

**Claudio Muñoz**, presidente de Telefónica:

**“Las empresas pueden y deben ser un escenario de aprendizajes para el mundo técnico”**



La compañía de telecomunicaciones puso en marcha hace tres años el programa “Un nuevo técnico para la industria”, que pone en línea cuatro líneas de acción para impactar profundamente en la calidad y pertinencia de la formación que tienen los jóvenes en liceos técnico profesionales.

### **¿Cuál es la motivación profunda que tiene Telefónica para emprender el completo programa de apoyo a la educación técnico profesional que tienen?**

Como sabemos, estamos asistiendo a una revolución digital sin precedentes que cambiará nuestra forma de actuar como nunca antes. Apenas somos conscientes del gran impacto que esto tendrá en nuestra forma de comunicarnos y relacionarnos, donde no solamente las personas se verán impactadas, sino que además cualquier sector productivo lo será también.

En este escenario, Chile enfrenta un importante desafío y, a su vez, una oportunidad única para avanzar hacia un mayor y mejor bienestar para sus ciudadanos. Para ello, necesitamos avanzar en mejorar nuestro Capital Humano, dotarlo de más y mejores competencias para llevar adelante este proceso de transformación. Chile necesita contar con más y mejores técnicos, técnicos digitales, preparados para enfrentar la transformación digital, la convergencia de las redes, el despliegue masivo de la fibra óptica, la sensorización de las ciudades, de nuestros campos, etc.

La convicción de Telefónica es apostar por nuestros jóvenes de la enseñanza media técnico profesional, dueños de un talento digital, ávidos de ser parte de esta transformación y de convertirse en actores relevantes. Hoy, más del 46% de los jóvenes que estudian 3ro y 4to medio egresan de estos colegios.

### **¿Qué resultados ha tenido este programa para la empresa?**

En primer término, este programa nos ha mostrado que las empresas pueden y deben ser un escenario de aprendizajes para el mundo técnico, que la vinculación del colegio técnico con la empresa genera múltiples efectos positivos para el aprendizaje. En primer término, los hace más pertinentes, permite mejorar la velocidad de actualización de contenidos de las mallas, mantiene capacitados a los docentes, y ofrece posibilidades reales de inserción laboral con contratos de calidad basados en la propuesta de transformación de valor de los nuevos técnicos formados.

Actualmente hay cerca de 300 jóvenes que forman parte

del Programa “Un nuevo Técnico para la Industria”. El año pasado egresó la primera promoción, cerca de 80 jóvenes, de los cuales más del 43% se ha insertado en el mundo laboral de las tecnologías, y muchos de ellos están complementando con estudios superiores. El resto se matriculó en carreras de la enseñanza superior en régimen diurno.

### **¿Cuál es el futuro de la educación técnico profesional en Chile, hacia dónde debería ir y cómo superar los desafíos para lograrlo?**

Actualmente hay cerca de 1000 colegios técnico profesionales en Chile. Si lográramos que la industria estableciera vínculos reales y formales con la academia (colegios técnico profesionales más centros de formación técnica e institutos profesionales), podríamos, en un corto tiempo, tener reconfigurado todo el mapa de aprendizajes pertinentes para la industria en las distintas especialidades, generando un nuevo perfil del capital humano y abriendo trayectorias laborales para el empleo y para la formación continua en el tiempo.

Esto tendría un tremendo impacto en las empresas, su productividad y posición competitiva pero, por sobre todo, provocaría un espacio de oportunidades y desarrollo para nuestros jóvenes de los quintiles más vulnerables y falto de oportunidades, posibilitando una movilidad social efectiva y más inclusiva.

### **El programa “Un nuevo técnico para la industria y sus 4 ejes**

Algunas señales preocupantes en torno a la preparación de los técnicos que trabajan en la instalación, mantención y despliegue de las redes de Telefónica, como baja productividad, un volumen mensual alto de defectos asociados a mano de obra, plantillas de trabajadores con poca renovación y concentradas en personas de mayor edad y rotación en empresas contratistas, además del enorme desafío que significa la revolución digital, nuevos servicios y tecnologías, fueron los fundamentos tras el programa de vinculación y apoyo a la educación que emprendió



Telefónica hace tres años, que denominó “Un nuevo técnico para la industria”.

La apuesta de la empresa fue mirar la formación de los jóvenes técnicos en los liceos. Partieron hace varios años con charlas motivacionales que dictaba el propio presidente de la compañía, Claudio Muñoz, y luego se amplió a la firma de un convenio con el Instituto Cumbre de Cóndores de Renca para facilitar el proceso de prácticas.

