



## BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS

No. 2021-02-CR-COOPELESCA

Fecha: 30/08/2021

Empresa: Coopelesca R.L.

País: Costa Rica

Negocio eléctrico: Generación, Distribución y Comercialización

Nombre de la Buena Práctica: Desarrollo Humano: Capacitación



**Descripción:** la cooperativa desarrolla programas de capacitación interna del personal, los cuales consisten en que trabajadores con conocimientos avanzados y experiencia, capacitan a trabajadores con menor conocimiento, mediante un programa estructurado. Las capacitaciones más representativas en esta área son: **líder en Servicio**, se basa en la formación de habilidades para poder brindar un servicio de calidad, en cuanto a la calidez, información y solución, inicia en el año 2019 y para la fecha se han capacitado aproximadamente 310 trabajadores, el tiempo aproximado es de 104 horas por trabajador, y el programa es 60% telepresencial y 40% por medio de la plataforma e-learning de la cooperativa. **Programa de Linieros**, ser linero eléctrico es un conocimiento escaso en el mercado, por lo cual se ha decidido invertir en un programa estructura de formación integral, desde electricidad, hasta maniobras avanzadas, es entonces cuando en el 2015 inicia esta práctica para lograr un mejor desempeño, además, permite obtener ventajas como la estandarización de métodos de trabajo y disminución del riesgo de accidentes laborales. Posee una duración de 320 horas y la actualización del conocimiento 70 es una capacitación de 70 horas, actualmente se han capacitado cerca de 150 lineros y se vende este servicio a otras empresas. **Programa de Infocomunicaciones**, en el 2020 se inauguró este Programa, en dicha capacitación se ven temas tanto de retroalimentación, estandarización y nuevas técnicas para desarrollar el trabajo, como también los temas de salud ocupacional, electricidad básica y registros del trabajo. Este programa tiene una duración aproximada de 86 horas y actualmente se han capacitado cerca de 25 trabajadores.

**Autores y contacto:** Viviana Cordero Torres, Gestor de Desarrollo Humano (vcordero@Coopelesca.co.cr).

### Aspectos claves de la Práctica

*Beneficiarios:* trabajadores de la cooperativa y jefaturas.

*Impactos positivos:* hubo un mayor nivel de capacitación del personal, aumento de la motivación, estandarización del conocimiento y mejora en el servicio al asociado.

*Factores de éxito y limitaciones:* para que tenga éxito esta Práctica, es necesario contar un capacitador con conocimientos avanzados y que tenga la facilidad de transmitir los mismos. Definir los programas de estudio y la metodología a utilizarse. En cuanto a sus limitaciones, se debe impartir en grupos pequeños para que puedan dejar sus tareas sin impactar la calidad del servicio que se brinda.

*Lecciones aprendidas:* no es necesario contar con un capacitador externo para brindar capacitación avanzada, es mejor la interna, ya que está hecha a la medida y tropicalizada, es más eficiente, ya que no hay tiempos de traslado. Es necesario estandarizar y actualizar el conocimiento. Todas las empresas podrían aplicarla.

### Conclusión

Se ha logrado aumentar el conocimiento del personal abaratando costos, y no existen brechas grandes de conocimiento.