

PROYECTO #COACHEXIT

Una experiencia de éxito en el sector financiero



SUMARIO

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo que pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social a través del Coaching y del Mentoring.

Está dirigido a empresas socialmente responsables que quieren involucrar al personal de la empresa en una acción solidaria concreta durante un tiempo limitado y con unos resultados asegurados.

Candidatura Premios de Orientación Académica y profesional

educaweb (*)

ÍNDICE

1. Título del proyecto	2
2. Breve descripción de la actividad orientadora	2
3. Objetivos.....	2
4. Destinatarios.....	2
5. Justificación de la iniciativa	2
6. Metodología general.....	3
6.1. Aplicación de la metodología en nuestra entidad	4
6.1.1. Nuestra visión personal del proyecto	5
6.1.2. ¿Qué departamentos resultan más interesantes?	5
6.1.3. Sesión de Recursos Humanos.....	6
6.1.4. Taller de <i>design thinking</i>	6
7. Recursos utilizados	7
8. Presupuesto	7
9. Temporalización	7
10. Evaluación de los resultados	8
11. Conclusiones.....	9

1. Título del proyecto

PROYECTO #COACHEXIT.

UNA EXPERIENCIA DE ÉXITO EN EL SECTOR FINANCIERO.

2. Breve descripción de la actividad orientadora

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo de la Fundación Exit que pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social a través del Coaching y del Mentoring.

Está dirigido a empresas socialmente responsables que quieren involucrar al personal de la empresa en una acción solidaria concreta durante un tiempo limitado y con unos resultados asegurados.

Esta es una candidatura conjunta entre la Fundación Exit y nuestra entidad, que pertenece al sector bancario. A continuación se presenta cómo el banco entiende y aplica este proyecto entre sus colaboradores.

3. Objetivos

- General: Mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social.
- Específico: Motivar a los jóvenes a seguir formándose.
- Específico: Incrementar el sentimiento de pertenencia entre los empleados de la entidad bancaria, haciéndoles partícipes del proyecto.
- Específico: Fomentar el trabajo en equipo entre jóvenes y voluntarios, para conseguir una experiencia win-win.

4. Destinatarios

Jóvenes de entre 16 y 19 años

- Motivados por hacer 'algo' aunque sin saber exactamente qué.
- Desorientados y con poca información de la realidad del mercado laboral.

Con bajo nivel de estudios

- Estudios primarios o secundarios no finalizados.
- Fracaso escolar o abandono por incorporación al mercado laboral.

Y una situación familiar complicada

- Familia 'normalizada' + conductas de riesgo.
- Familia desestructurada + contexto multiproblemático.
- Centros de protección + itinerario de emancipación en solitario.

5. Justificación de la iniciativa

España es el segundo país de la Unión Europea en abandono escolar, con una tasa del 19%, que se sitúa muy por encima de la media europea (10,7%). Además, el paro juvenil es uno de los principales problemas de nuestro país.

Nos encontramos frente a la tasa de desempleo juvenil más alta de la UE, del 54,69% entre jóvenes de 16 a 19 años y del 39,27% entre jóvenes de 20 a 24 años (Eurostat, 2016 TIII). Ahora más que nunca, son necesarias iniciativas y acciones que ayuden a solucionar esta situación y que pongan en valor el talento de todos estos jóvenes.

6. Metodología general

La Fundación Exit forma a los voluntarios corporativos para que puedan ejercer de 'coach' de estos jóvenes y les motiven a continuar su formación. De esta manera, el joven conoce el mundo de la empresa y descubre su vocación. Y, a su vez, el voluntario se forma en una técnica que podrá aplicar en su día a día y, además, conoce a un joven del que también podrá aprender mucho y que le obligará a activar nuevas competencias de comunicación, atención a la diversidad, liderazgo...

El voluntario y el joven realizan 6 sesiones en horario laboral, que se estructuran de la siguiente manera:

Sesión 1: Primera toma de contacto entre coach (voluntario) y coachee (joven). El voluntario visita la entidad educativa de su joven, conoce su entorno y ambos establecen las bases de su relación y los temas logísticos.

Sesión 2: Coach y coachee realizan una visita por la empresa en la que se presentan los principales departamentos que la forman y las personas que trabajan en ellos. El objetivo de esta sesión es ampliar la visión profesional del joven, presentarle varios referentes profesionales y mostrarle cómo funciona una empresa por dentro.

Sesión 3: El joven identifica qué departamento de la sesión anterior le parece más interesante y amplía su conocimiento sobre él. El voluntario presenta al joven al responsable o colaborador del sector de interés elegido y el joven se queda en dicho área con el colaborador. El objetivo es que el joven entienda cómo funciona el departamento, en qué consiste el trabajo de la persona que lo recibe, qué formación tienen las personas que lo componen, etc.

