

# Unilever de Argentina

## Centro de Formación Técnica para la Comunidad (CFT)

### Responsabilidad Social Corporativa

#### SITUACION

Unilever, con más de 75 años de presencia en el país, se ha erigido como una de las empresas más importantes que operan en la Argentina. La compañía es líder de consumo masivo en sus dos divisiones de Negocios: 'Cuidado Personal y del Hogar' (HPC) y 'Alimentos' (Unilever Bestfoods, ex Refinerías de Maíz).

Unilever cuenta con una fuerza laboral que incluye más de 3.500 personas, que trabajan en 8 plantas dedicadas a la producción y en sus centros de distribución. Gracias a la calidad de sus productos, es una de las compañías más admiradas del país, reconocida por sus programas de responsabilidad social y marketing filantrópico, por su prestigio como empleador preferido y por el desarrollo del negocio con sus clientes.

Este liderazgo se extendió a la gestión empresarial al recibir en el año 2000 el "Premio Nacional a la Calidad", otorgado por la Presidencia de la Nación, y el "Premio a la Exportación en la Argentina" (año 1999 en el rubro 'Artículos de Cosmética y Limpieza' y año 2000 en 'Productos de Cuidado Personal y Limpieza'), auspiciado por el Ministerio de Economía y el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto de la Nación.

En el año 2002, Unilever de Argentina recibió el "Premio Liberty Art" a la Excelencia (Nivel IV) en el Sistema de Seguridad y Salud Empresarial. Este reconocimiento es una muestra más del compromiso de la compañía hacia su personal, ya que todas las plantas y oficinas de Unilever cumplen o superan los requisitos legislativos de seguridad.

En todas sus acciones, Unilever se propone asumir su liderazgo con responsabilidad. Esta filosofía implica tomar en cuenta los problemas sociales básicos de las comunidades donde opera y realizar campañas concretas que contribuyan a fomentar la solidaridad, la educación y, sobre todo, a mejorar la calidad de vida de las personas.

Unilever demuestra su éxito a través del alto nivel de reconocimiento y penetración de sus marcas, entre ellas: Ala, Axe, Cif,

Lux, Rexona, Sedal, Skip, Vívere, AdeS, Cica, Hellmann's, Kibon, Knorr, Maizena, Lipton y Mazola.

## Causas que motivaron la implementación de la acción. Principios y valores que la respaldaron

Ante la crisis económica de principios de 2002 (uno de cuyos principales efectos fue el aumento drástico de los niveles de desempleo) y la filosofía de Unilever de relacionarse e interactuar con la sociedad en la cual está inserta, la empresa decidió poner en funcionamiento un programa de capacitación dedicado a la comunidad de Tortuguitas, lugar donde está ubicado el Parque Industrial y una de sus plantas.

Para Unilever, invertir en la educación del individuo es entender que la empresa son las personas que la constituyen; que el crecimiento y los resultados dependen de cada uno de los hombres y mujeres que la conforman. Son las personas quienes hacen la diferencia, quienes mejoran los procesos, bajan los costos y garantizan la calidad. Por eso, la empresa decidió brindar a la comunidad un programa especialmente ideado para aportar una formación técnica profesional, que brindará conocimientos tecnológicos y colaborará para lograr una mayor empleabilidad.

El programa surgió sobre la base de las necesidades sociales, la experiencia de Unilever en el gerenciamiento de operaciones industriales y los excelentes resultados obtenidos en el Centro de Formación Técnica (CFT) dirigido al personal de sus propias plantas.

Este CFT Interno se creó en el año 1998, con el fin que los operadores industriales cursaran voluntariamente una carrera, con los principales lineamientos tecnológicos necesarios para trabajar en industrias modernas y en constante evolución. Los buenos resultados del CFT Interno, en cuanto al crecimiento personal y profesional de los operadores de Unilever, motivaron la creación de un programa similar, pero abierto a la sociedad.

El Centro de Formación Técnica (CFT) para la Comunidad nació, entonces, para ofrecer a la población la oportunidad de capacitarse en aquellas tecnologías que actualmente son requeridas por las industrias.

