

## TRIBUNA LIBRE

# Sence +IA, un salto en productividad



**MARÍA TERESA VIAL**

PRESIDENTA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Un acierto indiscutible del plan de reconstrucción es su énfasis en el empleo, por lo que eliminar la franquicia Sence, el principal instrumento de que dispone el Estado para capacitar a los trabajadores, suena contradictorio. La razón, su alto costo, poco impacto y muchas veces uso poco óptimo, una realidad a corregir.

Suena también contradictorio desde el punto de vista estratégico aspirar a duplicar el crecimiento potencial sin incorporar inteligencia artificial en la transformación de las capacidades productivas. Y es aquí donde el Sence +IA entra en la ecuación.

En Estados Unidos, un estudio con más de 5.000 trabajadores de atención al cliente —realizado por Stanford y el National Bureau of Economic Research— mostró que el uso de IA para responder consultas básicas, resumir información y sugerir soluciones, aumentó la productividad en torno a un 15%, con mejoras de un 34% en trabajadores menos experimentados, derribando el mito de que la transformación digital solo aporta a quienes tienen trabajos más

sofisticados.

En centros de distribución y supermercados, sistemas de preparación de pedidos asistidos por IA han aumentado la productividad hasta en un 70% en unidades procesadas por hora.

Además, experiencias concretas en operaciones logísticas muestran aumentos cercanos al 50% en eficiencia y reducciones drásticas en el tiempo de entrenamiento de las personas.

Sin embargo, existen impactos negativos evidentes: la tecnología sí reemplaza puestos de trabajo. Un golpeador reportaje en El País da cuenta de que la IA está afectando de manera estructural entre un 18% y

un 22% de los empleos en España, transformando tareas y reduciendo oportunidades en ocupaciones menos calificadas. Otros estudios muestran caídas de empleo en sectores tecnológicos vinculados a la automatización y aumento de costos de contratación.

Pero también se ha estudiado que, si bien las tareas rutinarias desaparecen, aumenta la demanda por habilidades de supervisión, colaboración con tecnología y toma de decisiones en todos los niveles.

En Chile no sobra ningún trabajador ni trabajadora; faltan personas mejor calificadas y más productivas.

Aquí está el punto central sobre el Sence. Privilegiamos la cantidad de horas y cursos por sobre el impacto real. Hoy, con IA podemos corregir ese problema: capacitar mientras se trabaja (o se está buscando empleo), acompañar y personalizar el aprendizaje y medir resultados en productividad, empleabilidad y salarios. La medición podemos también encargarla a la IA, de manera que se otorgue la franquicia a quienes optan por entregar capacitación útil a sus trabajadores.

Eliminar la franquicia es un error técnico y una señal equivocada. Porque en la economía que viene, Chile no marcará la diferencia por tener más tecnología, sino por tener más personas capaces de usarla.

**“Desde el punto de vista estratégico es contradictorio aspirar a duplicar el crecimiento potencial sin incorporar IA en la transformación de las capacidades productivas”.**