



ALFABETIZACIÓN, EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A TODO NIVEL:

Luego de los logros en conectividad, la formación es la siguiente frontera para el desarrollo digital

El "track 2" del Summit País Digital 2024 apunta a lograr un desarrollo social, económico y sustentable de la mano de la tecnología. El diagnóstico muestra que la infraestructura de acceso a la red es hoy altísima, pero hay un gran desafío en cómo sacarle el mayor provecho productivo posible. **MANUEL FERNÁNDEZ BOLVARÁN**

Uno de los datos que más enorgullecen al país son sus cifras de acceso a internet. Según un estudio de País Digital, en 2023 el 93% de los hogares de Chile tenía conectividad a internet.

Y si bien hay un trecho para alcanzar el 100%, existe casi unanimidad que esa meta se logrará muy pronto y se considera que el acceso a la red en Chile es prácticamente universal.

"Nuestros resultados en conectividad como país, reflejan el gran trabajo que se ha realizado en los últimos años en Chile, con una política pública consistente e inversiones privadas muy relevantes en escenarios muy complejos", destaca Pelayo Covarrubias, presidente de País Digital.

Pero, reconoce, lo anterior no significa que no existan déficits. "El siguiente paso es terminar de conectar al 100% de la población, pero sobre todo la alfabetización digital. Tenemos que lograr que todos puedan ver el valor de estar conectados de manera global con ocho mil millones de personas y beneficiarse de él, al mismo tiempo que ayudan a empujar la economía del país".

Ese es, precisamente, el tema que abordará el "track 2" del Summit País Digital 2024, enfocado en cómo lograr un desarrollo social, económico y sustentable de la mano de la tecnología. Y ahí, la formación a todo nivel es clave.

Esto pasa por alfabetizar a personas que por diferentes motivos, no han podido subirse a la era digital. Y, por cierto, por integrar las competencias tecnológicas desde la escuela.

"Es necesario empujar una serie de estrategias para capacitar a las personas. Es fundamental comenzar con dichas capacitaciones desde una edad temprana, como en la educación básica o media, de manera que puedan estar más preparados para enfrentar las nuevas exigencias y desafíos que presenta el mundo laboral. Bajo ese contexto, creemos que es necesario implementar planes educativos que cuenten con materias enfocadas en las nuevas tecnologías y habilidades digitales", sostiene Catalina Araya, directora de Educación de Fundación País Digital.

Para David Nieto, *country manager* de Telefónica Tech, es vital "que se continúen desarrollando carreras técnicas capacitadas para utilizar y aprovechar las tecnologías que dependen de las redes".

El desafío es particularmente urgente en la etapa laboral, donde Araya sostiene que "las nuevas tecnologías abren oportunidades para el desarrollo profesional de las personas, y redefinen la manera en que trabajamos actualmente". Pero para lograr sacar partido de estos avances, cree fundamental "contar con constantes capacitaciones, de manera que la fuerza laboral esté continuamente actualizada con las innovaciones digitales. También es importante que las empresas y organizaciones cuenten con una cultura de innovación, creando un entorno que incentive la creatividad, además de usar tecnologías avanzadas en sus negocios de manera de estar al día con las últimas tendencias tecnológicas. La educación digital es fundamental para lograr que la fuerza laboral pueda adaptarse a los nuevos desafíos. Sin educación, no existe el progreso".

Y no se trata solo de mantenerse al día solo para conservar el trabajo o ser más productivos. Para Nicolás Goldstein, presidente ejecutivo de Accenture Hispanoamérica, esta adquisición de competencias digitales tiene además un componente ético: "La automatización es una gran oportunidad para las empresas, porque permite hacer más ágiles los procesos y esto se potenciará aún más a medida que las organizaciones co-



"Las empresas requerirán adaptabilidad y flexibilidad para enfrentar cambios rápidos".

DAVID NIETO
Country manager de Telefónica Tech.



"Las nuevas tecnologías abren oportunidades para el desarrollo profesional de las personas, y redefinen la manera en que trabajamos actualmente".

CATALINA ARAYA
Directora de Educación de País Digital.



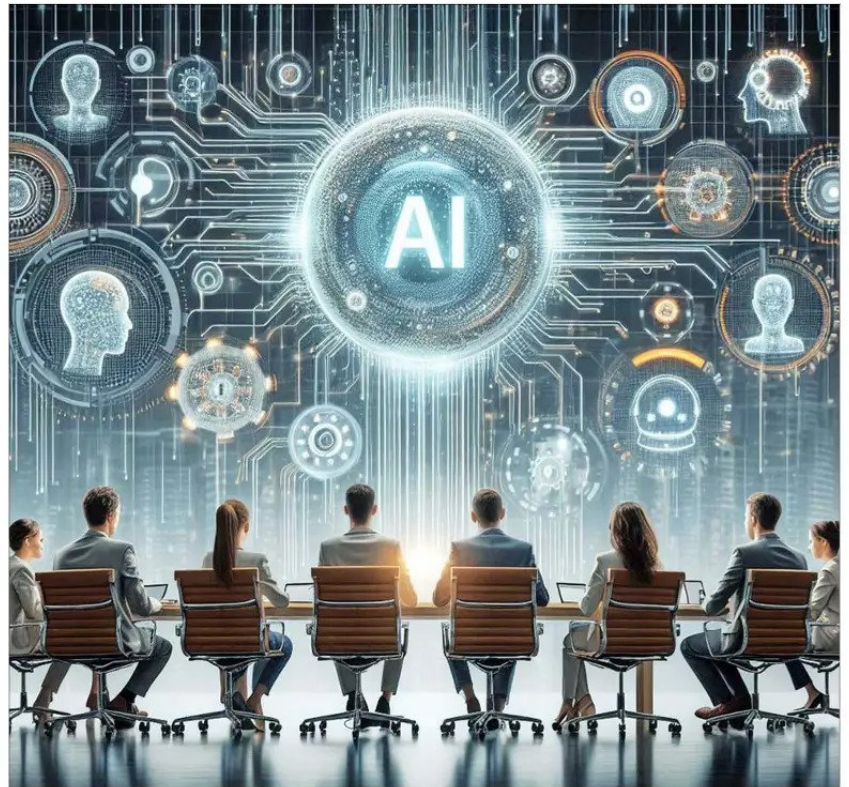
"Será el talento humano el encargado de asegurar que la IA se implemente de forma responsable, respetando los derechos y privacidad de las personas".

