

El futur professional i la formació continuada

Pilar Escaler i Penella



La formació continuada és, avui en dia, una necessitat universal per poder fer front a les noves exigències d'aquesta societat en ràpida evolució, de manera que no sols les empreses, sinó també el govern, les institucions educatives, les organitzacions empresarials i sindicats s'han d'implicar en l'actualització i renovació dels coneixements de les persones al llarg de tota la seva vida.

Per això, la Cambra és de l'opinió que la formació continuada no és sols una inversió a l'objecte de consolidar el futur de l'empresa, sinó un valor estratègic per al país.

Si fem un repàs de la nostra història, l'economia i la societat andorrana han sofert una transformació molt important a partir de la dècada dels anys 50 i 60 del segle passat.

Fins llavors, Andorra era un país pobre, amb accessos difícils i una economia de subsistència. És a partir d'aquest moment que el país experimenta un gran creixement econòmic, basat en el comerç i el turisme, que, juntament amb el sector financer i el de la construcció, en aquest darrer cas que es desenvolupa gràcies al creixement turístic i demogràfic, passen a ser els pilars bàsics de l'economia andorrana actual.

D'acord amb l'estudi *La formació i el mercat de treball a Andorra*, elaborat pel Centre de Recerca Sociològica (CRES) de l'Institut d'Estudis Andorrans, que es va publicar el mes de juliol passat, aquest creixement econòmic ha derivat en un creixement demogràfic per cobrir la demanda de mà d'obra. Durant els primers anys de desenvolupament econòmic, el turisme s'ha desplaçat a Andorra atret per una oferta comercial de productes innovadors i a bon preu. La qualitat del servei no tenia, en aquell moment, el grau d'importància que ha adquirit avui en dia, de manera que el

producte en si mateix era un element atractiu i diferenciador de l'oferta d'altres indrets comercials. Durant aquests anys es contractava mà d'obra, majoritàriament poc qualificada, per als llocs de treball de base i, en general, les exigències de selecció i contractació eren flexibles i laxes.

Pel que fa al comerç, la disminució del diferencial de preus i de l'efecte *novetat* respecte als països veïns, a més de la competència d'altres destinacions turístiques, així com les noves demandes i nous hàbits de consum, han fet que la nostra economia sigui cada cop menys competitiva. A tot això s'hi afegeix l'actual situació de crisi econòmica internacional, que està comportant una disminució de l'afluència turística i un alentiment generalitzat del creixement econòmic del país. Això ens porta, com ja s'ha manifestat en repetides ocasions des de la Cambra, i també tenint en compte que els clients són cada cop més exigents i valoren més una atenció personalitzada i acurada, a encaminar la nostra oferta cap a la diferenciació per la qualitat i la diversificació. Per aquest motiu, esdevé necessària la formació del nostre capital humà, pilar bàsic per encaminar les empreses cap a la millora en l'atenció i el servei al client.

L'estudi subratlla que la poca qualificació dels treballadors dels sectors relacionats amb el turisme esdevé un problema per assolir la qualitat del servei. Una de les dificultats per millorar la qualificació del personal d'aquest sector, precisament on hi ha una demanda més gran de mà d'obra, és que es tracta d'ocupacions que requereixen poca qualificació i estan subjectes a unes condicions laborals més desfavorables, com ho són salaris més baixos que altres sectors, jornades laborals extenses, dificultat de compaginació de vida personal i professional, i poques expectatives de promoció i formació.

Això comporta que siguin activitats poc atractives per als treballadors qualificats i que pateixin un alt índex de rotació, de forma que provoca la reticència en l'empresari a invertir en formació.

Haurem de treballar plegats per canviar aquesta dinàmica, començant per la dignificació de les professions lligades a l'hoteleria, la restauració i el comerç, que, en definitiva, són la imatge del nostre país.

Per tot l'exposat, és necessari començar a treballar seriosament. La formació permanent actual és insatisfactòria, irregular, sense una planificació adequada, impartida autònomament per la Universitat, la Cambra i les empreses privades de formació, però responent a necessitats majoritàriament conjunturals.

Al nostre entendre, els pilars bàsics que han de sostenir el sistema de formació continuada a escala nacional són, sens dubte, el Govern, la Universitat, la Cambra com a institució pública de base empresarial i d'afiliació obligatòria, i les organitzacions empresarials i sindicals.

És competència de tots aquests actors construir un model de formació professional i continuada per la competitivitat de l'economia andorrana i l'ocupació. En aquest

sentit, les taules de treball de desenvolupament econòmic creades pel Govern van en aquesta direcció. Tots els agents que participen en els diferents grups de treball han posat en relleu la importància de millorar la qualificació del capital humà de les empreses andorranes, per augmentar la competitivitat i afrontar amb èxit el futur.

A més avui, en un escenari marcat clarament per la desacceleració econòmica es fa palesa la necessitat d'abordar la transformació del model actual de competitivitat, que passa, entre d'altres factors, per una més gran professionalització del capital humà de les nostres empreses.