La experiencia permitió descubrir un potencial de entendimiento interesante y la capacidad y entusiasmo de los jóvenes por la tecnología, y así se elaboró un programa que identificó 4 ejes de acción para visibilizar su compromiso con la formación de los técnicos. “Esto se pensó desde el core del negocio y no desde la vereda de la Responsabilidad Social”, precisa Mauro Rivas, asesor de la presidencia de Telefónica en materias de vinculación empresa-educación.

El primer eje es acercar el aprendizaje al puesto de trabajo. Ya la OCDE en 2012 alertaba sobre la brecha entre los aprendizajes en las instituciones y lo que realmente pasaba en la empresa. Así se implementó el modelo dual como una forma de disminuir esa brecha, comenzando con 3 colegios en Santiago y uno en Alto Hospicio.

“Eso fue un proceso formal. Telefónica y sus empresas aliadas que prestan servicios acordaron generar un escenario de aprendizaje. Es decir, se identifican las áreas de operación que participarán, qué actividades van a desarrollar los alumnos y los objetivos del aprendizaje y se genera una ruta formativa donde está todo planificado, de manera de generar los aprendizajes esperados”, explica Rivas.

Luego, la empresa invitó a sus colaboradores a ser voluntarios en este programa, incorporando un nuevo rol a sus funciones, el de tutor o maestro guía, quienes toman un curso para tales efectos. Hoy hay más de 300 trabajadores que cumplen este rol.

El segundo eje fue desarrollar una propuesta de un nuevo programa de estudios para la formación de técnicos en telecomunicaciones, trabajo desarrollado por el mismo equipo de profesionales e ingenieros –todos profesores universitarios y colaboradores de Telefónica- que elaboró la ruta formativa. Aquí la premisa fue dejar atrás la idea de que un técnico repara partes y piezas, y reemplazarla por la formación de un técnico que provee servicios, con conocimientos integrales. Así se dieron cuenta que no se podía ajustar la malla curricular que se estaba aplicando en los liceos y que estaba completamente obsoleta, sino que hubo que reemplazarla por completo. Esta malla fue aprobada por el MINEDUC el año pasado y este año se empezó a implementar en

2 colegios de la Sofofa y el Instituto Cumbre Cóndores de Renca.

La tercera línea de acción dice relación con la infraestructura. Se partió del contrasentido que suponía que los colegios no tuvieran laboratorios o éstos fueran precarios y obsoletos, en circunstancias que Chile cuenta con las tecnologías más modernas y está al nivel de los países más desarrollados en materia de telecomunicaciones. Por expresa solicitud del presidente de la compañía, se puso en marcha el diseño de un laboratorio con la última tecnología disponible a nivel mundial, sin restricciones. Con el diseño listo, Claudio Muñoz convocó a los ejecutivos de las empresas de tecnología presentes en el país para presentarles el sueño de poner a disposición de los jóvenes de liceos técnico profesionales estos centros de tecnología en todo Chile, proyecto que tuvo plena acogida. El plan es implementar en 5 años 18 de estos laboratorios.

Se empezaron a construir a un ritmo de 3 laboratorios anuales, partiendo el 2016 con el Liceo Tecnológico Alfredo Nazar de Playa Ancha, Valparaíso; luego el Colegio Emprender de Temuco y el Instituto Cumbre Cóndores de Renca. Este año se construyeron 3 más, en el Liceo Industrial Ramón Barros Luco de La Cisterna, y establecimientos de La Serena y Antofagasta.

Estos centros, con tecnología de nivel mundial, están conectados a la red de Telefónica y a la Red Wan, comunicados entre colegios a través de video conferencia. De esta manera, los aprendizajes y experiencias se dan en el mundo real, con los debidos niveles de seguridad para no afectar la operación y el servicio a los clientes.

Finalmente, el cuarto eje se refiere a trayectorias educativas. Considerando que hay jóvenes a quienes les gusta aprender haciendo, que tienen que incorporarse rápidamente al mundo laboral o que desertan del sistema, han visto que este modelo funciona muy bien para ellos, y abundan los casos de éxito donde hasta la autoestima se ve impactada. Sin embargo, la continuidad de estudios también está considerada y por ello se están generando acuerdos con Inacap y Duoc UC para articular las mallas.

“Hicimos una convocatoria desde la industria a la academia para contarle en qué estamos y qué viene, y en base a eso se van a definir nuevas mallas y carreras”, apunta Rivas.

Esta iniciativa busca formar un nuevo tipo de técnico para el país y los desafíos que enfrenta. Ya el año 2016 egresó la primera generación del programa. “Estos años de formación en la empresa consiguen el objetivo que nos habíamos trazado que era levantar el techo de estos jóvenes”, finaliza Rivas.