



CAMPUS **ComunidadAD**

— *Expande tu potencial*

- Categoría: 2.1 Campaña General de Sustentabilidad
- Capítulo: General
- Título del programa: M-Campus Comunidad
- Compañía: Arcos Dorados
- Departamento: Comunicaciones Corporativas
- Personas responsables del plan:
 - David Grinberg, Vicepresidente de Comunicaciones Corporativas
 - Soledad Veiga, Gerente Comunicaciones Corporativas
- Agencia regional corporativa: Cubo Mágico Contenidos





MCampus Comunidad: la plataforma educativa libre y gratuita de Arcos Dorados que expande el potencial profesional de los jóvenes latinoamericanos

Como parte de nuestro compromiso con los jóvenes y siendo uno de los principales generadores de empleo formal en América Latina y el Caribe, lanzamos una original y disruptiva iniciativa que logró democratizar el acceso a cursos online, eliminando así las barreras que enfrentan los jóvenes de nuestra región en materia de capacitación y oportunidades de trabajo. Con más de 100.000 inscriptos en menos de dos años, la plataforma continúa en plena expansión.

1) Introducción (planteo y diagnóstico)

Somos Arcos Dorados, el mayor franquiciado independiente de McDonald's del mundo y la cadena de restaurantes de servicio rápido más grande de América Latina y el Caribe, con presencia en 20 países. Guiados por nuestra estrategia socioambiental, Receta del Futuro, y dada nuestra gran escala, con 4 millones de clientes diarios y 95.000 empleados en nuestros más de 2.300 restaurantes, trabajamos todos los días para generar e impulsar cambios positivos en el medioambiente y las comunidades donde operamos.

Uno de los principales pilares de nuestra Receta del Futuro es el empleo joven: solo en 2022 brindamos más de 450.000 oportunidades laborales y de capacitación a jóvenes latinoamericanos, dándoles así la oportunidad de cambiar su realidad y la de sus familias. El 50% de los empleados que operan nuestros restaurantes son menores de 24 años: creemos fervientemente en ellos y les confiamos gran parte del negocio. Su capacitación y progreso es una de nuestras mayores prioridades.

Sin embargo, Latinoamérica sufre una compleja realidad que afecta a nuestra juventud: la dificultad para acceder a formación profesional de calidad y a oportunidades laborales escasean y son un verdadero desafío. Esta situación se ha agravado aún más en el actual contexto de crisis y recesión económica que no promueve la generación de nuevos puestos de trabajo y, los que se ofrecen, exigen habilidades cada vez más específicas. Según un estudio realizado por la OIT¹ (Organización Internacional del Trabajo) el desempleo juvenil representa el 40% del desempleo total y 6 de cada 10 jóvenes empleados trabajan en condiciones de informalidad o precariedad. La pandemia del Covid-19 ha complejizado aún más este escenario. Según la CEPAL, esta "tuvo un fuerte impacto en los jóvenes, que puede resumirse en tres grandes aspectos: i) interrupción de la educación y la formación para el

¹ OIT en América Latina y Caribe - Serie Panorama Laboral 2021. Disponible en <https://www.ilo.org/americas/publicaciones/>



trabajo, ii) dificultades en el ingreso al mercado laboral y iii) pérdida de empleos, reducción de salarios o deterioro de las condiciones laborales.”²

En Arcos Dorados decididos a ser parte activa de la solución, en 2021 llevamos adelante un exhaustivo estudio con la consultora Trendsity³ para interiorizarnos y relevar de primera mano datos sobre el tema. El mismo demostró que uno de los mayores desafíos para los jóvenes de la región a la hora de acceder a un primer trabajo, es la falta de experiencia y capacitación exigidas por los empleadores. Entre otros resultados:

- 8 de cada 10 encuestados destacaron la importancia de acceder a cursos en diferentes habilidades que complementen su educación y estén en línea con lo que busca el mercado laboral.
- 6 de cada 10 jóvenes mencionaron además la necesidad de contar con capacitaciones adecuadas que fortalezcan y compensen su poca experiencia, como principal herramienta para aplicar a un primer empleo.

