



## Pioneros en Responsabilidad

• **Carlos  
Gómez  
Plaza**  
Director Gerente  
de la Fundación  
Tripartita

• **Juan Carlos Álvarez**  
Director General de Grupo Formar-se

• **Ergonomía educativa,  
clave para mejorar la formación**



El primer día de clase, sea en el colegio, en la universidad o en plena carrera profesional, está siempre repleto de expectativas, de ilusión, de nuevas experiencias. Así nos sentimos nosotros, ahora que tienes este primer número de **Avanzar** en tus manos.

En esta publicación, como estudiantes aplicados, hemos puesto todos nuestros esfuerzos y dedicación, pero también la experiencia acumulada a lo largo de los años en el sector de la Formación Continua. Queremos que esta revista se convierta en un canal de comunicación, en un espacio común desde el que podamos compartir las mejores prácticas para que, juntos, logremos que las personas crezcan y se desarrollen como profesionales. Creemos que ésa es la única manera de salir airosos de la actual coyuntura económica.

No quiero despedirme sin dar las gracias encarecidamente a todos los profesionales, clientes y organismos que han hecho posible no sólo esta edición inaugural, sino todas las que vendrán después.

Espero que la disfrutes.

Un saludo,

**Juan Carlos Álvarez**

Director General de Grupo Formar-se



### Actualidad

Grupo Formar-se,  
Premio Nacional Alares® 2010

**Página 3**



### Entre nosotros

Juan Carlos Álvarez  
Director General de Grupo  
Formar-se

**Página 4**



### Con perspectiva

Carlos Gómez Plaza  
Director Gerente de la  
Fundación Tripartita

**Página 6**



### Así somos

Ergonomía educativa, clave para  
mejorar la formación

**Página 8**



### La voz del cliente

Elisa Martín Sánchez  
Jefe de RR.HH., Calidad  
y Gestión Ambiental  
Volvo Truck Center

**Página 10**



### Ser responsables

Pioneros en Responsabilidad

**Página 12**

### El foro

**Página 14**

### Recomendamos

**Página 15**



## Grupo Formar-se, Premio Nacional Alares® 2010

### Homologados en ofrecer formación para la TPC

Formar-se ya es entidad homologada a nivel estatal para impartir la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para la obtención de la Tarjeta Profesional de la Construcción (TPC).

Expedida por la Fundación Laboral de la Construcción, esta tarjeta será obligatoria a partir del 1 de enero de 2012 para todos aquellos profesionales del sector, tal y como recoge el IV Convenio Colectivo General del Sector de la Construcción (2007-2011). A su vez, se ha adherido a dicho Convenio el Sector del Metal, por lo que también sus trabajadores deberán estar en posesión de esta tarjeta.

Esta acreditación sólo se podrá obtener en las entidades homologadas que impartan acciones formativas a cargo de docentes homologados y en centros que cuenten con la autorización, como es el caso del equipo docente de Formar-se y su Centro de Formación.



Grupo Formar-se ha obtenido el Premio Nacional Alares® 2010 en la modalidad de Pequeña y Mediana

Empresa, por su trabajo a la hora de fomentar, estudiar y difundir nuevas fórmulas de prestación de servicios relacionados con la conciliación de la vida familiar, laboral y personal y su incidencia en la calidad de vida y la competitividad empresarial.

Para el Director General de la compañía, Juan Carlos Álvarez, este premio recibido de manos de la Fundación Alares® es de "todos los trabajadores que forman Grupo Formar-se que han participado en la obtención de tal reconocimiento". En este sentido, dentro del amplio catálogo de medidas para favorecer la conciliación, Álvarez ha destacado el sistema integrado de calidad de la compañía, que tiene como prioridad la necesidad de conciliar la vida laboral y personal de una plantilla en la que el 70% son mujeres.

Kellogg's, Caja Rural de Soria, el profesional Juan Manuel González, Presidente del Grupo Siro, el programa informativo "El Mundo en 24 horas, Corresponsales" de RTVE, la periodista Marosa Montañés, el portal comunicarseRSE, el Ayuntamiento de Alcobendas, la Fundación Madrid Excelente, la Fundación Orange, el profesor de ESADE Carlos Obeso, la UNED, el libro "La pirámide hueca. Conciliación de la Vida Profesional y Personal", de María de Andrés Rivero y Eugenio de Andrés Rivero, y la Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos han sido también galardonados en esta ocasión.



## Bienvenidos a la nueva web de Grupo Formar-se

A sólo un click, la nueva página web de Grupo Formar-se, [www.formarse.es](http://www.formarse.es), engloba toda la información para conocer todos los servicios que ofrece la empresa, así como las últimas noticias de la compañía. A través de una navegación sencilla e intuitiva, los internautas pueden acceder a cualquiera de las cinco compañías que dan vida a la organización, consultar las homologaciones vigentes y acceder a los eventos propuestos, entre otras funcionalidades. Entre las novedades, han tenido una excelente acogida la conexión con las redes sociales y el acceso a la plataforma de formación online, para aquellos cursos que lo precisan.







