

Realidad extendida, capacitación, gestión cultural del cambio. Robótica y automatización de procesos. Transición energética, Net Zero, captura de carbón, energías alternativas, hidrógeno, geotermia, eficiencia energética.



Nueva experiencia de aprendizaje de colaboradores

La empresa busca repensar la experiencia de aprendizaje de los colaboradores, en un contexto cambiante, con nuevas formas de aprendizaje y con el objetivo de desarrollar las habilidades necesarias para el futuro del negocio.

Por **Maríel Zoco** (Pan American Energy)



Pan American Energy (PAE) se propuso repensar la experiencia de aprendizaje de los colaboradores, entendiendo que la compañía se encuentra frente a un contexto cambiante, con nuevas formas de aprendizaje y con el objetivo de desarrollar las habilidades necesarias para el futuro del negocio. Para lograrlo, decidió hacer foco en el trabajo de *reskilling* y *upskilling* de sus colaboradores para potenciar el talento. Se evaluaron los siguientes aspectos:

- ✓ El conocimiento disponible, de fácil acceso, sin depender de la necesidad de entrenamientos ciento por ciento presenciales.
- ✓ La diversidad de canales y formatos que permitan acelerar la adquisición de conocimientos sin perder personalización.
- ✓ El mapeo de contenidos únicamente teniendo en cuenta las competencias asociadas a la posición, donde se pierde la visibilidad de los intereses de cada colaborador.

- ✓ El contexto del mercado energético, la situación global, la transformación rápida del negocio, la transformación digital, que requieren una rápida velocidad de respuesta y un conocimiento aún mayor. La presencialidad no nos permitía acortar esa brecha.

Si bien se contaba con un mapeo de referentes técnicos, no se tenía información en tiempo real de la actividad que realizaban y su valoración como expertos en las diferentes temáticas.

Contexto actual:

- Revolución tecnológica que impacta directamente en los negocios.
- Aceleración exponencial de la transformación digital promovida por el contexto COVID-19 y cambio de paradigma en la forma de aprender.

“Si en el pasado la educación se parecía a construir una casa de materiales sólidos, como la piedra, y con cimientos profundos, ahora se parece más a construir una carpa que se pueda doblar y llevar a otro lugar con rapidez y sencillez”. Yuval Harari

Desarrollo técnico del trabajo

Benchmark

Se realizó una investigación de las soluciones innovadoras que pudieran satisfacer las necesidades de Pan American Energy, lo cual implicó trabajos de investigación con analistas de la industria, productos que cubriesen las expectativas de la compañía y comparativa con empresas de similares necesidades.

Por ello, se orientó la búsqueda a soluciones de LXP (Learning Experience Platform) puesto que se ubican por sobre las LMS (Learning Management System), ya que las LXP:

- Ponen foco en el colaborador, quien pasa de ser un receptor de información a ser el protagonista e impulsor de su propio aprendizaje (*employee experience*).
- Convierten la experiencia formativa en única, ya que a través de la inteligencia artificial y *machine learning* generan recomendaciones personalizadas.
- Ponen a disposición contenido en una amplia variedad de formatos (cursos, videos, podcasts, blogs, artículos) y fuentes.
- Tienen estética digital, interfaz atractiva y son de fácil navegabilidad.
- Brindan la posibilidad de acceso desde el móvil a cualquier tipo de contenido.
- Permiten que el propio colaborador monitoree sus avances.
- Proporcionan métricas que en combinación con herramientas de *business intelligence* aportan conocimiento relevante para seguimiento y toma de decisiones.

Búsqueda de un producto que permita el diseño de un nuevo modelo de capacitación

Existen diversos productos en el mercado, y es por ello que se analizaron recomendaciones de expertos y en el análisis de nuestros equipos internos, centrándo-



nos en implementar una solución innovadora que nos permita:

- **Upskilling y reskilling** al incrementar el dominio de las habilidades y las competencias de los colaboradores para impactar en el crecimiento del negocio y de los equipos. Entendiendo que una habilidad esencial en un entorno de trabajo que cambia rápidamente es la adaptabilidad profesional, imprescindible para ser relevantes en el futuro.
- **Rentabilidad en la adquisición de nuevo conocimiento:** incremento de eficiencia y velocidad, al desarrollar las competencias empresariales a través de la autocapacitación.
- **Cultura de autoaprendizaje:** desarrollo del *mindset* de autoaprendizaje como eje central de una cultura de aprendizaje y desarrollo del liderazgo.
- Acceso a más de mil proveedores de cursos y más de cuatro millones de contenidos.
- Incorporación del rol de **curador de contenidos**, asociado a la necesidad de seleccionar los mejores recursos para el aprendizaje de la compañía. Interfaz gráfica atractiva que invite a los empleados a participar de una nueva experiencia de aprendizaje.

