



BUREAU
VERITAS

El Aprendizaje Permanente Orientado al Resultado

Analistas coinciden en que el 2025 será un año difícil en términos económicos para Latinoamérica y gran parte del mundo. La región ha estado atrapada en un ciclo de bajo crecimiento, con proyecciones de apenas un **2.3%** para 2025, lo que es insuficiente para reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida. Se habla que las cifras inflacionarias que seguirán altas e, incluso, riesgos de recesión.

Fuente:

Lo que reflejan las revisiones a proyecciones del crecimiento económico para países de América Latina en 2024 y 2025 -
Grupo SURA. Sept 1 2024

El Aprendizaje Permanente
Orientado al Resultado



Domingo Bernier

Acerca del autor

Domingo Bernier es el Main Advisor in Learning Experience & Knowledge Management de Content Group. Dirige el equipo de Innovación y Diseño de Experiencias de Aprendizaje de la organización y pone en la mesa su rica experiencia de más de 25 años para ayudar a los clientes de Content Group a transformar su aprendizaje permanente con un solo objetivo: **IMPACTAR LOS RESULTADOS.**

Como creador de Experiencias de Aprendizaje en Computer Based Training, Web Based Training y Mobile Based Training, en empresas de Colombia y otros países, en diferentes sectores de la economía como el Aeronáutico, Retail, Bancario, Construcción, Salud, entre otros, le han permitido entender el aprendizaje soportado en tecnología como una estrategia para impactar los resultados de las empresas.

Bureau Veritas en una mirada



Bureau Veritas es una compañía que funciona de empresa a empresa y para la sociedad, contribuyendo a transformar el mundo en que vivimos (Didier Michaud-Daniel, Chief Executive Officer, Bureau Veritas).

Hoy, estamos capitalizando nuestra amplia experiencia para servir de una manera más óptima las expectativas de la sociedad. Impulsados por la sociedad, identificamos los desafíos de la creciente urbanización, reconociendo la necesidad de contar con ciudades más seguras e inteligentes. Anticipamos las expectativas de una creciente población global, incluyendo la necesidad de desarrollar una producción agrícola segura y confiable. Entendemos el impacto del cambio climático y trabajamos para asegurar que las personas en todo el mundo tengan acceso a energía más limpia, a la vez que apoyamos a nuestros clientes en la gestión eficiente o la transformación de sus activos existentes. Acogemos la digitalización, al mismo tiempo que mitigamos los riesgos que conlleva y apoyamos el desarrollo de materiales y tecnologías revolucionarias. Impulsados por la sociedad, trabajamos cada vez más estrechamente con nuestros 400,000 clientes, abordando los desafíos cruciales de hoy y respondiendo a las aspiraciones de la sociedad.

NUESTRA MISIÓN

**Construir un Mundo de Confianza
garantizando un progreso responsable.**

El cambio en el aprendizaje empresarial: la oportunidad de impactar resultados.

1. ¿Cómo hacer que el Aprendizaje en la empresa, sea una estrategia rentable?
2. ¿Cómo lograr que los empleados se comprometan con una estrategia aprendizaje orientada al resultado?
3. ¿Cómo preparar la organización para adoptar una Estrategia de Aprendizaje Rentable?

La tendencia del aprendizaje permanente en la empresa en el 2025.

1. 2025 ver el Aprendizaje Permanente como una oportunidad.
2. El U-Learning una tendencia alineada con el resultado de la organización.



El u-learning: la base del aprendizaje permanente (life long learning).

1. ¿Es el móvil una oportunidad para facilitar el aprendizaje y la gestión del conocimiento?
2. ¿La ubicuidad es la oportunidad para que los empleados puedan aprender de las experiencias prácticas de sus compañeros de trabajo?
3. ¿La ubicuidad es una invitación para aprender en diferentes formatos?
4. ¿La ubicuidad es la oportunidad para acceder al conocimiento en cualquier lugar?

¿Cómo lograr que los empleados se comprometan con una estrategia aprendizaje permanente orientada al resultado?

1. ¿Cuál es la clave para generar interés en el colaborador por ser parte de una estrategia de aprendizaje rentable?
2. El acompañamiento, la clave en la operación de la Experiencia de Aprendizaje.

El cambio en el aprendizaje empresarial: la oportunidad de impactar resultados.

