

**Título de la Presentación:  
Virtualización del modelo de capacitación y formación  
de BankBoston en Chile.**

**Resumen:**

El proceso de virtualización de la formación y capacitación en BankBoston Chile se ha constituido, en el medio chileno, como una experiencia modelo de desarrollo de los procesos de virtualización de áreas críticas de RRHH. Esta experiencia, de dos años, se plantea como modelo a partir de la posibilidad de reconstrucción permanente y el campo reflexivo que ha querido abrir al analizar los errores y la posibilidad de divergir respecto de las estrategias convencionales de hacer e-learning.

En el proceso vivido, y el que aún se seguirá viviendo en BankBoston, se pueden encontrar todos los procesos y actores de un proceso de implantación de soluciones e-learning:

- procesos relativos a la forma en que en BankBoston se ha enfrentado el problema del conocimiento, y la forma en que el conocimiento tácito se hace explícito para poder entrar al e-learning.
- procesos que tienen que ver con la construcción de un imaginario de los empelados de la compañía respecto a lo que es el e-learning y cómo impactará en sus vidas, con todo lo de apertura y resistencia que esto comporta.
- procesos vinculados a la manera de relacionar la formación con el desarrollo, y por lo tanto definir un lugar de relevancia del e-learning dentro de esas estrategias de desarrollo.
- procesos relativos a las elecciones culturales reflejadas en gráfica, estilos y medios utilizados en el e-learning.
- actores del mercado del e-learning como consultoras, proveedores de contenido externos, proveedores de soluciones de infraestructura (LMS), actores internos como las áreas de soporte informático, el cliente interno, las áreas que proveían los conocimientos o que visaban los contenidos, la coordinación de RRHH, etc.

Las lecciones aprendidas, el impacto en la formación, en el modelo, en los resultados, en los costos, en la cultura, , y la posibilidad de lograr generar un marco coherente de lectura de la experiencia en base a líneas teóricas es lo que esta presentación quiere dar a conocer.

Nuestra posibilidad de generalizar lo aprendido tiene que ver con la vinculación que se logró realizar entre: los ejercicios de realización de los sueños y los esfuerzos por una visión crítica de la experiencia. Esta visión crítica nos pidió definir:

- Las áreas críticas del proyecto a ser controladas.
- Los actores clave a ser incorporados.
- Los procesos que ocurrirían independiente de nuestra acción.
- Un modelo de trabajo entre proveedores externos/internos y clientes externos/internos al Banco.
- Tiempos críticos.
- Y la gran cantidad de preguntas y posibilidades que abre un proyecto de esta envergadura.

Esta presentación esta desarrollada por un equipo en que trabajaron gente de BankBoston y ORBI Consultores s.a.

## **Autores y Responsables de la Presentación**

### **1. Alan Alvarado Silva**

**Director Metodológico ORBI consultores s.a.**

Doctor ( c ) en Ciencias de la Educación

Pontificia Universidad Católica de Chile

Lic. en Psicología

Universidad Católica de Valparaíso

#### **Descripción Biográfica:**

- Expositor en el Congreso Internacional MERCOSUR /SUL, realizado en la ciudad de Antofagasta, Chile, y organizado por el CREDI. El tema de la exposición fue **“Diseño en Base a Objetos y cambios en los paradigmas del Diseño Instruccional”**.
- Participante con póster en el ICTE 2002 realizado en Badajoz, España, con el tema: **“Entornos Virtuales de Colaboración como plataforma para la vinculación teoría – práctica en la Formación Continua”**.

### **2. Antonio Arceu Smytmans**

**Learning and Performance Head Bank Boston Chile**

Lic. en Psicología

Pontificia Universidad Católica de Chile