



**POR CLAUDIA BASCUR,**  
vicerrectora de Transformación Digital de la U. Andrés Bello.

## La universidad frente a un cambio de era

## Opinión

La inteligencia artificial no es una herramienta más: es un cambio de era. Está reconfigurando industrias, acelerando la innovación y modificando la relación entre conocimiento, trabajo y personas. Y cuando cambia esa infraestructura, cambia también la universidad.

El impacto ya se ve en los servicios. El modelo tradicional, hecho de horarios acotados, ventanillas y procesos fragmentados, empieza a quedar atrás. Hoy las universidades están avanzando en distintas líneas, por ejemplo, algunas están transitando hacia entregar un servicio

omnicanal, con asistentes virtuales capaces de orientar trámites, responder dudas y acompañar al estudiante de manera continua, derivando oportunamente al humano cuando se requiere criterio, escucha o cercanía. Bien usada, la IA no enfría el vínculo: permite reservar lo humano para cuando más importa.

Pero el cambio más profundo está en educación. La IA permite personalizar el aprendizaje a escala. Hoy los agentes pueden asistir a los estudiantes 24/7 dentro del ecosistema educativo. Eso significa que cada estudiante puede preguntar, practicar, profundizar y volver sobre

contenidos complejos cuando lo necesita. Y lo más valioso es que esos agentes también devuelven información al profesor: muestran qué conceptos generan más dudas, qué errores se repiten y qué temas requieren mayor énfasis. Así, la IA no aleja al docente: lo acerca más a su rol de mentor.

La misma lógica se proyecta al uso de datos. Los modelos predictivos permiten anticipar riesgos de deserción, reprobación y necesidad de apoyos. El desafío ya no es solo acumular información, sino convertirla en capacidad institucional para actuar a tiempo.

Todo esto ocurre mientras el

trabajo cambia rápido. Por eso, entender el mercado laboral ya no es periférico para la universidad: es una responsabilidad estratégica.

Formar hoy exige combinar habilidades técnicas con criterio, creatividad y adaptación continua.

Y es en investigación donde esta transformación puede mostrar uno de sus mayores aportes. La IA será un acelerador: de búsquedas, análisis, hipótesis y proyectos. En ese sentido, ADA —plataforma de inteligencia artificial para investigación— juega un rol relevante en Chile, ampliando capacidades y ayudando a que la universidad aporte más y mejor al desarrollo del país.