- **Diseños de aprendizajes especiales** que permitan ajustar las ofertas a diferentes perfiles de una manera ágil y atractiva.
- Intercambio y **seguimiento de referentes clave** para impulsar el modelo de “seguidores” o “influenciadores” referentes de contenido clave, específicos de la industria y la tecnología.
- **Algoritmos** que permitan generar automáticamente acciones de promoción de contenidos basados en usos, áreas de interés y conocimientos requeridos para cada perfil.
- **Integraciones one click** de proveedores con contrato o free y con distintos LMS.
- **Acortar la brecha** entre el conocimiento requerido con las demandas actuales y la velocidad para adquirir y apalancar el crecimiento hacia nuevas habilidades.
- **Generar una red** que conecte a las personas con similares intereses, conocimientos y necesidades comunes en la operación.
- **Empoderar el talento** (referentes del negocio de PAE) con el conocimiento actual y el requerido, necesario para seguir operando y creciendo en la compañía.
- **Generar compromiso** a través de la posibilidad de entrenamiento constante.
- **Brindar un espacio de entrenamiento** que contemple la diversidad, la inclusión y la pertenencia de los empleados.

Implementación e integraciones

Luego de la selección y la contratación del producto, se inició el diseño del nuevo modelo de aprendizaje con un Programa de Gestión del Cambio para apalancar este gran desafío de innovación. Se implementó la solución y se integró con las aplicaciones de la compañía (ADFS para autenticación de usuarios, ERP para ABM de empleados, LMS para disponibilizar contenido).

Hitos técnicos del proyecto:



Figura 1.

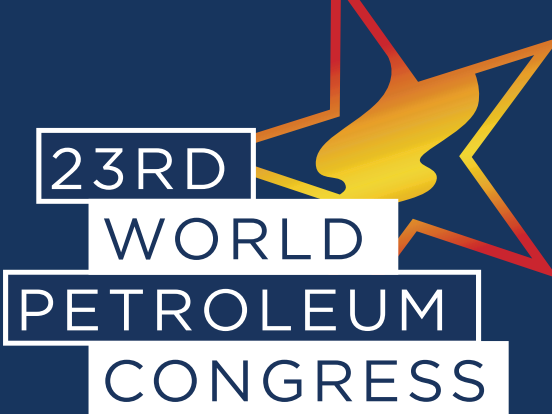
- **Planeación y alineación técnica:** se realizaron sesiones de cocreación y mejores prácticas para definir metas, audiencia, estrategia de aprendizaje, requisitos y métricas.
- **Parametrización y definición de on boarding:** se trabajó en la alineación de competencias y en asegurar la experiencia de bienvenida.
- **Configuraciones y parámetros para planes/ itinerarios y curación de contenido:** se trabajó en la exploración de fuentes, selección de contenido y elaboración de itinerarios de aprendizaje.
- **Definición e implementación de estrategia de cambio y soporte al usuario:** se alineó con comunicación interna la preparación de la estrategia de comunicación, y con los equipos internos de soporte al usuario para asegurar un punto de contacto ágil y trazable.

- **Entendimiento, configuración técnica y dominio de la plataforma:** se integró la plataforma a través de métodos de autenticación acorde a los estándares de la compañía, con mucho foco en la seguridad y la accesibilidad.

Etapas del proyecto:

Fase I - Piloto:

- Implementación del nuevo modelo a más de 500 usuarios, con un target de audiencia que incluyó colaboradores de distintas áreas (Recursos Humanos, Tecnología de la Información, Marketing, *upstream*, *downstream*), contenido en español e inglés, acceso a través de una autenticación segura (SSO), capacitación y apoyo a la comunidad de curadores. Se realizaron integraciones con las aplicaciones de capacitación y con proveedores de contenido.



Join CEOs, Ministers, and other global industry leaders to discuss the current state of energy and the future landscape.