GRUP  
**formar-se**

**Juan Carlos Álvarez**

**Director General de Grupo Formar-se**

### **Grupo Formar-se cuenta con una reciente y brillante trayectoria. ¿Cómo surgió la idea y qué etapas e hitos ha vivido la compañía hasta la fecha?**

En 2003 Carlos Mur y yo constituimos Formar-se, dedicada a gestionar subvenciones para formación con los agentes sociales, y Asesorar en Trabajos Específicos, dedicada a consultoría. En 2005 abrimos Formar-se Canarias y, en 2009, pasé a controlar el total de las acciones. Comenzamos entonces una nueva etapa y se crea Grupo Formar-se: Asesorar en Trabajos Específicos se convierte en Formar-se Estrategias, y nacen dos nuevas sociedades, Formar-se I+D+i y Formar-se Training.

### **¿Cuál es en esencia la actividad de la compañía?**

Trabajamos en el campo de la formación y de la consultoría. Gestionamos los programas de formación continua subvencionada, pero además estamos diversificándonos para ofrecer soluciones a todo tipo de clientes, no sólo agentes sociales, sino también a empresas privadas. En el ámbito de la consultoría hemos abierto una línea de negocio basada en la calidad y la responsabilidad social corporativa, y en marketing y comunicación. También contamos con un Centro de Formación propio, por lo que ya no nos limitamos a ser meros consultores.

### **¿Qué valores corporativos marcan la identidad de Grupo Formar-se?**

Aquí no hay tornillos ni cadena de producción. Ante todo somos una empresa de personas y en esta última etapa

hemos reforzado nuestro capital humano. En el grupo, integrado por unas 70 personas, un 75% de la plantilla está formado por mujeres, de las cuales el 90% tiene entre 23 y 35 años. De ahí que hayamos realizado un esfuerzo por certificarnos en responsabilidad social corporativa, para que trabajar en Grupo Formar-se no signifique renunciar a la vida familiar ni laboral.

### **Actualmente Grupo Formar-se está integrado por cinco compañías. ¿Cuáles son y qué servicios ofrecen cada una de ellas?**

Formar-se es la matriz de la que nace el grupo. Gestiona las subvenciones públicas de formación en la Península y Baleares, tiene en su estructura los departamentos transversales de la empresa. Formar-se Canarias es el brazo ejecutor de la formación en Canarias. Formar-se Estrategias, la antigua Asesorarte, es una empresa básicamente orientada a la consultoría, especializada en calidad y responsabilidad social corporativa, marketing y comunicación, y outsourcing de eventos. Formar-se I+D+i representa la línea de investigación y Formar-se Training está dedicada a la formación a medida para la empresa privada.

### **Como resultado de esta diversificación, ¿qué valor diferencial pone a disposición de sus clientes?**

Queremos ser "solucionadores" para empresas, clientes y público objetivo, potenciando líneas de formación ad hoc para cada necesidad y enfoques nuevos, por ejemplo, prevención en riesgos labo-

rales que vaya más allá de los cursos tradicionales. En la formación subvencionada nos diferencia nuestra apuesta por la formación continua presencial, pues consideramos que los colectivos a los que nos dirigimos no disponen de medios, conocimientos ni tiempo para seguir un estudio a distancia. La formación a distancia se realiza a demanda del cliente, a través de nuestros proveedores.

**“AQUÍ NO HAY TORNILLOS  
NI CADENA DE PRODUCCIÓN.  
ANTE TODO SOMOS UNA  
EMPRESA DE PERSONAS”**

### **¿A qué perfil de empresa se dirigen?**

En la empresa privada nos dirigimos a empresas de tamaño medio, con más de 60 empleados, que se plantean necesidades de formación específicas. Les aportamos desde soluciones puntuales en un área o en un curso, hasta la planificación y ejecución de planes de formación alineados con los objetivos de la compañía, además de asesoramiento y gestión del crédito de formación. Por su parte, los agentes sociales, tanto organizaciones sindicales como patronales, son beneficiarias de subvenciones destinadas a formación, y principalmente buscan entidades que gestionen, con la mayor solvencia, capacidad técnica y aprovechamiento, los fondos recibidos.

# “Queremos ser ‘solucionadores’, potenciando líneas de formación ad hoc y enfoques nuevos”

Juan Carlos Álvarez se sitúa al frente de un equipo comprometido que hace algo más de un año acometió el reto de dar vida a una nueva etapa en Formar-se. La compañía se convirtió en grupo, abriendo la puerta a nuevas líneas de negocio, encaminadas a prestar un servicio más personalizado a agentes sociales y empresa privada, y posicionándose como un referente en el sector de la Formación Continua.

## ¿En qué áreas geográficas prestan servicio y cuál es su mayor zona de actividad?

Gestionamos contratos programa de ámbito estatal. Por lo tanto damos formación en todo el Estado. Participamos en contratos programa de ámbito regional específico en Galicia, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Baleares, Murcia, Canarias, Extremadura, Cantabria y Euzkadi. Contamos con una estructura autónoma en Canarias, con personal propio y presencia física en Tenerife, Gran Canaria y Lanzarote.

## ¿Cuáles son los actuales desafíos en el campo de la formación corporativa?

Respecto a la empresa privada, el reto es llegar a las compañías que, en ocasiones, no hacen formación continua subvencionada porque no se les ha explicado bien del

todo cómo implantarla. La Administración tiene que responder a las distintas realidades con cierta flexibilidad. No es lo mismo el horario de oficina que los comercios o los turnos en determinados sectores. Se está auditando formalmente la formación, pero nadie está evaluando ni la aplicabilidad al puesto de trabajo, ni la rentabilidad, ni el aprovechamiento personal.