NICOLÁS GOLDSTEIN
Presidente ejecutivo de Accenture Hispanoamérica.



"Las nuevas tecnologías solo son aplicables si es que tenemos a equipos humanos detrás para implementarlas".

HOLGER PAULMANN
Presidente ejecutivo de SKY Airline.



mienan a adoptar la inteligencia artificial generativa a escala. Sin embargo, la inteligencia artificial (IA) no puede funcionar de forma efectiva sin el talento humano. Ante esto, en los próximos años surgirán roles clave como directores de IA, por ejemplo, para impulsar la aplicación de esta tecnología de forma integral a través de toda la empresa. Además, será el talento humano el encargado de asegurar que la IA se implemente de forma responsable, respetando los derechos y privacidad de las personas. Por lo tanto, la capacitación es hoy fundamental".

EMPRESAS DESAFIADAS

Así como las personas tienen mucho que aprender para mantenerse vigentes en esta era digital, las empresas también requieren "aprender" nuevas prácticas. Por ejemplo, la de capacitar a sus colaboradores. Goldstein cuenta que en Accenture "todos nuestros colaboradores, sin importar su profesión, deben realizar un curso que se llama Technology Quotation, donde aprenden de todas las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial generativa, *cloud* y la realidad virtual/aumentada, entre otras".

Otro aprendizaje de las compañías es la necesidad de contar con equipos con altas capacidades digitales. "Las nuevas tecnologías y herramientas de digitalización han sido fundamentales para enfrentar el proceso de crecimiento y modernización que ha estado viviendo SKY", indica Holger Paulmann, presidente ejecutivo de la aerolínea. Pero añade: "Si bien los avances tecnológicos como la inteligencia artificial generativa suponen una oportunidad de seguir optimizando procesos y personalizar los servicios que entregamos, esto también supone un desafío gigante para las organizaciones, porque todas vamos a requerir de más talento humano para implementar estas transformaciones. Las nuevas tecnologías solo son aplicables si es que tenemos a equipos humanos detrás para implementarlas. Esto implica atraer talento, pero también capacitar al que ya tenemos".

Desde el punto de vista de la capacitación, la

compañía que dirige acaba de finalizar un proceso en que 100 de sus colaboradores culminaron diplomados relacionados a temáticas como innovación, programación e inteligencia artificial. Y desde la perspectiva del talento que buscan, Paulmann explicita: "Debemos tener la capacidad de cambiar la ruta con agilidad. Todos, desde los máximos ejecutivos hasta los desarrolladores y analistas, debemos tener la capacidad de adaptarnos rápidamente. Los avances tecnológicos son repentinos y es cada vez más fácil que el conocimiento quede obsoleto. En ese sentido, creo que es fundamental que esa cultura de flexibilidad venga desde la etapa educativa".

Tal como entre las personas, a nivel de empresas, la enorme inversión en infraestructura instalada de capacidad de red de alta velocidad, también está a la espera de traducirse en mejoras productivas relevantes. Para David Nieto, hay varios factores que trabajar para que eso sea una realidad.

Uno de ellos es invertir en desarrollar infraestructura complementaria, para respaldar esas redes en materia energética y de seguridad. Asimismo, cree vital instalar centros distribuidos que permitan explotar el *edge computing*, permitiendo experiencias más rápidas con eficiencia operativa.

En ese sentido, también considera relevante el rol de las regulaciones. "Las políticas gubernamentales deben estar alineadas con el desarrollo tecnológico, ofreciendo incentivos a la inversión y aumento de despliegues. Regulaciones claras que promuevan la innovación y la adopción de nuevas tecnologías son esenciales, considerando elementos como la IA", explica.

Suma a lo anterior la necesidad de elevar la inversión en innovación, "para que diferentes empresas locales creen soluciones que se beneficien de la conectividad avanzada. En este aspecto hay que mantener alianzas público-privadas que mantengan esa mirada y que inviten a participar a universidades y centros de investigación".

Por último, añade un ingrediente: "Las empresas requerirán adaptabilidad y flexibilidad para enfrentar cambios rápidos".

La educación y la capacitación juegan un rol central en lograr que las personas (y, con ellas, las empresas) puedan dar un uso productivo y eficiente a las inversiones en tecnología que se han hecho en el país.