



Caso de éxito

Las ventajas de la centralización



Medline

Medline es una empresa global que ayuda a clientes de todo el mundo a proporcionar cuidados sanitarios de calidad desarrollando los productos que necesitan, con la calidad que exigen y el valor que requieren.

Medline fabrica y distribuye una amplia gama de productos médicos y quirúrgicos para instituciones sanitarias y canales minoristas de todo el mundo. En la actualidad Medline Industries, Inc. es el mayor fabricante y distribuidor privado de productos sanitarios de los EE. UU. y está impulsando este éxito en los mercados internacionales.

Fundada en 1910, Medline ha pasado de ser un pequeño fabricante de uniformes, batas quirúrgicas y delantales a ser una próspera empresa global con una facturación anual superior a los 10 mil millones de dólares, todo gracias a la dedicación de su gente, su espíritu emprendedor y sus valores de honestidad.



El poder de la centralización

Muchas multinacionales están en un estado de cambio constante entre modelos centralizados y descentralizados para todo, desde Recursos Humanos hasta Aprendizaje y Desarrollo y Marketing. Claramente hay ventajas y desventajas de cada modelo y las demandas de las regiones comerciales para un enfoque local vs. global a menudo están en juego.

En lo que respecta a la formación corporativa, muchas organizaciones luchan por implementar programas globales por una variedad de razones, sobre todo la dificultad de encontrar proveedores de formación verdaderamente globales que también puedan proporcionar soporte local a un costo razonable.

La mayor parte de las políticas de formación de las multinacionales tienen carácter local. No suele ser habitual encontrar compañías que dispongan de unas directrices centralizadas a la hora de impartir la enseñanza de idiomas en todas y cada una de sus oficinas, independientemente de dónde se ubiquen. Y menos aún que cuenten con un único proveedor. Esto causa que se desarrolle formación con distintos estándares de resultados y poca visibilidad y transparencia en el retorno de la inversión.

En el caso de Medline Europa, cada una de las oficinas de Europa, Asia y África eran responsables de su formación de idiomas. “En la mayoría de los países teníamos diferentes planes de formación en idiomas con más o menos éxito.” cuenta María Martínez, Directora de Recursos Humanos en Medline Iberia (España y Portugal).

La idea de homogeneizar la política formativa se ideó en el 2013, cuando en la oficina de Madrid empezaron a trabajar con Learnlight y conocieron más sobre su capacidad única de dar formación a nivel global.

“Comenzamos a trabajar con la compañía a la par que lo hacíamos con otros proveedores”, recuerda María. “Con la formación virtual, Learnlight nos daba la posibilidad de empezar cursos en diferentes momentos, flexibilidad de hacer cambios en la manera de enfocar las clases, los profesores y la hora a la que los empleados se podían conectar. Porque cuando tienes un sistema presencial con clases cerradas o preestablecidas es más fácil que se produzcan abandonos y que el nivel de constancia sea menor”, asegura.

El éxito inicial de la nueva metodología se convirtió en una propuesta en firme al resto del equipo de Recursos Humanos en otros países. Inicialmente se llevó a cabo un pequeño proyecto piloto para probar la plataforma y su metodología en distintos países. Como consecuencia de este piloto, se ha implantado exitosamente para los empleados de 14 países.

“Un plan centralizado y global nos permite contar con una plataforma estandarizada para todos los países” María Martínez, Responsable de RRHH en Medline Iberia (España y Portugal).

En lo que respecta a la formación corporativa, muchas organizaciones luchan por implementar programas globales por una variedad de razones, sobre todo la dificultad de encontrar proveedores de formación verdaderamente globales que también puedan proporcionar soporte local a un costo razonable.

LA RELACIÓN DE MEDLINE Y LEARNLIGHT EN CIFRAS

474

empleados de Medline con formación

5

programas de formación diferentes

2.200

horas de formación impartidas en el último año

6

idiomas impartidos (inglés, español, francés, italiano y portugués)

4.7/5

satisfacción media con los profesores

4.4/5

satisfacción media con las sesiones



Retos

Para María Martínez, disponer de una formación global y común a nivel internacional permite a los departamentos de Recursos Humanos tener una visión muy clara de lo que ocurre. “Gran parte de los fracasos tienen que ver con que se invierten muchos recursos para implantar un plan de formación y luego no tienes la percepción de lo que estás haciendo ni un seguimiento tan rápido como puedes efectuar en este tipo de plataformas”.

Un modelo de proveedores múltiples, consituye que los resultados sean diferentes y que haya una falta de visibilidad y transparencia en el retorno de la inversión.

