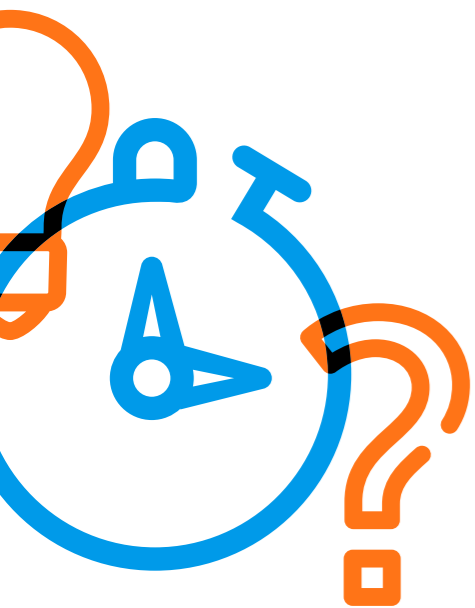


EL COMPAÑERO DIGITAL

Cómo ayudar a los empleados en el
"momento de necesidad"

con performance support



El 70 % del conocimiento se adquiere en el lugar de trabajo, el 20 % mediante el aprendizaje social y solo un 10 % a través de la formación y el aprendizaje formal. Por este motivo, muchas empresas han dejado de impartir cursos de antemano y acumular montañas de conocimiento. En lugar de ello, se basan en el aprendizaje a medida y performance support (apoyo al rendimiento).

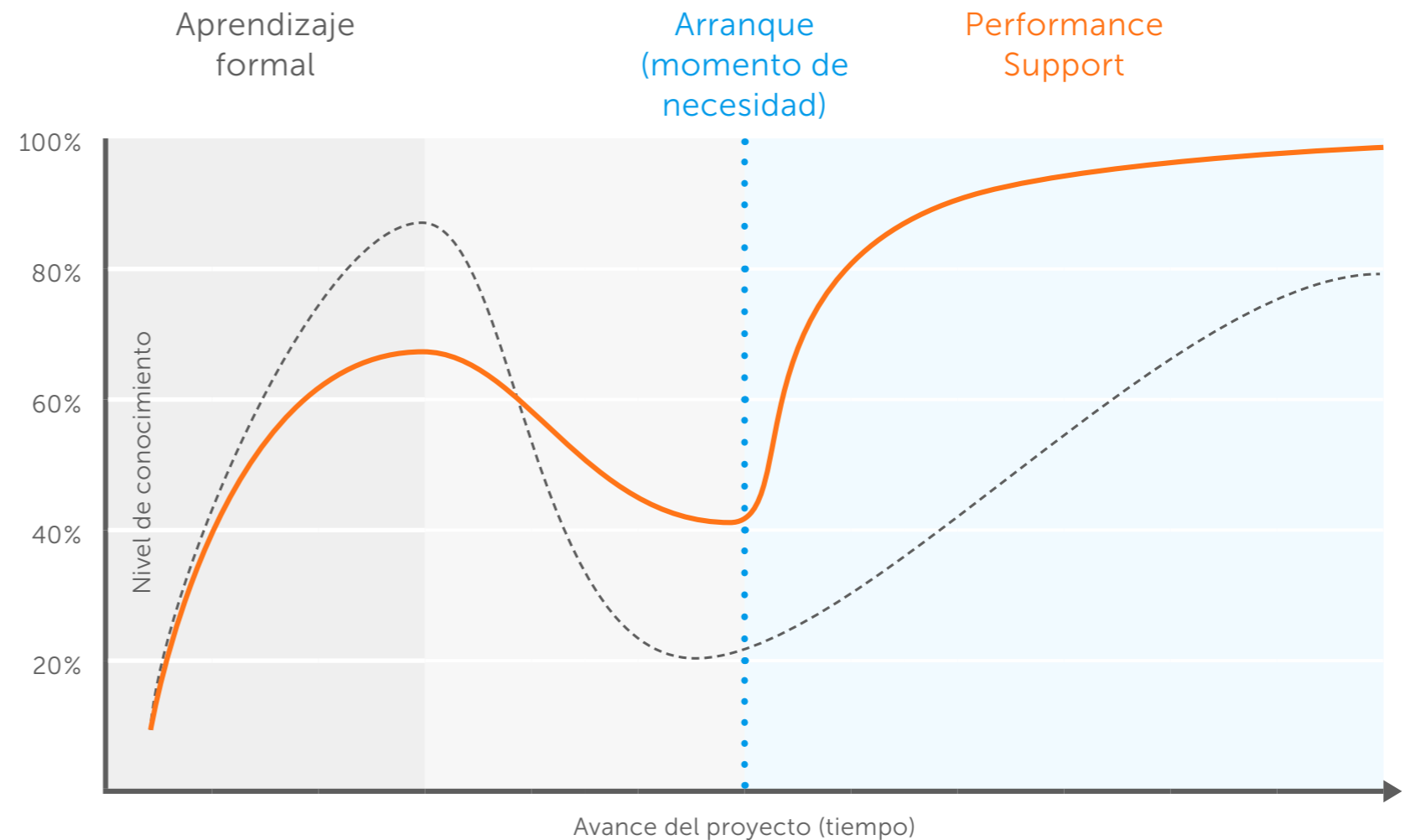
Para la transición, necesitan un software de alto rendimiento que proporcione información de acuerdo con los roles y los contextos en el momento exacto en el que se necesita: el "momento de necesidad", cuando el conocimiento se aplica directamente al proceso de trabajo. Es como pedir consejo a los compañeros, pero en formato electrónico.



