



**Amparo Sánchez,**  
directora de la Universidad Corporativa  
**Eulen**

Emilio Vázquez

# Tenemos un compromiso absoluto con la formación porque está en nuestro ADN

**Eulen lleva preocupada por la formación de sus trabajadores más de 40 años: desde su fundación, el Instituto Eulen de Formación ofrece más de 600.000 horas de formación para 14 países distintos, con más de 60.000 participantes al año, en modalidades de cursos e-learning (54%), presenciales (41%) o mixtos (5%). Pero, hace un año, la compañía quiso ir un paso más allá y fundó la Universidad Corporativa Eulen (UCE) para promover la excelencia y acompañar las estrategias del grupo. Su directora, Amparo Sánchez, nos cuenta todos los detalles de este proyecto.**

## Hace un año Eulen creó la Universidad Corporativa. ¿Por qué decidieron ponerla en marcha?

En Eulen tenemos una trayectoria a nivel formativo muy larga y muy potente: hace más de 40 años creamos el Instituto Eulen de Formación para dar cobertura a la formación de toda la empresa. Pero hace un tiempo nos dimos cuenta de que teníamos que dar un paso adelante y contar con un proyecto que nos permitiera acompañar la estrategia de la compañía. Hace unos años tuvimos un cambio organizativo importante y la estrategia está muy definida, así que la universidad quiere adaptarse a esos cambios y acompañar a la empresa, que está creciendo, se está diversificando y, sobre todo, se está internacionalizando cada vez más. Esa fue una de las razones principales por la que quisimos crear una herramienta que pudiera hacer foco en todos estos aspectos, como un complemento de nuestro departamento de Formación.

## ¿Cuál es su filosofía?

Queremos acompañar al negocio para cumplir las estrategias de la compañía. Para ello estamos fomentando la innovación y queremos potenciar al máximo la excelencia y la proactividad. Asimismo, queremos facilitar el autodesarrollo de las personas y los profesionales que forman parte de nuestra empresa, todo con un enfoque directo a cliente y a las necesidades que este pueda tener. Otro de nuestros objetivos es apoyar el liderazgo de Eulen y, al mismo tiempo, tener muy en cuenta esos valores que nos han llevado al puesto en el que estamos hoy como primera empresa de servicios en nuestro país. En definitiva, nuestra filosofía pretende conseguir que la universidad sea una experiencia motivadora, transformadora y apasionante.

## Entonces ¿han mantenido la Universidad Corporativa y el Instituto Eulen de Formación como pilares de formación de Eulen?

Sí, ambos siguen vigentes. El Instituto Eulen de Formación tiene más de 40 años de historia, fue pione-

ro y hoy en día no es solo que se mantenga, sino que continúa creciendo dentro de la compañía. Hay que tener en cuenta que apoya fundamentalmente a nuestras operaciones y que en Eulen actualmente tenemos más de 60 líneas de actividad. No obstante, la universidad corporativa complementa este servicio porque surge para evolucionar hacia la excelencia en materia formativa, hacia el desarrollo de profesionales y hacia el acompañamiento estratégico.

## ¿Qué tipo de cursos/formación imparten en la universidad?

Nosotros hemos creado unas cátedras, a las que llamamos Aulas, que creemos que engloban todo lo

**No utilizamos el elearning para transmitir simplemente, sino que nos aseguramos el proceso de aprendizaje**

que vamos a necesitar en los próximos años, pero que son algo vivo y que irá evolucionando en función de las necesidades de la compañía. En este sentido, hemos desarrollado el Aula Inicia para acompañar a los profesionales que se incorporan a la empresa, el Aula Técnica, la más grande en cuanto a contenidos está destinada a acumular, potenciar y transmitir todo el conocimiento que tenemos en esas 60 líneas de actividad y en las áreas que configuran la empresa. También tenemos el Aula Comercial, muy importante porque nuestro foco es siempre el cliente; el Aula Idiomas, con el inglés y el portugués como grandes protagonistas; y el Aula Management, que desarrolla todas las competencias que necesitan nuestros profesionales en el presente y en el futuro, además de potenciar nuestro estilo de liderazgo y conseguir aprovechar la diversi-

dad que caracteriza a Eulen. Por último, contamos con dos aulas transversales que interactúan con todas las aulas: Transformación Digital y Cultura y Valores. En estas siete líneas de actuación se engloba todo: los programas, los cursos y, en general, toda la actividad formativa de la universidad.