Parte de la inconformidad con las estrategias virtuales de capacitación en la empresa, surgen a raíz de las metodologías y didácticas que utilizan, porque consideran que se trata de una adaptación literal del modelo presencial (expositivo). Debido a esto, uno de los grandes retos del sistema es innovar el modelo de tal manera que los empleados se sientan retados a pertenecer a él y ser actores principales de un proceso de aprendizaje continuo.

Por otro lado, la mayoría de los empleados lee y se entretiene con dispositivos tecnológicos, y usa internet para consultar la información que requieren y para aprender. Es decir, inconscientemente están inmersos en el aprendizaje permanente, debido a que su estilo de aprendizaje se basa en la ubicuidad de las fuentes que les facilitan las TIC. Debido a esto, se han convertido en un perfil multitarea a la espera de que el sistema de educación en la empresa innove la forma como se les pretende enseñar.

La oportunidad que tienen las estrategias de Aprendizaje Permanente en la empresa, es el cambio, donde cada acción debe estar alineada con los indicadores de resultado y al mismo tiempo atender las demandas y expectativas de las nuevas generaciones, convirtiéndose en una oportunidad para utilizar ambientes colaborativos innovadores donde se pueda aprovechar la ventaja de tener acceso al conocimiento desde cualquier lugar, en cualquier momento, desde cualquier dispositivo, en cualquier tipo de formato y sobre todo de poder aprender de cualquier persona.

¿Cómo hacer que el Aprendizaje en la empresa, sea una estrategia rentable?

La estrategia de aprendizaje en la empresa ha estado a lo largo de la historia divorciada del alineamiento con los indicadores de resultado y su orientación histórica ha estado en dar respuesta a una “forma propia de hacer las cosas” con propuestas de “acción-reacción” a las listas de expectativas de capacitación de las diferentes áreas de la organización, entre otros.

Debemos aprovechar el momento histórico que estamos viviendo de bajas tasas de crecimiento para repensar como podemos adoptar la tecnología en los procesos de Aprendizaje Permanente en la empresa de una manera rentable donde la clave está en usar la tecnología en 3 pilares esenciales:



Usar tecnología con sentido

- No para reemplazar procesos presenciales con tecnología y tener un catálogo de cursos.
- No para tener un LMS para dar acceso a cursos y certificar, es más que eso, es usar la tecnología.
- Si para tenerla como parte de la dinámica del negocio, donde el conocimiento esté orientado al resultado y pueda ser capitalizado oportuna y confiablemente.



La generación de interés

En el empleado por aprender y compartir el conocimiento es un factor determinante, **“El aprendizaje se da cuando alguien quiere aprender... no cuando alguien quiere enseñar”** dice Roger Schank.

El empleado debe estar interesado en aprender y compartir sus experiencias, para lo cual es fundamental conocer cuál es su estilo de aprendizaje y sus motivaciones personales, y así poder recibir el impacto de ese conocimiento en los resultados de la empresa.

Hacer que el aprendizaje sea rentable

Es decir cómo hacer que cada acción inductora de aprendizaje tenga como propósito un impacto en los indicadores de la organización. Llegó la hora que las áreas responsables del Aprendizaje en la empresa tengan como objetivo no sólo los indicadores de número de personas capacitadas, o el número de Webinars que ofrecieron, el número de cursos que compraron o contrataron, es momento de evidenciar cómo las acciones de formación en ventas, mejoraron la venta promedio, cómo la formación en seguridad en el trabajo redujo accidentes, cómo los clientes accedieron al conocimiento de un producto que facilitó una compra, cómo las experiencias de vendedor fueron capitalizada por otro vendedor para lograr una mayor venta, etc.

¿Cómo lograr que los empleados se comprometan con una estrategia de aprendizaje orientada al resultado?

Las áreas responsables de la formación en la empresa deben tener en cuenta el principal actor del aprendizaje que es el empleado, por lo tanto, el conocimiento ETNOGRÁFICO de su estilo de aprendizaje, la observación de cómo consume la tecnología, entre otras, es fundamental.

