

Intranet, extranet: la empresa como vector y alimento de su propia formación

Jean-François Carrasco

Equipo de diseño educativo. Viviance New Education

Porque es un hecho indiscutible, no tiene nada novedoso afirmar que los sistemas de formación están viviendo una revolución cotidiana al ritmo de los adelantos y evoluciones de las redes de comunicación. Esta realidad, que las universidades han ido explotando desde hace ya muchos años, sin ser capaces, por tanto, de extraer todo lo provechoso que potenciaba el nuevo soporte, está ahora mucho más metida en la empresa que ese umbral que muchos observadores acostumbran a citar.

El mundo de la empresa está descubriendo lo positivo de las situaciones en las que el aspecto financiero subraya el de la eficacia directamente demostrable.

Estas dos rentabilidades se unen *a giorno* para el bien de aquellas empresas, sin límite mínimo de tamaño, que han hecho una apuesta por este tipo de situaciones. Empresas que potencian la «entrega de servicio a tiempo» para aquellos colaboradores que, por razones tan diversas como la distancia geográfica o cronológica, la urgencia en el marco de proyectos críticos, o la necesidad económica, han de mantener un nivel global de calificaciones justificado.

Estamos frente a empresas que ven claramente la formación como una inversión y no un simple coste. Considerando el ciclo de vida de la empresa como un continuo complejo en el que vienen a interferir tanto los acontecimientos de índole puramente económico y mercantil como aquellos sociales y humanos — tengan estos sus fuentes dentro o fuera de la empresa— podemos cuantificar los eventos de manera que los veamos como inversiones o costes. Luego hablaremos de ganancias. En semejante marco, apostar sobre el porvenir de la propia empresa y de sus fuerzas vivas es un deber cuando se habla de los resultados y de la competitividad. Lo perenne de tal proyecto empresarial no tiene que ser un simple espejismo cuando se ven grupos de auge internacional que establecen ahora políticas de gran interés.

Asimismo estamos en presencia de empresas que ya lo han realizado, o lo están haciendo, que guardan tesoros yacientes en la mismísima empresa: competencias internas desarrolladas a lo largo de los años, proyectos, sus mejores prácticas, así como toda una serie de elementos de tipo patrimonial que se deben valorar,

custodiar e incorporar al servicio del futuro de la entidad. Como no pensar, por ejemplo, en lo costosa que puede resultar la pérdida de tal o tal colaborador que se jubila y que se lleva con él tanta historia, habilidad y competencia sin haber tenido tiempo suficiente para transmitirlo. Otro caso elocuente sería el de la no rentabilidad de situaciones de éxito en ciertos mercados o procesos que no tengan valor pedagógico suficiente a los ojos de los responsables de la entidad, que no logran ver en ello un valor transmisible desde el punto de vista de la formación continuada de los elementos de la misma entidad.

Estamos, cuando se mira a la estructura empresarial como el resultado de sus componentes elementales, en una situación de funcionamiento comunitario, globalizante, de entidad a la vez simple y compleja —en el sentido positivo de Edgar Morin. Comunidad polifacética, con sus requerimientos específicos, entidad simple y múltiple a la vez. Estructura que tendrá cada vez más, en situación de «challenge», que funcionar con la totalidad de sus facultades al cien por cien, y con la consciencia que está a la vez elaborando parte de su valor añadido por el simple hecho de hacer, de funcionar, de avanzar. La empresa es el yacimiento de este alimento que requiere para ir adelante. Actividades de *knowledge management*, desarrolladas cada vez más, incluso a nivel de PYMEs, indican la valoración que algunos ya hacen de tales riquezas internas.

Un intranet o un extranet, en el caso de dimensiones y situaciones que lo justificasen, a la luz de semejantes consideraciones, puede ser el vector de estos valores y de estas riquezas internos de la empresa y de estas situaciones de prácticas de formación en las que realizaciones concretas demuestran que pueden ganar aún más auge cuando viven el proceso de la personalización de los contenidos, métodos y objetivos.

¿Qué traducción se le puede dar a esto?: la que entidades como Viviance y otros proveedores de servicios de ingeniería pedagógica suelen dar como respuesta a tales situaciones globales.