Olvide menos

Cuando la gente asiste a un curso de formación presencial, olvida más de la mitad de lo enseñado en el plazo de una hora. Dos días después, solo retiene un tercio. Y si espera un mes para poner en práctica el material que aprendió, tendrá que repetir el seminario.

El psicólogo Hermann Ebbinghaus identificó este fenómeno ya en el siglo XIX: las personas olvidamos los conocimientos que no usamos en muy poco tiempo. Entretanto, los directores de recursos humanos han dejado atrás este tipo de aprendizaje consistente en acumular información.





Performance support en lugar de knowledge nuggets (perlas de conocimiento)

Para estructurar la formación de manera más eficiente, muchos proveedores de e-learning han fragmentado el contenido tanto que queda reducido a perlas cada vez más pequeñas de conocimiento. Estas porciones de aprendizaje cubren solamente un tema parcialmente y. Estos microcontenidos imparten conocimientos, no competencias, y mucho menos contribuciones específicas para la tarea necesaria. Esto solo se puede ofrecer mediante el performance support (apoyo al rendimiento). La diferencia principal consiste en que las perlas de conocimiento parten de casos abstractos, que el empleado tiene que adaptar a su entorno real, mientras que el performance support resuelve un problema concreto en el momento en el que aparece.

Una analogía: cuando un piloto tiene que realizar un aterrizaje de emergencia, no necesita una breve secuencia de datos sobre el procedimiento indicado para cada tipo de avión, sino instrucciones claras y rápidas que le ayuden a aterrizar el avión de manera segura. Del mismo modo, un profesional de logística que vaya a ensamblar una máquina no necesita un folleto bien diseñado, sino acceso rápido a las instrucciones de montaje.

Para formarse, los empleados tienen que ausentarse del puesto de trabajo, cuando es precisamente ahí donde se lleva a cabo el performance support. La ventaja es que la tarea se resuelve en el mismo lugar y en ese momento.

Por ejemplo, si se tiene que dar de alta un cliente nuevo o elaborar un presupuesto, no interesará repasar todo el proceso de ventas. Lo que se busca es un sistema que muestre, en términos concretos, la manera correcta de introducir y cambiar los datos maestros o cómo contabilizar descuentos en un presupuesto. Al terminar el proceso, el nuevo cliente quedará registrado y el presupuesto estará listo. Eso no quiere decir que los empleados comerciales no necesiten conocimientos conceptuales, pero ofrecerlos no corresponde al performance support, sino más bien a la formación comercial, que tiene lugar con anterioridad.

En la práctica, el performance support funciona como un compañero que señala a la pantalla del ordenador y guía al usuario paso por paso para realizar una tarea.



Función de apoyo con un solo clic

Con **tt performance suite**, **tts** ofrece una solución de software de performance support. En cuanto un usuario se encuentra con un problema concreto, hace clic en el botón de ayuda y recibe una ayuda pertinente e inmediata que le guía a lo largo del proceso. El usuario no necesita en ningún momento salir de la aplicación para entrar en el sistema de gestión de aprendizaje (LMS) o buscar en la intranet, porque recibe ayuda directamente en la aplicación corporativa. Por medio de grabaciones, el sistema guía al usuario paso a paso.