## Desafíos y dificultades

Siendo el 2002 el primer año en que se desarrolló el proyecto, existían muchas dudas acerca de las chances de éxito ya que se trataba de una población radicalmente diferente a la que habitualmente la compañía estaba acostumbrada a tratar.

En el aprendizaje del adulto, y más aún con la dispersión en la base de conocimientos entre los diferentes alumnos, es importante el seguimiento personalizado, que es mucho más fácil de garantizar con los operadores trabajando en las líneas próximas a nuestras oficinas. Sin embargo el compromiso personal fue altísimo por parte de la mayoría de los alumnos, que rápidamente percibieron el sentido de una oportunidad que no podían desaprovechar, lo que facilitó el trabajo.

Las primeras materias demandaron de los profesores un esfuerzo adicional ya que debieron manejar los diferentes niveles y la dificultad de aprendizaje de algunos de los alumnos. Pero luego fueron nivelándose todos y las siguientes materias ganaron en agilidad.

Los profesores destacaron la predisposición que tenían los jóvenes graduados de escuela técnica que ayudaron permanentemente a sus compañeros con algunas dificultades.

## TARGET

Tortuguitas fue elegida para implementar la primera fase para el proyecto por la gran cantidad de empresas en el entorno, en donde podrían emplearse los alumnos egresados del CFT para la Comunidad.

Por otra parte se benefician todas las compañías situadas en el Parque Industrial al poder contratar personas con un alto nivel de entrenamiento y capacidad de análisis, que podrían optimizar sus procesos productivos.

El público beneficiado por este Centro es la comunidad de Tortuguitas y zonas aledañas - vecinos del Parque Industrial - siempre que reúnan las condiciones de:

- \* ser mayores de 18 años y
- \* tener el primario completo.

Se trata de personas de medianos o bajos recursos y con un nivel de formación mínimo (primaria completa) que se encuentran desempleadas y viven en las inmediaciones de la Planta.

## Objetivos del Programa

El programa tuvo como propósito ofrecer gratuitamente a los vecinos de su Planta de Producción Tortuguitas, una formación técnica profesional que aportara herramientas para aumentar el nivel de empleabilidad dentro del Parque Industrial.

## Metas

De acuerdo con las metas generales y constantes de Unilever, los principales objetivos de la creación del programa de capacitación para la comunidad de Tortuguitas, iniciado en el año 2002 y vigente en 2003 son los siguientes:

- Comunicar la eficiencia y competitividad de Unilever a través de su adaptación a las necesidades sociales.
- Consolidar el posicionamiento de Unilever como empresa referente.
- Cristalizar la visión de compañía preocupada por la comunidad en la que actúa.
- Mantener y reforzar su integración con la población del Parque Industrial Tortuguitas.
- Proporcionar una base de datos de los graduados del programa, para uso de las empresas del Parque Industrial.
- Reforzar la posición de Unilever como empresa ética, transparente y responsable.
- Dar una imagen pública imitable, donde el compromiso social, la solidaridad y valores como la educación sean percibidos como su base fundamental.

De esta manera, Unilever profundiza los lazos y su imagen positiva, la comunidad circundante a la Planta Tortuguitas gana en empleabilidad y se contribuye con el desarrollo del Parque Industrial, a través de la formación de personas con un alto nivel de entrenamiento y capacidad de análisis, quienes pueden potenciar los procesos productivos.

# ACCION

## Descripción del proceso

### Desarrollo

La experiencia acumulada por la implementación previa del CFT Interno, posibilitó un veloz desarrollo del programa. Las clases se darían en la Escuela Técnica N° 2 de Garín y los profesores a cargo serían voluntarios de Unilever y maestros de la misma escuela.

Al programa lo componen dos carreras que otorgan un Título Oficial avalado por el Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires. Los alumnos se gradúan de Operador Industrial Polivalente o de Operador de Máquinas automáticas.

La sede del CFT se constituye en la Escuela E.E.T N° 2 de Garín. El programa completo tiene una duración de un año y las clases (teórica - prácticas) se llevan a cabo todos los martes y jueves, en tres turnos alternativos: mañana, tarde o noche.