## ¿A quién van dirigidos?

Por ahora, creemos que nuestro modelo de aprendizaje, con estas siete líneas formativas, está cubriendo todas las necesidades de la compañía. La idea es llegar a todos los profesionales de nuestra estructura y a todo el corporativo, ya que la universidad nace con el objetivo de llegar a los países en los que estamos presentes y a todos los perfiles corporativos, haciendo mucho foco en la especialización.

## La UCE está dotada de un campus físico. ¿Cómo es?

Sí, contamos con más de mil metros cuadrados, que se dividen en seis aulas, espacios pequeños como salas de profesores o bibliotecas, dos salas polivalentes y una aula expresamente dedicada a toda la parte multimedia, equipada con ordenadores. También, muy orientadas a determinadas líneas de actividad de nuestro negocio, hemos creado una zona dedicada a limpieza, con diferentes tipos de suelos, paneles, cristales...; y dos réplicas de una habitación de hotel y de una residencia para formar a nuestros profesionales en vivo. Asimismo, en el Campus hay una sala de grabación que nos está ayudando a potenciar mucho el aspecto colaborativo de manera interna. Nosotros tenemos muchísimo conocimiento interno y queremos que nuestros profesionales, que saben mucho, lo transmitan a los demás. Por eso, potenciamos la transmisión de buenas prácticas y apostamos también por el microlearning, que nos permite comunicar casos de éxito, buenas prácticas, con formatos atractivos y de gran alcance.

## Además, el campus físico de la Universidad se complementa con un campus online...

Sí, son complementarios. La formación la tratamos de una manera conjunta y vamos combinando en función de factores como el tipo de profesionales al que va dirigida, la cantidad de personas a las que tenemos que llegar... En materia de elearning tenemos una plataforma de formación, @prende, que está dirigida a los 90.000 trabajadores que hoy en día forman Eulen. La creamos en 2007, así que ahí tenemos ya una trayectoria importante. Y ahora en paralelo hemos creado un campus virtual en el que

se potencia mucho el aprendizaje colaborativo en la universidad corporativa. Vamos a mantener ambas herramientas.

## ¿Qué similitudes y qué diferencias cree que tienen los programas de formación presencial y los online?

La verdad es que ambos ponen el foco en lo estratégico y en la mejora técnica. Lo presencial es importantísimo, pero lo online nos permite llegar a más profesionales, nos permite profundizar en determinados conocimientos, etc. En general, no hay una diferencia específica de cara a los contenidos, sino que apostamos por un canal u otro en función de las necesidades de cada momento.

## ¿Por qué tipo de metodologías han apostado?

En Eulen no desechamos ninguna: presenciales y online, clases grabadas, aulas virtuales... Sí es verdad que la formación online la realizamos en su mayoría internamente, con productos y materiales atractivos... No utilizamos elearning para transmitir simplemente, sino que nos aseguramos el proceso

de aprendizaje. Combinamos las clases tradicionales, las píldoras formativas, los espacios para la presentación de las mejores prácticas, microlearning, gamificación... También tenemos programas de muy larga duración que hacemos en colaboración con universidades y escuelas de negocio y, si bien son diseñados internamente, en ellos siempre introducimos la visión de la empresa.

Vamos desde lo más colectivo hasta lo más individual como puede ser el coaching o el mentoring. Es decir, que en nuestro espectro en temáticas formativas aprovechamos todo lo que hay y somos muy activos buscando novedades que podamos incorporar.