Los retos clave de este programa de formación global eran:

- » Diseñar un plan de formación en idiomas global para todas las sedes de Medline guiado por un único proveedor capaz de asumir el reto con garantías
- » Tener una visión clara y homogénea del rendimiento del programa en cada sede
- » Impartir formación en cada uno de los idiomas que necesitaban específicamente los equipos de cada una de las localizaciones de Medline en toda Europa
- » Ofrecer una formación de máxima calidad completamente virtual, capaz de suplir con eficacia todas las demandas de los estudiantes, primando especialmente la flexibilidad, adaptación y facilidad de acceso
- » Dar un servicio de atención al estudiante excepcional y multilingüe, capaz de apoyar y solventar las necesidades de los estudiantes de diversas nacionalidades y perfiles durante todo el programa



Soluciones

Learnlight y Medline trabajaron mano a mano para diseñar un programa de formación en idiomas que cumpliera con las elevadas expectativas de esta iniciativa global.

Learnlight desarrolló un programa virtual capaz de asumir la formación en todas las sedes de Medline Europa de manera simultánea, gracias a su potente plataforma capaz de dar servicio a miles de estudiantes que acceden desde cualquier punto del planeta, a cualquier hora y desde cualquier dispositivo.

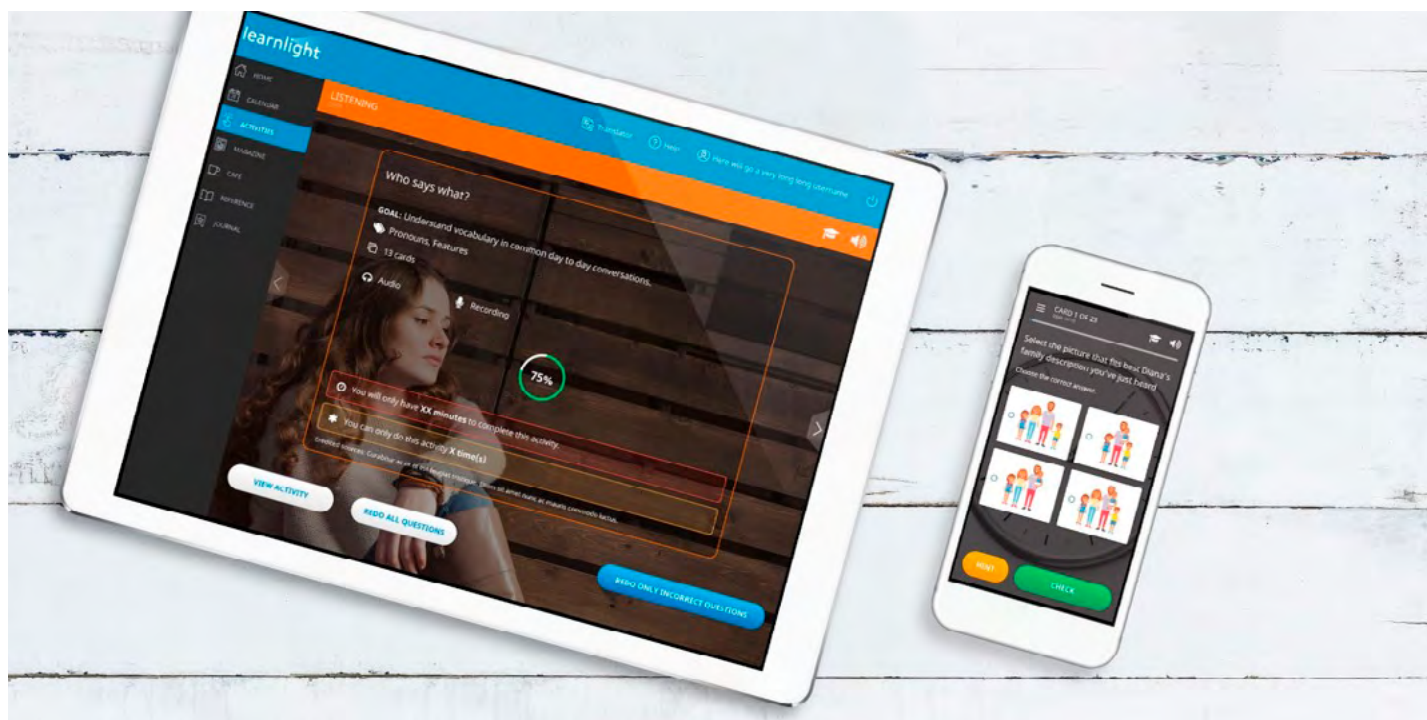
Por otro lado, Medline había identificado empleados que, por exigencias concretas de proyectos en los que estaban involucrados, necesitaban una formación más intensiva y personalizada. Para ellos se diseñó un programa presencial one to one totalmente blended que combinaba lo mejor de los dos mundos, un profesor tradicional y la plataforma digital.