En este contexto y convencidos de que la educación y la formación son fundamentales para garantizar la inclusión y la movilidad social, nos propusimos brindar oportunidades para que todas las personas, sean o no de la compañía, puedan capacitarse de manera 100% libre y gratuita, teniendo así la posibilidad de aspirar a un mejor futuro laboral.

2) Propuesta / enunciado de campaña (estrategia)

Nuestros firmes valores como compañía nos impulsaron a tomar acción ante esta alarmante crisis educativa y decidimos contribuir a partir de una nueva iniciativa a mejorar la realidad de los jóvenes y sus familias; entendiendo además que democratizar el acceso a capacitaciones nos permitiría reforzar nuestra reputación de marca como una empresa socialmente comprometida.

Así, en el marco del Día de la Juventud de agosto de 2021, abrimos las puertas de nuestra Hamburger University (HU), una de las universidades corporativas más importantes del mundo, especializada en temas de liderazgo, desempeño y cultura organizacional y con años de experiencia académica. Como única empresa del sector que posee una institución educativa para la capacitación de sus empleados e impulsados por nuestros valores para generar un impacto positivo en las comunidades, en una primera instancia lanzamos 5 cursos sobre las temáticas más demandadas por los jóvenes, como Finanzas personales, Emprendurismo e Inteligencia emocional, entre otras, para que todos pudieran formarse desde sus propios hogares de manera fácil, rápida, gratuita y certificada. Este fue el inicio de lo que sería la plataforma MCampus Comunidad.

² Estudio Económico de América Latina y el Caribe Dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19. Disponible en <https://www.cepal.org/es/publicaciones/>

³ Día de la Juventud. Estudio realizado por Trendsity especialmente para Arcos Dorados - Agosto 2021.



A tan solo tres meses del lanzamiento de la iniciativa y gracias a la gran difusión que tuvo en todos los países donde estamos presentes, alcanzamos a más de 22.700 inscriptos superando ampliamente el objetivo que nos habíamos propuesto. A raíz de ello, dimos un paso más en nuestro compromiso y transformamos esta acción concreta en **MCampus Comunidad, una completa plataforma de acceso libre y gratuito y con una interfaz amigable e intuitiva, disponible tanto en español como en portugués.** Al momento de diseñar la oferta educativa, tuvimos en cuenta las inquietudes, intereses y deseos de los jóvenes para ofrecerles temáticas 100% adecuadas a sus necesidades. También contemplamos la importancia de contar con una certificación oficial de una universidad tan reconocida como la Hamburger University. Ante la falta de experiencia y formación de muchos de los jóvenes que quieren ingresar al mercado laboral, este diploma es de gran ayuda para mejorar su currículum e impulsar su desarrollo profesional.

3) Desarrollo / ejecución del plan (tácticas y acciones)

Motivados por la excelente repercusión y vislumbrando el enorme potencial de crecimiento que tenía el proyecto, **nos asociamos con algunas de las empresas más reconocidas internacionalmente**, como la compañía tecnológica CISCO. De esta manera, expandimos y evolucionamos nuestra currícula ofreciendo formación en diferentes temáticas digitales, tales como Introducción a la Ciberseguridad y Fundamentos de la programación Python. Añadimos también cursos sobre habilidades blandas, cada vez más demandadas en las búsquedas laborales. Adicionalmente, y como resultado de escuchar de cerca a los jóvenes, junto a PDA (compañía global que desarrolla soluciones tecnológicas para la gestión integral de talento) en agosto de 2022 lanzamos un completo programa de orientación vocacional que guía y ayuda a las personas a definir su rumbo profesional.

