

Tema 5. Aprendizaje continuo en el entorno comercial

Introducción

Cada vez es más común que las empresas pidan como requisito la habilidad de aprendizaje continuo, y es que, debido al entorno tan cambiante y competitivo, las compañías necesitan capacitar constantemente a sus trabajadores para que estos puedan realizar sus actividades de manera adecuada y con la mayor cantidad de beneficios posibles. Más del 70 % de los trabajadores del conocimiento (quienes se encargan de generar ideas dentro de una empresa) consideran que el haber tenido más oportunidades de aprendizaje dentro del trabajo los ha hecho más productivos y centrados en sus tareas. Por otro lado, se estima que el 67 % de los trabajadores que han recibido algún tipo de capacitación se quedan durante más tiempo dentro de la organización en la que trabajan (Beke, 2021). Estas son algunas de las muchas razones por las que es importante que dentro de una empresa o equipo se priorice el capacitar de manera constante a sus trabajadores, esto con el fin de obtener mejores resultados y aprovechar en su totalidad las cualidades y habilidades de cada colaborador.

A continuación, (i) aprenderás sobre la importancia del aprendizaje continuo, (ii) cómo es que puede utilizarse en el área comercial y (iii) cómo es que invertir en el conocimiento te hará triunfar.

5.1 La importancia del aprendizaje continuo

El aprendizaje continuo se ha convertido en un elemento indispensable para las empresas, ya que todos los días los trabajadores se enfrentan a nuevos y diferentes escenarios que desafían sus conocimientos y habilidades.

Por ello, las compañías deben prestarle atención a las capacitaciones, cursos, certificaciones y cualquier otro material que sea de utilidad para el desarrollo de sus colaboradores, pues el tener una fuerza de trabajo capacitada e informada garantiza un trabajo de calidad.

El uso de tecnologías y la implementación de metodologías ha aumentado exponencialmente, por lo que si una empresa quiere sobrevivir, debe invertir en sus trabajadores, es decir, capacitarlos para que puedan utilizar de manera eficiente las nuevas herramientas que se tengan que aplicar. Esto no solo les ayudará a que puedan superar los retos actuales, sino también a que tengan los conocimientos suficientes para poder enfrentarse con éxito a los retos del futuro.

Voxy Spain (2020) señala que las características del aprendizaje continuo son las siguientes:

- **Contenido estructurado:** tiene un espacio establecido y con duración limitada (especifica si son horas, días o meses).
- **Instructivo:** el contenido debe tener una secuencia lógica, en donde el material conduzca al alumno a través del conocimiento de manera organizada, partiendo de lo básico hasta llegar a los conceptos más complejos.
- **Pasivo:** por lo general no hay mucha interacción con el contenido, lo que hace que el curso esté enfocado principalmente en ver el material que se presenta y consumir la información de manera pasiva y unidireccional.
- **Examen:** el entendimiento del contenido siempre se mide con pruebas relacionadas al tema del curso.
- **Gestionado:** hay un tutor o sistema que monitorea el avance del alumno, motivándolo a cumplir los objetivos del curso.

Ahora bien, ¿por qué es tan importante el aprendizaje continuo? Junquera (2019) expone las siguientes razones:

1. **Mejora la competitividad:** la actualización constante de las herramientas y los conocimientos permite que los trabajadores crezcan conforme al cambio.
2. **Aumenta el compromiso:** el invertir en los trabajadores refuerza el sentimiento de pertenencia hacia la empresa, lo que favorece la motivación y la retención del talento.
3. **Incrementa la productividad:** un trabajador informado y capacitado es más eficiente, ya que realiza sus actividades en menor tiempo y con mejor calidad.
4. **Anticipa soluciones:** los trabajadores se sentirán más seguros de tomar decisiones por sí mismos, pues cuentan con las herramientas y el conocimiento necesario para hacerlo, dándoles mayor autonomía.
5. **Crean equipos unidos:** al facilitar una capacitación, se crean grupos unidos que se identifican al estar todos interesados en un mismo fin.
6. **Transmite valores:** se refuerzan los valores y la misión de la empresa, se conecta con los trabajadores, se transmite la cultura de esta y se brindan igualdad de oportunidades.

Además de invertir en la fuerza de trabajo, estarás invirtiendo en mejorar los resultados. Por ello, debes tomar en cuenta que el aprendizaje continuo es un factor determinante en la rotación de personal dentro de una empresa.