Por ejemplo, si un empleado desea consultar el inventario, pero no sabe dónde encontrar las cifras correspondientes, el performance support le guía en tiempo real mientras este avanza por la pantalla de la aplicación. No se muestran casos

hipotéticos, sino que el usuario se encuentra en la situación real mientras usa el sistema.

Quién, cuándo, qué y dónde

Para que el performance support funcione correctamente, se debe determinar por adelantado la información relacionada con cada contexto. Una tarea fundamental es la de probar los flujos de trabajo y averiguar qué empleados necesitan ayuda en qué momentos del proceso.

Una vez creado el contenido, se complementa con la información de contexto, para que esté a disposición de los usuarios en el momento preciso y resulte adecuada para resolver el problema.



La configuración del performance support no tiene por qué ser complicada; a menudo, en la organización ya se dispone del contenido pertinente: por ejemplo, en forma de procedimientos operativos estándar (SOP), normas de seguridad, instrucciones de funcionamiento o descripciones de procesos. Tal es el caso, sobre todo, si la organización está sujeta al cumplimiento de reglas, normas o estándares de control de calidad, como la DIN ISO 9000. Es muy frecuente que los procesos tengan que guardarse en sistemas de gestión de contenidos (DMS) que estén a disposición de todos los empleados.

En **tt performance suite**, solamente hay que complementar los enlaces con la información contextual para que estén a disposición de todos los empleados cuando trabajen.



Primero, formación. Luego, performance support.

Como hasta ahora, el aprendizaje formal sigue siendo útil como complemento del el performance support. Para asegurarse de que un empleado cumple la normativa, la empresa empieza por organizar actividades de formación, como e-learning o sesiones formativas presenciales, que pueden incluir un examen si es necesario. Durante la formación, se explican el significado y el objetivo de las normas ISO o los reglamentos.

Más adelante, durante el trabajo del día a día, el performance support resulta más eficaz, ya que los formatos multimedia, como las checklists, las instrucciones breves o las notas, se pueden integrar perfectamente en el flujo de trabajo. Las checklists relacionadas con negociaciones de compras o entrevistas de selección de personal sirven para asegurarse de que se lleven a cabo de acuerdo

con la normativa. El performance support presta mucha atención a la manera en la que aparecen los pasos concretos dentro del proceso. Para ello, ya no es necesario explicar los conceptos básicos.

Los pasos del proceso se pueden vincular, si se desea, a fuentes externas. **tts** ya ha incluido todas estas ayudas en su **tt performance suite**.

Más que pruebas y puntuaciones

Supervisar el éxito de la formación y el performance support es tan diverso como sus respectivos modus operandi: con la formación, se pone a prueba el conocimiento y se asignan puntuaciones. Con el performance support, se mide el éxito en función de si se ha encontrado una solución al problema concreto: por ejemplo, si aumentan los ingresos, si disminuye la cantidad de errores de

introducción de datos o si las incidencias se resuelven más rápido. Por esto, los autores deben comprender si están elaborando documentos de formación o materiales de performance support.

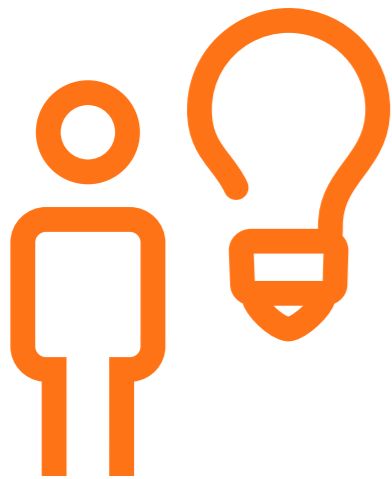
Los expertos en la materia (SME – subject matter experts) y en materia de negocios (BME – business matter experts) son cada vez más importantes, pues participan en la creación de instrucciones breves y detalladas a partir de su conocimiento y experiencia.

tt performance suite de **tts** ahora ofrece a las empresas una solución de software que incluye la gestión de contenidos de aprendizaje y el performance support en una sola plataforma, para tender un puente entre aprendizaje y trabajo.



tts

¿Le gustaría obtener más información sobre performance support?
Será un placer asesorarle.



tts

Calle Alcarria 7, Oficina 2-21
Edificio Roncesvalles
28823 Coslada (Madrid)

T. +34 917 136 929
E. contacto@tt-s.com

Pruebe el performance support de primera mano:
youguideme.com