



LA IMPORTANCIA DEL APRENDIZAJE CONTINUO COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN Y EL COMPROMISO DE COMPARTIR



Carmen Alonso Ayuso
Directora del CEA- (Centro de Estudios de AGERS)

El aprendizaje continuo es una actitud clave para nuestro desarrollo personal y profesional

“Stay hungry, Stay foolish” (“**Sigue hambriento, sigue loco**”), con esta frase termina Steve Jobs su discurso en la graduación de la Universidad de Stanford, en el año 2005 y que refleja muy bien la motivación que hay que tener a lo largo de nuestra vida.

A lo largo de mi trayectoria profesional vinculada al área de gestión de personas y desarrollo del talento, he podido **reconocer esos comportamientos** que describen a las personas que tienen deseo y curiosidad por la mejora continua, por ampliar perspectivas, por entender que el cambio es constante, que tenemos que revisar, renovar, adquirir conocimientos, habilidades y herramientas, identificar oportunidades y hábitos o habilidades que tenemos que desaprender e incluso sustituir (esto es lo que actualmente se denomina **Reskilling y Upskilling**, el proceso de renovar y o adquirir competencias y habilidades para ser más competitivos). Nuestras formas de hacer, que han tenido éxito durante tiempo, puede que no sirvan en el momento actual y aceptar (autoevaluación) que tenemos que incorporar nuevas, que no somos tan competentes en alguna habilidad pero que tenemos capacidad de aprender o buscar apoyo dónde podamos no ser tan buenos.



Comportamientos potenciadores del aprendizaje continuo:

Mentalidad de crecimiento, impulsar la búsqueda de alternativas continuas, retar para salir de la zona de confort, aceptar el cambio como oportunidad de crecimiento, invitar a que se den pensamientos divergentes para tener visión más completa, interés en probar y prototipar nuevas formas de hacer las cosas, ensayar, perder miedo equivocarse y aprender de los errores para innovar.

Mejora continua significa tener incorporado en nuestro modelo de trabajo, acciones para recoger el feedback y análisis continuo de clientes, partners, colaboradores, sobre qué ha salido bien, qué podríamos hacer distinto para mejorar el resultado o para optimizar los recursos. Evaluación y análisis de información sea parte del proceso de trabajo. No sólo cuando las cosas no van como esperamos, sino también comprender por qué han ido bien.

Observación externa, mirar hacia fuera, habilitar tiempo y actividades para ver qué está pasando fuera, que están haciendo otros, qué prácticas en sectores distintos pueden aplicarse al nuestro, búsqueda de información, esto puede potenciar la creatividad de los equipos y la innovación, junto con la mentalidad de crecimiento. Incluir la voz del cliente como un punto importante para tomar el pulso de sus necesidades no resueltas.

Mentoring inverso, compartir talento, poner a trabajar juntos talento júnior y con experiencia en objetivos compartidos, talentos complementarios y apoyar la idea que juntos sumamos más. Generar espacios formales e informales para capitalizar conocimientos, habilidades y experiencias.

Liderazgo participativo, crear situaciones y entornos donde se puedan dar opiniones, discutir alternativas, liderazgo inclusivo que permita aprendizaje en el propio puesto, y con feedback continuo. Habilitar espacios de aprendizaje internos y externos, facilitar asistencia a foros, encuentros profesionales, tiempo para aprendizaje formal e informal.

Estos comportamientos que describen una actitud muy poderosa de **aprendizaje continuo**, de crecimiento y que ahora, fruto del nuevo contexto que nos ha tocado vivir y con el impulso de la digitalización de conocimientos, publicaciones, experiencias, están revolucionando, acelerando y promoviendo otra gran habilidad necesaria si queremos aprovecharnos del excelente momento que estamos viviendo, el **autoaprendizaje**, habilidad de obtener conocimientos sin necesidad de la guía de un tutor o sin un sistema formal de organización. Desarrollar esta habilidad es crucial sobre todo para nuestro crecimiento profesional, ya que, al formarnos o trabajar, hay mucha



información y conocimientos que debemos obtener por nuestra cuenta para conseguirlo y, para que todos esos conocimientos y recursos sean aprovechados al máximo y se conviertan en nuevos aprendizajes. El poder personal que tenemos para indagar, buscar, localizar y seleccionar aquellos temas que son de interés y necesarios en cada momento.

Estamos viviendo un momento único en el acceso al aprendizaje continuo para todos y que también exige, por parte de la comunidad, un mayor compromiso en compartir el conocimiento en distintos formatos y canales.

Un ejemplo de compromiso por compartir el conocimiento lo he descubierto desde mi incorporación a [AGERS](#) el pasado mes de abril, a pesar de llevar más de dieciséis años en el Sector Asegurador. Fruto del compromiso que desde la Asociación tenemos para difundir y compartir el conocimiento y de un excelente modelo de trabajo colaborativo y de cooperación entre Fundación MAPFRE Y AGERS, he comprobado el efecto multiplicador que se produce a la hora de compartir conocimientos a través del [Centro de Documentación de Fundación MAPFRE](#), con acceso abierto a publicaciones y documentos muy especializados en Seguros, Gerencia de Riesgos, Previsión Social y materias afines como Derecho, Economía y Economía Plateada. El trabajo diario consiste precisamente en recopilar la documentación, seleccionarla, catalogarla mediante un Sistema Integrado de Gestión Documental, implementado en una aplicación web, que evoluciona permanentemente y que cooperación bibliotecaria e intercambio de metadatos, con el afán de facilitar el acceso y la difusión de ese conocimiento, cumpliendo con el Protocolo OAIPMH, (Open Archives Initiative-Protocol for Metadata Harvesting) por lo que sus datos pueden ser recuperados por los principales buscadores y recolectores.