## ¿Cree que las empresas están sacando el máximo provecho a las ayudas que reciben en el ámbito de la formación?

Hay mucho desconocimiento y, por otra parte, algunas empresas están haciendo formación sin analizar cuáles son sus necesidades reales. En Grupo Formar-se creemos que es muy importante desarrollar sistemas de eva-

luación para ver si hay una correspondencia entre la formación y los objetivos.

## ¿Cómo ve Grupo Formar-se dentro de unos años?

El papel de la consultora generalista tiende a desaparecer, y se camina hacia la especialización. En ese sentido, nos vemos como un referente en el sector de la formación continua, como una empresa flexible, donde nuestro capital humano y nuestros clientes son el principal activo. ☺

## Perfil

Juan Carlos Álvarez ha desarrollado una intensa trayectoria en el campo de la Formación Continua. Primero en la Escuela de Administración de Empresas (EAE) de Barcelona, donde él mismo había cursado un BBA en Administración y Dirección de Empresas, y desde donde entra en el mundo de la Formación Continua a través de la coordinación de un proyecto con la Federación Estatal de Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT-CC.OO). Nacido hace 40 años en Suiza pero barcelonés de adopción, se trasladó en el año 2000 a Madrid. Trabajó entonces para FOREM y, tras un breve paso por un proyecto empresarial junto a otros socios, en 2003 decide crear su propia empresa, de la que es hoy Director General.





# “La formación para el trabajo es el instrumento más sencillo, ágil y eficiente para mejorar la competitividad de una empresa”

**Carlos Gómez Plaza**

**Director Gerente de la Fundación Tripartita**

Generar mayor competencia y ganar puntos para salir de la crisis es posible. Y lo es gracias a la Formación para el Empleo, la razón de ser de la Fundación Tripartita. Transformar los modelos de aprendizaje, llegar cada día a más personas y adecuarse a las necesidades del mercado son algunos de los retos que están sobre la mesa.

**🌀 A día de hoy, muchas empresas desconocen el funcionamiento de la Fundación Tripartita. ¿Cómo describiría la labor que desarrolla?**

La Fundación Tripartita es una entidad sin ánimo de lucro, que pertenece al sector público estatal, constituida bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por las Administraciones Públicas y por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas. Tiene como misión básica extender la formación a todas las empresas y para todos los trabajadores.

**🌀 Siguiendo con las definiciones, ¿a qué formación bonificada tienen derecho empresas y trabajadores y cómo pueden acceder a ella?**

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la formación cualquiera que sea su situación en el empleo y las empresas pueden realizar la formación que necesiten para incrementar su competitividad. Lo importante es que los trabajadores adquieran las competencias básicas para desarrollar bien su trabajo. Cada trabajador o trabajadora de nues-

tro país debería tener la oportunidad de formarse en la medida de sus necesidades, bien sea a través de las acciones de formación que desarrolle su empresa o bien a través de la oferta formativa que se desarrolla en los diferentes ámbitos sectoriales o territoriales.

Las empresas que realizan formación para sus trabajadores pueden deducir los costes de sus cuotas a la Seguridad Social a medida que los trabajadores se forman, ya que disponen de un crédito para deducirse que guarda relación con sus aportaciones por formación profesional y el tamaño de su plantilla. Esta iniciativa de formación incluye las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación.

**🌀 ¿Qué volumen de empresas aprovechan anualmente este crédito?**

En 2009 cerca de 300 mil empresas se bonificaron por formación y más de 4 millones y medio de participantes se beneficiaron de las diferentes iniciativas de formación que se desarrollan en el conjunto del sistema de formación para el empleo.



### **¿Consideran que aún es necesario llegar a muchas más empresas y trabajadores?**

El número de empresas que están dentro del circuito de la formación ha crecido mucho en los últimos años, por lo que el sistema tiene un potencial progresivo. Pero la situación actual nos exigiría superar la barrera de los 6 millones de participantes de inmediato, para que en el medio plazo se pueda pasar a formar a más de 11 millones de trabajadores ocupados si queremos acercarnos a la media europea.

**“LA SITUACIÓN ACTUAL NOS EXIGIRÍA SUPERAR LA BARRERA DE LOS 6 MILLONES DE PARTICIPANTES DE INMEDIATO, PARA QUE EN EL MEDIO PLAZO SE PUEDA PASAR A FORMAR A MÁS DE 11 MILLONES DE TRABAJADORES OCUPADOS”**

### **¿Cuáles cree que son los obstáculos que hay que salvar y cuál es el mejor modo de hacerlo?**

Hay bastantes, como el tamaño de las empresas —cuanto más pequeñas, más necesidades de ayuda tienen para gestionar su formación— o la brecha que supone el uso de las nuevas tecnologías. Por ello es necesario personalizar los procesos de aprendizaje y adecuar la formación a cada trabajador o trabajadora.

