

Proyecto Universidad Corporativa

Espacios formativos para alcanzar el éxito: Nuevas oportunidades de aprendizaje para las y los colaboradores

El contexto actual demanda profesionales capacitados para enfrentarse a los desafíos del mañana. Por eso, NTT DATA tomó la responsabilidad de colaborar con una de las instituciones líderes en el mercado financiero de Chile, para crear una Universidad Corporativa, espacio de formación con estándares globales, capaz de desarrollar y retener a nuevos talentos.

Cada día, la industria financiera se enfrenta a una serie de nuevos desafíos que ponen a prueba la calidad de su servicio y su capacidad de adaptación. Al tiempo, se vuelve indispensable contar con equipos de trabajo totalmente fidelizados y con las competencias esenciales para afrontar las necesidades actuales del mercado bancario.

En este complejo contexto, resulta fundamental contar con metodologías de aprendizaje capaces de atraer, retener y desarrollar el talento que permitirá asegurar una mejor adaptación a los constantes cambios que afectan a la banca.

Frente a esta situación, NTT DATA junto a su cliente diseñó un completo ecosistema formativo, gracias al cual los colaboradores de esta entidad pueden perfeccionar sus habilidades y conocimientos. Esto les permite estar más preparados y enfrentar de mejor manera los desafíos presentes y futuros del mercado, así como también encontrar más oportunidades para su desarrollo personal y profesional.

