

La capacitación como política de RSE

Octubre de 2010

En Suecia, la búsqueda de valores relacionados con la apertura, la transparencia y la democracia han fortalecido el desarrollo de una sociedad igualitaria. Esos valores tienen sustento en la creencia que, la educación y la generación de conocimiento construyen la plataforma de encuentro y comprensión de soluciones, para los nuevos desafíos del siglo XXI.

Uno de los mayores reconocimientos de Suecia, no sólo se halla en la Academia Sueca y el otorgamiento del Premio Nobel al valor intelectual, sino que también en su preocupación en el acceso del niño al sistema educativo, en los altos estándares del desarrollo de sus estudiantes y en la investigación en sus centros académicos.

Esta conciencia social y política no se desliga del ámbito de los negocios ni del carácter de las empresas suecas que se desarrollan globalmente. Entre las Directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), de la cual Suecia forma parte, entre las cláusulas importantes sobre la política de empleo en general, se explica e insiste sobre la relación del empleo y la capacitación del personal a nivel local “tanto como sea posible” (Directriz IV, art. 5).

La Cámara de Comercio Sueco Argentina, reconoce en sus socios la reflexión y la toma de decisiones concretas sobre la capacitación y entrenamiento de su personal, como identidad en su labor comercial. Estas políticas de desarrollo humano, que estimulan las capacidades de cada individuo, se hallan en el marco de un diseño coherente de Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

De esta manera, a partir de las estrategias comerciales de las compañías, se responde a las necesidades de perfeccionar el conocimiento y la técnica de las personas que trabajan en nuestras organizaciones, sin perder la visión de que a la vez son ciudadanos, que perfeccionados, pueden aportar valor a las comunidades en las que viven.

El objetivo de este informe es compartir tres experiencias diferentes de tres socios de la Cámara, de tal forma de estimular al desafío de invertir socialmente en el capital humano de la Argentina, reconocido y valorado en el mercado global, desde nuestro interés por el aprendizaje, el conocimiento y la investigación.

Impulsos a las capacidades del personal y al liderazgo

En esta búsqueda por desarrollar capital intelectual y técnico del personal, uno de nuestros socios más dinámicos en RSE y perteneciente al sector de las nuevas tecnologías, lleva a cabo su política de capacitación a partir de un plan de cursos para el incentivo de competencias, el interés por el desarrollo de capacidades de liderazgo y la utilización de tecnologías *e-learning* para la formación a distancia y como plataforma de conocimiento para la autogestión de desarrollo personal.

La compañía realiza anualmente un **plan de desarrollo de competencias**, a partir de la estrategia de la compañía y las evaluaciones de desempeño. Está diseñado a partir

de cursos individuales y grupales, y en áreas tanto para la capacitación técnica, como de negocios y humanas:

- Negocios y estrategia
- Liderazgo de gente
- Autogestión
- Habilidades de comunicación
- Competencias para gerenciar
- Inglés
- Herramientas informáticas
- Presentaciones orales efectivas
- Competencias técnicas (específicas de cada función)

El plan se completa con actividades concretas para el entrenamiento práctico del conocimiento reflexionado y adquirido:

- *On the job trainings*
- *Short terms Assignments*
- *Long term Assignments*
- Reuniones entre áreas
- *Networking*
- Participación en herramientas de colaboración (*knowledge sharing*)
- Etc.

Para este socio de nuestra Cámara, el desarrollo del **liderazgo** es uno de sus principales objetivos, porque entiende que el impacto que los líderes tienen en la organización, su cultura y en el comunidad en la que viven es infinitamente grande. Así, dentro de este diseño de capacitación, se integran también programas de desarrollo para personas con intereses relacionado con la gestión de personas, definido por cuatro áreas básicas:

- *Managers Potenciales*: donde participan empleados sin personal a su cargo, pero con potencial de convertirse en *Line Managers*.
- *Line Managers*: pensado para quienes tienen ya personal a su cargo.
- *Programa de Reforzamiento de Liderazgo*: para personal que atendió versiones previas del programa.
- *Programa de Mejoramiento*: para *Line Managers* que tienen bajos resultados en su *Leadership index*.

En consonancia con el nivel regional de la compañía, la disponibilidad de una plataforma de sitios dentro del Intranet favorece y refuerza la **capacitación a distancia (e-learning)**, por medio de una variedad de cursos web para todos los empleados (desde cursos de programas de Office hasta seminarios de la Universidad de Harvard).

La disponibilidad en todo momento de los cursos promueve en los empleados su autogestión, de modo que cada uno de ellos sea gestor de su propio desarrollo. Los

cursos *on line* pueden accederse mediante una búsqueda, ya sea por tema o por área de trabajo.

Mecánicos y conductores del futuro

Otro de los socios de la Cámara de Comercio Sueco Argentina, especializado en la fabricación automotriz, desarrolla un proyecto educativo que surgió como una muestra del compromiso que asume la compañía con cada una de las comunidades en la que está presente, además de satisfacer una necesidad de la empresa en el largo plazo.

Este proyecto es un **programa anual de capacitación técnica** con aplicación práctica en los concesionarios de la compañía, dirigido a estudiantes de Escuelas Técnicas de nivel secundario, con el principal objetivo de desarrollar una nueva generación de especialistas en la tecnología.

Es un programa educativo integral, desarrollado en conjunto con cada una de las escuelas seleccionadas (de orientación en mecánica de automotores). Con los objetivos de incluir a los jóvenes seleccionados en la cultura del trabajo y concretamente en una organización global, como es la de nuestro socio. Se aspira a que los alumnos aprendan lo que es la dinámica laboral y los valores que la marca tiene arraigados en todos sus empleados: el cliente en primer lugar, la calidad en todo lo que se hace y el respeto por el individuo.