Aunque, en la base, lo que falta es una cultura de formación, de percibirla como una inversión y no como un gasto y de situar a la formación en la estrategia de recursos humanos, como uno de los activos de la empresa que contribuye a incrementar su competitividad y la empleabilidad de los trabajadores. La formación ha de aplicarse en el trabajo para que se transforme en competencia y derive en impacto positivo en los resultados de la empresa o sector.

### **¿Cree que empresas, como Grupo Formar-se, pueden ayudar a las compañías a hacer un mejor uso del derecho a la formación?**

No Grupo Formar-se, sino todas las entidades que actúan como organizadoras de formación en las empresas merecen mi respeto por la labor que desarrollan porque pueden ayudar, y mucho, a dinamizar a las compañías, especialmente a las más pequeñas, y a los trabajadores. De hecho, alrededor del 80% de la formación bonificada se realiza a través de entidades privadas, por lo que podríamos

decir que son necesarias en el ámbito del sistema de formación para el empleo. Ahora bien, también es cierto que es más importante fijarse en que la formación se desarrolle con criterios de calidad y con objetivos de utilidad, que en el tipo de entidad que la organice o la imparta.

### **¿Qué importancia cobra la formación continua en el entorno global de alta competitividad en el que se mueven las empresas, más aún en la actual situación financiera?**

Salir de la crisis pasa por ser más competitivos, es decir, por obtener los mejores resultados, que proceden de generar mayor productividad, mediante el aumento de la competencia. En situación de progreso es obvio que hay que seguir este circuito pero, en situación de crisis, es elemental, porque entre el 60 y el 70% de las mejoras de una organización vienen de la formación de los trabajadores.

### **¿Qué objetivos se marca la Fundación de cara al futuro?**

Llegar a más trabajadores y trabajadoras, para poder competir con otros países europeos en los que el 50% de la población activa participa en procesos

de formación; mejorar la calidad de los aprendizajes evolucionando de un modelo escolarizado a procesos más accesibles, con formas de comunicación multidireccional, y vincular la formación al empleo, haciendo un mayor esfuerzo en los sectores de mayor crecimiento, son tres aspectos fundamentales. Agentes sociales y Administración están de acuerdo en abrir un proceso de diálogo social para alcanzar esos objetivos. ☺

### **El gran desafío es...**

A todas aquellas empresas que se plantean hacer uso de la formación bonificada, Carlos Gómez les aconseja “que utilicen los recursos que tienen a su disposición pero, sobre todo, que traten de verificar el impacto que consiguen con la formación, para distinguir lo que sirve de lo que no, y puedan concentrarse en aquello que verdaderamente funciona”.





# Ergonomía educativa, clave pa

La necesidad de hacer hincapié en los factores puramente cognitivos de la formación ha hecho que, durante mucho tiempo, se hayan despreciado otros aspectos altamente relevantes que afectan directamente a la capacidad de aprendizaje, como por ejemplo el entorno físico y ambiental, en el que se desarrolla la docencia.

Desde los tiempos de la Grecia Clásica, en los que la formación se impartía en casa del maestro y los alumnos se sentaban en taburetes y escribían en tablillas de madera encerada, hasta hoy en día, cuando el confort del estudiante se considera básico para potenciar el proceso de aprendizaje, han pasado muchos años y el tiempo ha dado la razón a los que opinaban que el entorno influye en el proceso cognitivo de los alumnos.

Juan Amós Comenio, considerado el "padre de la pedagogía", ya hablaba en su *Didáctica Magna* (1632) de "aulas espaciales, ejercicio corporal y campos de juego"; pero la verdadera revolución de las aulas tuvo lugar en el siglo XIX. Según Teresa Romañá Blay, profesora titular de Pedagogía Ambiental de la Universitat de Barcelona, fue entonces cuando "se publicaron numerosas obras sobre higiene y salubridad del edificio escolar, construcción de pupitres, iluminación de la escuela y de las aulas".

En nuestro país esta revolución fue más tardía. La calidad de las instalaciones educativas fue muy precaria hasta bien entrado el siglo XX. En 1926 el escritor, periodista y pedagogo español Luis Bello, señalaba en su tratado *Viaje por las Escuelas de España* la estrecha relación existente entre la calidad de la educación y correcta adecua-

ción de las instalaciones educativas: "Ni el local, ni el material son la escuela; y, a pesar de ello, a mí me basta entrar en un local para saber si al pueblo le interesa la instrucción de sus hijos", reconocía.

## EN EL NUEVO CENTRO DE FORMACIÓN DE GRUPO FORMAR-SE NO SE HA DESCUIDADO NINGÚN DETALLE PARA HACER MÁS CONFORTABLE Y EFICAZ EL PROCESO DE APRENDIZAJE

### Ergonomía educativa

Todos estos documentos históricos y autores coinciden en la necesidad de mejorar las características de las aulas para sacar un mayor provecho de la docencia. Esta creencia, unida a múltiples investigaciones científicas versadas en esta materia, ha dado su fruto en forma de los estándares más adecuados para la educación, que constatan que las características del centro en el que se imparte clase afecta directamente sobre el aprovechamiento de lo enseñado.

Esta es la regla básica de la llamada *ergonomía educativa*, que señala que el



emplazamiento del aula, sus características constructivas, sus condiciones lumínicas, térmicas y de ventilación, así como una correcta disposición del mobiliario, los materiales y el equipamiento educativo inciden directamente en la capacidad cognitiva de los alumnos y, por lo tanto, en el aprovechamiento de la acción formativa.