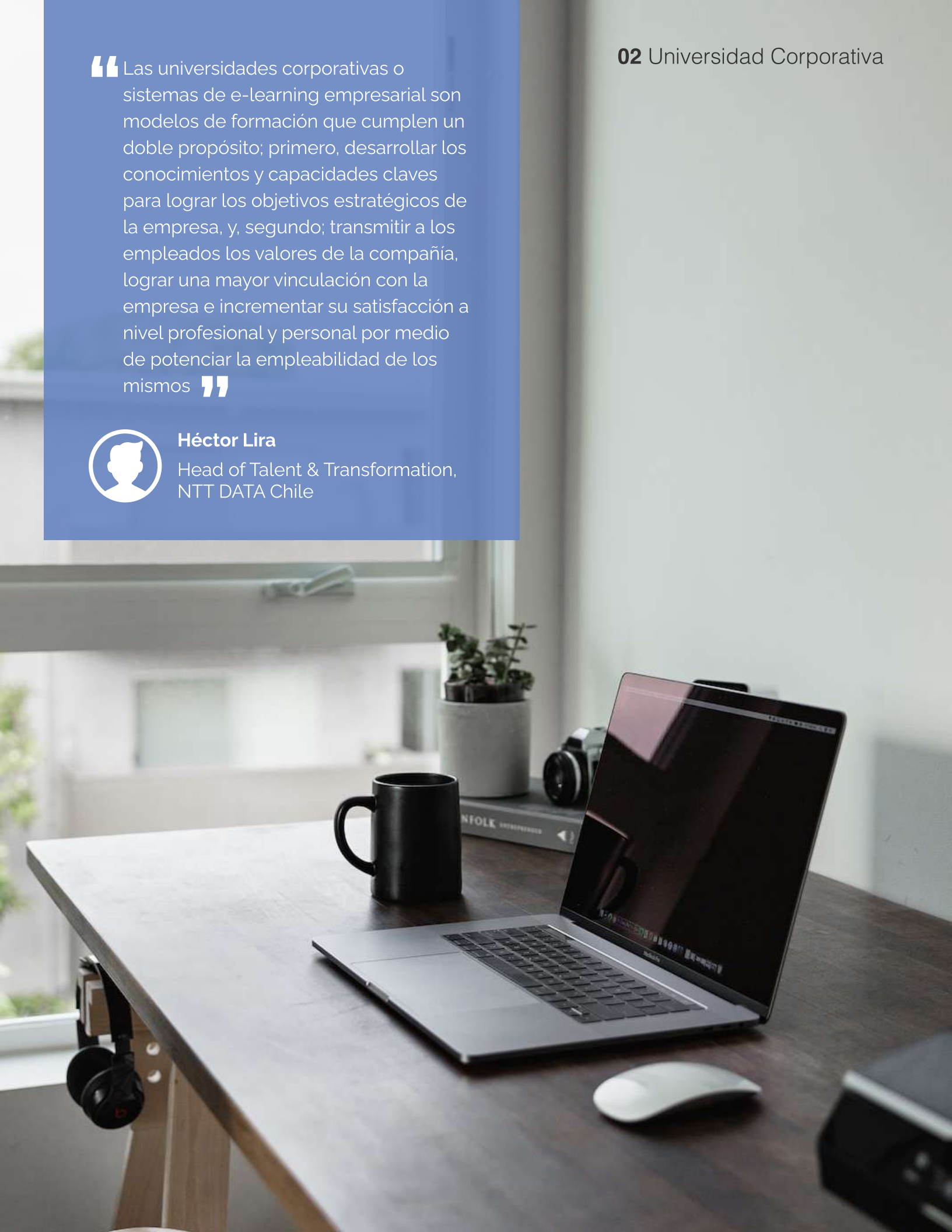


“ Las universidades corporativas o sistemas de e-learning empresarial son modelos de formación que cumplen un doble propósito; primero, desarrollar los conocimientos y capacidades claves para lograr los objetivos estratégicos de la empresa, y, segundo; transmitir a los empleados los valores de la compañía, lograr una mayor vinculación con la empresa e incrementar su satisfacción a nivel profesional y personal por medio de potenciar la empleabilidad de los mismos ”



Héctor Lira

Head of Talent & Transformation,
NTT DATA Chile



Construcción de un modelo formativo

La idea de generar una Universidad Corporativa nace con la finalidad de construir una serie de programas enfocados en el desarrollo de capacidades técnicas y adaptativas, que le permitan a la organización y a sus equipos internos adecuarse a las necesidades actuales y futuras del mercado financiero.

Ahora bien, para alcanzar el éxito en este proceso era importante definir todo tipo de variables e instancias que, posteriormente, darían los lineamientos a seguir para lograr potenciar una transformación digital transversal capaz de llegar a todos los colaboradores que deseen acceder a estos beneficios.

“ Lo primero fue hacer el diseño de la Universidad Corporativa; desde aquí se definió la estructura, roles, infraestructura, personas involucradas, cómo diseñar e implementar ese modelo, para que continúe en el tiempo y, además, identificando stakeholders y necesidades básicas de la Universidad ”



Catalina Bastía

Business Consultant NTT DATA Chile





De esta manera, se establecieron una serie de ideas centrales, donde destacó la creación de itinerarios formativos, mediante los cuales cada persona puede acceder a diferentes facultades, según las habilidades y conocimientos que desee perfeccionar.

Estos procesos fueron acompañados por levantamientos de documentos internos, descriptores de cargos, planes formativos y una completa revisión de funciones según cada rol. En base a esto, se logró tener un mapeo de las funciones y hacia dónde debían apuntar nuestros mayores esfuerzos.

Gracias a la colaboración de referentes en las principales áreas que componen a este tipo de instituciones bancarias, logramos comprender de mejor manera aquellas competencias que necesitaban ser exploradas y compartidas con el resto de las y los colaboradores.

También se realizaron estudios de mercado, los que permitieron recabar información sobre mejores prácticas, conocimientos y herramientas actuales. Con esto, se logró posicionar este proyecto formativo como un espacio adecuado a las necesidades más recientes de la industria.

Facultades claves para el desarrollo profesional

Considerando estos elementos, se priorizaron tres facultades que apuntaron a diferentes instancias de aprendizaje. De esta forma, nos centramos en el área de Negocios, Talento Digital y Cultura.

La primera de ellas se enfoca en entregar nuevos conocimientos y habilidades para quienes se relacionan directamente con clientes de la institución. Así, se puede asegurar una atención con los mejores estándares del mercado, al mismo tiempo que sus colaboradores crecen personal y profesionalmente.

La facultad de Talento Digital, por su parte, es la encargada de impulsar la Transformación Digital y que las células que accedan a ella sean capaces de apoyar en estos procesos de forma constante y así, transformarse en un líder regional en esta materia.

Finalmente, desde la facultad de Cultura, se busca implementar una mentalidad de desarrollo y liderazgo, siempre desde una mirada estratégica del mercado y con el foco de mantener una experiencia de calidad para los clientes, junto a un crecimiento sostenible en el tiempo.

“ Estas mallas formativas están basadas en un benchmark que no solo se centra en la competencia a nivel nacional, sino que también considera el plano internacional y que apunta a un estándar de calidad alto. Debido a esto, la Universidad Corporativa se transforma en una herramienta bastante robusta que permite guiar y potenciar el desarrollo de los colaboradores, brindándoles acceso a una gran cantidad de material para seguir progresando constantemente ”



Catalina Bastías

Business Consultant NTT DATA Chile



Plataforma intuitiva

En paralelo al inicio del proyecto, uno de nuestros clientes comenzó con la implementación de un software de gestión de talento, el cual resultó ser un complemento perfecto para la Universidad Corporativa, esto debido a que entrega el soporte tecnológico necesario para sostener las rutas formativas. De esta manera, NTT DATA llevó a cabo todo el proceso con esta plataforma en mente, sumando el desafío de sacarle el máximo provecho a sus herramientas y atributos.