Sesión 4: Primera toma de contacto del coachee con un departamento de RRHH. La sesión se organiza entorno a una entrevista de trabajo simulada y el posterior *feedback*. La finalidad es que el joven detecte sus puntos fuertes y sus áreas de mejora tanto a nivel de entrevista como a nivel curricular para poder entrar en el mercado laboral.

Sesión 5: Última sesión en la empresa. Coach y coachee definen un objetivo de mejora importante para el joven que le sirva para integrarse en el mundo laboral y que se convierta en su guía para los próximos 12 meses.

Sesión 6: Evento final en el que se reúnen todos los participantes de la edición, se comparten impresiones y se ponen en valor los resultados del proyecto.

Además, el proyecto se ejecuta con el soporte de una plataforma online que contiene las indicaciones para todas las sesiones, incluyendo las mejores prácticas y recomendaciones de los voluntarios que han participado anteriormente.

6.1. Aplicación de la metodología en nuestra entidad

Nuestra entidad bancaria inició su participación en el Proyecto Coach de la Fundación Exit en el año 2014, en la decimotercera edición de Barcelona. En ese momento, desde el departamento de RRHH se promovió que los participantes del Programa Corporativo de Management, todos ellos directores y responsables de unidad, pudiesen inscribirse como voluntarios y pusieran en práctica sus habilidades comunicativas y de liderazgo. Tras el éxito de la primera edición, en la que participaron 6 voluntarios, quisimos colaborar en las siguientes (véase tabla de participación a continuación).

Edición	Ciudad	Número de voluntarios
XIII	Barcelona	6
XIV	Barcelona	5
XVI	Barcelona	5
	Madrid	5
XVIII	Barcelona	5
	Madrid	5
XIX	Barcelona	5
XX	Madrid	5
II	Palma	5
I	Valencia	5
I	Alicante	5

Para seleccionar a los nuevos participantes, se decidió que los propios voluntarios de la edición en curso recomendasen a aquellas personas de su círculo que considerasen idóneas para formar parte del proyecto. Este proceso de selección fue tan exitoso, que decidimos replicarlo en las ediciones posteriores.

En la actualidad, las ediciones son anunciadas en nuestra plataforma social interna y cualquier empleado puede inscribirse (además de los que vienen recomendados por antiguos participantes). Una vez tenemos el listado de personas interesadas, la dirección de Employer Branding realiza una preselección telefónica, en la que se valora la capacidad de todos los candidatos para escuchar y comunicar, así como su disponibilidad. De entre todos los empleados seleccionados, finalmente se eligen 5 candidatos y el resto queda en lista de espera para las próximas ediciones.

Nuestro reto actual es incorporar a más personal de la de red de oficinas en este proyecto, ya que su disponibilidad está mucho más limitada que la del personal de centro corporativo. Existen oficinas en las que sólo trabajan 2/3 personas y, por tanto, es complicado que puedan compaginar su trabajo diario con las horas de dedicación que implica este programa.



6.1.1 Nuestra visión personal del proyecto

Tras 11 ediciones a nuestras espaldas, podemos decir que el Proyecto Coach ha calado en el espíritu de nuestra entidad bancaria. Nuestra principal herramienta para conseguir voluntarios es el efecto boca-oreja. Las vivencias de aquellos que ya han participado son la mejor carta de recomendación para los nuevos candidatos, pues son experiencias en las que todo el mundo gana: jóvenes, voluntarios y colaboradores.

En nuestro caso, el proyecto se lidera desde la dirección de Employer Branding (RRHH). Una persona del equipo se encarga de coordinar la programación de todas las visitas, para que, de este modo, los voluntarios puedan centrarse exclusivamente en establecer una buena conexión con el joven.

En cada una de las ediciones acogemos un máximo de 5 parejas (5 voluntarios y 5 jóvenes). Esto supone que entre el grupo se genere un clima de mayor confianza y los jóvenes se muestren mucho más comunicativos. Además, realizamos varias dinámicas de grupo para favorecer la cohesión y evitar que alguno de los chicos pueda sentirse incómodo o desplazado.

En este sentido, uno de los mejores momentos para establecer vínculo con los jóvenes es la hora del desayuno. En cada sesión invitamos a todo el grupo a un pequeño catering, que tomamos en el restaurante del edificio. Durante este rato, coachs y coachees se relajan, dejan de lado su faceta más 'profesional' y comparten anécdotas de su vida cotidiana.