Centrar la atención en utilizar técnicas de recolección de esta información como entrevistas, cuestionarios, el análisis de sus interacciones con los servicios digitales; medir estos datos nos pueden dar ideas importantes de cómo diseñar estrategias de interés explícitas o implícitas que lo comprometan con el objetivo de la organización: hacer **RENTABLE EL APRENDIZAJE EN LA EMPRESA.**

¿Cómo preparar la organización para adoptar una Estrategia de Aprendizaje Rentable?

Desde que Johannes Gutenberg inventó la imprenta, ninguna tecnología reestructurativa - que son aquellas que han cambiado comportamientos sociales- ha logrado un nivel de impacto efectivo en el aprendizaje empresarial. Siempre se ha adoptado la tecnología tangencialmente. Con la llegada de Internet y la movilidad, lo que ha surgido son estrategias de E-Learning o M-Learning que no son otra cosa que una réplica del modelo tradicional expositivo heredado es decir, el proceso consiste en subir cursos a estas tecnologías, cada día más llenos de recursos mediáticos como videos, animaciones, entre otros y que terminan con una evaluación de **MEMORIA MECÁNICA** que determina una certificación y una estadística.

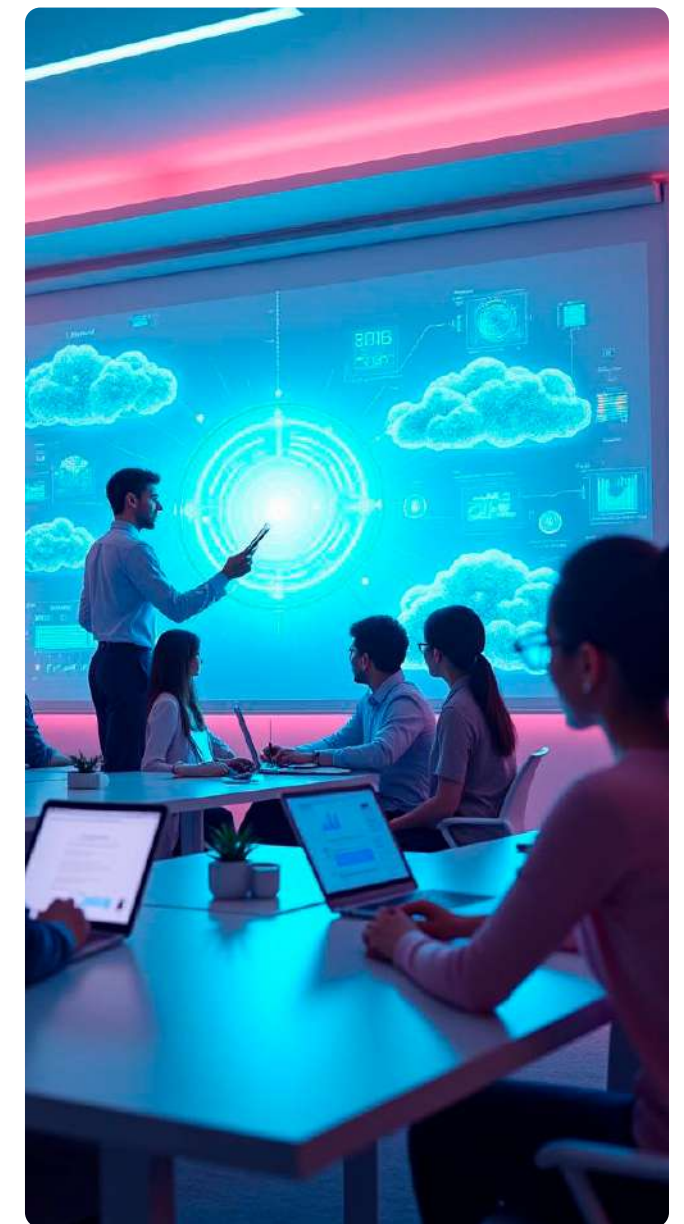
La organización debe enfocarse en diseñar e implementar **EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE**, soportadas en tecnología, donde la dinámica del conocimiento frente al cambio diario le permita a colaboradores, clientes, proveedores y familias de colaboradores, tener acceso a un conocimiento que permita tomar decisiones oportunas y confiables.

La tendencia del aprendizaje permanente en la empresa en el 2025.

2025 la oportunidad de ver el Aprendizaje Permanente como una oportunidad.