Lo más relevante de este punto, fue lograr adaptar las mallas que se despliegan según cada usuario y sus requerimientos respectivos.

“ Por medio de esta plataforma y según las necesidades de cada persona, se puede saber de inmediato la cantidad de cursos que cada persona deberá tomar. Esto va ligado a un diagnóstico previo y a una serie de procesos vinculados al mismo software, adecuándose así a lo que requiere cada usuario ”



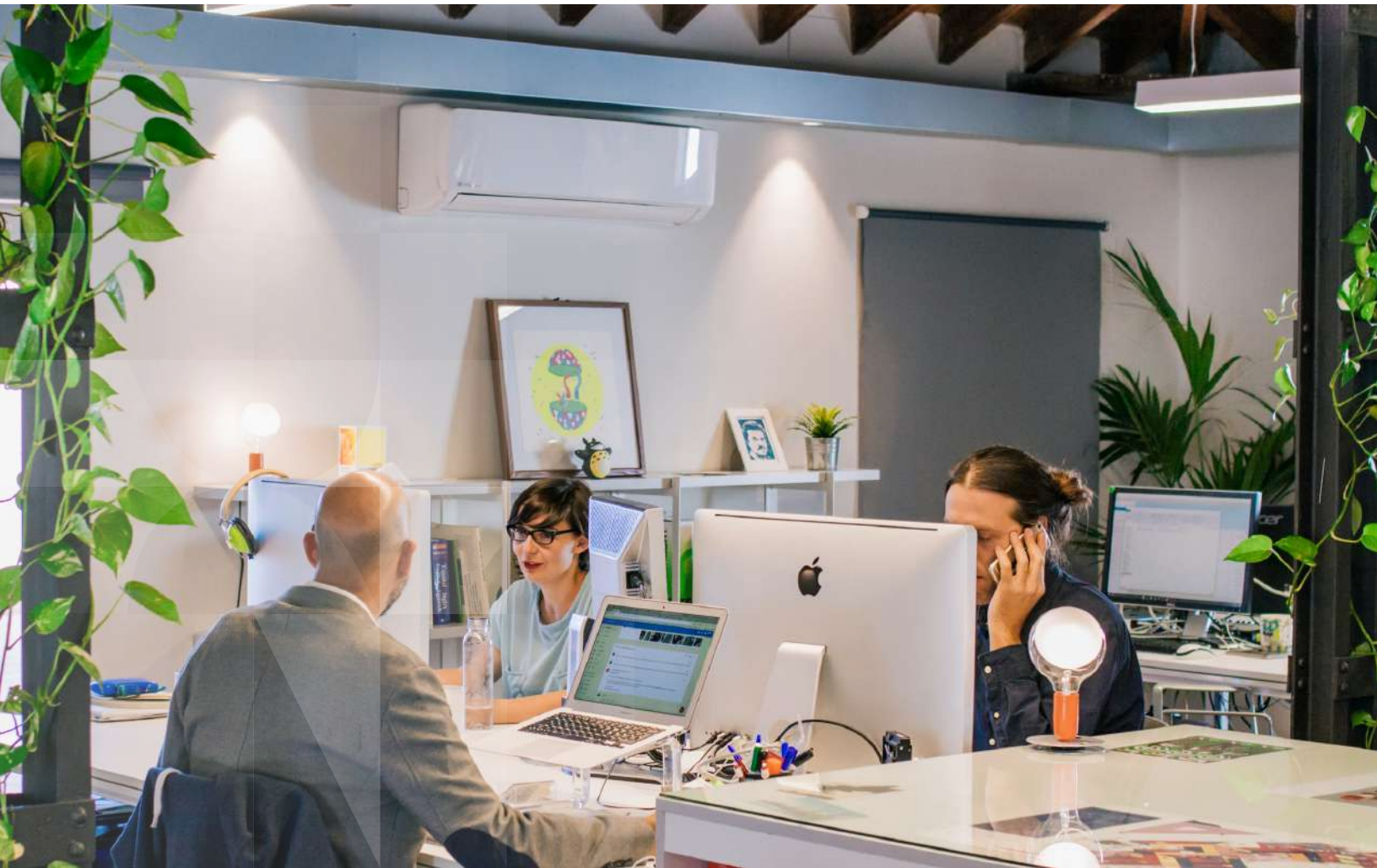
César Troncoso

Consultant NTT DATA Chile

Desarrollando y manteniendo el talento

Centrándonos en la industria financiera, una de sus grandes complejidades se basa en la capacidad de las empresas para atraer y retener a los grandes talentos. En este sentido, contar con instancias en las que se pueden desarrollar habilidades y que permitan una mejor adaptación a las necesidades actuales del mercado, son un gran atractivo de cara al posicionamiento en la industria.

