

Tema gerencial:



“Programa A Bordo, dándole alas a la capacitación”



Antecedentes:

Telefónica Ecuador es una empresa en constante crecimiento y evolución, que por su giro de negocio requiere constantemente capacitar a su personal en diversos procesos, cambios tecnológicos y oferta comercial.

Situación observada:

En el año 2006 se vio la necesidad de crear un programa de reconocimiento para aquellos facilitadores internos que impartían capacitaciones en diversos temas al personal de la organización. En ese año se identificaron a 40 talentosos facilitadores que aportaron con el cumplimiento de los objetivos del área de capacitación y gracias a su esfuerzo y a los excelentes resultados alcanzados en las capacitaciones impartidas, se decidió crear el Programa A Bordo para apoyar su gestión.



Solución implementada:

Se creó el “Programa A Bordo” para reconocer a los facilitadores internos que ayudan a cubrir las necesidades de entrenamiento del personal de Telefónica en temas de inducción general y de cultura organizacional.

Con esta iniciativa se reduce los costos de capacitación, y por otro lado, se reconoce su gestión por medio de un plan de incentivos que está relacionado con el número de horas

que cada facilitador imparte.

A todos los facilitadores se les entrega a inicios de año una camisa con el logo de Movistar, y de acuerdo al número de horas impartidas se hacen acreedores a una escarapela en forma de estrella, bonos de supermercado, pines del Programa de Reconocimiento “El Efecto Telefónica” y una chaqueta con el logo del programa. A lo largo del año se imparte capacitación especial para desarrollar las habilidades de los facilitadores internos.



Resultados:

Tenemos un *pool* de 120 facilitadores internos, esto ha ayudado a incrementar las horas de formación a nuestro personal y a reducir la inversión en programas de capacitación. Otra de las grandes ventajas de este programa, es que se desarrolla a profundidad con el giro del negocio y los procesos, logrando alinear los contenidos de los cursos con los objetivos organizacionales.

Aprendizaje:

Esta metodología ha ayudado a Telefónica a tener constante capacitación para el personal, a orientarlos hacia la consecución de los resultados de la compañía, disminuir errores en los procesos, y desempeñarse de manera sobresaliente en su puesto de trabajo.

Número de facilitadores internos

