

# Así se hace...

BUENAS PRÁCTICAS DE RSE



Público Interno

## SUBWAY COSTA RICA: UN COMBO PARA ESTUDIAR

Subway es una empresa con más de 30.000 locales en 92 países. Subway goza de excelente reputación entre los consumidores, pues ofrece alternativas saludables a la tradicional comida rápida como: sándwiches que contienen únicamente seis gramos de grasa, ensaladas y sopas. Subway ayuda a sus clientes a llevar una vida más sana.

En 1995 la empresa llega a Costa Rica, con la apertura del primer local, ubicado en el Boulevard de Los Yoses. Actualmente existen 40 restaurantes de la cadena, que emplea alrededor de 300 colaboradores en el país. Este año proyectan llegar a 54 locales.

Lo que diferencia a Subway de las demás cadenas de comida rápida, es la libertad que ofrece a los clientes al solicitar los Subs de acuerdo a su gusto, hecho a su medida y elaborado por los "Artistas del sándwich" (colaboradores que dominan las técnicas necesarias para crear un sándwich o ensalada a la perfección). Poder ver el proceso de horneado del pan, la frescura de las carnes y los vegetales hace todavía más positiva la visita.

Además de ofrecer productos nutritivos y de la más alta calidad para sus clientes, Subway se preocupa por tener prácticas amigables con el ambiente, buscar proveedores socialmente responsables y ser activos en las comunidades, mediante el patrocinio y apoyo en actividades de grupos como Hábitat para la Humanidad y Olimpiadas Especiales.

La calidad de vida de sus colaboradores es una prioridad de la empresa dado que son su principal recurso. La Gerencia de Subway Costa Rica a través de los años ha estudiado con detenimiento las características y necesidades de su público interno, determinando como un factor común entre sus colaboradores la alta vulnerabilidad social, que representa una de las principales causas de la rotación del personal.

Esta vulnerabilidad generó la creación de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, que busca el bienestar general de los colaboradores a través de cuatro pilares clave: educación, ahorro, suministro de útiles escolares y salud.



**ESTUDIOS PATROCINADOS POR**  
**SUBWAY™**

**TE DAMOS LA OPORTUNIDAD DE ELEGIR DONDE ESTUDIAR MIENTRAS TRABAJÁS CON NOSOTROS, LO ÚNICO QUE DEBÉS HACER ES DECIRLE A TU ADMINISTRADOR QUE QUERÉS CONTINUAR CON TUS ESTUDIOS.**

Subway te presta 40.000 colones por trimestre para cursar tus materias del tercer ciclo y bachillerato por madurez, si apruebas esas materias al final del curso, SUBWAY te devolverá el dinero que te habíamos prestado en su totalidad como premio al esfuerzo que realizaste durante el periodo.

Una vez que terminas el curso, estarás realizando el financiamiento de tus estudios, con la suma de €100.000, por medio de un grupo de mentores que son las personas que te darán seguimiento y ayuda con tus estudios durante el periodo que lo conforman los Asesores de Operación y Recursos Humanos.

Después de haber finalizado tus estudios, podrás continuar y finalizar tus estudios en los cursos Humanos por medio de la plataforma [subwaycostarica.com](http://subwaycostarica.com) o directamente en el restaurante.



Debido al bajo grado de escolaridad de una gran parte de los colaboradores, en el año 2007, Subway decidió crear un programa para apoyar y motivar al público interno a concluir sus estudios formales, pues algunas personas no contaban con la Educación Primaria, lo que se convertía en un obstáculo para su desarrollo personal y profesional.

## “UN COMBO PARA ESTUDIAR”

En Subway existen prácticas laborales que van más allá de las exigidas por la legislación costarricense, ejemplo de ello es el programa llamado “Un combo para estudiar”, el cual se enmarca dentro del pilar educativo en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y pretende mejorar la calidad de vida de la fuerza laboral de la empresa.

Subway procura, a través del financiamiento económico otorgado a los colaboradores, que todo el personal concluya sus estudios, ya sea los correspondientes a la Educación General Básica (compuesta por I, II y III Ciclo) o bien el IV Ciclo de la Educación Diversificada (que finaliza con el Bachillerato)

## IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Para elaborar un combo de comida rápida es necesario seguir una serie de pasos para completar todo un proceso de preparación y cocción de los alimentos. En forma análoga, la implementación del programa de financiamiento económico “Un combo para estudiar” conlleva un proceso semestral, que involucra distintos públicos de interés en cada una de las etapas:

### 1. Divulgación del Programa

La divulgación del Programa inicia con el mismo proceso de reclutamiento e inducción del nuevo colaborador a la empresa, ya que, desde la entrevista laboral, “Un combo para estudiar” se presenta dentro de los beneficios y oportunidades de crecimiento que ofrece Subway.

Todas las reuniones de personal y comunicaciones electrónicas son aprovechadas para motivar al público interno a participar en el Programa y existen afiches publicitarios con esta misma referencia en cada uno de los restaurantes de la cadena en el país.

