

Antonio Rubio, director de I+D+i de Overlap

Overlap revela las nuevas tendencias en Aprendizaje y Desarrollo

Machine Learning, Sales Enablement Transformation o Behavioral Economics son algunas de las tendencias que recoge la nueva edición del informe sobre nuevas soluciones de I+D+i aplicadas al aprendizaje que realiza periódicamente Overlap. En el Informe Tendencias 19-21, destaca la evolución de las áreas de Formación para poder aprovechar las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen para llegar de forma más individualizada y exitosa a sus clientes internos.

¿Qué objetivo persigue la elaboración del informe?

Persigue dos objetivos; por un lado, identificar las nuevas soluciones que necesitarán nuestros clientes en los próximos años y, por otro, la canalización de nuestra política de inversiones en I+D+i. En Overlap destinamos alrededor de un 7 % nuestros ingresos a I+D+i, que se prioriza a partir de los informes de tendencias una vez contrastados con los clientes.

¿Cuáles son las fuentes principales y cómo se construye el informe?

Las fuentes en las que nos apoyamos son de tres tipos: foros y conferencias internacionales, por ejemplo, la ATD en Estados Unidos, *Learning Technologies* en UK y *Learning Live* en UK y España. También son una fuente importante de identificación de tendencias las iniciativas que nuestros *partners* en Estados Unidos y Europa nos señalan como proyectos más innovadores que están desarrollando en la actualidad, lo que nos asegura que estas tendencias son casi una realidad.

Por último, observamos las ideas más avanzadas que se realizan en los sectores/industrias de nuestros clientes para entender cómo están trabajando los equipos de innovación de las compañías punteras. Obtenemos unas 150 ideas de futuro, sobre las que trabajamos durante seis meses a fin de organizarlas en el Informe de Tendencias final en el que se exponen diez tendencias relacionadas con el aprendizaje y desarrollo.

¿Cómo está estructurado?

Encontraremos tres grandes grupos de tendencias: las de Negocio, las que tienen que ver con la evolución de los equipos de *Learning&Development* y, por último, las relacionadas con el nuevo estilo de Liderazgo.

¿Qué tendencias han identificado en Negocio?

La primera, la utilización de *Machine Learning* para incrementar la productividad de los empleados, consistirá en identificar cuáles son los perfiles más adecuados para cada uno de los distintos puestos, y predecir cuáles van a ser sus resultados en distintas áreas de su trabajo. En segundo lugar, lo que se denomina *Sales Enablement Transformation*, que consiste en la integración de los aceleradores, ya sean

tecnológicos, de comportamiento o de conocimiento, que impulsan eficazmente las ventas en una organización. La tercera consiste en la utilización de la analítica de datos y la economía conductual, *Behavioral Economics*, donde vemos cómo la explotación de la información cuantitativa de una compañía

A través de la curación y creación de estrategia de contenidos, solo tendremos aquellos que son realmente útiles para la persona en la organización

puede ayudar a tomar decisiones sobre “intervenciones conductuales” que provocan una mayor satisfacción del cliente y de los empleados. Y, por último, la evolución del B2B al B4B. Próximamente veremos cómo el B2C y B2B quedan integrados en un solo concepto llamado B4B, ya que las compañías desearán ser tratadas como consumidores. Aplicaciones de ello lo tenemos en la creación de plataformas B4B como la de Uber o Airbnb.

¿Y en el grupo de Liderazgo?

Por un lado, la que hace referencia a las variables de éxito del CSO, *Chief Sales Officer*, que se encargará de que las compañías tengan una evolución sostenible en ventas, utilizando la visión cliente 360° y la microsegmentación. Los mandos del área Comercial y los propios comerciales tendrán que evolucionar hacia esta figura en el ámbito que les corresponda. Por otro lado, la aparición del *Digital Leader*, donde se diseña el estilo de dirección de las personas que liderarán la transformación en las compañías, ya que necesitarán tener una capacidad estratégica de cambio y ser capaces de impulsar el uso de las nuevas herramientas y plataformas, así como mejoras en las formas de trabajo de los empleados.

En el mundo del aprendizaje. ¿Cuáles hallaremos?

En primer lugar, la robotización de las áreas de *Learning&Development*. Consiste en la utilización de los RPA (*Robotic Process Automation*), aplicaciones que van a reducir la tarea de las personas que realizan

trabajos repetitivos o de escaso valor añadido inicialmente. También aprendizaje adaptativo, que tiene su base en la IA, busca para cada persona de la compañía una adaptación del aprendizaje. No solo en los contenidos, sino también en las preguntas que se le van realizando, así como el seguimiento que se realiza a posteriori del aprendizaje.

Otra de las tendencias, será la de *Learning Content Strategy and Curation*. A través de la curación y creación de estrategia de contenidos, solo tendremos aquellos que son realmente útiles para la persona en la organización. También destacaría la evolución de los roles en L&D, que van a cambiar radicalmente las formas de trabajar en los equipos.

¿Cómo puede ayudar Overlap a aplicar estas tendencias en las organizaciones?

La forma más efectiva consiste en la realización de proyectos conjuntos de I+D+i con Overlap. A través de nuestra matriz de tendencias, ayudamos a las organizaciones a cruzar y priorizar cada una de las tendencias de este informe con los proyectos que están desarrollando. Esto nos permite crear soluciones adaptadas a cada uno de los objetivos de nuestros clientes, es decir, una co-creación de la solución con el usuario final ■

