

formación y empleo

2009 Ekainak 28. Igandea /Nº 33

VISIÓN DE FUTURO COMPARTIDA

'DIÁLOGOS DE FORMACIÓN' CON IRANTZU ISUSI, RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS DE IZA ASCENSORES, S. L. [02]



CONTRATACIÓN

EUSKADI PREVÉ UN 4% DE **AUMENTO** DEL EMPLEO NETO ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE [03]

INGENIERÍAS/CONSULTORÍAS

ES EL MOMENTO DE TOMAR **DECISIONES** RÁPIDAS Y EFECTIVAS PERO BIEN MEDITADAS SEGÚN LOS **EXPERTOS** [04]

COLEGIOS PROFESIONALES

FISIOTERAPEUTAS COLEGIADOS DEL PAÍS VASCO SUBRAYAN LA IMPORTANCIA DE "PONER LA **SALUD EN BUENAS MANOS**" [05]

LAN EKINTZA

MANTIENE SU NIVEL DE **CREACIÓN DE EMPLEO** CON 144 PUESTOS EN 2008 [06]

TRABAJO

SELECCIÓN DE **OFERTAS DE EMPLEO** [03-07-08]



CEINMARK

C/Iturrubide, 20-22-24 (Metro Casco Viejo) Bilbao Tfno: 94 415 34 86 Fax: 94 415 72 98

www.ceinmark.com

E-mail: ceinmark@ceinmark.com



Topografía

CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR

Enseñanza de Calidad Subvencionada

Asegura tu empleo, profesiones con gran demanda laboral

- ✓ Desarrollo y aplicación de proyectos de construcción.
- ✓ Desarrollo de proyectos urbanísticos y operaciones topográficas.

- ✓ Desarrollo de aplicaciones informáticas.
- ✓ Administración de sistemas informáticos.

- Estudios Oficiales y Subvencionados por el Gobierno Vasco (Becas para la gratuidad).
- Titulación Oficial de Técnico Superior.
- Convalidación de Créditos en Ingenierías afines.
- Exámenes en el propio Centro.
- Horarios de mañana o tarde.



Informática

MATRICULA ABIERTA del 29-6 al 3-7

Centro concertado (Oficial y subvencionado) por el Dpto. de Educación del Gobierno Vasco

DIÁLOGOS DE FORMACIÓN

NUESTRO EXPERTO VICENTE GUTIÉRREZ, HOY CON IRANTZU ISUSI, RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS DE IZA ASCENSORES, S.L.

Si se puede imaginar se puede hacer

En el mundo de los negocios y las empresas es fundamental reinventarse, y más en los tiempos que corren. Para hablar del camino a recorrer buscando la excelencia, Vicente Gutiérrez, de Grupo Bentas, tiene hoy a Irantzu Isusi, Responsable del Departamento de Recursos Humanos de Iza Ascensores.

I

ZA Ascensores es una organización orientada al cliente con un modelo de gestión avanzado, que trabaja por objetivos y proyectos, potenciando el trabajo en equipo y mejorando la gestión de personas. Desde su Departamento de Recursos Humanos, Irantzu Isusi subraya la necesidad de que toda la organización comparta una visión de futuro para crear y abordar nuevas formas de hacer las cosas.

Las personas que atienden el servicio de asistencia técnica tienen un perfil técnico. El orientarles hacia el cliente resulta complicado. ¿Qué papel está jugando la formación en este aspecto?

La formación en orientación a la satisfacción del cliente ha sido fundamental. Estas personas ya disponen de los conocimientos técnicos necesarios, por eso se han trabajado otras competencias, habilidades, valores y actitudes, orientadas a implicar a toda la organización con el cliente. No obstante, en Iza partíamos con una ventaja antes de trabajar éstos aspectos, y es que contamos con un personal muy implicado en nuestro proyecto de empresa.

Creo que estás en pleno diseño del nuevo plan de formación y que tienes como máximo objetivo su orientación a una formación total-



Irantzu Isusi durante su conversación con Vicente Gutiérrez, de Grupo Bentas. FOTO: J. SAMPEDRO

mente personalizada para cada uno de vuestros trabajadores, y que habéis hecho una gran inversión en informática para ayudarlos a detectar esas necesidades concretas de formación.

