

La formación en la industria cosmética en entornos VUCA

Ya nos lo decía Charles Darwin: “las especies que sobreviven no son las más fuertes ni las más inteligentes, sino aquellas que se adaptan mejor al cambio”.



POR *Melissa Torres*, RESPONSABLE DE FORMACIÓN EN BEAUTY CLUSTER BARCELONA

VUCA DESCRIBE EL ENTORNO en el que habitamos: volátil (referido a la rapidez del cambio a nivel de mercado y del mundo, en general), incierto (o ‘*uncertain*’, apelando a la dificultad de predecir el futuro de forma fiable), complejo (referido al innumerable número de factores a considerar y a sus interrelaciones), y ambiguo (por la falta de claridad en cómo interpretar algo). Este entorno nos obliga a mirar al frente, sin dar por sentado el corto plazo (se ha demostrado que una pandemia puede romper con el *status quo* en cuestión de días); a los lados, para no desatender ni a clientes ni a los equipos; y en diagonal, para observar comportamientos y tendencias en otros sectores, que pueden aportar soluciones o conocimientos transversales.

En este contexto, es fácil adivinar que las tendencias del aprendizaje en el lugar del trabajo van a transformarse por completo. El objetivo será proveer a los equipos de aquellas habilidades del futuro que

ayudarán a desarrollarnos mejor en este entorno VUCA.

En este sentido, y haciéndonos eco del informe *2020 Workplace Learning Trends Report: The Skills of the Future*, de Udegy for Business, sabemos que la inteligencia artificial (IA) ya está redefiniendo la forma en la que se opera en los negocios. No obstante, tan solo el 26% de

una necesidad de aprender cómo gestionar, almacenar, procesar, analizar y dibujar información accionable, práctica y viable.

LA DISRUPCIÓN OCASIONADA

por la tecnología de gran escala transformará las organizaciones, y eso significa reconstruir las habilidades de las personas de nuestras organizaciones y aplicar una gestión del talento distinta.

Así, por ejemplo, en el sector farmacéutico ya se ha trabajado con ‘*Serious Games*’ (juegos complejos, que no gamificación) para trabajar temas como negociación, comunicación eficaz, resolución de conflictos, gestión del cambio, creatividad o el servicio al cliente (Merk Sherp MSD & Dohme Corp).

‘ES FÁCIL ADIVINAR QUE LAS TENDENCIAS DEL APRENDIZAJE EN EL LUGAR DEL TRABAJO VAN A TRANSFORMARSE POR COMPLETO. EL OBJETIVO SERÁ PROVEER A LOS EQUIPOS DE AQUELLAS HABILIDADES DEL FUTURO QUE AYUDARÁN A DESARROLLARNOS MEJOR EN ESTE ENTORNO VUCA’

las organizaciones encuestadas en dicho estudio confirmaron estar preparadas o muy preparadas para abordar el impacto de las tecnologías. Eso genera en la mayoría de las organizaciones

SEGÚN EL REFERIDO ESTUDIO,

algunas de las tendencias que se vislumbran ya tienen relación con la inteligencia artificial, que se incorpora en 2020 no solo a nivel de maquinaria, sino también minimizando la forma en la que

el cerebro humano procesa, almacena y actúa con la información.

Un ejemplo sería el trabajo realizado por Flowww, que han desarrollado un software de gestión y marketing especializado en centros de estética, belleza y bienestar, que optimiza la gestión global del negocio. Trabaja, entre varios aspectos, en el marketing automatizado, la parte de data analytics, y permite integrar la cita online en las principales redes sociales del centro, así como en una app gratuita. Eso permitirá a la empresa cliente concentrarse en lo que realmente añade valor a su negocio.

En definitiva, se eleva el concepto de lo humano, y mientras que la automatización y la inteligencia artificial se hacen cargo de tareas más mundanas, los miembros de los equipos tienden a especializarse en sus funciones. Esto pone de manifiesto las fortalezas que nos hacen únicos como son la creatividad, la inteligencia emocional y el storytelling.

EN ESTA LÍNEA, LAS 'SOFT SKILLS' o habilidades blandas, que se han evidenciado como claves y que pasarán a ser la prioridad de los responsables de formación y desarrollo (L&D), son la innovación, la gestión del cambio, la comunicación y el storytelling, así como la inteligencia emocional.

Por su parte, los equipos de L&D o de Formación Interna de las empresas están empezando a abordar lo que viene llamándose el 'upskilling' (la capacitación adicional en aquellas materias que ayuden al profesional a desempeñar

'LA FUNCIÓN DE RESPONSABLE DE L&D VA A VERSE RADICALMENTE TRANSFORMADA EN LA PRÓXIMA DÉCADA. LA PRIORIDAD SERÁ REMODELAR LOS ECOSISTEMAS DE APRENDIZAJE'

sus tareas de forma más efectiva), y el 'reskilling' (reciclaje de sus habilidades) de sus equipos.

POR LO QUE RESPECTA A LAS PREDICCIONES, el estudio anticipa la necesidad de trabajar en un mapeo de habilidades y en una estrategia de 'reskilling', que trazará el futuro de la fuerza laboral de una organización. Se tenderá a cultivar las habilidades transversales, a crear equipos flexibles y a favorecer la movilidad dentro de la organización, a todos los niveles, para lo que se recurrirá a programas de capacitación realizados 'in-house'.

En esta línea, L'Oréal ha ofrecido acceso a MOOC a través de su portal de formación 'My Learning' a toda su plantilla a nivel global, comprometiéndose a garantizar que el 100% de sus empleados tuvieran al menos una sesión de capacitación anual para 2020. Este objetivo se ha traducido en cerca de 750.000 módulos cursados y más de 185.000 horas de formación en línea, un hito que ha funcionado también gracias a introducir innovaciones tecnológicas en sus aulas virtuales, como por ejemplo Klaxoon Box, que ha mejorado la interacción digital entre los participantes.

Por su parte, la irrupción de comunidades de práctica o de aprendizaje ayudará a mantener al día las habilidades de los equipos.

Un aprendizaje estructurado alrededor de comunidades que realizan una parte del aprendizaje teórico de forma autónoma, para complementarlo con sesiones presenciales centrados en la práctica y en la discusión.

El Grupo Angelini destaca entre sus prioridades una apuesta por la comunicación transparente, la orientación 'employee care', el fomento de herramientas digitales como Teams para compartir experiencias, la aplicación de metodologías ágiles para conseguir flexibilidad y eficiencia y la creación de equipos autoorganizados a los que llaman 'squad'.

Por todo ello, la función de responsable de L&D va a verse radicalmente transformada en la próxima década. La prioridad será remodelar los ecosistemas de aprendizaje necesarios para optimizar la experiencia de aprendizaje y eso se hará con inteligencia artificial adaptativa y aprendizaje personalizado, así como creando itinerarios de aprendizaje a medida. Las organizaciones construirán un marketplace de talento interno, siendo la prioridad la creación de una estructura con equipos que trabajan en red y por proyectos, lo que hará ganar agilidad y flexibilidad.

ESTAMOS ANTE UNA OPORTUNIDAD ÚNICA para que los responsables de L&D y los departamentos de formación internos de las empresas pasen a una posición más estratégica, más integrados en el negocio y más enfocados en el desarrollo de las habilidades más top 🌿