Cada persona que desee acceder a los conocimientos y herramientas que existen en la Universidad Corporativa, puede hacerlo a la medida de sus necesidades y en el momento que estime conveniente. De esta forma, nadie se ve con la obligación de usar estos servicios, más bien, resulta un elemento motivacional para seguir impulsado su carrera profesional.



Procesos de aprendizaje autónomos

Es importante destacar la autonomía y autogestión que este proyecto le genera a todos los colaboradores. En el corto plazo, cada persona puede ingresar a la plataforma, revisar las mallas formativas, realizar cursos de capacitación y así, mentalizarse en las proyecciones que puede alcanzar, optando a nuevos y mejores puestos de trabajo.

Aquí la labor de NTT DATA permitió que cada cargo priorizado cuente con la posibilidad de ir accediendo a la formación según las expectativas de cada colaborador y así, generar una carrera de principio a fin, potenciando la empleabilidad de los empleados haciendo uso de la universidad corporativa.

Sin embargo, para que estas instancias tuvieran éxito, se necesitaba fomentar espacios en donde las diversas áreas de la organización pudieran establecer lazos más estrechos y así, agrupar toda la información en un solo lugar y mantener los lineamientos estratégicos de manera transversal en toda la organización.

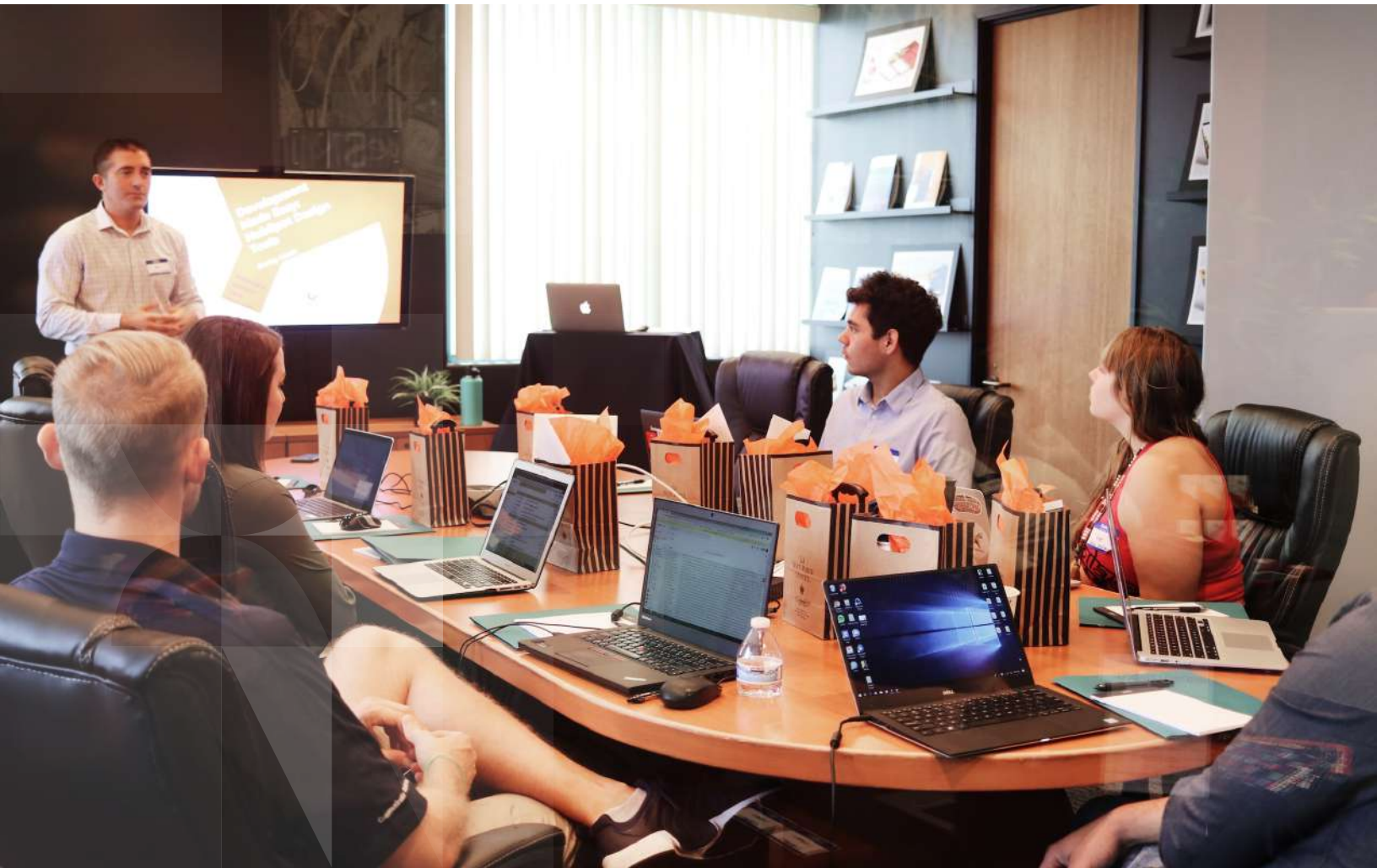
Por ello, la realización de entrevistas a líderes y referentes de las principales áreas permitió conocer de mejor manera, los principales factores a impactar y qué elementos eran necesarios implementar para que los procesos de aprendizaje autónomos fueran exitosos. Cabe destacar que, gracias a esta modalidad, cada integrante que accede a la Universidad Corporativa puede manejar el tiempo que utiliza en su respectiva capacitación, favoreciendo aún más la idea de la autogestión.

