

Un cambio en la Formación Directiva de Alcatel-Lucent cubre nuevos objetivos corporativos

EN BREVE



El desafío

Alcatel-Lucent pretende conseguir que el 25% de sus programas de formación sean conducidos mediante programas de formación a distancia, especialmente en su oferta de management. El objetivo es reforzar la eficacia pedagógica de los cursos, favorecer el acceso a los programas mediante la optimización del tiempo de formación de los colaboradores y reducir los gastos.

Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent propone soluciones a los proveedores de servicios, empresas y administraciones para que puedan ofrecer servicios de voz, datos y video a sus clientes. Presente en 130 países, Alcatel-Lucent es el líder en las redes fijas de alta velocidad, móviles y telefonía mixta, tecnologías IP, aplicaciones y servicios.



Alcatel-Lucent

► Los Directivos del Programa de la Universidad Alcatel-Lucent decidieron que el 25% de sus programas de formación se realizaran mediante formación a distancia, especialmente los cursos de management. Para llevarlo a cabo, la empresa estableció unos itinerarios mixtos, combinando, con las dosis adecuadas, módulos de formación a distancia individuales y formación en el aula.

¿**E**n qué consiste? La dirección de Alcatel-Lucent University, el organismo de formación del grupo (77.000 colaboradores en el mundo), se fijó el objetivo de que el 25% de sus acciones formativas fueran realizadas mediante la modalidad de formación a distancia. *“En Francia, decidimos contribuir a este objetivo mediante la introducción del e-learning en nuestra oferta de formación en management”*, explica Nunzio Mabellini, Director Ajunto de la Formación en Francia. *“Y para llevarlo a cabo, hemos confiado la tarea a la compañía Cross-Knowledge.”*

La introducción de la formación a distancia en los programas de desarrollo profesional de Alcatel-Lucent supone muchos beneficios: mejora la eficiencia de la formación en el aula, favorece la accesibilidad y el interés en los programas de formación, permite optimizar

el tiempo de formación, limita los gastos logísticos (dietas por desplazamientos, alojamientos...) y, en definitiva, disminuye los gastos de formación. *“En Francia, Alcatel-Lucent forma a más de 2.000 colaboradores al año en management y desarrollo profesional.”*

En el marco de esta nueva modalidad, desde principios de 2007 se han reestructurado varios programas de formación para ofrecer formación “blended” (combinando formación a distancia y en el aula). Ejemplo de ello son los programas “Cómo ser un verdadero mánager”, “Cómo ser un manager coach”, “Gestionar un proyecto”, “Gestionar el tiempo eficazmente”.

También se han preparado itinerarios 100% a distancia, como “Desarrollar las funciones de mánager”, “Preparar y realizar una entrevista de contratación.”

“La formación a distancia permite al alumno asimilar el contenido a su ritmo, dejándole el tiempo de reflexión necesario.”

**Laurence Larock,
Responsable del proyecto**

¿Originalidad y ventajas de los itinerarios mixtos? Laurence Larock, responsable del proyecto, subraya que “los cursos de formación de más éxito son aquellos a largo plazo, alternando la formación individual y en grupo y la teoría y la práctica. Como su nombre indica, un curso de formación blended, es una combinación equilibrada, bien dosificada, de módulos individuales on line y sesiones presenciales en grupo. La formación a distancia permite al alumno asimilar el contenido a su ritmo, dejándole el tiempo de reflexión necesario. De este modo puede interiorizarlo mejor y preparar más eficazmente el seminario, durante el cual compartirá y aplicará sus conocimientos y habilidades.”

Todos implicados

“Estos itinerarios de formación, elaborados y desplegados en estrecha colaboración con Cross-Knowledge, implican a todos nuestros colaboradores. Desde el portal de formación interno se invita a los empleados a inscribirse en una sesión, previa aprobación de su respectivo manager”, precisa Laurence Larock.

Para valorar con exactitud la eficacia y la calidad de estos itinerarios mixtos, definieron unos indicadores cuantitativos y cualitativos, como la coherencia entre los módulos a distancia y la formación presencial, el funcionamiento técnico, la satisfacción de los alumnos respecto al seminario y los módulos...

En cuanto a la formación a distancia, por ejemplo, “nos habíamos marcado el objetivo de obtener unos índices de conexión por itinerario de un 90% como mínimo, y unos índices de finalización de un 70%. Los alumnos nos han demostrado su interés por esta nueva herramienta de formación conectándose bastante, de modo que hemos visto cumplidos nuestros objetivos cuantitativos en términos de conexión y de finalización.”

Respecto a los feedbacks cualitativos, los alumnos subrayaron el acierto de complementar los dos modos de aprendizaje. La mayoría de ellos destacaron también que los módulos a distancia les habían permitido adquirir un nivel antes de la formación en el aula y, después de ésta, consolidar sus competencias.

Además de poner especial atención en los aspectos pedagógicos, técnicos y organizativos, el equipo de Laurence Larock acompañó el lanzamiento de estos nuevos itinerarios de formación con una campaña promocional de comunicación: “Para informar a nuestros colaboradores de estos nuevos itinerarios, creamos una mascota de identificación y la adjuntamos en todos nuestros soportes de comunicación (mail, intranet, soportes pedagógicos...). También nos centramos en dar soporte y acompañar el cambio, dirigiéndonos a los actores claves en la formación (managers, recursos humanos, equipos de la Universidad,...). Esta comunicación permitió al mismo tiempo demostrar



Mascota de identificación para los nuevos itinerarios

la capacidad de innovación de la Universidad y recordar su papel en la organización como motor interno para el desarrollo profesional de los empleados de Alcatel-Lucent.”

Dinámica de formación y aprendizaje

Alcatel-Lucent apuesta fuerte por activar una nueva dinámica de formación y aprendizaje. A medio plazo, la empresa prevé llevar a cabo más programas 100% a distancia y dar continuidad en el tiempo a este nuevo modo de aprendizaje. Y todo ello con un impacto directo en la optimización de costes. “Deseamos poder integrar en un futuro la formación a distancia en otras temáticas, un objetivo que comparten las otras universidades Alcatel-Lucent del mundo.”

El grupo está planteándose un programa ambicioso para completar su misión principal de “mejorar la manera de vivir de cada individuo transformando el modo de comunicarse del mundo.” ●●●