"Velar por un adecuado confort del profesorado y alumnos supondrá una reducción de la fatiga y por tanto un aumento de la calidad del docente y de los aprendizajes del discente", explica el Doctor Francesc Moreno, del Departamento de Pedagogía Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona en su artículo *Diagnóstico ambiental del aula*.

En este documento, el profesor aboga por el control de siete variables ambientales: la ionización del aire, las condiciones termohigrométricas (confort térmico), la contaminación acústica, el control de las vibraciones (producidas por el tráfico ro-



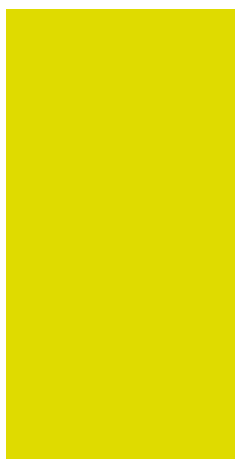
Así somos

## Un centro homologado para la enseñanza en Seguridad Privada

El Centro de Formación de Grupo Formar-se no sólo cumple con todos los requisitos necesarios para hacer que la experiencia educativa sea altamente satisfactoria, sino que cuenta con la acreditación del Ministerio del Interior para poder impartir cursos de formación de Seguridad Privada.

Una plantilla de especialistas y todo el material necesario se encuentran a disposición de los alumnos para la realización de prácticas profesionales. Para ello, Grupo Formar-se también ha firmado diversos acuerdos de colaboración con centros cercanos especializados para la realización de prácticas de tiro y ejercicios de defensa personal.

# ra mejorar la formación



dado, los transportes subterráneos, etc.), la iluminación, las radiaciones ionizantes (que dependen del lugar donde se asiente el centro docente) y las no ionizantes (relacionadas con los campos eléctricos, los magnéticos y las radiofrecuencias).

“Hay que empezar a trabajar en este sentido, para lograr escuelas cada vez más confortables tanto para los docentes como para sus alumnos, con la finalidad de mejorar su nivel de salud y rendimiento”, asegura Francesc Moreno en este estudio. Y ésta ha sido precisamente la premisa de Grupo Formar-se a la hora de diseñar su nuevo Centro de Formación, un espacio recientemente inaugurado, en el que no se ha descuidado ningún detalle para hacer más confortable y eficaz el proceso de aprendizaje.

### Un centro de máximo confort

Los más de 800 m<sup>2</sup> del Centro de Formación, que cumplen con la normativa de accesibilidad vigente, se han distribuido en siete aulas separadas por paneles

modulables insonorizados, lo que permite una total adaptación a las necesidades formativas requeridas en cada momento y la celebración de todo tipo de eventos como jornadas, congresos o ruedas de prensa. Para ello, Grupo Formar-se cuenta con un magnífico servicio de catering.

Así mismo, el Centro dispone de un completo equipamiento audiovisual, con instalación wi-fi y sistema de cableado oculto, proyectores, pantallas ancladas al techo, plasmas de 50 pulgadas, sistemas de megafonía y micrófonos inalámbricos.

La climatización y la iluminación han sido dos de los puntales del proyecto de construcción de estas instalaciones ubicadas en la propia sede de Grupo Formar-se en Madrid, en un enclave de fácil acceso, perfectamente comunicado y rodeado de zonas de aparcamiento gratuito. Todos estos detalles hacen que las aulas del Centro de Formación de Grupo Formar-se sean ergonómica, didáctica y ambientalmente perfectas. ☺

# “Fomentar la ment básica tanto

**Elisa Martín Sánchez**

**Jefe de RR.HH., Calidad y Gestión Ambiental  
Volvo Truck Center**

Pasión, proactividad, energía. Elisa Martín derrocha por los cuatro costados los valores de la compañía para la que trabaja, Volvo. Casada y madre de tres hijos a los que adora, reconoce que es una persona feliz, y trabaja por y para un equipo comprometido, cuya prioridad es la satisfacción del cliente.



# Calidad de servicio es una competencia en la selección como en la formación”

## ¿Cuál ha sido su trayectoria profesional hasta convertirse en Jefe de RR.HH., Calidad y Gestión Medioambiental de Volvo Truck Center?

Prácticamente toda mi vida profesional, desde 1990, se ha desarrollado en Volvo, empresa de la que siempre me he sentido muy orgullosa por los valores que representamos: energía, pasión y respeto por las personas. He sido Responsable de la Administración de Personal del grupo Volvo durante ocho años y Responsable de Recursos Humanos de Volvo España durante nueve antes de asumir esta responsabilidad, hace dos años.

## ¿Estar al frente de un área del que dependen el equipo humano, la calidad o la preocupación medioambiental exige un carácter especialmente comprometido?

Realmente sí, pero es el mismo compromiso que pedimos que tengan todos y cada uno de los empleados de las compañías. Ése es uno de los valores fundamentales de “The Volvo Way”, ideario que aglutina lo que somos como empleados de Volvo.