Scan to Register



23WPCHOUSTON.COM
DECEMBER 5-9, 2021 | HOUSTON, USA

[f](#) [in](#) [t](#) [@](#) #23WPC2021

 Julie Sweet CEO Accenture, USA	 Lorenzo Simonelli Chairman and CEO Baker Hughes, USA	 Bernard Looney CEO bp, UK	 Mike Wirth Chairman and CEO Chevron, USA
 Anders Opedal President and CEO Equinor, Norway	 Darren Woods Chairman and CEO Exxon Mobil Corporation, USA	 Jeff Miller Chairman, President & CEO Halliburton, USA	 Dr. Daniel Yergin Vice Chairman IHS Markit, USA
 H.E. Mohammad Sanusi Barkindo Secretary General OPEC, Austria	 Vicki Hollub President and CEO Occidental Petroleum, USA	 H.E. Saad Sherida Al-Kaabi Minister of State for En. Affairs Deputy Chair, President, and CEO, Qatar Petroleum, Qatar	 Amin N. Nasser President and CEO Saudi Aramco, Saudi Arabia
 Patrick Pouyanné Chairman and CEO TotalEnergies, France	 Meg O'Neill CEO Woodside, Australia	 Dr. Kandeh Yumkella Former United Nations Under-Secretary-General, Chair of UN-Energy, USA	 Adif Zulkifli President Upstream Petronas, Malaysia

PRESENTING SPONSORS





















ELITE SPONSORS







PREMIER SPONSORS







OFFICIAL STRATEGIC PARTNER



OFFICIAL DESTINATION PARTNER



SUPPORTING PARTNERS











contenido y elaboración de itinerarios de aprendizaje.

- ✓ **Definición e implementación de Estrategia de Cambio y Soporte al Usuario:** Se alineó con Comunicación Interna la preparación de la estrategia de comunicación, y con los equipos internos de soporte al usuario para asegurar un



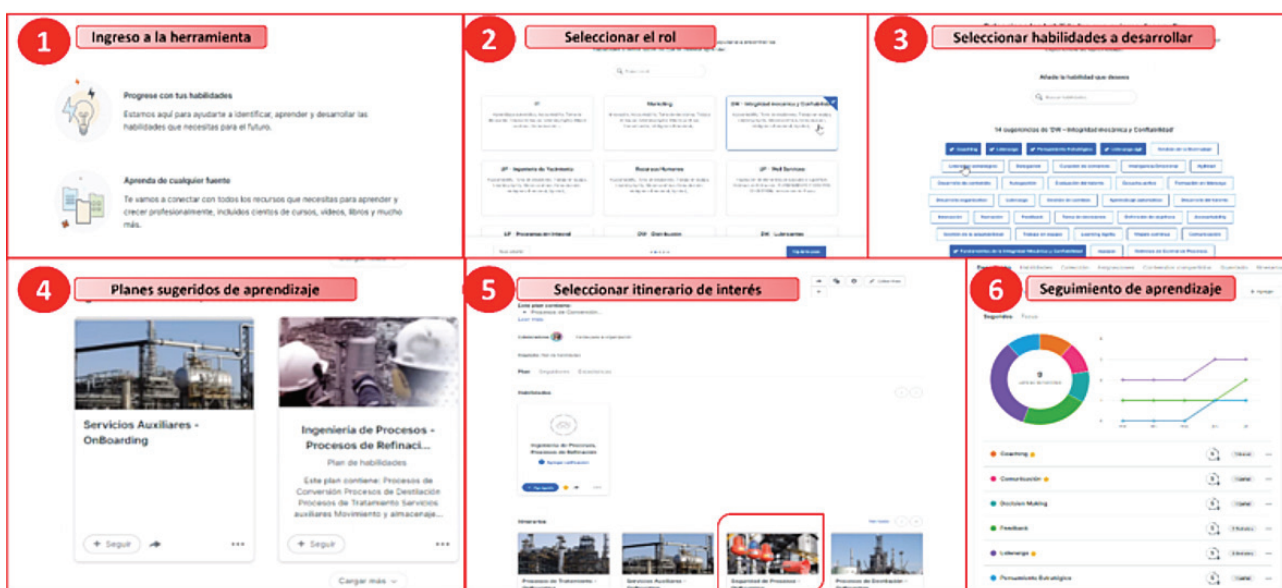
- Se facilitó el acceso a más de cuatro millones de ítems de contenido.
- Se puso en marcha un plan de Gestión del Cambio que conlleva a una nueva cultura basada en que cada colaborador sea protagonista e impulsor de su propio aprendizaje.
- Hitos técnicos de la fase:
 - ✓ **Planeación y alineación técnica:** se realizaron sesiones de cocreación y mejores prácticas para definir metas, audiencia, estrategia de aprendizaje, requisitos y métricas.
 - ✓ **Parametrización y definición de On Boarding:** Se trabajó en la alineación de competencias y en asegurar la experiencia de bienvenida.
 - ✓ **Configuraciones y parámetros para planes/itinerarios y curación de contenido:** Se trabajó en la exploración de fuentes, selección de