Como primer paso previo a la formación, es fundamental el plan de comunicación, con comunicaciones personalizadas para cada sede a través de las cuales los estudiantes podrían apuntarse al programa y formarse en el idioma deseado. María Martínez contribuyó enormemente en este proceso siendo nexo de unión entre las diferentes localizaciones y Learnlight. Learnlight realiza pruebas de nivel de idioma a todos los estudiantes con el objetivo de asignarle el curso y profesor que mejor se adapte a sus necesidades individuales y objetivos de aprendizaje.

La comunicación con los estudiantes es fluida durante todo el proceso, así como el soporte prestado en todo momento, pudiendo contactar con su gestor especializado del equipo de Program Management para resolver cualquier duda.

El nuevo programa de formación de Learnlight incluía:

- » Un programa de formación global impartido usando la galardonada plataforma de Learnlight
- » Acceso a la formación para todos los empleados sin tener en cuenta su localización
- » Formación digital combinada con sesiones virtuales de 30 minutos llevadas a cabo por profesores altamente cualificados
- » Programas mixtos de formación individuales para los alumnos con necesidades muy específicas o urgentes
- » Un Program Manager dedicado para ayudar a los alumnos
- » Encuestas de satisfacción regulares



Resultados

El programa de formación global Learnlight se ha implementado para 300 empleados de Medline Europe. Mientras que el inglés es, naturalmente, el servicio más solicitado, los idiomas adicionales impartidos incluyen alemán, español, italiano, francés, portugués, holandés y flamenco.

Medline mide el éxito de esta nueva iniciativa de aprendizaje global con varios KPI clave con énfasis en la satisfacción del alumno y la capacidad de los estudiantes en su trabajo diario.

Medline, en colaboración con Learnlight, lleva a cabo encuestas regulares de satisfacción del alumno para capacitar el rendimiento del rastreador, revisar el contenido de aprendizaje y medir la efectividad de las sesiones de capacitación virtual.

“Para nosotros, el retorno de la inversión más importante es que el empleado pueda poner en práctica lo que ha aprendido”, destaca María Martínez.

“Para nosotros, el retorno de la inversión más importante es que el empleado poner en práctica lo que ha aprendido”

“Gran parte de los fracasos tienen que ver con que se invierten muchos recursos para implantar un plan de formación y luego no tienes la percepción de lo que estás haciendo ni un seguimiento tan rápido como puedes efectuar, algo que la plataforma de Learnlight sí hace.”

María Martínez
Directora de Recursos Humanos
Medline Iberia

Learnlight es una empresa EdTech reconocida y galardonada que ofrece soluciones de formación en idiomas y habilidades a más de 1.000 clientes y 100.00 alumnos en más de 150 países.

Desde que se fundó nuestra empresa, nuestro gran sueño ha sido tender un puente entre dos mundos tan dispares como la educación y la tecnología, gracias al uso de las más modernas tecnologías para optimizar los programas de formación y potenciar a los formadores. Nuestra obsesión era, y sigue siendo, proporcionarles las herramientas y conocimientos necesarios para crear experiencias de aprendizaje transformadoras, porque estamos convencidos de que las personas son la mejor app que existe.

Si quieres saber más sobre Learnlight y nuestra exclusiva gama de soluciones digitales, virtuales, presenciales y de tutorización, visita learnlight.com.

CONECTA CON NOSOTROS

Conéctate a nuestras redes sociales para estar al día de nuestras últimas ideas, noticias, opiniones y mucho más.

 learnlight.com

 www.linkedin.com/company/learnlight

 www.facebook.com/learnlightgroup

 [@learnlight](https://twitter.com/learnlight)

 info.@learnlight.com

Impreso y encuadernado en el Reino Unido. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o utilizada en ninguna forma o por ningún medio, incluyendo fotocopia, grabación o por un sistema de almacenamiento o recuperación de información, sin el consentimiento escrito de los autores. Toda información o consejo proporcionado en este documento ha sido aportado de buena fe. Sin embargo, los autores y colaboradores no asumen responsabilidad alguna por pérdidas, lesiones o molestias resultantes de la información o consejo contenido en este estudio. Dado que el sector está en constante cambio, se aconseja a los lectores realizar sus propias investigaciones y no confiar en la exactitud de los contenidos del presente documento. Al proporcionar este documento, Learnlight no se responsabiliza con respecto a la exactitud o integridad de su contenido, y se reserva el derecho a modificar este documento en cualquier momento sin previo aviso. Todas las marcas a las que se hace referencia aquí con los símbolos ® o ™ son marcas registradas o marcas comerciales de Learnlight o de sus filiales. Todos los derechos reservados. Todas las demás marcas son marcas comerciales de sus respectivos dueños.

© Learnlight Holdings Limited 2018. Todos los derechos reservados



learnlight

learnlight.com