

■ Datos de la plataforma de capacitación indican que en Chile el consumo de contenidos relacionados con IA generativa aumentó 700%. "La gente hoy quiere tratar de entender qué es la inteligencia artificial", dice el ejecutivo sobre el país.

POR CAROLINA LEÓN

La capacitación y, particularmente la que se hace vía online, pareciera estar consolidándose. Ese es el diagnóstico de Christian Hernández Quiroz, Head of Coursera Enterprise LATAM.

Actualmente, cuenta el vocero de la citada plataforma de educación y aprendizaje de cursos vía remota, colaboran con más de 300 universidades y empresas como Stanford University, Imperial College London, IMB y Google, entre otras.

Y esta vinculación, según expone el ejecutivo, responde a un contexto en que los trabajadores son cada vez más conscientes de que deben adoptar nuevos conocimientos y habilidades y hacerlo de forma permanente.

- Si tuviera que hacer una comparación con respecto a cómo ha variado el mercado del trabajo en los últimos 10 años. ¿Cuál estima que es el cambio más significativo?

- Podemos hablar desde distintos ángulos o perspectivas. El primero de ellos es el cambio en la forma en la cual concebíamos el trabajo. Un lugar definido, en un horario definido, en un formato definido. La pandemia nos dejó una nueva forma de percibir el trabajo, más flexible, bajo otros esquemas.

Otra perspectiva es cómo me preparo ahora para trabajar y enfrentar los retos del



**CHRISTIAN HERNÁNDEZ QUIROZ,**  
 HEAD OF COURSERA ENTERPRISE LATAM:

**"Cambió la forma de percibir el trabajo, la gente ahora necesita capacitarse constantemente"**

FOTO: VERÓNICA ORTIZ

futuro. La gente hoy reconoce una necesidad de capacitación, y constante. Hace 10 años el que era contador iba a seguir como contador toda su vida. Hoy no, hoy existen perfiles profesionales muy variados, profesionales que van más allá de las profesiones que estudiaron.

- Esta tendencia a capacitarse de forma constante, ¿es un fenómeno que llegó con la pandemia o venía de antes?

- El fenómeno se acelera al comenzar a ver las herramientas tecnológicas de capacitación, entrenamiento y enseñanza de una manera distinta.

Hace 10 años concebíamos a la educación en línea o, a los contenidos de formación en línea, como una opción, pero no como ¡la opción!.

Antes esto se veía como "hay que bonito curso", "qué bonito video", pero no como una necesidad.

Pero con la pandemia las personas se dan cuenta que hay grandes organizaciones, en Coursera tenemos a las mejores 200 universidades del mundo, y ahí la gente se da cuenta que puede tener acceso a Stanford o a Yale, a la Universidad Católica de Chile desde sus hogares. Puede acceder a conocimientos y herramientas de esas casas de estudio desde sus hogares. Desde ese momento, esto se acelera.

Nosotros, como Coursera, tuvimos un crecimiento del 600% en los primeros dos años de la pandemia. Hoy Coursera tiene 14,8 millones de aprendices. Te podría decir que hace tres años estábamos por el rango, sin mentir, tal vez de los 40 millones.

Entonces, desde ahí, este tipo de plataformas se comienza a concebir como la opción para mejorar y acelerar los procesos de formación

y recapitación. ¿Por qué? Porque la gente se da cuenta que puede acceder a ella sin grandes recursos ni tiempo y con un formato flexible con sus realidades. Se puede recapitar desde un teléfono, camino al trabajo.

Cambió la forma de percibir el trabajo, la gente ahora necesita capacitarse constantemente.

- ¿Cómo cree que han reaccionado las empresas a los cambios tecnológicos y de tendencias laborales? La pandemia marcó un antes y un después en la forma de trabajar.

- Hay empresas muy serias, con áreas que hoy se

**"Hace 10 años concebíamos a la educación en línea o a los contenidos de formación en línea como una opción, pero no como ¡la opción!", dice Hernández.**

denominan "Learning and development", ya no son solo las famosas áreas de recursos humanos o capital humano, sino que son áreas que buscan entender cuál es la vida de un trabajador en su corporación y cómo poder a hacerla mejor, y no solamente en temas de capacitación, o desarrollo profesional, sino también en calidad de vida. Y, hay otras, que aún tienen camino por recorrer.

- A raíz de estos cambios ¿cuáles son las áreas y ha-

bilidades que están siendo el foco de atención de las empresas y trabajadores?

- De acuerdo a nuestros análisis, utilizando los datos de 148 millones de usuarios, tendencias, empresas, gobiernos, y todos los que colaboran con nosotros para tratar de mapear el mundo en cuanto a las habilidades y competencias que se están desarrollando, hay cambios.

América Latina es una región con casi 23 millones de aprendices en Coursera. Es la tercera región con mayor crecimiento después de la India y Estados Unidos. En el caso de Chile, tenemos casi 1,7 millones de usuarios. ¿Qué nos dicen hoy las tendencias de las corporaciones, los *learners* y los gobiernos en Latinoamérica? Uno, que hay un gran interés en las tecnologías emergentes.

Chile es un país que ha tomado la iniciativa en adoptar tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial (IA), de una manera mucho más rápida que otros. Chile creció en el consumo de contenidos en IA generativa de 2023 a 2024 un 700%. La gente hoy en el país quiere tratar de entender qué es la inteligencia artificial y cómo esto va a acompañar e impactar en su entorno profesional y laboral.

- **La IA llegó con todo, ¿qué hacer para usarla "inteligentemente"? Hay un grupo de personas que la ve con temor por el impacto en el empleo...**

- Algo que trabajamos mucho de la mano con nuestros asociados como Educación Digital, y con programas de Sence, por ejemplo, es, en primer lugar, lograr derribar el mito. Suelo preguntarle a la gente ¿cómo concibe la IA? ¿Qué es la IA? y ahí la respuesta son imágenes de películas como Terminator.

- **Hay una caricatura...**

- Exacto y, por eso, hace ya unos meses lanzamos algo que le llamamos la Academia de Inteligencia Artificial Generativa, que es nuestra propuesta a la sociedad para entender qué es la inteligencia artificial y cómo va a ayudar o impactar en tu entorno. Y nos hemos dado cuenta que cuando las personas pasan de ese mito a ese primer entendimiento, esa barrera de miedo se rompe inmediatamente, y se dan cuenta que los puede ayudar, complementar.