Efectivamente, gracias al nuevo programa informático, además de poder ofrecer un servicio mucho más completo a nuestros clientes hemos realizado un diagnóstico de necesidades formativas mucho más concreto que en años anteriores. Con esta información estamos elaborando el nuevo plan de formación, un plan muy ambicioso ya que la formación va a ser totalmente a medida y va a estar orientada no sólo a buscar el incremento de la productividad o la diferenciación de la competencia, sino orientada también a la satisfacción y motivación de los empleados. Pero claro, esto supone un gran esfuerzo, ya que no es lo mismo una formación para grupos que ir formando a nivel personal. En el plano organizativo es mucho más complicado gestionar una formación de este tipo, y económicamente el esfuerzo es mucho mayor, pero creemos que va a merecer la pena. Porque entende-

SUS FRASES

"La formación va a ser a medida y va a estar orientada también a la satisfacción y motivación de los empleados"

"Para innovar debe existir una cultura de innovación en la empresa, y para ello es necesario formación al respecto"

mos que así es como se logra una formación totalmente eficaz y eficiente.

Irantzu, me ha contado un pajarito que estáis diseñando un aula de formación práctica permanente.

Uno de los objetivos de la ampliación de nuestras instalaciones es poder contar con un aula de formación práctica que nos permita tener en ella todos los componentes de los diferentes tipos de ascensores, de tal forma que la formación personalizada de la que hablábamos la podamos realizar en nuestras propias instalaciones.

Todo el mundo habla de innovación, pero de innovación en producto, sin embargo vosotros estáis innovando en gestión y en procesos. ¿Se puede innovar sin formación?

Para innovar debe existir una cultura de innovación en la empresa, y para ello es necesario formación al respecto. Además, la innovación debe ser impulsada desde la dirección de la empresa, que debe integrarla dentro de su modelo de gestión. De esta forma, en Iza llevamos desde el año 2004 trabajando dentro del proyecto Modinnova, con unas herramientas de gestión diseñadas

EL PROTAGONISTA

IRANTZU ISUSI
Es Diplomada en Gestión de Empresas por la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao. Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO).

● Trayectoria profesional.

Desde el año 1999 trabaja en la empresa Iza Ascensores, ocupando desde mayo de 2005 el cargo de Responsable de Recursos Humanos.

no sólo para ser una empresa más competitiva, sino una organización de excelencia. Para poder trabajar este modelo de gestión de innovación fueron muchas las horas invertidas en formación.

¿Qué es Modinnova?

Modinnova es un modelo organizacional de mejora en calidad y servicio, bajo una perspectiva de satisfacción del cliente, y con énfasis en la innovación, que busca elevar el nivel competitivo de las empresas. Sus pilares básicos son el cliente, la estrategia, el equipo y la innovación. En Iza supuso en un primer momento detenernos a pensar, para conocernos mejor y conocer mejor nuestro entorno y a partir de ahí definir que queríamos ser una organización orientada al cliente.

Irantzu, sois una empresa puntera y con una cuenta de resultados saneada, ¿entiendes que éste despliegue de formación es la causa de la situación actual?

La formación en herramientas de gestión avanzada, así como la formación para implicar a toda la organización con el cliente, nos ha conducido a ser la empresa que hoy somos: una empresa que trabaja cada día con el objetivo común de ofrecer productos y servicios cada vez más competitivos, y con una gran apuesta de futuro que afronta con toda la confianza que nos presta nuestro capital más importante, las personas.

● Y el PRÓXIMO DOMINGO

Nuestro protagonista de los "Diálogos de Formación" será JON ALDEITURRIAGA, Gerente de la Asociación de Comerciantes del Casco Viejo de Bilbao.

Y tú... ¿Cómo lo dices?

Las cinco caperuzas es el título que da hoy la consultora de comunicación Ana Blanco, de Grupo Bentas, al episodio que narra en este espacio dedicado a profundizar en el "cómo decimos lo que decimos".

Los jefes y clientes, quizá obligados por la orientación a resultados de su cargo,

siempre quieren más.

El cliente lo quiere urgente, para mañana, para la tarde y luego lo exigirá para dentro de una hora.

Por su parte, el jefe quiere el informe completo y con gráficos, ya, de forma inmediata.

Quieren todo con el menor coste y en el menor plazo.

En esos casos en los que intentamos obtener más de nuestro interlocutor,

presionando de manera insaciable, mi abuela que era modista, me contaba el episodio del labrador y el sastre, donde Sancho Panza en la ínsula Barataria era gobernador:

El labrador fue a ver al sastre con un trozo de paño para que le hiciera una caperuzas.

Cuando ya se marchaba volvió y le preguntó al sastre si haciendo buen uso del paño no saldrían dos, a lo que el sas-

tre asintió duplicando el precio.

Pero pensó que igual sobraba al recortar algo de tela y que tal vez pudieran hacerse tres. Volvió y el sastre afirmó y así hasta llegar al acuerdo de cinco caperuzas.

Cuando a los 10 días, el labrador volvió, el sastre le entregó las cinco caperuzas de minúsculo tamaño que justo podían ponerse en los dedos de una mano.



ANA BLANCO
de Grupo Bentas

grupobentas@grupobentas.com