Un verdadero lujo para el aprendizaje continuo y que requiere una gran organización por nuestra parte para el autoaprendizaje. Tenemos que ser más proactivos en la búsqueda y acceso a estos recursos y una vez descubiertos, tenemos que crecer con la responsabilidad de hacernos prescriptores de su uso para que más personas puedan beneficiarse de ellos.

Este descubrimiento me hizo reflexionar sobre la idea antigua que ha quedado atrás sobre que el conocimiento era “poder” y no se transfería fácilmente. Actualmente, más rápido y accesible y averiguar dónde están. **Sólo depende de nuestra actitud, de estar hambrientos.** Del interés en la búsqueda de la información y de identificar los canales adecuados para conseguirla.

El deseo por el aprendizaje continuo, la proactividad por el autoaprendizaje son dos elementos claves en el desarrollo personal y profesional, pero hay que dar un paso más. Me pregunto, ¿cuál es ese tercer paso necesario?



Transferencia al puesto de trabajo, a nuestra realidad personal o profesional.

Vivimos un sobre acceso de información, tenemos más recursos para consultar y conocer información de interés, recibimos invitaciones a webinar y acciones formativas gratuitas, cada vez hay más interés y acceso a la formación formal facilitada por nuestras organizaciones, acudimos a foros, encuentros profesionales que nos inspiran, pero entonces ¿por qué cuesta tanto incorporar cambios?

El verdadero aprendizaje se refleja con la incorporación a nuestra situación de nuevas habilidades, competencias. ¿Estamos dedicando el tiempo de transferir a la práctica actual estas nuevas competencias? ¿Qué tiempo dedicamos a reflexionar, cambiar y practicar nuevas herramientas y habilidades? La experiencia nos dice, que al menos hay que practicar durante tres semanas, unos 21 días de repetición de ese nuevo conocimiento, habilidad, para que haya verdaderamente un cambio. Realmente, este tiene que ser nuestro compromiso.

Constatamos que en la actualidad hay muchos sectores que están cambiando y en especial el nuestro, el sector de seguros. En mi opinión esta transformación se apoya en dos ejes importantes que tienen que desarrollarse, y que van de mano de la tecnología y las personas.

La **tecnología**, porque es la herramienta desde la que se están digitalizando y automatizando muchos procesos de gestión para ser más eficientes, simplificar procesos de operaciones sistemas de gestión, acceso a información, prácticas y conocimientos, nuevos canales de interacción, web , apps, nuevo marketing digital, que nos permiten optimizar y habilitar tiempo para llevar a cabo acciones de más valor en los negocios y por lo tanto, está siendo un reto de aprendizaje importante para los profesionales del sector, adquirir el manejo o bien contratar competencias que estarán al servicio de la estrategia digital y en ese caso, también tienen que ser conocidas por los emprendedores.

Pero la tecnología por sí sola no es suficiente, pues donde está la verdadera transformación es en las **personas**, entendiendo que los equipos, los clientes son personas, que sienten, piensan, tienen necesidades, y donde es necesario para influir y plantear soluciones, manejar estilos y prácticas de comunicación y relación adaptadas, no sólo por los nuevos canales, presencial, virtual, híbrido, sino por entender cómo pueden identificarse las preferencias de comunicación tanto para equipos como para clientes en función de los objetivos y tipo de necesidades. Es en este punto es dónde realmente podemos



diferenciarnos y dónde los profesionales del seguro tienen su mayor propuesta de valor en el **asesoramiento personalizado en la gestión de riesgos y seguros** y en este campo, dónde existe oportunidades reales de aprendizaje continuo.

Desde el CEA, creemos firmemente en la difusión y accesibilidad del aprendizaje, una verdadera comunidad de conocimiento muy amplia especializada en el desarrollo de conocimientos y habilidades técnicas profesionales y personales en la Gestión de Riesgos y Seguros, y un compromiso para apoyar los retos de los mediadores en su transformación y evolución a su rol como Gerentes de Riesgos de la Pyme, e impulsar que se conviertan en referentes en el asesoramiento a sus clientes (según datos de informa, las pymes englobaban antes de la pandemia, el 97% de empresas en España, un porcentaje que marca el predominio de las microempresas, que constituyen el 94% de las empresas de sector privado)

Una verdadera oportunidad que nos ofrece la transformación del negocio para posicionarnos y diferenciar la propuesta de valor del mediador en su relación con la empresa.

*La tecnología es sólo una herramienta.
La gente usa las herramientas para mejorar sus vidas. (Tom Clonay)*

Primer paso para alcanzar tus objetivos **Programa Avanzado Riesgos y Seguros**

Programa de formación avanzada en
Gestión de Riesgos y Seguros

5ª edición 2022/2023

CEU Universidad Cardinal Herrera CEA Centro de Estudios de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros

INSCRIBETE

[Información completa](#), comentarios de alumnos y profesores, que han participado en anteriores ediciones.

[Dossier informativo](#) (programa en proceso de cambios, en breve será pública próxima edición)