

La revolución de la formación: aprendizaje ‘al estilo Netflix’, Metaverso e Inteligencia Artificial

Irene Campos García, *Universidad Rey Juan Carlos*

M^a del Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Desde la irrupción de la pandemia COVID-19, empresas y profesionales han adoptado nuevos modelos de trabajo híbridos y flexibles que, entre otros, también han incidido en las decisiones y procesos de formación y desarrollo. Y en tales decisiones y procesos, las tecnologías reciben el mayor protagonismo porque:

1. Se ha popularizado el aprendizaje ‘al estilo Netflix’ —formación personalizada y a medida del usuario. Plataformas como Alumne Infinity, Videocation, Storylearning, Udemmy o Coopacademy son algunos de los ‘netflix’ más conocidos de la formación online.
2. El metaverso —entorno multiusuario que fusiona la realidad física con la virtual— favorece formas de trabajo interactivas y colaborativas en espacios digitales; ello ofrece muchas oportunidades de aprendizaje de y con otros en el mundo virtual. Microsoft Metaverso y Meta Spark son dos de los grandes proyectos de formación en el ecosistema virtual.
3. La inteligencia artificial (IA) está siendo utilizada por muchas empresas para crear e implantar acciones e itinerarios formativos específicos y adaptados a las necesidades de cada empleado. La IA permite identificar el nivel de conocimientos de los empleados, a quién se ha de recomendar una formación para alcanzar un objetivo concreto y qué formaciones generan un mayor impacto en las unidades de negocio.

Pero, además de las tecnologías, que han transformado la forma de aprender, las empresas también están prestando especial atención no sólo al formato, sino también a los

contenidos, donde las *soft skills* —trabajo en equipo, resiliencia, liderazgo, manejo del estrés, comunicación efectiva, resolución de problemas, etc.— y los idiomas cada vez son más indispensables en un mercado laboral cambiante y competitivo. En relación con las *soft skills*, la Fundación Adecco ha publicado en 2023 la guía ‘*20 competencias contra la exclusión en el nuevo mercado laboral*’, advirtiendo que en la era de la automatización y robotización se valorarán más que nunca parámetros humanos imposibles de reproducir por las máquinas. En palabras de Francisco Mesonero, director general de la fundación, ‘*todo lo que no sea mecanizable va a tener un valor superlativo*’ y ‘*las soft skills cotizarán al alza*’. Por lo que respecta a los idiomas, las empresas han incrementado la demanda de empleados bilingües/multilingües ante estrategias cada vez más globales y la creciente presencia en mercados internacionales; de ahí la importancia de formar a los empleados en habilidades lingüísticas.

El estudio ‘*Corporate Learning Benchmark*’ elaborado por MobieTrain a partir de una encuesta a más de 300 empresas europeas, ha subrayado que en 2023 el 91% de las empresas mantendrá o aumentará la inversión en formación, al considerar que esta tiene un doble impacto positivo: por un lado, permite a los profesionales sentirse más capacitados, seguros y eficientes en el desempeño de sus tareas y, por otro lado, transmite que la empresa se preocupa por el desarrollo laboral, el bienestar y el sentido de pertenencia, lo que mejora los niveles de motivación y compromiso de los empleados. Estas intenciones de fomentar y contribuir a la cultura del aprendizaje también están en consonancia con las de una gran mayoría de empleados, porque según el informe de PwC ‘*Workforce of the future*’, que recoge la opinión de 10.000 empleados, el 74% está dispuesto a aprender nuevas habilidades o a reciclarse para avanzar profesionalmente y ser más empleable en el futuro.

Fuentes de información utilizadas

- El País (2017). Un ‘Netflix’ de la formación. Disponible en: https://elpais.com/elpais/2017/07/13/talento_digital/1499946783_333515.html [25/05/2023].

- Enzyme (s.f.). Cómo usar la inteligencia artificial en la formación de talento. Disponible en: <https://enzyme.biz/blog/inteligencia-artificial-en-las-empresas-aplicada-a-la-formacion-de-talento> [25/05/2023].
- Fundación Adecco (2023). La Fundación Adecco presenta la Guía 20 competencias contra la exclusión en el nuevo mercado laboral. Disponible en: <https://fundacionadecco.org/notas-de-prensa/la-fundacion-adecco-presenta-la-guia-20-competencias-contr-la-exclusion-en-el-nuevo-mercado-laboral/> [25/05/2023].
- La Información (2022). Videocation, el ‘Netflix de la educación’ que mira a Latam tras llegar a España. Disponible en: <https://www.lainformacion.com/emprendedores/videocation-netflix-educacion-mira-latam-tras-llegada-espana/2869893/> [25/05/2023].
- Meta (s.f.). Nuestra historia: adéntrate en el futuro de la formación. Disponible en: <https://about.meta.com/es/immersive-learning/our-story/> [25/05/2023].
- Metamandrill (s.f.). Estrategia Metaverse de Microsoft. Disponible en: <https://metamandrill.com/es/microsoft-metaverse/> [25/05/2023].
- Observatorio de RRHH (2020). Storylearning, el ‘Netflix’ de la formación on line que engancha. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/storylearning-el-netflix-de-la-formacion-on-line-que-engancha.html> [25/05/2023].
- Pwc (2022). Workforce of the future. Disponible en: <https://www.pwc.com/gx/en/services/people-organisation/workforce-of-the-future/workforce-of-future-appendix.pdf> [25/05/2023].
- Speexx (2022). Las 7 tendencias clave de L&D para 2022. Disponible en: <https://www.speexx.com/es/ebook-7-tendencias-ld-para-2022/> [25/05/2023].

Fecha del caso: mayo, 2023.

Palabras clave: formación, desarrollo, metaverso, inteligencia artificial, *soft skills*.

Preguntas sobre el caso

1. ¿Qué ventajas ofrece a los empleados la formación on line respecto a fórmulas de formación off line?
2. ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos para la formación de los empleados?
3. ¿Qué *soft skills* cree que pueden ser más valoradas en el sector financiero? ¿Y en el sector automoción?

Agradecimientos: Este caso ha sido elaborado en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.