6.1.2 ¿Qué departamentos resultan más interesantes?



6.1.3 Sesión de Recursos Humanos

La sesión de Recursos Humanos es una de las más importantes para nosotros, pues es la primera toma de contacto de los jóvenes con un departamento de estas características.

En nuestro caso, nos gusta que los participantes empiecen la jornada compartiendo un desayuno con el director de RRHH. Durante este espacio de tiempo, los jóvenes suelen preguntarle por sus estudios y su trayectoria profesional, y comparten con él sus impresiones del proyecto.

Una vez finalizado el encuentro, el equipo de selección toma las riendas de la sesión y le ofrece a los jóvenes varios consejos prácticos para la búsqueda de empleo: cómo se prepara un buen currículum, qué imagen debemos utilizar para presentarnos, dónde buscar empleo, cómo debemos ir vestidos a una entrevista de trabajo, etc.

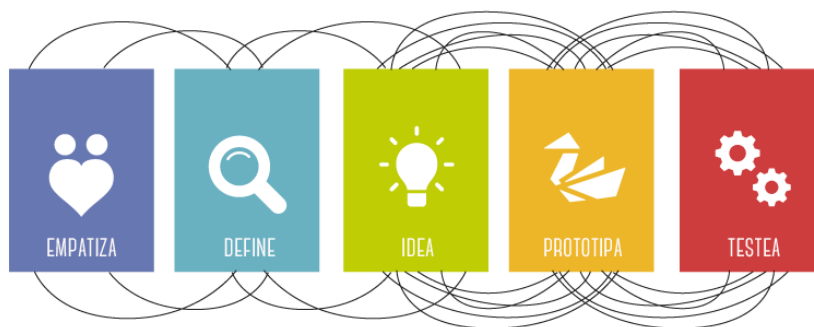
Por último, se organiza una ronda de entrevistas simuladas. Cada uno de los chicos es entrevistado por uno de nuestros técnicos de selección y, posteriormente, él y su coach reciben el correspondiente *feedback*. La finalidad es que los jóvenes refuercen sus puntos fuertes e identifiquen sus áreas de mejora.

6.1.4 Taller de *design thinking*

Durante la quinta sesión, la última que se lleva a cabo en nuestras instalaciones corporativas, nos gusta que coaches y coachees realicen un taller de *design thinking* con el equipo de innovación del banco.

El objetivo de este taller es familiarizar a los participantes con los fundamentos de este novedoso método, que los jóvenes pueden utilizar para comprender y resolver problemas de su vida cotidiana de forma creativa.

El **design thinking** es un enfoque que se sirve de la sensibilidad del diseñador y su método de resolución de problemas para satisfacer las necesidades de las personas de una forma que sea tecnológicamente factible y comercialmente viable



7. Recursos utilizados

En cada una de las ediciones del proyecto coach, el banco destina los siguientes recursos:

Humanos

- 5 voluntarios
- 1 coordinador
- Extra: 3 técnicos de selección (1 hora cada uno)

Total de horas empleadas: 153

Materiales

- 10 unidades de merchandising
- 4 desayunos para 6 personas
- 1 sala polivalente
- 2 salas de formación

Presupuesto estimado: 450€

8. Presupuesto

Para que el banco forme parte del Proyecto Coach, la Fundación vinculada a nuestra entidad realiza una aportación económica anual de 30.000€. Se trata de una aportación de carácter global, que ayuda a la financiación de todos los proyectos que lleva a cabo la Fundación Exit.

Además, la entidad financiera asume el coste de los recursos utilizados por cada una de las ediciones:

- Recursos humanos: 3.825€
- Recursos materiales: 450€

Total: 4.275€/ edición.

9. Temporalización

Cada edición del Proyecto Coach se articula en 6 sesiones, 2 meses y 25 horas.

ACTIVIDAD	LUGAR	HORAS
Formación voluntarios	Fuera de la empresa	4h.

Sesión 1: visita a entidades sociales o educativas	Entidad del joven asignado	2h.
Sesión 2: presentación de la empresa	En la empresa	4h.
Sesión 3: sector de interés	En la empresa	4h.
Sesión 4: recursos humanos	En la empresa	4h.
Sesión 5: proyecto personal	En la empresa	4h.
Sesión 6: evento final proyecto	Fuera de la empresa	3h.

10. Evaluación de los resultados



La opinión de los jóvenes



La opinión de los voluntarios corporativos



11. Conclusiones

El Proyecto Coach de la Fundación Exit es un programa que ha calado en el espíritu de nuestra entidad bancaria. Nuestros colaboradores se sienten muy cómodos trabajando con los jóvenes y poniendo en práctica sus habilidades de *Mentoring*, y sus vivencias atraen a más voluntarios cada edición.

