



QUALITY

PROFESIONALES DEL TURISMO



ENTREVISTA
Ignacio Bernabé
Presidente de IVAFE

ACTUALIDAD
El futuro del turismo según
los políticos

CARA A CARA:
AQUÍ ESTÁ LO MÁS DIVERTIDO 



Foto: Jesús Bilbao

La de Ignacio Bernabé fue una de las ponencias estrella en Futurismo 2015, foro sobre turismo celebrado recientemente en Tenerife. Experto en liderazgo y fundador y presidente del Instituto Valenciano para la Formación Empresarial, IVAFE, este coach ha desarrollado nuevos modelos y sistemas para la creación y motivación de líderes a partir de conceptos tan singulares como el amor.

“El talento es una capacidad que no sirve de nada si no se pone en valor”

MARIAN JAUBERT Y ENRIQUE GARCÍA

¿Qué es el Growth Management, del que es creador?

Es un modelo que se impulsa desde finales de los noventa de orientación a empresas. Tiene una doble base de corte empírico y científico. Se desarrolla sobre la experiencia y la base de que lo

que hacemos lo hacemos bien. Se trata de crecer desde el liderazgo, también de forma personal.

¿Cómo se aplicaría a la industria turística?

Canarias es un destino de referencia mundial por su clima,

sus recursos naturales, la biodiversidad, la hospitalidad de su gente... Pero si Canarias quiere liderar el turismo a nivel mundial tiene que aportar valor desde otras fórmulas, porque la mayor fidelización es la de la experiencia. Si esta es buena, el cliente quiere volver. Esto puede llevarse a cabo siempre que el establecimiento tenga un equipo de personas competentes y personas felices. Si desde las empresas se trabaja para que las personas se sientan bien haciendo lo que hacen, serán personas más felices, capaces de transmitir al cliente esa buena experiencia final.

Su libro “El gran equipo” es uno de los cinco mejores sobre liderazgo del mundo. ¿Cómo se puede aplicar su contenido al mundo de un hotel?

IMPULSANDO EL LIDERAZGO

Es considerado como una de las voces más autorizadas del mundo del pensamiento, la comunicación, el estudio y la investigación en Management, desde nuevas perspectivas humanistas. Entre sus múltiples reconocimientos, destacar el de la reciente guía publicada por Planeta en 2014, donde se le reconoce como uno de los 20 mejores españoles en Management, Liderazgo y Excelencia.

Su obra “El Gran Equipo” ha sido considerada como una de las 5 mejores de “trabajo en equipo” a nivel mundial, siendo Bernabé el único autor español entre un brillante elenco de autores. Sus derechos se han vendido en más de 15 países de Europa y América.

Fundador y Presidente del Talent Great Team, el primer laboratorio de ideas internacional de expertos españoles en talento, y del IVAFE Instituto Valenciano para la Formación Empresarial, es Coach Internacional de Líderes y Equipos de Alto Rendimiento, experto y pionero en Gestión y Desarrollo Estratégico del Talento en Europa y América, además de Asesor de Alta Dirección, Profesor de Directivos, Conferenciante Internacional y Escritor .

IGNACIO BERNABÉ
Presidente de IVAFE

En el libro desarrollo el concepto del gran equipo a partir de la base de que la mayoría de las empresas no son sino un grupo de personas que trabajan juntas. Un gran equipo altamente competente es una organización que comparte una misión, una visión, unos valores y estrategias... que se guía por el liderazgo, no por una jerarquía. Líderes capaces de ilusionar, de hacer que las personas encuentren sus propias motivaciones y recursos personales. Capaces de hacer que el talento aflore y se ponga en valor al servicio de ese equipo.

¿Con qué herramientas se consiguen?

El Growth Management aporta cuatro subdisciplinas: talent, coaching, leading y team. Sería muy largo de explicar, pero digamos que desde esos cuatro aspectos existen muchas herramientas de coaching y de gestión y desarrollo. Se trata de gestionar talentos y que los líderes se conviertan a su vez en coaches.

¿Cree que en las escuelas de turismo debería haber una asignatura destinada a desarrollar esa capacidad de liderazgo en los futuros directivos de hotel?

Claro que sí. De hecho, nosotros en IVAFE lo trabajamos. El liderazgo se lleva o no se lleva. No todo el mundo puede ser líder. Tiene que haber una base de talento. Pero es cierto que también tiene que haber un desarrollo. El líder nace y se hace. El liderazgo debería empezar a desarrollarse desde la escuela, desde la infancia. Tenemos un sistema que

olvida ayudarnos a descubrir cómo somos, qué capacidades tenemos. A lo largo de la vida, la formación continua en universidades, escuelas, etc, debería incluir alguna asignatura destinada a desarrollar el liderazgo. De hecho, tengo el honor de liderar el primer Máster Internacional de Gestión y Desarrollo Estratégico del Talento en la Universidad Europea. Es el primer máster de recursos humanos totalmente enfocado a esta temática.

¿Qué análisis personal hace de cómo están ahora mismo los recursos humanos en la industria turística?

Es una industria cada vez más sensibilizada con el potencial que cada persona puede aportar al sector servicios donde la atención es fundamental. La innovación está muy bien, pero al final, cuando uno va de vacaciones no recuerda tanto la comodidad de una cama, la riqueza de los servicios, sino la





Foto: Jesús Bilbao

calidad de la atención recibida por las personas, que es lo que hace que la experiencia sea inolvidable. Eso hará que los directivos descubran que existen herramientas que se pueden aplicar en el seno de una organización, orientadas a sacar lo mejor de las personas que trabajan en ellas, que harán que

los clientes tengan una buena experiencia y los convertirán en claros prescriptores de su establecimiento.

