



ESTHER PERALTA, DIRECTORA EJECUTIVA DE GRUPO CIEF

“La formación es la diferencia entre liderar y ser liderado”

“EN EL SECTOR TURÍSTICO, LA FORMACIÓN NO HA TENIDO MUCHO PESO HASTA AHORA”, SEÑALA LA DIRECTORA EJECUTIVA DE GRUPO CIEF. EN SU OPINIÓN, ESO ESTÁ CAMBIANDO. LA SOCIEDAD ACTUAL ES MÁS COMPETITIVA Y EXIGENTE, POR LO QUE LAS EMPRESAS HAN DE ELEVAR LA CALIDAD DE SU RESPUESTA AL CLIENTE. LA FORMACIÓN ES EL GRAN ALIADO DE LAS AGENCIAS EN ESE VIAJE.

En 2010, 1.185 empresas –de ellas, 1.073 pymes– accedieron a ayudas públicas para la formación a través de la firma de consultoría especializada Grupo CIEF y se llegaron a desarrollar hasta 7.452 acciones al amparo de estos programas de apoyo. No obstante, dichas empresas solamente consumieron un 52% del crédito que la Administración ponía a su

disposición. Este dato evidencia que queda recorrido para la capacitación profesional en general y, mucho más, en el sector turístico. Amadeus y Grupo CIEF colaboran para facilitar a las agencias de viajes la formación bonificada.

SAVIA: En un escenario como el actual, ¿cómo ayuda la formación a la empresa?

Esther Peralta: En sociedades cada vez más competitivas, la formación es la diferencia entre liderar y ser liderado. España es un país muy creativo, con un gran poder de improvisación, donde muchas veces, sobre todo los mandos intermedios, han ido promocionando en las organizaciones más por el trabajo realizado que por adquirir las competencias necesarias que requieren los



puestos. Yo creo que los líderes nacen, pero también se van haciendo con la formación y los años de experiencia.

En el sector turístico y de las agencias de viajes, la formación no ha tenido mucho peso. La capacitación profesional siempre ha estado más reivindicada en áreas tecnológicas, en sectores como el químico, la automoción, etc., donde las empresas han destinado más recursos o han accedido con mayor facilidad a las subvenciones. La formación en el sector servicios, en facetas como los recursos humanos o las propias competencias del individuo, ha quedado relegada. Ahora eso se está corrigiendo, las empresas se están poniendo al día cada vez más.

SAVIA: Además de entre sectores, ¿cabén diferencias entre las pymes y las multinacionales respecto a su manera de entender la formación?

E. P.: Sí. En algunas pymes, hasta ahora, el empresario consideraba que la formación

“Las sociedades son mucho más exigentes y los clientes están más preparados y han elevado su nivel de demanda”

no aportaba un valor añadido, no generaba negocio y era más una pérdida de tiempo que otra cosa. En la gran empresa eso no ocurría. Todo lo contrario, se pensaba que si formaban mejor a los trabajadores la empresa sería más competitiva. También ayuda el hecho de contar con equipos profesionales más grandes, donde existen departamentos de Recursos Humanos y Formación. Además, los temas de ISO y certificación de calidad obligaban a la formación, y las pymes entraban menos en este ámbito y esas partidas quedaban relegadas. Las grandes empresas, por lo tanto, tenían mayor facilidad para acogerse a las subvenciones y bonificaciones que lleva años ofreciendo la Administración.

Un agravante importante en el caso de la pyme es también que, en ocasiones, no se les ha informado con veracidad, y eso ha provocado que muchas pequeñas y medianas empresas desconfíen de la existencia de ayudas. En Grupo CIEF pretendemos mentalizarlas de que ese apoyo existe y que ellas tienen tanto derecho a él como la gran empresa. Incluso la cuota de crédito a la que pueden acceder es algo mayor.

SAVIA: Las agencias de viajes son en su mayoría pymes y, además, pertenecen al sector servicios. De acuerdo con vuestra experiencia, ¿cuáles son sus principales necesidades formativas?

E. P.: Las sociedades son mucho más exigentes y los clientes están más preparados y han elevado su nivel de demanda. Eso hace necesario que exista una mayor profesionalidad en las empresas de servicios para dar una respuesta >>>

»» satisfactoria. Las agencias de viajes, además de atender a la parte técnica –en la que compañías como Amadeus ya imparten programas formativos–, tienen que empezar a acercarse a la formación en otras áreas, como la atención al cliente, la inteligencia emocional, etc. que resultan muy importantes para la calidad del servicio y también comercialmente. Actualmente, las ventas deben ser proactivas y la capacitación en esas materias es fundamental.

SAVIA: Grupo CIEF firmó recientemente un acuerdo con Amadeus. ¿Podría explicarnos en qué consiste?



“Con Amadeus creamos una página web, donde está colgada la documentación necesaria para adherirse al programa formativo”

E. P.: En noviembre de 2010, firmamos una alianza con Amadeus que permite que las agencias de viajes que trabajan con esta compañía puedan gestionar las bonificaciones a las que tienen derecho a través de Grupo CIEF.

SAVIA: ¿Qué es la formación bonificada? ¿Qué requisitos se les exigen a las agencias de viajes para optar a este tipo de ayudas?