Se trata, además, de un proyecto win-win, pues no sólo ayuda a los jóvenes a continuar estudiando y a confiar en si mismos, sino también permite que nuestros voluntarios crezcan de la mano de sus coachees, acercándose a otras realidades sociales, desconocidas hasta el momento.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el reto actual es diseñar una estrategia que nos permita incorporar al programa más personal de la red de oficinas, cuya disponibilidad es mucho más limitada que la del personal de centro corporativo. En este sentido, quizá una posible solución sería permitir la realización de las sesiones en horario de tarde.

Seudónimo: Gringotts

ANEXO

PROYECTO #COACHEXIT

Una experiencia de éxito en el sector financiero



Núria Tornero: “El proyecto me ha sorprendido positivamente; ha sido un reto en el que todos hemos ganado”



Núria Tornero y Marc Sánchez conforman una de las parejas de la 19ª edición del Proyecto Coach Barcelona, una iniciativa de la Fundación Exit que tiene como misión la reinserción académica de jóvenes en riesgo de exclusión social.

Han compartido cerca de 25 horas juntos, pero, en su caso, hubo conexión desde el primer momento y eso se percibe al hablar con ellos. Marc es un joven de 17 años apasionado de la música y las nuevas tecnologías. Su sueño es ser desarrollador de videojuegos y siente una especial devoción por cualquier gadget de última generación. Impresoras 3D, pantallas transparentes, mecanismos de seguridad... cualquier objeto digital capta su atención, generando en él la necesidad de conocer su funcionamiento. Núria, compañera de la Dirección de Transformación de Activos, ha logrado extraer de él su mejor versión, aportándole conocimiento y rompiendo ciertas barreras que él mismo se había construido.

[P]: Empezamos por ti Marc, ¿qué te motivó para apuntarte al Proyecto Coach?

[M]: Me comentaron que vendría un voluntario de una empresa y me enseñaría su lugar de trabajo. La verdad es que me apunté por curiosidad, para ver qué me ofrecía...

[P]: ¿Y a ti qué te motivó para apuntarte a ser coach?

[N]: De entrada el proyecto me pareció muy interesante. En general, me gusta mucho la obra social, pero este proyecto representaba algo más para mí, el hecho de tener a mi lado a un chico de 17 años, que es una edad un poco delicada, y ver que tiene retos y que puedo aprender de ello... me maravilló.

[P]: ¿Qué esperabais del programa antes de empezar?

[M]: Antes de saber que iba a venir a una entidad financiera, creía que el proyecto sería un simple tour por una empresa, es decir, una excursión guiada en la que un trabajador nos enseñaría las instalaciones. Sin embargo, ha sido mucho más completo de lo que me esperaba.

[P]: ¿Y tú, Núria?

[N]: Yo esperaba enriquecerme y aprender. El proyecto me ha sorprendido positivamente; ha sido un reto en el que todos hemos ganado, quizá yo más que él. Ahora mismo me gustaría que fuese una historia interminable, no quiero que llegue a su fin.

[P]: Entiendo entonces que os ha sabido a poco...

[N]: Sí, totalmente.

[M]: Sí, creo que sí. Ha estado muy bien.

[P]: Ahora un poco de cotilleo, ¿qué pensasteis el uno del otro la primera vez que os visteis?

[M]: No soy mucho de juzgar en general... no sé, pensé que podría aprender mucho de ella.

[N]: Yo quise recibirlo con una sonrisa, para hacerle sentir más próxima. Él me pareció un chico guapísimo, muy interesante y atento, pues en todo momento estuvo pendiente de lo que se les explicaba.

[P]: ¿Compartís alguna afición? ¿Hay algo que tengáis en común?

[N]: El deporte y la música.

[M]: Sí, la música sobretodo.

[P]: ¿Qué tipo de música escucháis?

[M]: Muy variada: pop o rock tanto en inglés como en español.

[N]: A mí me gusta mucho la ópera y la música de los años 60. No obstante, también me atrae la música actual. Afortunadamente, tuve la oportunidad de escuchar cantar a Marc y, qué decirte, me emocioné muchísimo. Canta muy bien.

[P]: ¡Esta faceta tuya no la conocíamos, Marc!

[N]: Canta muy bien y toca la guitarra. Además, ahora aprenderá a tocar el bajo...

[M]: ¡Lo intentaré!

[P]: Dime un aspecto que te haya sorprendido de tu coach.