También **realizamos alianzas con 20 organizaciones sin fines de lucro** que promueven la educación en sectores vulnerables en nueve países latinoamericanos, entre las que se encuentran instituciones como Junior Achievement, Aldeas Infantiles SOS y programas de responsabilidad social impulsados por empresas como Coca-Cola y Nestlé.

Siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos y con el fin de renovar la oferta de contenidos demandados, nos comprometimos a actualizar las capacitaciones disponibles e incorporar nuevos cursos de manera periódica. Recientemente, en mayo de 2023, ampliamos el catálogo de la plataforma a las siguientes 18 capacitaciones: Emprendedurismo, Inteligencia emocional, Finanzas personales, Marketing Digital, Negociación e influencia, Salud y bienestar, Inteligencia emocional, Programa de orientación vocacional, Test de orientación vocacional, Administración de amenazas cibernéticas, Conceptos básicos de redes, Defensa de la red, Direccionamiento de red y solución de problemas básicos, Fundamentos de Python 1, Dispositivos de red y configuración Inicial, Introducción a Cisco Packet Tracer, Introducción a la ciberseguridad y Seguridad de terminales.

Cada paso que dimos con la plataforma fue acompañado de una sólida estrategia comunicacional para expandir su alcance y que cada vez más personas utilicen esta valiosa herramienta de aprendizaje. Junto a las instituciones aliadas, multiplicamos la difusión a través de diferentes canales, visibilizando MCampus Comunidad en los principales



medios de la región. Además, cuando la plataforma cumplió un año, y habiendo alcanzado los 50.000 inscriptos, llevamos a cabo una importante campaña de comunicación donde los propios alumnos contaron cómo cambiaron su futuro profesional a raíz de la realización de los cursos.

4) Resultados y evaluación

MCampus Comunidad es un claro reflejo de nuestro compromiso de apoyar a los jóvenes de América Latina y el Caribe y de colaborar con la democratización de la educación en la región, contribuyendo además a reforzar nuestra reputación de marca y evolucionando hacia una compañía cada vez más comprometida, confiable y respetada por el público. También es una prueba de que con esfuerzo y dedicación podemos lograr todo lo que nos propongamos: identificamos una problemática y proporcionamos una solución que no solo dio grandes resultados sino que tuvo una repercusión que superó todas nuestras expectativas.

En menos de dos años, logramos que más de 100.000 jóvenes provenientes de los 20 países donde operamos, y de todas partes del mundo, se inscriban a la plataforma para expandir su potencial. Con más de 2 millones de horas de aprendizaje brindadas, MCampus Comunidad demostró ser una herramienta clave para los miles de chicos y chicas que desean impulsar su futuro en un contexto laboral cambiante y cada vez más competitivo. A través de las alianzas con ONG se inscribieron 3.000 personas de contextos vulnerables, que difícilmente podrían haber accedido a capacitaciones certificadas. Estos resultados no solo nos dan mucha satisfacción, sino que además nos indican que estamos yendo por un buen camino en nuestro objetivo de impulsar un futuro prometedor para las generaciones venideras.

El gran éxito alcanzado en tanto cantidad de inscriptos no hubiera sido posible sin el impacto extraordinario que tuvo MCampus Comunidad en medios de los 20 países en los que operamos, obteniendo más de 1.100 repercusiones en toda la región.

Sin duda, la plataforma marcó un antes y un después en la reputación de nuestra compañía, demostrando que creemos en los jóvenes como líderes del mañana. También pone de manifiesto el poder transformador que las empresas pueden ejercer como agentes de cambio positivo. Esperamos que esta iniciativa sirva de inspiración a otras compañías, para que podamos seguir marcando una diferencia y aportando un valor significativo a la sociedad.

Hoy en día estamos trabajando en la creación de nuevas alianzas y capacitaciones para incorporar a la plataforma con el objetivo de seguir ofreciendo oportunidades para todos los jóvenes, siempre al servicio de las comunidades para contribuir en su desarrollo y progreso.

¡Accede a la plataforma haciendo click [aquí!](#)