Una de las primeras reacciones post pandemia en el aprendizaje en la empresa, fue verse invitada a darle continuidad con el uso de webinar's, la producción de cursos virtuales en plataformas de LMS y el control con el rigor de medir los accesos y las certificaciones como una aceptable gestión. Evidentemente, no hubo un momento para detenerse a ver las oportunidades de la tecnología que se tenían a la mano para rediseñar la propuesta de valor virtual en el Aprendizaje Permanente orientado al Resultado.

El U-Learning, la Realidad Aumentada, la Movilidad, los Edutuber's, los Juegos Serios, el Engagement, Los Centros de Experiencia de Usuario (CEU) soportados en Machine Learning, los Asistentes virtuales de IA, los Cursos Interactivos soportados en herramientas de Aprendizaje Significativo, entre otras tendencias que hace un buen rato están en el escenario del Aprendizaje Virtual, no han sido vistas como oportunidad de cambio para alinear el conocimiento a los resultados.



La forma como hemos apropiado la tecnología en los procesos de Aprendizaje en la empresa en el pasado inmediato, han sido de una manera SIMPLISTA y sin la visión estratégica a la que el conocimiento invita.

El U-Learning una tendencia alineada con el resultado de la organización.

El U-Learning (Aprendizaje Ubicuo) como Experiencia de Aprendizaje Permanente es una oportunidad en la empresa para crear escenarios virtuales dinámicos con un solo propósito: propiciar la oportunidad para que los diferentes actores del ecosistema de conocimiento de la organización puedan apropiarse de conocimientos que les permitan tomar decisiones oportunas y confiables.

El U-Learning permite:

- Crear experiencias de aprendizaje para mejorar los procesos.
- Retener el conocimiento de las experiencias de los colaboradores en los diferentes procesos operativos y de servicio.
- Mejorar su calidad de vida y acompañar a sus familias con conocimientos de su interés.
- Mejorar el servicio a los clientes y brindarles mayor conocimiento para decidir por nuestros servicios y productos.

Estas son entre otras las características de una Experiencia de U-learning orientada al resultado.

El U-Learning: La base del Aprendizaje Permanente (Life Long Learning)

¿Qué hay en el horizonte inmediato para las empresas en sus proyectos de capacitación? La respuesta es que no se puede retrasar más la adopción tecnológica en la capacitación, las empresas ya no tienen mucho tiempo de nuevos replanteamientos, es el momento de ofrecerles a los colaboradores la capacitación y el conocimiento que llamen su atención, faciliten su retención y el alineamiento con los mejores resultados.



¿Es el móvil una oportunidad para facilitar el aprendizaje y la gestión del conocimiento?

Estamos en la época en que los empleados llevan Internet en sus bolsillos, por lo tanto, es el momento de replantear el modelo de enseñanza-aprendizaje en la empresa. El aumento del uso de dispositivos de mano y portátiles, junto con las redes inalámbricas presentes por todos lados, significa que las oportunidades de aprendizaje estructuradas se están convirtiendo en un asunto con significado de tenerlo en cualquier momento y en cualquier lugar. Hablamos de este cambio en términos de ubicuidad, donde la brecha tradicional entre contextos de aprendizaje formales e informales se desmorona. Por eso es por lo que los cambios tecnológicos y sociales, culturales e institucionales hacen que el aprendizaje sea una oportunidad para la empresa.

¿La ubicuidad es la oportunidad para que los empleados puedan aprender de las experiencias prácticas de sus compañeros de trabajo?

Las experiencias vividas en el día a día en la operación y en el servicio de la empresa, soportadas en evidencias como el ahorro de tiempo y costos o incrementos de ventas, entre otros, es la oportunidad de aprender de los compañeros y poder consultar en el móvil de una manera oportuna para resolver problemas y tomar decisiones confiables es la gran oportunidad de las empresas.



¿La ubicuidad es una invitación para aprender en diferentes formatos?

La invitación a la empresa es encontrar nuevas formas de interesar a sus empleados para que accedan al conocimiento. Hasta ahora la forma más usada para apropiarse y certificarse ha sido con cursos virtuales soportado en secuencias de tipo ENTER-activos.

La ubicuidad nos permite abrir la puerta a encontrar en diferentes formatos, escenarios INTER-activos para la apropiación del conocimiento como juegos, con RA, infogramas, herramientas de aprendizaje significativo como mapas conceptuales, mentefactos, entre otros.

