



Editorial

El ROI desde la transmisión de experiencia



En los próximos meses, centraremos nuestra reflexión en el eje central de cualquier proyecto formativo: el ROI o retorno de la inversión. Es un tema sumamente complejo en la formación de idiomas, ya que tiene que ver con la filosofía y estrategia de la empresa, los recursos y la *expertise* movilizados, el sistema de seguimiento y evaluación, así como la motivación de los propios alumnos.

En esta primera parte, partiendo de la premisa que “nada se sabe bien sino por medio de la experiencia” (*), nos apoyaremos sobre la transmisión de experiencia de un cliente, cuyo proyecto formativo representa un caso de éxito.

(*): Sir Francis Bacon (1561-1626) Filósofo y estadista británico.

Detrás de las palabras, gente con entusiasmo

Entrevista con Mar Cejuela, Responsable de Formación en el grupo Sopra Steria

Sopra Steria es hoy en día una empresa multinacional líder europeo de transformación digital. Llevamos aportándoles soluciones formativas en varios idiomas (francés, inglés, español) desde hace 12 años, en toda la península.

Formamos a unos 1000 colaboradores por año, con una buena aceptación de las clases y buen aprovechamiento de las mismas.

Hablamos en esta ocasión con Mar Cejuela, responsable de formación para que comparta con nosotros su punto de vista respecto a la estrategia de idiomas diseñada conjuntamente y sus expectativas.

¿Qué importancia tiene la formación de idiomas en Sopra Steria a día de hoy? ¿qué os aporta en el desarrollo de vuestra profesión?

Somos una consultora internacional, que trabaja con equipos globales que se encuentran en diversos países del mundo. Esta característica requiere que nuestros profesionales sean fluidos en inglés, y por supuesto valoramos una segunda lengua como el francés.

Al ser una multinacional francesa, la lengua francesa



es habitual en nuestros entornos de trabajo, en nuestra relación con otros compañeros como con clientes, por ello la formación en este idioma es muy habitual y conveniente.

Actualmente los idiomas son una palanca fundamental en el desarrollo profesional de las personas.

¿Qué nos puedes decir del nivel de francés y de inglés de los candidatos que entrevistáis en vuestro proceso de selección?

Nuestro requerimiento es contratar perfiles ya formados, aunque en ocasiones las capacidades técnicas compensan un nivel en idiomas algo inferior al requerido, sobre todo en francés. Idealmente necesitamos profesionales con un nivel C, o al menos B2 en inglés y una verdadera capacidad de interacción para gestionar un proyecto con equipos y clientes extranjeros, incluyendo según el perfil, la capacidad de negociar.

En el caso del idioma francés, perfiles así son más difíciles de encontrar, por lo tanto, tenemos la necesidad de formarles internamente para que puedan interactuar con fluidez.

¿Cuál es la previsión de evolución de la formación?

A medio plazo el volumen puede seguir creciendo ya que la empresa está creciendo y que, como comentábamos antes, ya no se encuentra gente con un buen nivel del idioma francés en el mercado. Es mucho más fácil encontrar profesionales con inglés porque se estudia desde el colegio. Por tanto, algunas de las nuevas incorporaciones necesitarán formación en idiomas.

¿Respecto a los cursos intensivos de 6 semanas que habéis potenciado mucho en los últimos 2 años: qué os ha llevado a este tipo de formaciones?

NB: se trata de cursos intensivos de capacitación de 6 semanas en modalidad blended, con 8h de formación diaria,

concebidos para niveles principiantes.

Desde Recursos Humanos hemos identificado colectivos que necesitan un empujón lingüístico, como el que ofrecen estos cursos intensivos, para ser capaces de trabajar cuanto antes y con mayor facilidad en proyectos internacionales con el idioma francés. A esos profesionales les damos esta píldora formativa acelerada para que puedan tomar parte en proyectos nuevos.

¿Tenéis otras modalidades de clase?

Si claro, cuando acaban un curso intensivo de 6 semanas, los empleados siguen luego en el marco de la formación continua, para seguir progresando en el idioma.

Para el colectivo de colaboradores que tiene nivel suficiente, pero necesita un mantenimiento, entonces solemos proponer clase por teléfono.

También tenemos el caso de gente desplazada en clientes y/o con horarios que fluctúan, y por tanto este colectivo no puede asistir regularmente a clase, entonces apostamos por el elearning (en este caso para el idioma inglés).

¿Cómo medís la calidad de la formación recibida?

Lo primero: medimos la eficiencia de la formación con el feedback de los alumnos.