## ¿Qué feedback tienen de los estudiantes?

En Eulen el departamento de Formación es privilegiado porque dentro de la compañía todo el mundo tiene muy interiorizado el papel de la formación: los profesionales saben que son alumnos y profesores, los directivos son los encargados de inaugurar o clausurar programas y siempre están ahí ayudando al diseño de los programas, y también hay mucho compromiso por parte de los jefes. Hay un compromiso absoluto con la formación porque está en nuestro ADN. Yo creo que todos nos damos cuenta del apoyo que brinda la compañía a nuestro desarrollo y nos sentimos agradecidos por formar parte de una organización que se preocupa por nuestro crecimiento. En ese sentido, la universidad ha sido recibida con muchas ganas y con mucha emoción. Los programas que hemos completado hasta ahora han sido exitosos y creemos que también han resultado apasionantes.

Tenemos evaluaciones que van más allá de medir las sensaciones que pueden tener los profesionales nada más terminar el curso y que tienen en cuenta cómo se mantiene en el tiempo esa experiencia. Queremos que la formación sea transformadora y, por eso, necesitamos ver cómo ha sido la evolución de ese conocimiento, de esa motivación, su aplicación en el puesto de trabajo...

## ¿Qué proyectos tienen de cara al futuro?

Aunque todavía no hemos llegado al año de vida, hemos hecho muchas cosas: hemos asentado muy claramente nuestra filosofía y, de cara al futuro, nuestros objetivos van marcados con la estrategia de Eulen. Queremos ser un centro de referencia para el desarrollo de conocimiento interno y para nuestros profesionales, pero también de cara a nuestros clientes. La importancia que le damos a la formación también está reconocida por parte de nuestros clientes: les estamos ofreciendo profesionales con muy buena formación, capaces de darles el mejor servicio.

También esperamos tener cada vez más contenidos de primer nivel, trabajar en el modelo de liderazgo, homogeneizar procesos, potenciar la cohesión, potenciar la diversidad, aprovechar la multiculturalidad, aprovechar la diversidad generacional y geográfica... De alguna manera queremos que la UCE sea un catalizador de ese conocimiento que genera la diversidad y que realmente cada uno de nuestros profesionales vea que aporta riqueza a la empresa.

## Desde Cerca

### ¿Qué es lo más importante que ha aprendido en su trayectoria?

Que un buen equipo es la base del éxito de un líder y de su departamento.

### ¿Cuál es el mejor consejo que le han dado?

Conocer desde la base lo que haces.

### Si pudiera aprender algo nuevo, ¿qué sería?

Me encantaría aprender algo relacionado con la música y el baile.

### Tres adjetivos que la definan

He preguntado y me definen como solucionadora (ejecutiva), flexible y conciliadora.

### ¿Cuáles son sus destinos de vacaciones favoritos?

A mí me gusta viajar en general, y a Cádiz.

### ¿Cómo le gusta desconectar?

Desconecto fácilmente porque me gusta todo: leer, coser, viajar, estar con mi familia...

### ¿Quién cocina en su casa?

Aunque cocinamos todos, los que lo hacen bien son mi marido y mi hijo.

### ¿Qué le hace reír?

La buena gente, divertida e ingeniosa... mi marido.

### ¿Cuál es su serie o película favorita?

No podría quedarme con una sola. ¡Hay tanto por descubrir!

### ¿Cuál es para usted el colmo de la felicidad?

Un viaje familiar.

## Y, por último, ¿cuáles cree que son los principales retos a los que se enfrenta la UCE en los próximos años?

Sobre todo, adaptarnos a la diversidad y a la internacionalización. Tenemos que hacer una formación que sea extensiva para que realmente podamos llegar a todos.

Además, otro reto muy importante tiene que ver con la necesidad de adaptarnos a los nuevos modelos de aprendizaje de los jóvenes y potenciar mucho más el carácter colaborativo y la co-creación.

He repetido varias veces que tenemos mucho conocimiento interno y que nuestra labor es compartirlo y transmitirlo, pero es que es una realidad. El Campus Virtual, de hecho, debe ser ese lugar al que todo el mundo acceda no solo para aprender, sino para transmitir y crear conocimiento.

Por último, evidentemente, otro de nuestros mayores retos, sobre todo desde el punto de vista de RRHH, es atraer a los mejores profesionales y fidelizarlos, claro ■