**“LA GESTIÓN, RAPIDEZ Y SOPORTE QUE NOS HA SUMINISTRADO FORMAR-SE HA SIDO MUY PROFESIONAL”**

## En el capítulo de los Recursos Humanos, ¿cuáles son las principales estrategias marcadas?

Conseguir que los responsables de cada departamento crezcan como líderes es una de las principales. Cada líder tiene que ser capaz de transmitir las estrategias, valores y objetivos de la compañía. Los responsables directos del personal son clave en la motivación de los empleados.

La comunicación es otro aspecto fundamental. Lo que no se comunica no se conoce. De igual manera la formación es esencial para dar la mayor calidad de servicio. De ahí que fomentar la mentalidad de servicio es una competencia básica

tanto en la selección como en la formación de nuestro personal.

También la calidad, la seguridad y el respeto por el medio ambiente son valores corporativos que expresan nuestros compromisos con el cliente. Estamos certificados en la ISO 9001 y la 14001.

En definitiva, el servicio y la satisfacción del cliente son nuestra prioridad. No lo es menos la motivación del personal. Para ello realizamos encuestas internas anuales que nos ayudan a crecer cada día.

## ¿Qué importancia dais a la formación en Volvo Truck Center?

Sabemos que la formación provoca cambios que dan valor a nuestro negocio; Volvo es una marca líder en el mercado, número uno en imagen.

El cliente de Volvo quiere algo más que adquirir o reparar un camión o un autobús. Quiere que entendamos su negocio, sus problemas logísticos, su cuenta de resultados, hacia dónde va el mercado. Además de necesitar a los técnicos más preparados para que la calidad de su trabajo sea exquisita, todo nuestro personal tiene que estar perfectamente formado. Conscientes de ello, en Volvo Truck Center hemos ido incrementando el tiempo dedicado a la formación, finalizando el año pasado con 5,8 días por empleado.

## ¿Cuáles son las principales necesidades formativas?

Cursos técnicos para nuestro personal de taller, conocimientos de producto y mejorar las habilidades comerciales son actualmente nuestro principal objetivo.

## ¿Qué resultados estáis obteniendo?

Los resultados más significativos son el compromiso y responsabilidad que está demostrando la plantilla. Lejos de sentir que el personal se desmotiva, vemos como apoyan los nuevos servicios que hemos puesto en marcha para ayudar a nuestros clientes en estos tiempos. Los clientes lo perciben y aunque nuestro sector es uno de los más afectados por la crisis económica, nos situamos en tercer lugar en nivel de ventas en Madrid y, en Postventa, la ocupación de taller es importante.

## ¿Desde cuándo trabajáis con Grupo Formar-se?

Desde el último trimestre de 2009. Comenzamos con unos cursos para la obtención del carné de camiones que han resultado de alto valor para la empresa y muy motivantes para los empleados. La decisión fue muy simple, ofrecían algo que nosotros necesitamos y aseguraban que sería sencillo conseguirlo. Quien lo decía merecía toda mi credibilidad y confié.

## ¿Qué cursos habéis desarrollado de la mano de Formar-se?

Además de los cursos para la obtención del permiso de conducción de camiones, hemos desarrollado programas de ofimática y de negociación, respondiendo a la necesidad de dotar a nuestros empleados de herramientas para estar en todo momento al servicio de las necesidades de los clientes.

## ¿Qué balance hacéis de esta vinculación y del aprovechamiento de los créditos de formación?

Realmente bueno. Han entendido muy bien nuestras necesidades de negocio. La relación ha sido muy estrecha. Hemos trabajado como un mismo departamento, ya que ambos perseguimos el mismo objetivo de mejora personal y profesional de nuestros empleados. La gestión, rapidez y soporte que nos ha suministrado Formar-se ha sido muy profesional. Hacen que las cosas sean fáciles.

## ¿Qué nuevos retos formativos se plantean en Volvo Truck Center de cara al curso que ya comienza?

A partir de 2011 empezamos a trabajar con el establecimiento en toda Europa del Mapa de Competencias para los diferentes puestos de trabajo. Todo el personal, según su perfil competencial, estará integrado en uno o dos de estos itinerarios formativos.

También queremos continuar con otro tipo de formación: inglés, ofimática, calidad, medio ambiente, carné de camiones, liderazgo, comunicación, etc., ya que en Volvo Truck Center pensamos que el valor añadido que aportamos está en nuestro producto y en nuestras soluciones globales, pero también en la cualificación y compromiso de nuestros empleados. ☺





Eugenia Martínez y Cayetana del Álamo forman el equipo de RSE y Calidad

# Pioneros en Responsabilidad

Grupo Formar-se ha desarrollado desde sus orígenes numerosas iniciativas para mejorar el bienestar de los empleados. Hace unos años decidió formalizar esos proyectos a través de su política de Responsabilidad Social Empresarial, convirtiéndose en la primera Consultora de Formación en dar el paso. Una apuesta que la ha convertido en un referente para otras compañías.

Una jornada cualquiera, entre las nueve y las nueve y media, se produce el consabido intercambio de sonrisas y buenos días al llegar a las oficinas de Grupo Formar-se. No hay gestos acelerados ni agobios innecesarios, porque en esta Pyme la flexibilidad horaria es una realidad. Forma parte del Plan de Conciliación, una de las numerosas iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que lleva a cabo la compañía para todos los empleados.