Hay veces que poco después de la formación, los profesionales se incorporan a un equipo en el extranjero, y ahí es donde rápidamente se aprecia la calidad de la formación.

Por otro lado, la capacidad operativa: el 95% de la gente formada continúa en proyectos nuevos en los que tienen que leer documentación en francés o en inglés, asistir a reuniones, viajar, etc, es decir están en contacto con el idioma a diario.

De forma general, evaluamos profesionalmente a todos nuestros colaboradores y en todas las competencias: habilidades técnicas, competencias de gestión y por

“Medimos la eficiencia de la formación con el feedback de los alumnos y su capacidad operativa”

supuesto idiomas. No se marcan unos objetivos mínimos, pues entendemos que, por cuestiones de trabajo, a veces es complicado asistir con regularidad a clase, pero hay vigilancia: las ausencias se tienen que justificar. Con el e-learning, estamos muy contentos también, aunque requiere colaboradores que tengan tiempo y motivación, pero sobre todo que presenten un perfil metódico y se sepan organizar la formación de forma autónoma.

En general, tenemos una evolución positiva de los cursos de idiomas, pues vemos que la inversión está amortizada.

¿Qué opina del equipo de profesores?

El nivel de satisfacción es alto, tenemos un equipo de profesores que nos acompañan desde hace varios años, por tanto, conocen muy bien nuestras necesidades, es lo que más se valora.

Las expectativas de cada alumno son muy variadas, cada uno entiende la formación de una manera y sin embargo los profesores consiguen dar cabida y satisfacción a todos.

¿En qué medida os presta apoyo el equipo de Hexagone?

Para nosotros es muy importante la flexibilidad que nos ofrecéis, la capacidad de hacer “cualquier cosa” así

como la calidad de las soluciones aportadas.

Tenemos una larga trayectoria juntos y nos conocéis muy bien, se nota en la labor de acompañamiento que lleváis a cabo. Tenemos una buena comunicación, fluida y rápida.

¿Habéis experimentado otros servicios con Hexagone (inmersión, traducciones, etc)?

Sois una referencia para peticiones individuales, como pueden ser las inmersiones lingüísticas o clases particulares para nuestros colaboradores.

Por ahora nos centramos principalmente en formación de idiomas, gestión de créditos en FUNDAE y evaluaciones de nivel.

¿Cómo calificaría su relación con Hexagone en términos generales?

Yo os conocí primero como alumna, aprendí el francés con vosotros, y ahora trabajo directamente con vosotros organizando la formación en idiomas de nuestros profesionales.

Tenemos una relación de confianza, y aunque nos gustaría no tener que necesitar vuestro servicio, ¡es muy satisfactorio!

Agradecemos nuestra relación, nos estáis acompañando con buenos resultados que principalmente se reflejan en que los alumnos progresan, es nuestra mayor recompensa a todos.

Agradecemos a Mar su tiempo y buena disposición y a Sopra, su confianza. Se están perfilando más aventuras lingüísticas: nos encanta desarrollar nuevas líneas de servicios de la mano de los clientes, porque sabemos que cualquier proyecto es una construcción conjunta.

To be continued...

Noticias



El 21 de abril asistimos a la segunda edición del evento “¡Arteneuronas a tope! Ritmo, canto, danza y lectura a escena!” organizado por Integratek y liderado por Aitor Zenarrutabeitia, profesor premiado en varias ocasiones en innovación e investigación educativa. Excelente taller para desarrollar su creatividad en clase.

El 19 de abril participamos en un webinar organizado por la editorial Oxford Press. El título del evento era “A game of Phones”: se trataba del *MOBILE LEARNING* o cómo usar el móvil en el aula.

Al ser un tema interesante y generador de nuevas ideas, os proponemos contactar con nosotros para darnos un feedback sobre vuestra experiencia (hasta el 25/05). Las compartiremos en una próxima edición. ¡Ánimate!



FUNDAE (ex Fundación Tripartita), ¿sabías qué?...: con las novedades aportadas por el Real Decreto 694/2017 (donde se regula la Formación Continua en el ámbito laboral, con especial incidencia de la formación programada por las empresas), las empresas participantes en formación bonificada de menos de 50 trabajadores podrán indicar en el aplicativo de Fundae su voluntad de reservar el crédito de formación no dispuesto.

Esta información se debe comunicar antes del 30 de junio, ya que a partir del 1 de julio esta información no podrá ser modificada. El crédito de 2018 se puede transferir a los años 2019 o 2020.

¿Hablamos?