Este programa comenzó en febrero de 2005 con la primera promoción de alumnos de escuelas técnicas de diez ciudades: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mar del Plata, Bahía Blanca, Córdoba, Mendoza, San Miguel de Tucumán, Salta, San Salvador de Jujuy, Santa Fe y Rosario. En 2006 se sumaron Trenque Lauquen y Junín.

En conjunto con las escuelas técnicas seleccionadas en cada ciudad donde la empresa posee un concesionario o un taller, se realiza una selección entre los estudiantes que están cursando el último año del nivel medio, con un meritorio desempeño escolar y que, a su vez, demuestran actitud de servicio.

Los estudiantes reciben, en época de receso escolar, tres semanas de instrucción en el Centro de Capacitación, con sede en Buenos Aires. Semanas que se reparten durante los meses de febrero, antes del inicio de clases, en julio o agosto, con el receso invernal y en diciembre, a la finalización del período lectivo.

En la primera semana, los estudiantes reciben instrucción sobre los motores de la compañía. En el segundo módulo reciben capacitación sobre transmisión, cajas de cambio y diferenciales. Por último, en la tercera semana se dicta -generalmente en diciembre- la capacitación en electricidad y electrónica.

A ese entrenamiento en el Centro de Capacitación, hay que sumarle una práctica durante el año en el taller del concesionario de la ciudad de residencia del estudiante, en un horario convenido con las escuelas, de tal manera que no altere la actividad escolar de los alumnos.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos del programa se designa un sistema de tutores para que vaya acompañando el aprendizaje, en cada una de las partes responsables de este proyecto.

En el marco de la RSE, la compañía también desarrolla su estrategia de capacitación con un programa de **Cursos de Conducción**, que son dictados por profesionales altamente calificados en el tema.

Constan de una duración de dos días y son tanto de modalidad teórica como práctica. Las capacitaciones pueden ser dictadas en la escuela de capacitación, ubicada en la Unidad Comercial, o bien donde el interesado lo solicite.

Las necesidades de cada una de las empresas son diferentes, pero el contenido del curso puede adaptarse a sus necesidades. La plataforma común de la capacitación incluye:

- Tecnología de vehículos y problemas medioambientales
- Técnica de conducción y seguridad vial
- Posicionamiento y fijación de la carga
- Conciencia del riesgo
- Situaciones de emergencia
- Servicio y logística
- Aplicación de leyes y normas

Hacia una universidad del guardia

En marzo de 2008, se decidió la remodelación de una de las sedes de una empresa socia de la Cámara, especializada en servicios de seguridad privada, con el objeto de crear un **Instituto de Formación y Capacitación de personal**.

Oficialmente, el Instituto fue inaugurado el día 16 de marzo de 2010, con la visión de de “Hacia la Universidad del Guardia”. Un concepto extensivo en el tiempo, mediante el cual se refleja la intención de proporcionar a todo el personal sin distinción, la posibilidad de alcanzar un título de grado.

Los objetivos estratégicos del Instituto que tienen carácter permanente son:

- Generar conocimiento especializado en seguridad privada.
- Desarrollar excelencia en la capacitación.
- Promover un modelo de trabajo y liderazgo basado en los valores de la compañía.
- Inspirar una cultura de aprendizaje permanente en la organización.

Entre las tareas a desarrollar por el futuro instituto se encuentran:

- En el Corto Plazo
 - Cursos Básicos y de Actualización de Guardias de Seguridad para el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
 - Cursos de Guardias de Seguridad para el ámbito de la provincia de Buenos Aires.



- Cursos Básicos y de Actualización de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).
 - Cursos Prevención de Seguridad en Buques e Instalaciones Portuarias (PBIP).
 - Cursos de Especialización en *Countries, Retail, Bancos, Grandes y Medianas Industrias, Salud, Comunicaciones, Consorcios.*
- En el Mediano Plazo
 - Enseñanza Secundaria
 - Tecnicatura en Seguridad Privada.
 - Licenciatura en Seguridad Privada.
 - Otras carreras afines.

El Instituto cuenta con capacidad para 250 (doscientos cincuenta) cursantes, alojados en 8 (ocho) cómodas y confortables aulas de estudio diseñadas especialmente para tal función. Se cuenta con equipamientos didácticos de última generación. Además de contar con sala de profesores, laboratorio de idiomas, laboratorio de computación, biblioteca, gimnasio y comedor, equipados con los últimos adelantos tecnológicos en la materia.

Como parte de la Responsabilidad Social Empresaria, que nos corresponde, la organización ha tomado el compromiso de incorporar al Instituto, la Educación Secundaria, con el objeto de brindar al personal de la empresa la posibilidad de cursar o completar sus estudios secundarios. De esta forma se cumple con lo estipulado en la ley 1913 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Observaciones

En nuestro anterior informe prestamos atención a la Promoción del Empleo Formal o Regular, dentro del diseño de la estrategia de Responsabilidad Social Empresaria que pretendemos para nuestros socios de la Cámara de Comercio Sueco Argentina. Aquí presentamos el aporte que cada uno de ellos está llevando a cabo en este diseño, en este caso: las políticas de capacitación de aptitudes intelectuales y técnicas de sus empleados.

Hemos desarrollado tres ejemplos de capacitación con técnicas totalmente diferentes aunque enmarcadas en una misma visión de la RSE. Estamos convencidos de que la instrucción y la educación del personal marcan la diferencia en una identidad corporativa. No sólo en el nivel de eficiencia en los balances finales de cada año en cada organización, sino en el aporte social como ciudadanos formados que cada uno de nuestros empleados hace en la sociedad argentina, como miembros de la comunidad en la que viven.