Según Viñuela (2020), una encuesta realizada por Deloitte mostró que una de las principales razones por las que los empleados abandonan una compañía es porque no tuvieron oportunidades de aprendizaje, siendo las capacitaciones, certificaciones y cursos un impulsor dentro de la motivación y persistencia de los trabajadores. Esto no significa que cualquier curso los mantendrá felices, sino que se debe invertir en entrenamiento que sea realmente de utilidad y que vaya a generar un valor agregado al trabajo. Las industrias pasan por cambios constantes, y para poder sobrellevarlos, se necesita que tanto las empresas como sus trabajadores se reinventen.

5.2 Aprendizaje continuo en el área comercial



El aprendizaje continuo es una de las habilidades clave para el Área de Ventas, tanto que a veces se toma como un requisito indispensable en cualquier vendedor. Antes se tenía la idea de que el aprendizaje era estático, como una carrera universitaria, estudios durante cuatro años sobre un tema en específico y puedes vivir de ellos el resto de tu vida.

Actualmente el mundo ha cambiado, y con ello el concepto que se tenía sobre el aprendizaje. El avance constante de la tecnología y los nuevos descubrimientos han develado que lo que importa es el aprendizaje continuo, pues los trabajadores de hoy, y aquellos que surgirán en un futuro, deben ser capaces de adaptarse a un entorno cambiante y dinámico.

Invertir en la formación de los vendedores o comerciantes es un gran acierto para cualquier empresa o equipo de trabajo, ya que genera trabajadores más seguros de sí mismos, motivados, cómodos con su lugar de trabajo y con una mayor autoestima.

Grau (2019) señala que el aprendizaje continuo en el entorno comercial es clave por dos razones:

- Un vendedor actualizado es un vendedor competitivo. Al vivir en un entorno digital cambiante, es necesario que quienes estén encargados del área comercial conozcan las herramientas y metodologías de venta actuales, de lo contrario, se corre el riesgo de verse sobrepasado por la competencia.
- Un vendedor debe mostrarse proactivo con respecto al producto o servicio que vende. Hoy en día, los consumidores se encuentran sumamente informados acerca de los productos que les interesan, por lo que, si el cliente llega a tener alguna duda, el vendedor debe ser capaz de comunicarse y resolver las inquietudes del cliente, evitando que se sienta inseguro sobre el producto y decida no comprarlo.

No basta con que un vendedor sea carismático y conozca el producto que quiere vender para concretar una transacción, se requieren también ciertos aspectos como tener conocimiento del mercado y la industria, comprender e identificar los intereses y las necesidades de los clientes de manera rápida y segura, interpretar el lenguaje físico y verbal, saber cuál es el mejor momento para tener contacto con el cliente, entre otros.

El aprendizaje continuo va de la mano con la creatividad, pues ambas son necesarias para poner en marcha los conocimientos que se adquieren (Palacios, 2021).

5.3 Invierte en el conocimiento y triunfarás



De acuerdo con el periódico El Mostrador (2021), se espera que para 2025, con el avance de la tecnología, las máquinas realicen más trabajos que los humanos, pronosticando que, para finales del 2022, 77 millones de personas perderán su trabajo debido a la automatización.

Esto significa que en un futuro las habilidades y actividades técnicas serán realizadas principalmente por maquinaria, dejando a los humanos trabajos que requieran de habilidades únicas como la creatividad o la planificación.

Quizás alguna vez hayas escuchado la expresión "el conocimiento es poder" del filósofo y político Thomas Hobbes o la frase "invertir en conocimientos produce siempre los mejores beneficios" dicha por Benjamin Franklin.

El mundo evoluciona constantemente al igual que los mercados y sectores, por lo que para que una empresa pueda sobrellevar dichos cambios, necesita promover entre sus empleados el aprendizaje continuo. El conocimiento, como ya viste, no es algo que beneficia solo al individuo que lo adquiere, sino también al lugar en el que lo aplica.

