

ID INTELIGENCIA DIGITAL

14 DE SEPTIEMBRE DE 2022



Según un estudio de IBM Institute for Business Value, en los próximos tres años puede que sea necesario reentrenar a 120 millones de trabajadores en las 12 economías más grandes del mundo.

IMB/SHUTTERSTOCK

ESTUDIO:

Falta de habilidades y conocimientos destacan como las principales barreras en adopción de nuevas tecnologías

Los nuevos profesionales no solo deben manejar las herramientas tecnológicas actuales, sino que también tienen que estar preparados para adaptarse al constante cambio que presenta el mundo de hoy.

El aceleramiento del proceso de transformación digital que vivieron las empresas producto de la pandemia dejó en evidencia múltiples falencias al interior de las organizaciones, sobre todo en materia de incorporación de nuevas tecnologías y capital humano capacitado para su manejo y ejecución.

Esto se ve reflejado en los resultados del Global AI Adoption Index 2022, realizado por Morning Consult para IBM, donde las habilidades limitadas de inteligencia artificial, la experiencia o el conocimiento destacan como las principales barreras para la adopción de IA en Latinoamérica, encontrándose incluso por sobre los costos y la falta de herramientas o plataformas para desarrollar estos modelos.

Daniilo Bórquez, director de Ingeniería Civil Informática de la Universidad Adolfo Ibáñez, explica que la tecnología tiene una evolución vertiginosa, y es por esto que los nuevos profesionales no solo deben saber sobre las herramientas tecnológicas actuales, sino que también deben estar preparados para adaptarse a los constantes cambios.

"En este sentido, las competencias tecnológicas presentes en los nuevos profesionales se encuentran alineadas con el desarrollo actual del país. Pero también es cierto que se necesita una mirada de futuro para poder afrontar los nuevos desafíos que implica la adquisición (y, por qué no, el desarrollo) de nuevas tecnologías en nuestros procesos, donde estamos un poco al debe", declara Bórquez.

Opinión que comparte Alex Abaid, gerente de Gestión de Experiencia al Cliente de ITQ Latam, quien señala que actualmente existen estándares mínimos de conocimiento que todos los profesionales —sin importar el área donde se desarrollen—

CASO DE ÉXITO EN VIDA SECURITY

Un caso de éxito en el país lo está llevando adelante Vida Security. La compañía se encuentra en un proceso de transformación digital que busca mejorar la experiencia de sus clientes a través de la vinculación digital y la mejora de los procesos.

IBM Consulting es uno de sus socios en este camino digital, apoyando a la compañía en dos desafíos principales: habilitar el proceso de transformación a través del cambio cultural de la organización, potenciando el desarrollo de los colaboradores, e implementar metodologías ágiles que permitan lograr la eficiencia operativa con una respuesta ágil que impacte en la experiencia de los clientes.

Los resultados: actualmente han implementado una línea de atención al cliente capaz de atender 120 llamadas más cada mes en comparación con el año anterior, generando una mejor experiencia con una gestión de llamadas y resolución de solicitudes más productiva.

Asimismo, la compañía ha realizado mejoras en el proceso de liquidación automática de siniestros de seguros aumentando la capacidad total de liquidación en un 135% respecto al mismo mes del año anterior, con un impacto significativo en la capacidad y velocidad de respuesta a los clientes en sus diferentes necesidades y preferencias de autoatención.

deben manejar. "Uno es la utilización de herramientas tecnológicas que permitan aplicar sus conocimientos, y otro, apunta a los mecanismos para monitorear resultados, productos y estrategias. Es decir, usar la tecnología para proteger tu negocio o esperar a que otro la utilice para destruirlo", dice.

No obstante, el panorama no es del todo oscuro, ya que casi el 38% de los profesionales de TI en la región y el 37% en Chile declaran que sus organizaciones están capacitándose y reentrenando a sus empleados para que trabajen junto con nuevas herramientas/software de automatización e IA.

DÉFICIT DE PROFESIONALES TI

Otro de los remezones que trajo consigo el covid-19 fue la profundización de una problemática a la que se enfrentaban las

empresas: el déficit de profesionales de las tecnologías de la información.

Sebastián Foldvary, líder de Experiencia de Aprendizaje Global en IBM Chile, comenta que sin duda alguna hoy existe una mayor demanda de este tipo de colaboradores especializados versus la oferta existente en el mercado, y no hay tiempo que perder en equilibrar la balanza.

"Si tenemos éxito en crear iniciativas STEM y en la preparación de carreras más inclusivas, multidisciplinarias, creativas y accesibles, entonces tendremos una mejor oportunidad de adaptarnos a los grandes cambios provocados por el crecimiento de la tecnología en prácticamente todos los puestos de trabajo. En este momento, hay una escasez significativa de talento que ha dado lugar a muchas posiciones sin cubrir", detalla Foldvary.