“Grupo Formar-se es actualmente una de las compañías españolas más activa y con mayor compromiso en esta materia.- De hecho, alberga a las únicas Consultoras de Formación certificadas en RSE”, afirman rotundos desde la Dirección de Formar-se Estrategias de la que depen-

de del equipo responsable de orquestar todas estas iniciativas amparadas bajo el paraguas de Calidad y RSE, que forman Eugenia Martínez y Cayetana del Álamo.

### Valores genuinos

Aunque el concepto de Responsabilidad Social se ha incorporado a la gestión empresarial hace relativamente poco, sus valores han estado presentes en la cultura empresarial de Grupo Formar-se desde sus comienzos. Fuera por iniciativa de la Dirección General o por la de los propios trabajadores, estas ideas se desarrollaron de manera natural.

Hasta que en 2009, y a pesar de que la coyuntura económica no ponía las cosas nada fáciles, Grupo Formar-se decidió que había llegado la hora de formalizar esta

política mediante una entidad certificadora externa. La organización ya posee tres acreditaciones y la certificación del Sistema de Calidad ISO 9000, y ya están trabajando para la obtención del nuevo Distintivo de Igualdad en la Empresa que otorga su correspondiente cartera ministerial.

“Era el momento de apostar por las personas, contribuyendo a la estabilidad en el empleo, de mostrar el compromiso con clientes, proveedores y el resto de agentes con los que nos relacionamos, optimizando la calidad de nuestros servicios”, recuerdan en Formar-se Estrategias.

Los resultados de estas medidas son palpables. La satisfacción y la confianza de los clientes se han reforzado, los em-

## Ser responsables

pleados se encuentran más motivados, ha mejorado el clima laboral y ha descendido la rotación y el absentismo, allanando el camino a la captación y la retención del talento. Desde Formar-se aseguran que son medidas rentables: “Se produce un aumento de la reputación a nivel de imagen y marca, lo cual otorga un mayor rigor a la gestión de la organización. Asimismo, la optimización de tiempos y procesos genera una mayor competitividad y productividad”.

### De puertas para dentro

La ética, la transparencia, el desarrollo sostenible, la acción social, la igualdad, la conciliación, los derechos humanos... Las acciones de RSE que se pueden llevar a cabo en una empresa son casi infinitas, aunque en el seno de una Pyme, como Grupo Formar-se, suelen estar orientadas a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.

**“LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES SE HAN REFORZADO, LOS EMPLEADOS SE ENCUENTRAN MÁS MOTIVADOS, HA MEJORADO EL CLIMA LABORAL Y HA DESCENDIDO LA ROTACIÓN Y EL ABSENTISMO”**

A nivel interno, se ha creado un Plan de Conciliación para los trabajadores donde se favorece el equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral. Entre las principales medidas está la flexibilidad horaria, el desarrollo de la carrera profesional a través de la formación, los servicios de conciliación, que ofrecen soluciones para los pequeños obstáculos del día a día, y el seguro médico privado.

### ... Y para fuera

La experiencia adquirida haciendo más felices a sus empleados ha dado como fruto una línea de trabajo basada en el diseño, desarrollo y gestión de planes de Calidad y RSE para empresas del sector privado.

Una de las iniciativas más reconocidas a nivel externo ha sido la organización de los Diálogos Responsables, un foro de carácter anual, con vocación de continuidad. En su primera edición celebrada en Madrid contó con la participación del Ministerio de Igualdad, la Asociación española del Pacto Mundial

de la ONU, la Fundación Forética y la Fundación efr, Agentes Sociales y Patronales Empresariales, así como más de 150 asistentes. Actualmente ya se está trabajando en la segunda edición que tendrá lugar en Canarias.

Será la reedición de un éxito que se uniría al recientemente obtenido Premio Nacional Alares® 2010 en la modalidad de pequeña y mediana empresa, que ha reconocido la labor de la organización en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, por y para los trabajadores. Como ha sido y será en Grupo Formar-se. ☺



## Guía de Buenas Prácticas Medioambientales

*Grupo Formar-se ha realizado el trabajo de campo de esta publicación, elaborada por la Federación de Actividades Diversas de Comisiones Obreras. El objetivo principal de la publicación es que las empresas manchegas que se dedican a la Gestión de Residuos adquieran responsabilidad en materia de protección ambiental.*

# ¿Cómo gestiona su compañía las ayudas a la formación que recibe?



**Lluís Aranda**  
Jefe del Área  
de Formación  
de ISS

El Grupo ISS externaliza en empresas especializadas la gestión de las diferentes subvenciones a las que en concepto de formación pueden acogerse. Nuestra principal fuente de ayuda corresponde a las bonificaciones de la Seguridad Social disponibles, y todas las empresas del grupo centralizan la gestión de dicha subvención en una única compañía.

Cabe recordar que este tipo de subvención corresponde a la formación que imparten las empresas a sus trabajadores, y hay un importante esfuerzo para comunicar a los trabajadores del Grupo ISS (actualmente más de 29.000), que los anuncios de formación gratis a cargo de las cuotas de la seguridad social y que proliferan en diferentes medios son, cuanto menos, publicidad engañosa.