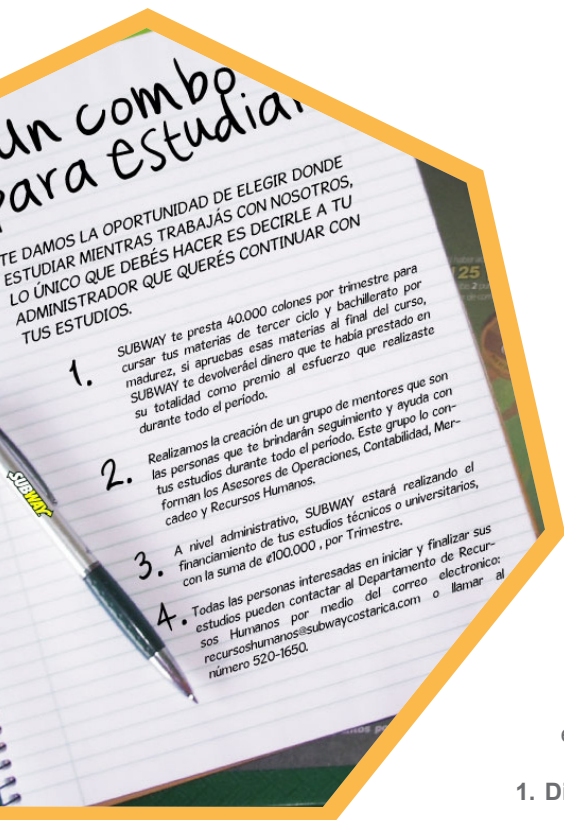
### 2. Formalización de la matrícula

Los colaboradores interesados en el Programa pueden comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos en busca de información sobre los trámites administrativos necesarios para la matrícula de las pruebas nacionales de Educación Abierta, que se realiza en los primeros meses, o a mediados del año (existen dos convocatorias anualmente).

Después de formalizar el proceso de inscripción de acuerdo con el Ministerio de Educación Pública (MEP) y con el comprobante de matrícula o un recibo de compra de materiales, los colaboradores acuden al Departamento de Contabilidad para solicitar un financiamiento económico que ronda los 40.000 colones, monto que inicialmente se deduce del salario en el transcurso de ocho pagos quincenales.

### 3. Preparación y presentación de las pruebas estatales

Una vez que los colaboradores formalizan el proceso de inscripción de las pruebas y obtienen el financiamiento económico, Subway les asigna un espacio físico y un tutor particular bajo la modalidad Maestro en Casa con el propósito de facilitar su proceso de aprendizaje.



Para hacer efectivas estas herramientas, la empresa ha propiciado a través de todos los medios necesarios la flexibilización de horarios de los participantes en el Programa para asegurar la asistencia a las tutorías y a las pruebas.

Las tutorías se llevan a cabo en uno de los restaurantes de la empresa, bajo la modalidad de clases grupales, donde asisten todos los colaboradores matriculados. Los horarios de las reuniones son previamente establecidos con el tutor, quien se encarga de planear diferentes horas de clase para cada materia matriculada.

#### **4. Reintegración del financiamiento económico**

Luego de que el colaborador conoce los resultados de las pruebas presentadas y en caso de que haya aprobado la totalidad de las materias matriculadas, Subway reembolsa el monto financiado en un 100%, pues existe un fondo presupuestario para otorgar estos incentivos. Cuando los participantes no aprueban el total de los exámenes, el dinero no es devuelto, como una manera de motivarlos a que den su mayor esfuerzo para alcanzar el éxito en el Programa.

El plan a futuro es crear un instituto dotado con todos los instructores necesarios y los recursos propios de un espacio de enseñanza, que estará ubicado en el centro de San José, para facilitar la movilidad de los colaboradores, ya que, la mayoría de ellos residen en la capital. El objetivo de Subway es lograr el 100% de escolarización del público interno, para después apostar por la capacitación en áreas como inglés y computación, cada vez más necesarias para los profesionales del país.

## **FACTORES DE ÉXITO**

1. Seguimiento estrecho y control de los participantes en el Programa: La personalización de un programa como este, requiere de un apoyo permanente a los colaboradores que incluya no sólo evaluación, sino motivación constante.
2. Elección de un espacio físico adecuado, para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje: Se hace necesario ubicar un lugar que facilite el desarrollo actual del Programa y su continuidad en el futuro, incluyendo otras áreas de estudio.
3. Vinculación y participación de varios departamentos para la implementación del Programa: “Un combo para estudiar” es coordinado por los departamentos de Recursos Humanos y Contabilidad, que se disponen a trabajar de acuerdo a la demanda del Programa.
4. Interés y motivación de la persona individual por concluir sus estudios
5. Apoyo de la empresa y sus líderes en la promoción del Programa (incluyendo la flexibilidad laboral de los colaboradores)

## **RESULTADOS DEL PROGRAMA**

A través del programa “Un combo para estudiar”, Subway ha generado un doble impacto. Por una parte, los colaboradores pueden mejorar su calidad de vida por medio del estudio. Y en segundo lugar, el Programa tiene un efecto positivo sobre la familia de los participantes, especialmente los hijos, quienes ven en sus padres un ejemplo a seguir, no solo por su crecimiento personal, sino también en el campo educativo, que los motivará a no desertar del régimen escolar.

Subway procura el mejoramiento de la calidad de vida de su personal, independientemente de su futuro en la empresa porque pretende generar un impacto mayor. Si bien, los colaboradores que participan exitosamente en el Programa, tienen mayores posibilidades de ascender laboralmente; puede suceder que abandonen la empresa. No obstante, la compañía habrá aprovechado esa fuerza laboral para repercutir positivamente en el desarrollo del país, apoyando la educación de una persona, una familia y una comunidad.

Luego de cuatro años consecutivos de implementación, el programa de financiamiento económico “Un combo para estudiar” ha tenido una participación de 24 colaboradores , de los cuales: 13 solicitaron el financiamiento para concluir sus estudios correspondientes al II y III Ciclo de la Educación General Básica y 11 lo hicieron para finalizar su Bachillerato.

Este año se espera construir un edificio para que los colaboradores puedan acudir a sus clases de preparación para bachillerato. Habrán aulas acondicionadas para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del programa. Se aprovechará, además, para promover la capacitación en áreas técnicas e incluso idiomas.

