



Por Lic. Ulises Gabriel Miranda. Corresponsal en Italia

La plataforma de e-Learning debe siempre resultar el mejor instrumento para traducir los objetivos compartidos entre la dirección organizacional cliente y su proveedor. Cuando se piensa qué plataforma de e-Learning es útil para una organización, muchas veces la respuesta es más una afirmación de lo que el proveedor elegido tiene a disposición que una solución ajustada a la realidad de la empresa cliente. Los providers con buena trayectoria de mercado, que saben reconocer su clave de éxito, ya se han dado cuenta de que el suceso del instrumento depende más de la capacidad de identificar las necesidades y posibilidades del cliente que de las potencialidades del instrumento informático que se puede adaptar como ambiente dinámico a las nuevas oportunidades y perspectivas de desempeño. En este artículo nos proponemos un análisis del valor real que significa construir una metodología para que la plataforma de e-Learning se pueda insertar eficientemente en el ambiente de trabajo a que va destinada.

Una lógica de Web 2.0 sugiere que sea la colaboración entre cliente y proveedor la que defina los aspectos de instrumentación de toda solución utilizando tecnologías de la información. En el caso de las plataformas de e-Learning esta definición es todavía más importante, porque se trata de crear una interfaz de comunicación entre la experiencia adquirida y las nuevas necesidades de contenidos y oportunidades de mejorar los procesos. Estos objetivos son generales pero, al mismo tiempo, esenciales para acompañar una estrategia de consolidación organizacional. El éxito de la implementación de la plataforma dependerá de la buena coordinación de actividades de colaboración en el Project Management, aún más de lo que puedan influir sus características técnicas ya activas.

[Lograr que el conocimiento asuma un valor estratégico para la organización]

Por lo tanto, el verdadero objetivo en toda implementación es que el método de trabajo construido con el cliente alcance la eficiencia necesaria para satisfacer las necesidades de configuración de la plataforma, de refuerzo a las competencias de parte del personal y de potenciación de la estrategia de colaboración organizacional desde el punto de vista de la

Dirección de la empresa.

Es en este punto en el que nos surge una nueva respuesta: la clave será la *metodología* de inclusión de contenidos y configuraciones que, como *objetivo*, dará prioridad a capitalizar las oportunidades existentes en el contexto de trabajo de los *usuarios*.

Quien se desempeña como consultor para la implementación de plataformas de e-Learning seguramente evalúa habitualmente las propias soluciones y las existentes en el mercado (*benchmarking*), tratando de encontrar nuevas respuestas a los desafíos clásicos de capacidad de adaptación y flexibilidad de interacción con los ambientes de uso. El elemento que permanece constante es la metodología de trabajo que le debe permitir descubrir desde qué punto de vista encarar las nuevas implementaciones en un proceso de aprendizaje inicial, sobre la realidad del cliente, que luego facilitará el desarrollo de las configuraciones posibles de la plataforma para poder aprovechar al máximo sus potencialidades.

[El hecho de que una implementación sea considerada un caso de suceso depende casi totalmente de la conformidad del cliente]

La clave para interpretar cuál sería este método ideal de trabajo se puede encarar a partir de un análisis que integra la secuencia típica de un Círculo de Calidad:

1) Planificar 2) Hacer 3) Verificar 4) Actuar

En el caso de la plataforma de e-Learning estos cuatro contextos de desempeño se pueden traducir en:

Planificar

Hacer

Verificar

Actuar

Personas
Contexto

Sistema
Contenido

Control de
Calidad

Management
Mejoramiento

Cada una de estas fases de análisis tiene una característica bien definida que profundizaremos en la próxima entrega. En el momento de Planificar el contexto de destino, el criterio de trabajo y el nivel de abstracción en la resolución de problemas serán de particular interés para definir en qué modo puede ser configurada la solución para adaptarse eficazmente a los escenarios de uso de la plataforma.

Para definir correctamente un ambiente de desarrollo de la plataforma, debemos tener en cuenta no sólo que un cliente es un potencial usuario, sino que en la gestión cotidiana ha alcanzado un nivel de complejidad organizacional que ya le permite distinguir la utilidad de un ambiente de e-Learning para potenciar sus posibilidades de producción.

En economía se habla de Frontera de Posibilidades de Producción para identificar la máxima posibilidad de generar resultados que tiene una organización.

En las actividades industriales al 100% (hoy en día incluso las industrias desempeñan muchas actividades de servicio) se identificaba que, aumentando la escala de producción de las cadenas productivas, se podían multiplicar los resultados para el mercado. Las organizaciones de hoy en día presentan un mix exclusivo para cada una de ellas entre tecnologías en uso, experiencia de servicios y competencias para desempeñar su trabajo. Prácticamente un 80% de la capacidad formal de decidir cómo prestar los servicios se encuentra en los cerebros de cada empleado, sin que esto sea capitalizado por la organización. En un concepto de colaboración y de capitalización del valor de cada persona, sólo se puede alcanzar una verdadera conciencia de trabajo en equipo si el conocimiento se distribuye a 360°.

Es justamente este el tipo de realidad en el que mayor productividad presentará una plataforma de e-Learning, pero también es el escenario de mayor complejidad para comprender las dinámicas de interacción que existen entre jerarquías, sectores, servicios y procesos.

[Nuestro usuario aprende a definir lo que le sirve sólo si ya ha asimilado parte de las competencias necesarias para administrar la plataforma]