Dice que concibe a las organizaciones como espacios de crecimiento personal y profesional, donde el camino y no la meta en sí misma es el punto

al empresario y al directivo. No podemos seguir haciendo empresa desde una visión tradicional, pensando solo en generar beneficios para los socios y accionistas. Espero que la crisis nos haya ayudado a cambiar esa visión que solo nos ha aportado pan para hoy y hambre para mañana. Invito a centrar el foco en las personas. Esta nueva visión se centra en tres conceptos fundamentales: crecer, caminar y amar.

Crecer porque los líderes tienen que aplicar la metodología para que las personas se descubran, evolucionen, rompan con pensamientos autolimitadores. Que salgan de la caja y descubran otras posibilidades que les ayuden a crecer como profesionales y personas. Hacer de las empresas espacios de crecimiento.

Respecto al concepto de caminar, creo que nos estamos

El liderazgo debería empezar a desarrollarse desde la escuela, desde la infancia

de encuentro entre los intereses organizacionales y personales; y el AMOR, en mayúsculas, el soporte de compromiso. ¿Cómo encaja la palabra amor en un tejido empresarial?

Es una visión que el Growth Management trata de inculcar

equivocando porque estamos obsesionados con metas y objetivos cuando deberíamos centrar la atención en el camino. Las personas deben levantarse a trabajar no desde la resignación e indiferencia sino desde la ilusión y el compromiso. Las personas pondrán lo mejor de sí mismas en el trabajo y se conseguirán mejores objetivos. Respecto al amor, hay que romper prejuicios para hablar de este concepto en el entorno empresarial. Invito a los empresarios a hablar de amor como cultura. Sería sinónimo de cultura de servicio a los demás, donde los líderes deben fomentar relaciones entre personas, valores que ayuden a los otros a ser mejores y descubrir que tenemos habilidades para poner en valor nuestro talento.

¿Por qué afirma que solo se pone en valor el 20% del talento en las empresas?

Nuestros estudios lo demuestran. Seguramente ocurre porque no tenemos cultura hacia el talento y hay desconocimiento del mismo. Nosotros fuimos pioneros en este concepto cuando hace quince años se empezó a hablar de él. El talento es una capacidad que no sirve de nada si no se pone en valor. Las personas suelen estar desalineadas en sus puestos de trabajo. Ocupan puestos que no están alineados con su potencial, asumen responsabilidades donde no podrán dar lo mejor de sí. Lo primero que nosotros hacemos en este sentido es un diagnóstico de competencia para que los líderes sepan qué tienen en su empresa y alineen a cada



trabajador con su competencia y responsabilidad.

¿Qué hace que las personas más competentes pongan en valor su talento?

Para eso creamos hace años una herramienta muy gráfica llamada los círculos del valor. Se trata de cinco círculos: círculo del potencial, capacitación, motivación, recursos y compromiso. La interacción entre estos círculos genera competencia y da resultados extraordinarios.

¿Cómo debe ser el líder actual?

Debe ir más allá del concepto tradicional de que el líder es un guía que acompaña a su equipo hacia unos objetivos compartidos. Debe ser mentor, coach... personas que ayuden a su equipo a dar valor a sus potencialidades, capaz de transformar el talento individual en

alta competencia de equipo. El líder también es un aventurero, una persona valiente, una persona capaz de adentrarse en la incertidumbre. Y también debe ser una persona humilde e inteligente que sepa que su éxito es el éxito del equipo. También es un gestor de emociones. Siempre pongo de ejemplo a Nelson Mandela. Él fue un gran gestor de emociones, alguien que pasó treinta años en la cárcel por defender los derechos de otras personas. Sus sentimientos tendrían que haber sido negativos e improductivos pero los transformó en acciones poderosas y así cambió el rumbo de todo un país. Lo transformó en un país de paz. Cambió su propio ser y así consiguió cambiar el destino de todo un país. Mandela es un referente de liderazgo.

La turística es una industria cada vez más sensibilizada con el potencial que cada persona puede aportar

¿Y cómo es el trabajador ideal?

Es el que encuentra cada día en el trabajo un motivo de felicidad, bienestar y comodidad. Una persona con ganas de dar lo mejor de sí misma porque encuentra en su trabajo un motivo de felicidad. Es lo que debemos buscar. Eso marca la diferencia. En organizaciones normales las cosas salen más o menos bien,

pero en los equipos competentes se ha puesto el talento en valor y se ha conseguido un entorno en el que el trabajador se siente feliz, por lo que los resultados son excepcionales.

¿A qué se refiere con Capital - Humanismo?

Precisamente preparo un libro sobre el tema. Debemos llevar a cabo una transición

desde el capital hacia el Capital - Humanismo. Es una doctrina que propugna la necesidad de alcanzar el equilibrio entre el beneficio empresarial y el beneficio social. Uno de los grandes errores del capitalismo es que los resultados que se alcanzan son desiguales entre unos y otros. Y no hablo solo de resultados económicos. Las personas queremos sentirnos valoradas, estar en un entorno en el que nos sintamos queridos, que es lo que al final deseamos todos. Está muy bien alcanzar resultados económicos, pero estos llegarán cuando las personas se sientan bien en sus trabajos y descubran y pongan en valor sus habilidades y talentos. Obtendremos mejores resultados consiguiendo ese equilibrio.



¿Quieres saber cuáles son los 10 productos más vendidos en el sector hotelero?



iOS (Iphone)



descárgate nuestra app
con estos códigos



Android

ó busca **Sonepar MovilldAPP** en Google Play (Android) o en Apple Store (iOS)

www.dielectrocanarias.es