punto de contacto ágil y trazable.

- ✓ **Entendimiento, configuración técnica y dominio de la Plataforma:** Se integró la plataforma a través de métodos de autenticación acorde a los estándares de la compañía, con mucho foco en la seguridad y la accesibilidad.

Luego de esta etapa y con el objetivo de conocer el resultado de los entrenamientos y reconocer las acciones que se necesitan ajustar para potenciar la entrega de valor:

- Se realizaron encuentros mensuales con los sponsors del proyecto para revisar resultados.
- Se extrajeron métricas para analizar experiencia general del usuario y del propio equipo administrador de Recursos Humanos.
- Se efectuaron reuniones para revisar las estrategias de curación para asegurar la calidad y la relevancia.





Fase II: se prepara el despliegue a toda la compañía (3700 colaboradores). Se llegó hasta aquí con más curadores, más contenido, más proveedores y con un equipo de administradores altamente preparado para el lanzamiento de este gran desafío de innovación.

Progreso del aprendizaje en contenido completado

- Promedio de finalizaciones por usuario: 12 ítems de contenido
- Finalizaciones a lo largo del tiempo por tipo de contenido (Figura 2).

Resultados obtenidos

La Fase 1 tuvo los siguientes resultados:

- Acceso > 4 millones contenidos y 1300 proveedores externos
- >500 colaboradores
- 250 itinerarios de aprendizaje PAE
- 220 curadores de contenidos
- 75 habilidades
- *Benchmark* de calificaciones de habilidades que apoyan al *supply of Skills curve* = 1,245 ratings (Figura 1).

Seguidores:

- Promedio de seguidores (*followers*) por usuario: 4
 - Promedio que siguen a otros (*following*) por usuarios: 7
 - Usuarios seguidos por otros usuarios (*followers*): 220
 - Usuarios que siguen a otros usuarios (*following*): 120
- Contenido compartido: 354

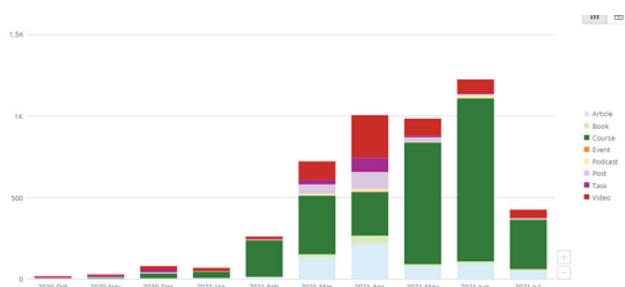


Figura 2.
*Resultados obtenidos al 15/7/2021.

Conclusiones

PAE es una compañía históricamente reconocida por sus programas de formación y, en esta línea, los cambios que sucedieron en los últimos tiempos llevaron a replantearse lo que hacía para acompañar los nuevos desafíos de esta era, y así fue como se decidió evolucionar hacia una experiencia de aprendizaje para potenciar el presente y trascender el futuro.

En búsqueda de acompañar la transformación requerida en el contexto global de la industria energética es clave el compromiso con el conocimiento.

Se finalizó la Fase 1, se está avanzando en el despliegue de la plataforma basada en la nueva experiencia para su extensión a toda la organización (3700 colaboradores) para generar un cambio exponencial en la innovación en materia de aprendizaje.

Visionary roadmap

Convertirse en un eje de estrategia de aprendizaje que impulsa el impacto en la compañía a través del diseño de un ecosistema de tecnología para impulsar su estrategia de habilidades, a partir de la aplicación de inteligencia de habilidades (*skills intelligence*). Uso de datos de habilidades y aprendizaje para toma de decisiones basadas en datos, para informar a la organización sobre reclutamiento, *talent planning* y mejorar el desempeño organizacional.