En cuanto a contratos programa, disponemos de acuerdos con diferentes patronales y sindicatos, con la finalidad de dar a conocer a los trabajadores de ISS otras ofertas formativas especializadas en su sector productivo.



**Juan Barrientos**  
Presidente Ejecutivo  
de Grupo Emplea

Desde el Grupo Emplea creemos que la formación continua y permanente en la empresa es fundamental ahora más que nunca. Teniendo en cuenta que las personas son nuestro mejor activo, nos aseguramos de planificar y gestionar todas las ayudas que recibimos bien a través de la Tripartita, con el crédito del que disponemos al aplicar la cuantía ingresada el año anterior; bien, trabajando con empresas de formación como Grupo Formar-se o invitando a nuestros colaboradores a cursos que gestionamos a través de Emplea Formación.

Además, la Ley que regula la actividad de las E.T.T. nos obliga a destinar el 1,25 % de la masa salarial en formación; y desde Emplea Formación nos aseguramos de que nuestros trabajadores posean no sólo formación teórica y práctica en materia de prevención de riesgos laborales sino que a través de las encuestas que desarrolla el Departamento de Calidad organizamos cualquier tipo de curso que nos soliciten.



**Gorka Hermo**  
Responsable de  
Selección y Desarrollo  
de RR.HH. de CIMPOR

El departamento de Recursos Humanos de Grupo CIMPOR lleva desarrollando programas formativos subvencionados y/o bonificados desde hace más de 15 años y, con el paso del tiempo, el sistema de formación y gestión de las ayudas ha ido cambiando: desde el antiguo FORCEM a la actual Fundación Tripartita del Fomento del Empleo (FTFE) y desde la formación generalista por petición a la identificación de necesidades formativas, nuestro Grupo ha ido modernizando la estructura y el procedimiento de todos los procesos. Actualmente, el Grupo CIMPOR desarrolla un Plan de Formación anual basado en la identificación de necesidades formativas como paso indispensable para permitir que el colaborador pueda formarse de una manera eficaz y eficiente.

Es importante mantener, a pesar de la crisis actual, la formación como elemento generador de valor, sean las acciones formativas gestionadas bonificables/subvencionables o no, ya que la cualificación futura de las empresas depende de ello.



# Navegando

[www.fundaciontripartita.org](http://www.fundaciontripartita.org)

La Fundación Tripartita pone a disposición de los internautas, sean empresas o trabajadores, un completo portal web que aglutina las últimas novedades sobre esta entidad, pero también sobre la oferta formativa. Esta página de navegación sencilla y de fácil acceso para todos, incluye aplicaciones para gestionar el crédito, una de las múltiples y útiles herramientas que se ofrecen al alcance de un clic.



## Agenda

### Aquí...

**Feria "Personal España"**

**Fechas:** 24 y 25 de noviembre de 2010

**Localización:** Feria de Madrid, pabellón 1

**Web:** [www.personal-espana.com](http://www.personal-espana.com)

### ...Y allá

**Congreso Europeo de E-learning - Online Educa Berlín**

**Fechas:** Del 1 al 3 de diciembre de 2010

**Localización:** Berlín

**Web:** [www.online-educa.com/the-conference](http://www.online-educa.com/the-conference)

## Más que palabras

### “La figura del consultor en formación no formal”

Paloma Cabrero Luengo

Visionnet Ediciones, 2010 (ebook)

Formadora desde hace más de una década, la psicóloga Paloma Cabrero Luengo expone en esta obra el papel que juegan en la formación no formal los distintos perfiles de profesionales que pueden verse implicados en este proceso y las tareas más destacadas que suele asumir el Consultor de Formación. Todo ello acompañado de diversos documentos que ayudan a comprender de manera práctica la finalidad de esta profesión.



## Mens sana in corpore sano

### Gestionar el estrés

Todos los días nos enfrentamos con algún desafío. En el hogar, en el trabajo, incluso en los momentos de ocio, nos encontramos con una serie de demandas extraordinarias para nuestras mentes y nuestros cuerpos. El estrés es un estado de excitación, gracias al cual el cuerpo reacciona ante esas exigencias, siendo este estado lo que se deno-

mina eustrés o estrés positivo. No obstante el estrés es acumulativo y si no se sabe gestionar o canalizar, puede generar estados perjudiciales para el organismo, dificultades en las relaciones interpersonales tanto sociales como laborales, desencadenando en un proceso de disminución de la calidad de vida.

## Novedades

### Curso de Prevención del estrés

Identificar los elementos que causan el estrés en la vida social y laboral y llevar a la práctica estrategias para combatir el estrés son los objetivos del **nuevo curso de Prevención del estrés** diseñado por Grupo Formar-se. El programa se plantea en modalidad presencial con una duración de 20 horas, 12 de ellas teóricas y 8 prácticas, aunque el horario, los contenidos y la modalidad se adaptarán a las necesidades del grupo.



# soluciones para tu empresa



FORMACIÓN CONTINUA SUBVENCIONADA

FORMACIÓN CONTINUA PARA EMPRESAS

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

CONSULTORÍA Y OUTSOURCING

- MARKETING Y COMUNICACIÓN
- EVENTOS
- RR.HH.
- COACHING INDIVIDUAL Y DE EQUIPOS



[www.formarse.es](http://www.formarse.es)