

**Ricard Grau,**  
Business Development manager en IThinkUPC

## La curación de contenidos permite ofrecer al empleado aquello que es relevante para él



IThinkUPC es la empresa de consultoría y servicios digitales de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). Su objetivo es crear soluciones y servicios que ayudan a las organizaciones a ser más competitivas mejorando la vida de las personas y lo hacen combinando el conocimiento generado en la UPC con el talento y la experiencia de su equipo, formado por más de 300 profesionales de la ingeniería y la consultoría, adquirida trabajando en proyectos y empresas líderes desde hace más de 20 años.

### **¿En qué momento está su compañía actualmente? ¿Cómo valora su posición en el mercado cada vez más atomizado?**

IThinkUPC lleva más de 20 años ayudando a las organizaciones a mejorar sus procesos de formación y gestión del talento mediante soluciones digitales, con una base muy importante de clientes en España, Europa y América Latina. Con más de 300 empleados, nos hemos convertido en una empresa de referencia en este ámbito, y nuestro máximo nivel de partenariado con soluciones líderes en el mercado, como Moodle, Cornerstone y AWS, así nos lo reconoce.

### **¿Cuál es su elemento diferenciador como *partner* de L&D y cómo trabajan para fortalecerlo?**

El hecho de ser una empresa propiedad de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), una universidad pública de elevado prestigio, nos per-

mite, por un lado, tener mucho conocimiento de los procesos de formación y gestión del talento, que llevamos en nuestro ADN, y, por otro lado, nos permite estar a la vanguardia en tecnologías, metodologías y estrategias de capacitación gracias a la innovación generada en la propia universidad en ámbitos como la IA Generativa, Analytics, Big Data, Blockchain, etc., y que desde IThinkUPC convertimos en un *offering* adaptado al mercado para ofrecerla a nuestros clientes.

### ¿Y en qué están trabajando ustedes de cara al futuro? ¿Qué novedades se avencinan en cuanto a servicios y negocio?

Clarísimamente la estrella del momento es la IA Generativa, y desde IThinkUPC estamos invirtiendo mucho en ello para enriquecer todas nuestras soluciones, incluidas las enfocadas a L&D. Y ello va más allá de la creación de *chatbot* de soporte a usuarios en las plataformas LMS o de gestión del talento, que ya se está implantando desde hace un tiempo, nos referimos también a la generación con IA de contenidos personalizados, formaciones con avatares realistas y en diferentes idiomas, traducciones en tiempo real de contenidos formativos, recomendación automatizada y en tiempo real de contenidos según perfiles e intereses de los empleados, etc.

### El aprendizaje es cada vez más un elemento clave de la experiencia de empleado, pero para que tenga éxito deben concurrir diversos elementos. ¿Cuáles son para ustedes los más importantes hoy en día?

El elemento más importante es el concepto de la relevancia del aprendizaje, es decir, que el aprendizaje esté alineado con los intereses, motivaciones y aplicabilidad en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo de los empleados. Sin esa relevancia, normalmente el aprendizaje tiene poco interés para los empleados. A partir de ahí, la plataforma y los contenidos en sí tienen que ser intuitivos, atractivos y con una buena experiencia de usuario, pero ello por sí solo es insuficiente si el aprendizaje que se lleva a cabo no es relevante para el empleado.

### ¿Cómo impulsar el *engagement* de los empleados a las acciones formativas a través de estrategias de desarrollo innovadoras?

A parte de la relevancia de la formación mencionada anteriormente, es clave eliminar barreras de acceso a la formación, facilitando su realización desde cualquier dispositivo, sitio y momento. Para ello, el concepto de movilidad, tan-

to de plataformas como de contenidos, aunque no sea nuevo, continúa siendo muy importante.

La personalización de la experiencia formativa, a través de IA Generativa que permita poner al empleado en el centro del proceso, individualizando contenidos e itinerarios de aprendizaje para cada uno, es otro elemento clave. De hecho, ya hace un tiempo que existe un concepto para denominar a las plataformas de aprendizaje que ponen al empleado en el foco de la acción formativa y automatizan mediante IA una experiencia más personalizada, son las *Learning Experience Platforms* (LXP).

Por último, destacar que la gamificación, es decir, aplicar la lógica del juego en el proceso de aprendizaje; aunque ya lleva tiempo aplicándose, es una estrategia que, en según qué entornos y para según qué colectivos, continúa siendo muy efectiva para impulsar el *engagement* de los empleados respecto a las acciones formativas.

### Con catálogos formativos tan amplios como se ofrecen hoy en día, ¿es la IA la clave para poder ofrecer a cada profesional aquello que realmente necesita?

Es absolutamente clave llevar a cabo un proceso de curación de los contenidos que permita ofrecer a cada empleado aquellos que sean relevantes para él, bien estructurados y organizados en itinerarios de aprendizaje personalizados. El modelo de catálogo de contenidos casi infinito, como un pozo sin fondo de cursos sin ninguna estructura ni criterio, casi nunca funciona ya que el empleado se acaba perdiendo en él.

Y para llevar a cabo esta curación, la IA claramente ayuda mucho a automatizar este proceso, haciéndolo mucho más ágil, rápido y dinámico, al poder adaptar automáticamente los criterios y las asignaciones de formaciones en tiempo real, a partir de la experiencia obtenida de la actividad formativa llevada a cabo por los propios empleados.

La IA generativa permite sugerir formaciones en tiempo real, con planteamientos como: "Porque has hecho este curso, te pueden interesar estos otros"; o "Personas que ocupan tu misma posición han realizado también estos cursos". Es una experiencia de usuario a la cual muchos empleados ya están acostumbrados gracias al nuevo paradigma que introdujeron plataformas como Netflix, Youtube, etc.

# IThink

## IThinkUPC

Edificio Nexus I.

C/ Gran Capità, 2-4. 08034  
Barcelona

Tlf.: 935521100

## Servicios

- *Digital Strategy: AI strategy, transformations roadmaps, optimization plans.*
- *Digital Talent Ecosystems: talent assessments, AI powered talent management, digital learning platforms, culture&engagement apps.*
- *Data Products platform: data architecture, data governance, Business Intelligent.*
- *AI-powered applications: business applications, apps, webs & corporate portals, robotic process automation, smart industry 4.0 solutions.*
- *Advanced Tech Environment: cloud services, system integration, DevOps & automation, observability & monitoring.*
- *Cybersecurity Everywhere: technical security office, security operations center, ethical hacking, training & awareness.*
- *Change Management: transformation management office.*