Según un estudio de IBM Institute for Business Value, en los

próximos tres años puede que sea necesario reentrenar a 120 millones de trabajadores en las 12 economías más grandes del mundo para adaptarse a los nuevos tipos de empleos creados o modificados por la IA. De cerrarse estas brechas, el PIB mundial podría aumentar en US\$ 11,5 billones para 2028, de acuerdo a estimaciones del Foro Económico Mundial.

APRENDIZAJE CONTINUO

Algo en que concuerdan los expertos es en el combate de la falta de habilidades y conocimientos para la adopción de nuevas tecnologías es que el aprendizaje continuo es la clave y que esta acción resulta imprescindible para el desarrollo de los negocios.

Foldvary destaca que proporcionar la oportunidad y los recursos tecnológicos para que más personas puedan encontrar sus talentos y estar preparados para los empleos del futuro beneficiará a profesionales, compañías y a nuestra región como un todo, a medida que enfrentamos cambios constantes y rápidos que requieren un nuevo conjunto de habilidades.

Fomentar estos conocimientos a temprana edad es otro factor que a futuro rendirá frutos. Abaid comenta que entregar las herramientas necesarias para mejorar capacidades de estos niños y jóvenes, explotando habilidades y destrezas, elevará el nivel de quienes ingresan al mercado laboral.

En esta cruzada nace IBM SkillsBuild, una plataforma online y gratuita para estudiantes y profesionales con un enfoque en habilidades relacionadas con la tecnología, así como habilidades para el mundo profesional, con contenido en español para estudiantes, profesores y profesionales que buscan "upskill/reskill".

El desafío de cuidar el medio ambiente

El cambio climático es una realidad que estamos viviendo, y sabemos que las empresas son un actor clave al momento de realizar cambios y proponer soluciones, especialmente desde las tecnologías. Por eso, desde hace ocho años en Entel estamos trabajando en el diseño e implementación de una serie de iniciativas que nos han ido permitiendo contribuir a la sostenibilidad, entendiendo que no se trata de un tema aislado en la compañía, sino que involucra a parte importante de la organización, promoviendo acciones y medidas transversales a todas las áreas de la empresa.

Con esto presente, hemos hecho esfuerzos a través de diferentes unidades y áreas temáticas con el objetivo de contribuir a este desafío.

Desde 2016, por ejemplo, medimos las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero generados por todas nuestras operaciones y llevamos un constante monitoreo de los residuos que se producen en nuestra cadena de valor para gestionarlos con responsabilidad. En esa línea, han sido claves las medidas dirigidas a la reparación de los equipos en nuestras tiendas, la reutilización a

través de la venta de equipos seminuevos (dispositivos reacondicionados con garantía Entel) y el reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos, promoviendo la adopción de una economía circular en la industria. Un ejemplo de este último caso es la campaña Reutiliza, que en 2021 nos permitió retirar más de 7.600 aparatos electrónicos en desuso, de los cuales 719 fueron restaurados y recibidos por estudiantes en situación de vulnerabilidad a lo largo de todo el país. En la edición 2022 de esta campaña, estuvimos recorriendo entre Arica y Santiago, recuperando alrededor de 4.000 equipos que hoy están siendo evaluados para definir su posible reparación o reciclaje. A fines de septiembre retomaremos la ruta llegando hasta Punta Arenas.

En un nuevo paso para reforzar nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y reducir los impactos asociados al negocio, en agosto comenzamos a entregar SIM cards hechas con plástico 100% reciclado, producto de la búsqueda constante de innovaciones que nos permitan una mejor gestión de nuestra cadena de comercialización y posventa.

La eficiencia energética también ha sido un pilar fundamental en este desafío. El diseño de nuestro edificio corporativo permite consumir alrededor de un 20% menos de energía que los edificios del sector, y estamos en la búsqueda constante de tecnologías que nos permitan hacer más eficiente toda nuestra infraestructura y procesos.

El futuro nos desafía a buscar nuevas e innovadoras soluciones ante un mundo en constante cambio, y aquí la tecnología jugará un rol fundamental. Así, desde hace cuatro años a través de nuestra unidad digital nos hemos enfocado en desarrollar soluciones tecnológicas que ayuden a otras industrias a mitigar sus impactos en el medio ambiente. Desde el sector tecnológico, tenemos el compromiso de ser un actor relevante y trabajar junto a la academia y el mundo público para aprovechar las infinitas posibilidades de la tecnología en búsqueda de una transformación responsable de nuestra sociedad.



JIMENA DEL VALLE,
DIRECTORA DE SOSTENIBILIDAD DE ENTEL.

