

## Atención a las brechas

MANOLA SÁNCHEZ  
 DIRECTORA DE EMPRESAS

PLAZA  
 de  
 IDEAS



Un estudio reciente publicado por el Financial Times reveló un dato incómodo: la inteligencia artificial no está siendo usada de manera pareja. Más del 60% de los trabajadores mejor remunerados y con mayor *seniority* utiliza herramientas de inteligencia artificial (IA), frente a apenas un 15% en los segmentos de menores ingresos. Otros estudios confirman la tendencia: WalkMe revela que un 80% de los trabajadores evita o no utiliza activamente herramientas de IA y la American Customer Satisfaction Index reporta que un 56% de los estadounidenses no ha tenido experiencia reciente con estas tecnologías.

¿Estamos frente a una tecnología que democratiza oportunidades o que amplifica desigualdades? Muchas empresas han comenzado a implementar programas de capacitación en IA. Sin embargo, la evidencia internacional muestra que no basta con ofrecer acceso. Existen barreras técnicas —como la falta de habilidades digitales—, pero también barreras psicológicas: desconfianza, incertidumbre y, especialmente, el miedo a ser reemplazado. En este último punto, el debate está abierto. Desde el mundo de los desarrolladores —como OpenAI, Anthropic o Google— se reconoce que la IA reemplazará ciertos trabajos. Pero también es cierto que puede potenciar otros. En salud, por ejemplo, la IA ya actúa como un complemento clave: dado que estas herramientas procesan más infor-

mación y pueden mejorar diagnósticos y reducir márgenes de error.

El problema no es la tecnología en sí, sino cómo se distribuye y aprovecha su uso. Aquí aparecen varias dimensiones: una, es la económica. No todas las empresas están en condiciones de capacitar a sus trabajadores. Las grandes organizaciones cuentan con recursos para invertir en formación y adopción tecnológica, mientras que muchas pequeñas y medianas empresas difícilmente pueden destinar presupuesto a expertos o programas de entrenamiento. El riesgo es claro: una brecha que no solo separa a trabajadores, sino también a empresas. La segunda, es la adopción interna. Esto no es un tema de disponibi-

**"El problema no es la tecnología en sí, sino cómo se distribuye y aprovecha su uso".**

lidad, como lo menciona un reportaje de Harvard Business Review, sino la adopción en bolsones dentro de la organización en vez de una estrategia que involucre lo organizativo, cultura de la compañía y capacitación aplicada.

Se suele afirmar que la IA tiene el potencial de nivelar la cancha. Para que esto ocurra, no basta con acceso. Se requiere un cambio cultural profundo, incorporar estas herramientas en reinventar los procesos, perder el miedo a utilizarlas y generar capacidades dentro de las organizaciones.

Chile no parte desde cero. Existen múltiples programas de apoyo a pymes, impulsados por el sector público, privado y organizaciones sin fines de lucro. Es necesario que introduzcan capacitaciones de IA. Porque, al final, la pregunta no es si la IA transformará el trabajo. Eso ya está ocurriendo. La verdadera pregunta es quiénes y cómo se beneficiarán de esa transformación.