[M]: Pues me sorprendió que fuese tan animada, le gusta mucho este proyecto y eso se nota. Nos lo estamos pasando muy bien.

[P]: ¿Y a ti de él?

[N]: Yo tampoco soy de prejuizar. Realmente no esperaba nada... quizá llegué a pensar que sería más pasota, que se habría apuntado al proyecto por apuntarse, pero todo lo contrario, siempre se ha mostrado muy implicado.

[P]: ¿Qué dificultades habéis encontrado a lo largo del programa y cómo las habéis solucionado?

[M]: Nos ha faltado más tiempo, más momentos coach-coachee. El programa ha durado poco...

[N]: Coincido.

[M]: Quizá me hubiera gustado tener más tiempo para explicarle alguna de mis ideas y que juntos hubiéramos valorado su viabilidad...

[P]: ¿Qué habéis hecho para conseguir mejorar este aspecto?

[N]: No hemos perdido la comunicación en ningún momento, sobretodo gracias al móvil, dónde siempre estábamos disponibles el uno para el otro. La verdad es que Marc es muy resolutivo, sabe solucionar la mayoría de sus problemas muy bien. De todos modos, muchas veces nos hemos quedado más rato después de la sesión para acabar de redondear ciertos temas.

[M]: Como ya le he dicho a Núria antes, cuando acabe el proyecto me gustaría seguir en contacto con ella, por si me surge alguna dificultad...

[N]: ¡Yo encantada!

[P]: Marc, durante estos días, has podido conocer diferentes departamentos del banco... ¿con cuál te quedarías?

[M]: Sin duda, me quedaría con el departamento de Innovación. Me ha gustado que haya un departamento en el banco que se encargue de transformar las ideas de la gente en realidades. Yo siempre he sido muy imaginativo, por eso me ha gustado tanto.

[N]: Yo creo que aquí has visto que tus ideas se pueden llevar a cabo. Igual pensabas que cuando tenías una idea no podías desarrollarla, y en cambio aquí en el banco has visto que hay departamentos que te pueden ayudar a que tu proyecto salga a la luz.

[P]: ¿Qué pensabas de esta empresa antes de conocer a tu coach? ¿Ha cambiado tu opinión?

[M]: Yo me imaginaba... oficinas y dinero por todos lados.

[N]: ¡Y no has visto ni un euro!

[M]: No es lo que esperaba, es mejor. Es algo totalmente diferente a lo que alguien que no trabaje en un banco se pueda imaginar.

[P]: ¿Y ahora, cómo definirías esta empresa, Marc?

[M]: Ahora mismo te diría que esta entidad financiera es parte de un todo en el que todo el mundo colabora.

[P]: ¿Y tú, Núria?

[N]: *Hoy no te daría la misma definición que cuando entré hace unos años. Ahora es sorpresa constante, cambios que hay que seguir para no quedarse atrás. Progreso, evolución, mejora...*

[P]: ¿Qué puntos fuertes tiene Marc?

[N]: *Tiene bastantes, pero él no lo sabe y quiero intentar que los descubra. Es una persona muy imaginativa, muy creativa. Es inteligente; si tiene una idea la lleva a cabo, intenta eliminar obstáculos. Eso sí, le falta un poco más de dedicación y confianza; en ocasiones le puede la desidia, el hecho de decir: no llego... pues no lo sigo intentando.*

[P]: Da la sensación de que puedes hacer cualquier cosa que te propongas...

[M]: Bueno, me mira con buenos ojos...

[P]: ¿Dónde ves a Marc de aquí a 5 años?

[N]: *No tengo una bola de cristal que pueda adivinar dónde estará, pero me encantaría seguir en contacto con él para que me lo pueda explicar... Marc es una persona que triunfará allí dónde quiera llegar. Tiene muy claro que para alcanzar sus objetivos necesita una base, unos conocimientos, y eso es importantísimo.*

[P]: Para acabar, ¿qué os ha aportado el Proyecto Coach? ¿Lo recomendaríais?

[M]: El Proyecto Coach ha ampliado mis alternativas. Yo siempre he tenido muchas ideas en la cabeza, pero nunca había pensado que era posible llevarlas a cabo. El hecho de que este banco tenga un departamento de Innovación me ha sorprendido muchísimo y me ha hecho ver que mis ideas pueden materializarse. Y sí, lo recomendaría, es una experiencia que hay que vivir, sobretodo si no tienes muy claro qué hacer.

[N]: *Yo lo resumo en una palabra: repetiría. Lo que he ganado con este Proyecto... nadie lo sabe. Me llevo una experiencia bestial, que recomendaría a todo el mundo. De hecho, si el año que viene os falta gente... llamadme.*