Por esto, es importante que conozcas algunas acciones que puedes implementar de manera inmediata dentro de tu equipo para motivarlos a seguir aprendiendo y formándose dentro del área (Shift, s.f.):

1. **Creación de una cultura de aprendizaje a través del liderazgo:** el comportamiento de un líder influye de manera directa en los colaboradores. Comienza con establecer una cultura de aprendizaje en la que promuevas los beneficios personales y profesionales de recibir una capacitación. Además, procura utilizar palabras como "aprendizaje" o "crecimiento", en lugar de "capacitación". Esto causará un cambio de perspectiva y lo comenzarán a ver como una oportunidad de mejora.
2. **Que el aprendizaje sea conveniente y accesible:** debido a la pandemia, la manera en la que se imparten actualmente los cursos o capacitaciones es de forma virtual. Esto abre una gran ventana de posibilidades, ya que los colaboradores pueden tomarlos donde sea que se encuentren.
3. **Promueve el aprendizaje social:** el aprendizaje no termina cuando finaliza un curso, sigues aprendiendo cuando trasciendes y transmites tus conocimientos a los demás. Procura formar círculos de diálogo, en donde los colaboradores puedan hablar, comentar, preguntar y exponer sus ideas referentes al tema tratado. Intenta propiciar el diálogo al optar por canales virtuales, haz un grupo en redes sociales enfocado exclusivamente a compartir información relacionada con el curso que están tomando.
4. **Convierte el proceso de aprendizaje en una experiencia divertida:** estar todo el tiempo viendo una presentación o un video puede ser aburrido. Por eso, para reforzar los conocimientos adquiridos y motivar a los colaboradores, puedes idear una serie de actividades simples y divertidas con una pequeña recompensa a quien obtenga el mejor desempeño.

Cierre

El aprendizaje continuo no solo es asistir a las capacitaciones con las que la empresa te pide cumplir, debes tomar los cursos a conciencia, reflexionar y ver de qué manera puedes aplicar esos conocimientos en tus actividades. En lo que respecta al entorno comercial, es importante que los vendedores se sientan motivados a seguir aprendiendo, de lo contrario, no tendrán interés en los cursos y el tomarlos no servirá de mucho. Es ahí donde entra el papel del líder, el cual debe dar a conocer a los demás colaboradores lo importante que es el aprendizaje continuo y que esas capacitaciones no solo son a favor de la empresa, sino que también son un recurso que les suma como persona al tener un mayor conocimiento y manejo del trabajo que elaboran.

Referencias bibliográficas

- Beke, L. (2021). *La importancia del aprendizaje en el trabajo*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-aprendizaje-en-el-trabajo-laszlo-beke/?originalSubdomain=es>
- El Mostrador Mercados. (2021). *Mito o verdad: ¿puede la inteligencia artificial quitar al humano de los puestos de trabajo?* Recuperado de <https://www.elmostrador.cl/mercados/2021/09/05/mito-o-verdad-puede-la-inteligencia-artificial-quitar-al-humano-de-los-puestos-de-trabajo/>
- Grau, J. (2019). *Las 6 habilidades comerciales del siglo XXI y cómo desarrollarlas en tu equipo con juegos*. Recuperado de <https://zeppellean.io/es/blog/las-6-habilidades-comerciales-del-siglo-xxi-y-como-desarrollarlas-en-tu-equipo-con-juegos/>
- Junquera, A. (2019). *Aprendizaje continuo: clave para la supervivencia de las empresas*. Recuperado de <https://www.grupodigital.eu/blog/aprendizaje-continuo-clave-para-la-supervivencia-de-las-empresas/>
- Palacios, D. (2021). *¿Tienes las 10 habilidades de un vendedor exitoso?* Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/vendedor-exitoso>
- Shift. (s.f.). *¿Cómo crear una cultura de aprendizaje continuo en mi empresa?* Recuperado de <https://www.shiftelearning.com/blogshift/cultura-de-aprendizaje-continuo>
- Viñuela, S. (2020). *La importancia del aprendizaje continuo en las empresas*. Recuperado de <https://go.inserver.es/blog/la-importancia-del-aprendizaje-continuo-en-las-empresas>
- Voxy Spain. (2020). *El futuro del aprendizaje es el «aprendizaje incremental»*. Recuperado de <https://ecompass.es/aprendizaje-incremental-un-universo-de-oportunidades/>

Checkpoint

Asegúrate de:

- Diferenciar las características del aprendizaje continuo.
- Entender el impacto que tiene el aprendizaje continuo en el entorno comercial.
- Identificar qué acciones puedes tomar para motivar a tu equipo a tomar y aplicar lo visto en cursos o capacitaciones.



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.