Operarios voluntarios de Unilever y docentes de la Escuela dictan el curso, que incluye asignaturas como 'Electricidad' I y II, 'Computación' I y II, 'Mecánica' I y II, 'Neumática' y 'Electroneumática', entre otras.

### Convocatoria

La convocatoria se realizó a través de las carteleras de la Escuela y de la Planta de Unilever, ya que los familiares de los operarios de la fábrica generalmente viven en los alrededores del Parque Industrial y podían ser candidatos a participar del proyecto. Se recibió gran cantidad de inscriptos, aunque hubo que descartar un porcentaje importante por no reunir los requisitos básicos (ser mayor de 18 años y tener el Primario completo).

En la convocatoria, durante el segundo año de implementado el proyecto, la difusión "boca a boca" jugó un rol fundamental.

### Lanzamiento y puesta en funcionamiento

La campaña de prensa previa a la inauguración del CFT para la Comunidad dio el cartel necesario para potenciar la convocatoria y el lanzamiento del centro. A mediados de marzo de 2002, comenzaron las clases para las 60 personas asistentes (hombres y mujeres de distintas edades)

### Participación de los beneficiarios

El programa potencia la integración con la comunidad de la que forma parte la Planta. Todos los vecinos pueden involucrarse considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos. La idea del CFT es que toda la localidad se involucre. Muchas personas se acercaron con consultas sobre las carreras y finalmente 60 personas conformaron la primera promoción de alumnos.

Durante el 2002 los alumnos del programa se involucraron fuertemente con las materias de computación, PLC y Electroneumática. Percibieron que son elementos clave para adaptarse a procesos tecnológicos cada vez más complejos. En la Planta pudieron analizar cómo las nuevas tecnologías requieren de operadores cada vez más preparados, y entendieron como muchos de los temas tratados en el programa son los mismos que nuestros operadores cursaron y que hoy les permiten manejar esos equipos.

### Seguimiento

Al finalizar el programa, Unilever ofreció a los alumnos un entrenamiento en búsqueda laboral (armado de curriculum, presentación personal, realización de cartas y entrevistas), que complementó la capacitación.

### Ampliación

Para el 2003 se incorporó un cuarto turno de cursada, lo que permitió que todos los inscriptos (125 personas) pudieran participar del segundo año del programa. También se lanzó la carrera de Operador de Máquinas Automáticas.

## Inversiones y recursos movilizados

Unilever, a través de un equipo multidisciplinario, no sólo coordina la carrera sino que, además, provee todo el material necesario para las clases teóricas y los trabajos prácticos. Como complemento, una vez que los alumnos finalizan el Curso, Unilever ofrece una capacitación completa sobre inserción y búsqueda laboral.

Unilever se hace cargo de los fondos necesarios para financiar los honorarios de los profesores y del material didáctico. Varias clases prácticas son dadas en la planta.

Además de maestros de la Escuela participan voluntariamente empleados de Unilever dando clases y mostrando el funcionamiento de los equipos.

El monto involucrado desde que comenzó a funcionar el Centro de Formación Técnica para la Comunidad es de aproximadamente \$ 37.000.-

## RESULTADOS

- En el primer año del programa, se recibieron 38 alumnos. Esta primera promoción tuvo un excelente feed back, logrando un gran nivel de conocimiento y de participación en clase.
- Gran interés de la población de Tortuguitas en participar de la segunda promoción del programa.
- Distintas instituciones locales ( la Municipalidad de Malvinas Argentinas, la Escuela Técnica N°2 de Malvinas Argentinas) junto a los inspectores del Ministerio de Educación manifestaron la necesidad social de mantener el proyecto en marcha y, en lo posible, ampliarlo.
- 7 de los egresados, consiguieron trabajo en el Parque Industrial y 3 de ellos fueron incorporados a Unilever.
- Las empresas que contrataron a egresados del CFT destacaron la importancia que le dieron a los contenidos del programa al seleccionarlos para formar parte de su personal.

