siendo el único país entre los 30 medidos en que las respuestas afirmativas no superan el desacuerdo.

"*La rápida adopción que ha tenido la inteligencia artificial en el mundo, considerando que se masificó su uso hace tan sólo tres años, está generando sentimientos encontrados en muchos lugares. Chile es un claro ejemplo, ya que son más los que piensan que la IA es beneficiosa y les entusiasma, pero también la proporción de personas que sienten nerviosismo al respecto es mayoritaria, e incluso superior. Nos gusta, pero nos asusta. La mayoría cree que la tecnología es necesaria para resolver muchos de los problemas del mundo pero así mismo también sienten que el progreso tecnológico podría estar "destruyendo nuestras vidas"*, explicó Nicolás Fritis, CEO de Ipsos Chile.

Confianza en la IA

Esta edición del Monitor de IA de Ipsos incluyó una pregunta sobre si los productos que utilizan IA deben revelar su uso, la cual obtuvo el mayor nivel de aprobación de todo el

estudio, con un 79% de acuerdo en el promedio global. En Chile, el 83% consideró que los proveedores deben revelar esta información, ubicándose en la sexta posición.

En la comparación sobre si los encuestados creen que la inteligencia artificial o la gente tiene más sesgos frente a algún grupo de personas, a nivel global se evidenció más confianza hacia la tecnología en cuestión. Una mayoría del 54% en el mundo dice confiar en que la inteligencia artificial no muestra prejuicios hacia nadie, mientras que quienes confían en que las personas no muestran sesgos hacia otras personas es del 46%. En Chile la confianza en que la IA no discrimina es del 63%, 9 pp. por sobre el promedio de 30 países, mientras que esta opinión respecto de las personas fue del 47%, en línea con el promedio global.

Los países que lideran en desconfianza ante la IA por discriminación son Suecia (58%) y Países Bajos (57%). Estos, a su vez, también son los territorios con porcentajes más altos en donde consideran que las personas discriminan con prejuicios con un 69% y 68%, respectivamente.

En cuanto al rol de las instituciones, dos de cada tres encuestados chilenos (67%) confía en el gobierno para regular la IA de manera responsable, ubicado el quinto lugar de los 30 y superado sólo por naciones de Asia Pacífico. Por otro lado, la mitad de la muestra nacional (50%) cree que las empresas que usan IA protegerán sus datos personales, 7 pp. más que en la medición de 2024, y por sobre el 41% de desacuerdo al respecto.

"Es una respuesta bien a lo chileno, cuando hay algo que nos genera cierto nerviosismo, ponemos nuestras expectativas en que el estado haga lo suyo y dicte alguna forma de ley o regulación que proteja a las personas" explicó Nicolás Fritis, CEO de Ipsos Chile.

Mercado laboral y consumo

Las tendencias de opinión respecto al impacto de la IA en el mercado laboral están bastante divididas. En el mundo hay un 36% que proyectó como “muy probable o algo probable” que la IA reemplace su trabajo actual en los próximos cinco años, y en Chile esta percepción alcanzó un 34%. Además, la percepción sobre si la IA va a mejorar o empeorar el mercado laboral en Chile en un lapso de tres a cinco años fue la misma, ambas opciones obtuvieron un 35% y el 27% cree que se mantendrá igual.

En cuanto a los impactos, el 38% del total de las personas sondeadas creen que la IA tendrá una influencia positiva en el mediano plazo en su trabajo, el 39% proyecta que se mantendrá igual y el 16% piensa que será peor. En el caso de Chile, el 44% es optimista, el 36% tiene percepciones neutras y el 17% negativas.

Al cambiar la perspectiva, desde el punto de vista del usuario o consumidor, también se notan tensiones. Hay una preferencia transversal por los productos y servicios realizados por humanos y, al mismo tiempo, un alto nivel de acuerdo en que muchas funciones serán realizadas principalmente por la IA.

Por ejemplo, el 77% de los encuestados en Chile prefiere que noticias, artículos o sitios web en línea sean creados por humanos; pero, el mismo porcentaje de personas en el país (77%) estima que es probable que la redacción de noticias y artículos sea una tarea realizada principalmente por la IA.

Lo mismo ocurre en otros ámbitos, como la publicidad. El 64% prefiere que los anuncios de televisión, o de plataformas sociales como Youtube o TikTok, sean creados por humanos; pero también un 83% dice que es probable que la creación de contenido para publicidad de marca sea una función que la IA haga.

“*Esta edición de nuestro Monitor profundiza en ciertas paradojas que se producen cuando la tecnología avanza más*

rápido que la adaptación de nuestra sociedad y nosotros mismos. Ante el frenético desarrollo de la IA en muchas industrias, las personas todavía no se acostumbran a usar o consumir algo con inteligencia artificial, aunque estiman que más temprano que tarde así será. El toque humano sigue siendo importante y muy valorado en muchos espacios del que hacer. Será importante entender como transparentar y balancearlo que hace la AI y dónde está ese toque humano que las personas valoran" concluyó Nicolás Fritis, CEO de Ipsos Chile.