Estos *Educational Services Providers* se han fijado como meta el desarrollo de sistemas que son el vehículo de conocimientos, competencias y habilidades, que son o van a ser —y esto lo decimos siempre con el objetivo de poder explotar aquellas riquezas internas yacentes— el fundamento mismo de los valores de la empresa. La información, comentan muchos expertos, va a ser el oro de los próximos años, la formación, afirmamos, podría ser otro de los tesoros que la redes digitales nos van a proporcionar, cada vez más, para que la aprovechemos en nuestro bien propio y en el de nuestras empresas. El tamaño o el sector de las actividades no tienen ningún aspecto pertinente de valoración.

Lo que es cierto es que todo un paisaje de técnicas y métodos está ya dispuesto para que el beneficio de su reunión esté a la vuelta de la esquina.

En lo que a los dispositivos de personalización se refiere, hay que verlos todos como un esfuerzo global de acercamiento hacia el individuo, hacia ese centro humano del esfuerzo educativo que se establece.

Dispositivos formativos, como aquellos que se pueden montar con la ayuda de adaptaciones inteligentes de sistemas de bases de datos y de almacenamiento de recursos pertinentes, tanto a lo largo de la vida de la empresa, como de las evoluciones de su red física y de las conexiones que esta pueda llegar a encontrar.

Dar a cada uno lo que precisa y cuando lo necesita, esto es lo pertinente para una correcta actitud a la hora de poner la disposición de recursos en correlación directa con la realidad de las necesidades analizadas. Las virtudes del «just in time» no tienen ya que ser demostradas, ahora les podemos añadir las de la precisión de repartos en términos de contenidos como de métodos. Adaptarse a cada uno, a cada situación, tampoco es un coste — todo especialista de formación lo defendería— sino una marca de respeto tanto hacia la persona como hacia el caso. Más allá aún, es un deber cuando se habla de la vida económica de la empresa.

Entramos en el caso de dispositivos globales de formación, vistos como herramientas de productividad de la empresa, que esta va a poder emplear para considerar de una manera totalmente diferente el perfil de competencias en un momento dado de la existencia de tal o tal colaborador, cualquiera que sea su posición en el interior.

La adaptabilidad del sistema es la garantía de su eficiencia. Y esta adaptabilidad no puede ser sino el resultado de una acción de análisis y de auditoría de los modos de transmisión de la información y de reparto de las soluciones educativas adaptadas por parte de los responsables de tal política. Enfocar una situación, caso preciso de aplicación, como mucho más que la simple suma de sus componentes permite adquirir el enfoque que en nuestra experiencia, desde el lado de una deconstrucción-reconstrucción, trocea la realidad en entidades mínimas de pertinencia pedagógica para mejor servir al objetivo global y eso, restando tanto gentes como situaciones.

Esta adaptabilidad debe tener en cuenta nociones de distancia, tanto en el tiempo como en el espacio: la movilidad es uno de los factores clave del desarrollo empresarial. En este marco resultaría catastrófico imponer a los individuos que tuviesen que esperar volver a casa para encontrar la formación necesaria a su actividad de trabajo. Tecnologías como las transmisiones *WAP* o *Blue Tooth*

auguran ya nuevos modos y tiempos para la formación. Estos nuevos recursos dan a la movilidad un carácter rotundamente distinto de aquel sencillamente negativo que poseía hasta ahora. El nomadismo, tanto como las distancias en el seno mismo de la organización, no tienen ya estatuto de estorbo. Incluso pueden llegar a ser generadores de sentimiento comunitario si se le da un sentido positivo.

Son las entidades de formación las responsables de tener que actuar como consejeros, consultantes y acompañantes en los ciclos de elaboración. Es la obligación de las empresas ver en estas nuevas potencialidades herramientas que permiten franquear situaciones de no respeto de las posibilidades de gentes y situaciones.

Es también responsabilidad, por parte de las estructuras que han comprendido el mensaje, tener que dar las soluciones necesarias: la tecnología permite aplanar muchos obstáculos, ahora sólo queda volcarse para usar con la debida inteligencia todas las capacidades que nos pueden proporcionar.

Centro Virtual Cervantes

© Instituto Cervantes (España), 2000-2003. Reservados todos los derechos.