Este año, la cantidad de inscriptos ascendió a 125, un 100% superior al 2002. Durante la reunión con los inscriptos muchos señalaron que los graduados del año pasado les recomendaron inscribirse, de manera que el buen resultado obtenido está funcionado como efecto multiplicador.

El desafío para este año es duplicar el número de graduados, garantizar el mismo grado de compromiso en los alumnos e involucrar más a los operadores de Unilever en el proyecto para dictar algunas prácticas.

Uno de los alumnos manifestó - "haber sido ascendido en su trabajo por los conocimientos aprendidos en el CFT externo". Otros dos confirmaron que "fueron los únicos reincorporados a los trabajos que tenían con anterioridad". Tres de los alumnos ingresaron a la Planta para cubrir los reemplazos de verano hasta el 30/4. Más allá de aquellos que objetivamente consiguieron una mejora de su situación personal en base a su participación de este proyecto, todos destacan que "sus chances de pelear por una posición laboral aumentaron y que la gimnasia de pensamiento y análisis que significó volver a estudiar fue una importante estimulación".

En general, los más jóvenes destacaron la diferencia entre este programa y la formación que brinda el secundario considerando sobre todo cómo la teoría se complementó con trabajos prácticos. Hicieron hincapié también en la oportunidad que significa tomar contacto con procesos productivos reales que les permiten comprender la aplicabilidad de todo lo que aprendieron, tanto en este programa como en el secundario.

Asimismo, destacaron el entrenamiento final en "Búsqueda Laboral" ya que para muchos de ellos fue la primera vez que tomaron contacto con los criterios y los lenguajes que utilizan las empresas, y sienten que eso aumenta significativamente sus chances de adaptarse y conseguir una oportunidad laboral.

De los mayores, la mayoría hacía mucho tiempo que no estudiaba, y varios no habían terminado el secundario, de manera que les costó un poco más ponerse en ritmo. Para ellos el proyecto significó una apuesta doble en términos de esfuerzo, pero por sobre todo se destacó el compromiso emocional que pusieron. Habitualmente señalaban el efecto que tenía en sus casas, sobre todo en sus hijos, el hecho de que el padre o la madre estuviese estudiando.

*"A todos los que participamos de alguna u otra manera nos queda además la satisfacción personal de haber formado parte del proyecto y de ver los resultados finales en los alumnos".*



## Perspectivas a futuro

Dada la persistencia de la crisis, los logros de la primera promoción del CFT para la Comunidad, los beneficios logrados por Unilever a través de este programa y la insistencia de la población de Tortuguitas, se decidió continuar e incluso ampliar el proyecto, durante este año 2003.

**Segundo Ciclo del CFT Externo:** Se convocó a la inscripción para el nuevo ciclo lectivo al que acudieron 125 personas. Debido al masivo aumento de los participantes, para este segundo año del programa, se incorporó un cuarto turno de cursada.

**Lanzamiento de la carrera "Operador de Máquinas Automáticas":** Tanto los egresados del CFT como los alumnos de la Escuela E.E.T. N° 2 de Garín estaban solicitando una especialización en aquellas tecnologías sobre las cuales ya habían tenido una introducción. Haciendo foco en este pedido y en las actuales necesidades de las industrias, Unilever decidió lanzar la Carrera de "Operador de Máquinas Automáticas", dirigida a egresados del CFT y a Técnicos. Este programa se realiza durante la segunda mitad del año y los 40 alumnos participantes asisten a clases de: 'Automatismos Eléctricos', 'Computación Aplicada', 'Introducción a la Robótica' 'Control de Velocidad de Motores Eléctricos', entre otras.



## Conclusión

La necesidad que percibimos de expandir los horizontes del entrenamiento que damos dentro de la fábrica hacia la comunidad encuentra en esta una poderosa caja de resonancia. La colaboración con la Escuela Técnica en un espacio que la educación formal no ocupa pero que dada la situación actual aparece como necesidad urgente, le permite a la empresa ocupar un lugar en la solución de algunos problemas sociales que ninguna otra institución cubre por el momento.