Estamos en la época en que los empleados llevan Internet en sus bolsillos, por lo tanto, es el momento de replantear el modelo de enseñanza-aprendizaje en la empresa.

¿La ubicuidad es la oportunidad para acceder al conocimiento en cualquier lugar?

Cuando se está visitando un cliente por ejemplo, se puede aprender de las experiencias que han tenido otros compañeros de trabajo sobre cómo manejar situaciones asociadas con su perfil; esta es una gran oportunidad de aprender en cualquier momento, cuando se necesita tomar una decisión oportuna y confiable frente al cliente.

La invitación a la empresa es encontrar nuevas formas de interesar a sus empleados a acceder al conocimiento.



¿Cómo lograr que los empleados se comprometan con una estrategia aprendizaje permanente orientada al resultado?

En el primer capítulo planteaba esta pregunta, para responderla es importante analizar en profundidad la frase de Roger Schank:

El aprendizaje se da cuando alguien quiere aprender... no cuando alguien quiere enseñar.

A lo largo de los años he tenido esta frase en mente para diseñar las experiencias de aprendizaje que he enfrentado, por esa razón sentimos que, si no hacemos un esfuerzo por entender al colaborador en sus estilos de aprendizaje, en la forma como consume la tecnología, en sus intereses motivacionales, difícilmente podemos incluirlo en el objetivo de la organización: hacer **RENTABLE EL APRENDIZAJE**.



¿Cuál es la clave para generar interés en el colaborador por ser parte de una estrategia de aprendizaje rentable?

Poder hacer una efectiva estrategia de mercadeo basada en tres momentos en el tiempo: La expectativa, El lanzamiento y El sostenimiento son determinantes para engancharlo con la estrategia. Poder hacer un ENDOMARKETING sostenible, saber construir mensajes motivadores que sean continuos, hacer un lanzamiento que SORPRENDA. No es simplemente mandar un

mail informando una clave de acceso, no, se trata de cuidar los detalles, una puesta en escena que permita que el empleado conozca cómo funciona cada servicio de la experiencia de aprendizaje, es determinante para el objetivo: hacer **RENTABLE EL APRENDIZAJE EN LA EMPRESA**.

El acompañamiento la clave en la operación de la Experiencia de Aprendizaje.

Es fundamental poder contar con un servicio que permita estar monitoreando los avances de la experiencia de aprendizaje de las personas en la empresa, suele suceder que el día a día con su urgencia en el trabajo nos desvía de lo importante, por lo tanto, es clave que podamos tener indicadores que nos permitan reaccionar oportunamente en los ajustes al proceso de aprendizaje.

Contar con una mesa de servicio que tenga herramientas de IA (Inteligencia Artificial) con asistentes que faciliten un aprendizaje automático, soportados en algoritmos para aprender a partir de los datos de interacción de los colaboradores con la experiencia de aprendizaje, van a permitir alcanzar los objetivos estratégicos de hacer **RENTABLE EL APRENDIZAJE EN LA EMPRESA**.

Poder hacer una efectiva estrategia de mercadeo basada en tres momentos en el tiempo: La Expectativa, el Lanzamiento y el Sostenimiento son determinantes para engancharlo con la estrategia.





BUREAU
VERITAS

El aprendizaje se da cuando alguien quiere aprender... **no cuando alguien quiere enseñar.**

En Bureau Veritas, tenemos la experiencia para acompañarlo en cómo con el conocimiento, se puede preparar a su Organización para mantener la continuidad del negocio y sobre todo a prepararse para surgir más fuerte en la nueva normalidad.

Lo invitamos a un café virtual con nuestro equipo para identificar oportunidades de Aprendizaje Rentable en su organización.

Contacto

Dirija su solicitud al correo genérico:

info.capacitacion@bureauveritas.com

www.bvtrainingcommunity.com

Síguenos en nuestras redes sociales:

 [@BureauVeritasCO](https://www.instagram.com/BureauVeritasCO)

 [BureauVeritasCO](https://twitter.com/BureauVeritasCO)

 [Bureau Veritas Colombia](https://www.linkedin.com/company/BureauVeritasColombia)

 [@BureauVeritasCO](https://www.facebook.com/BureauVeritasCO)

El Aprendizaje Perenne
Orientado al Resultado