Flexibilidad y rapidez: La relevancia de la metodología

Otro de los puntos relevantes dentro de este proyecto, fue la metodología que se aplicó durante toda su ejecución. En este caso, debido a los requerimientos del proyecto, era necesario ir realizando entregas parciales y continuas con los elementos que posteriormente serían la base de la Universidad Corporativa.

Por ello, este proceso fue llevado a cabo mediante una metodología Agile, permitió una alineación constante con las necesidades de la contraparte. Del mismo modo, las reuniones de trabajo colaborativo ayudaron a conocer el impacto de cada uno de los entregables que se realizaban, y también detectar problemas a tiempo para replantear la idea en el corto plazo, evitando dificultades posteriores.

En este sentido, el espacio de feedback que esta metodología otorga fue un punto central dentro del proceso, ya que permitió una comunicación constante entre todas las partes involucradas.



“ Tuvimos dos puntos de feedback relevantes. Por un lado, a medida que íbamos cerrando los itinerarios ya válidos con sus respectivas áreas, los fuimos presentando a los gerentes de cada una de ellas y recibíamos su respuesta, en donde nos señalaban si se ajustaba a las necesidades del cliente, si su enfoque era el correcto y finalmente, si entregaba el suficiente valor de cara a los equipos. Por otra parte, el área de formación también nos entregaba sus apreciaciones sobre el proceso. Aquí podíamos saber qué procesos estaban funcionando correctamente y cuáles necesitábamos mejorar para alcanzar los objetivos de este proyecto ”



Catalina Bastías

Business Consultant NTT DATA Chile



¿Por qué NTT DATA es tu principal aliado para adoptar procesos de Transformación Digital?

“ Gracias al acompañamiento de NTT DATA pudimos desarrollar el ambicioso proyecto de la Universidad Corporativa. Este proceso fue muy enriquecedor para nuestro equipo. Aprendimos mientras desarrollamos las distintas facultades, fortalecimos las habilidades del equipo y logramos un delivery impecable en tiempo y forma para nuestros clientes internos ”



Felipe Alvarado

Gerente de Formación y Aprendizaje.

Hoy, una gran cantidad de empresas u organizaciones cuentan con áreas de formación que responden a las necesidades actuales de la industria, pero muchas veces consideran un período acotado de tiempo y carecen de un enfoque al futuro. Lo anterior se debe a que, en ocasiones, el aprendizaje no es visto bajo una mirada estratégica.

Uno de nuestros clientes se percató a tiempo de esta situación, siendo NTT DATA el aliado estratégico perfecto para enfrentar este nuevo desafío. Gracias a esta alianza, la entidad logró establecer un modelo formativo de calidad, capaz de captar y retener a nuevos talentos, al mismo tiempo que se posiciona de muy buena manera a los próximos desafíos de una industria altamente competitiva.

Adicionalmente, la autogestión que se ha implementado otorga un gran valor e internamente permite que miles de colaboradores en las organizaciones puedan alcanzar nuevas metas y objetivos, mientras mejoran sus condiciones laborales.

Proyecto Universidad Corporativa

Espacios formativos para alcanzar el éxito: Nuevas oportunidades de aprendizaje para las y los colaboradores