E. P.: Todas las agencias de viajes, en función de su número de trabajadores, cuentan con un crédito para consumir en formación durante el año, que sale de su aportación a la Seguridad Social. Los requisitos que se les piden son estar al corriente de pago con la Seguridad Social y que los trabajadores estén contratados en el Régimen General –aquí no entrarían autónomos–. Estos planes pretenden formar al mayor número posible de trabajadores. Cuantos más alumnos incluya la acción formativa, más bonificada quedará.

SAVIA: ¿Qué tipo de cursos contemplan esas ayudas?

E. P.: Los contenidos son elegidos por la propia empresa, según sus necesidades.

SAVIA: ¿En este sentido, ¿Grupo CIEF asesora también a la empresa sobre los contenidos más convenientes?

E. P.: Sí, podemos hacerlo perfectamente. Grupo CIEF es, además de una gestora de ayudas, una empresa de formación, desde el nivel de dirección hasta el de operario.

SAVIA: ¿Y cómo es el proceso de solicitud de la formación bonificada?

E. P.: Con Amadeus creamos una página web, donde está colgada la documentación necesaria para que las agencias puedan cumplimentarla. Como empresa organizadora, necesitamos que nos firmen una adhesión al convenio que nos acredita para acceder a la gestión de su crédito. Cuando se firma este documento, damos de alta a la empresa dentro de la Fundación Tripartita y nos informan de la cantidad de crédito que existe para ella. Ese es el primer paso. A partir de ahí, se empieza a diseñar la actividad formativa. Todas las acciones son inspeccionadas.

Grupo CIEF intenta que el trámite burocrático sea lo más ágil posible. La agencia de viajes nos envía la documentación a una dirección de e-mail creada específicamente para esto y, a partir de ahí, Amadeus puede contactar con la agencia de viajes y ofrecerle todas las acciones formativas a desarrollar.

SAVIA: ¿De manera gratuita, a cuenta de ese crédito?

E. P.: Las bonificaciones (descuentos a la Seguridad Social) son importantes y pueden llegar a alcanzar el 100% de la acción formativa, aunque no siempre. Como decía, depende del número de personas que se benefician de esa acción formativa. La ayuda se ajusta a un baremo que relaciona número de alumnos, número de horas lectivas, etc. del que sale el crédito máximo.

SAVIA: ¿Cómo ha sido acogido el acuerdo con Amadeus entre las agencias?

E. P.: Muy bien. Tenemos un centenar de agencias de viajes beneficiándose de la formación bonificada. La práctica totalidad de quienes nos consultan se adhieren al convenio.

Esto confirma que muchas veces lo difícil es arrancar, porque se considera que el proceso es costoso de llevar a cabo. La verdad es que no lo es. La agencia de viajes solamente tiene que confiar en la gestora. Grupo CIEF es la primera empresa nacional en esta labor y tenemos el proceso muy bien estructurado. Para nosotros la operativa es muy ágil y hemos intentado que también lo sea para el cliente. Nosotros les acompañamos en todo el proceso. Una vez acabada la acción formativa, al mes siguiente, la agencia de viajes ya puede disponer de la bonificación a la Seguridad Social.

La empresa adelanta el importe de la factura y luego nosotros les tramitamos el descuento a la Seguridad Social, poniéndonos en contacto con su gestoría, si es necesario.

SAVIA: ¿Hay un perfil de empleado más común en estos cursos que son bonificados?

E. P.: Pueden ser todos: directivos, mandos intermedios, agentes de mostrador...



“Una de las ventajas es que es la propia empresa la que ejecuta su plan formativo”

No importa. Una de las ventajas de este programa es que permite que la propia empresa ejecute su plan formativo. Por ejemplo, las empresas más grandes suelen tener un programa anual y, si surgen necesidades formativas concretas durante el año, se pueden incluir dentro del plan. Antes no era así, la empresa tenía que ceñirse a la memoria prevista. El sistema es mucho más flexible ahora.

SAVIA: ¿Cuáles son las perspectivas de futuro?

E. P.: La idea es que consolidemos el proyecto durante el año en curso. La previsión, basada en el ritmo que hemos seguido desde noviembre, indica que en 2011 llegaremos al centenar de empresas gestionadas a través del acuerdo con Amadeus.

Será un buen año, pero aún estará ralentizado por la crisis económica. Las empresas cada vez tienen más perspectivas de futuro. Ya hay firmas que intentan abrir sus partidas para formación, independientemente de que cuenten con bonificaciones. El trabajador, por su parte, debe ser consciente de que los cursos le enriquecen, que no son un capricho o una pérdida de tiempo. Una sociedad adulta ha de ser responsable. Los años venideros tienen que ser importantes para la formación.

SAVIA: En la formación bonificada, ¿existe mucha distancia entre España y otros países?

E. P.: A nivel europeo, hay programas de apoyo similares a los de aquí. En general, la Administración pretende que los trabajadores estén más formados y, a través de las últimas normativas, procura que la formación sea más global, para que, de esa manera, pueda haber un flujo de trabajadores de un lugar a otro, lo que exige que su grado de profesionalización sea parecido. □