Considerant, com ja he esmentat anteriorment, que la formació continuada és un valor estratègic per al país, voldria fer referència al rol de cadascun dels agents que la Cambra considera implicats en aquest procés:

- En primer lloc el Govern, al qual correspon promoure polítiques d'estímul a la formació continuada, per millorar la qualitat i la quantitat de formació proporcionada per les empreses als seus treballadors. En aquest sentit, caldria aprofitar d'incloure estímuls fiscals per a les empreses que dissenyin plans de formació per als seus treballadors, en els projectes impositius –impost de societats i impost d'activitats econòmiques– que actualment estan en tràmit parlamentari.

- En segon lloc considerem que a la Universitat li correspon, com a centre de generació de coneixement, impulsar la innovació, planificar estratègicament la formació al llarg de tota la vida en estreta col·laboració amb els altres agents, adaptar les seves estructures a aquesta funció i acreditar i capacitar el seu professorat, en altres funcions.

- Quant a l'empresa, com a centre generador de necessitats, pensem que ha de centrar-se en la definició de les estratègies de RR HH afavoridores de la formació al llarg de tota la vida, en el reconeixement d'aquesta formació per a la promoció i el desenvolupament professional, i en l'elaboració de propostes de disseny i ofertes de formació.

- A les organitzacions empresarials i sindicals, els correspon col·laborar en la planificació de la formació continuada per millorar l'ocupacionalitat dels treballadors, en especial d'aquells amb més dificultat d'inserció. Recordem que la formació ens dona l'oportunitat de trencar la barrera que ens separa dels països més capdavanters, quant a qualificació i desenvolupament professional del capital humà, i fa possible, al mateix temps, que les empreses andorranes siguin més competitives en una economia cada cop més oberta al món.

- Finalment, la Cambra, com a institució generadora de requeriments, ha de posar l'accent a impulsar la formació permanent, com a activitat que li és pròpia d'acord amb les finalitats de la seva llei de creació. Ha d'ajudar a definir necessitats formatives i trobar solucions, implantant programes de formació estables a curt, mitjà i llarg termini, coordinats amb la Universitat, les organitzacions empresarials i sindicals, exercint de pont entre universitat i empresa.

Ja en aquesta línia, la Cambra, des dels seus inicis, ha tingut la formació com un dels eixos principals i ha dedicat una important quantitat de recursos a impartir formació adaptada a les necessitats de l'empresa.

Les accions majoritàries dutes a terme, fins ara, se centren en els àmbits següents:

- Primer, la formació de reciclatge, promoció i perfeccionament de coneixements vinculada a millorar la qualificació del personal, sobretot en aspectes vinculats a la dignificació de les professions de base com ara l'atenció al client, l'atenció telefònica, entre d'altres, els recursos humans i la gestió.

El sector del comerç ha centrat, també, bona part dels nostres esforços, amb una formació enfocada, entre d'altres, a l'atenció al client, a les tècniques de venda i la gestió dels punts de venda, així com diversos tallers d'aparadorisme i decoració comercial.

- En segon lloc, la formació per adaptar-se a les noves exigències legislatives com, per exemple, en matèria fiscal, protecció de dades, laboral, i totes aquelles, en general, que afectin l'activitat econòmica i empresarial.

- També la formació *in company*

- I finalment, la formació a demanda d'un sector o d'un grup d'empreses: en aquests casos, normalment són formacions relacionades amb oficis o llocs de treball molt específics.

A títol informatiu, durant l'any 2008 la Cambra ha impartit 51 cursos i s'han format 720 persones.

La rapidesa dels canvis en el món empresarial i la creixent especificitat de les necessitats formatives dels professionals fan difícil que institucions presencials, i encara més a Andorra, per la limitació quant a massa crítica, puguin oferir una resposta ràpida –en forma de curs presencial– a un col·lectiu suficientment ampli que permeti obtenir una certa rendibilitat. Per això ens estem plantejant la formació mitjançant cursos *online*, el que es coneix com *e-learning*, mitjançant els quals l'usuari pot adquirir les habilitats i els coneixements que necessita amb llibertat d'horaris i de desplaçament, des de la feina o des de casa.

Tot i que la formació en cursos presencials seguirà existint, la formació aprofitant les funcionalitats d'internet serà cada cop més important. Això comporta, tanmateix, la importància que els professionals gaudeixin d'un bon coneixement de la tecnologia aplicada a l'autoformació.

L'empresa andorrana ha de trobar el seu lloc en una societat moderna, i ha d'estar oberta al món prenent consciència d'una nova realitat econòmica en la qual la competència es realitza a escala mundial. Així, el seu futur dependrà de la capacitat que tingui d'adaptar-se a les noves tecnologies i l'evolució social.

La formació continuada, a més dels agents institucionals i de representació empresarial i sindical, és sobretot una responsabilitat compartida entre el treballador i l'empresa,

que involucra, de manera indirecta, els responsables funcionals de l'empresa. D'una banda, els treballadors són part activa del procés de formació, ja que aquest afavoreix la igualtat d'oportunitats i la promoció personal i professional davant la contínua evolució del mercat de treball. De l'altra, pel que fa a les empreses, la posada al dia de les competències professionals dels seus empleats comporta, de ben segur, una millora de la seva competitivitat.

Per acabar, avui en dia ja ningú no dubta de la importància de la formació continuada com a element decisiu, tant per al desenvolupament professional del personal com per a la millora de la competitivitat de les empreses.

Davant aquesta situació, la Cambra continuarà treballant per donar resposta a les demandes de personal qualificat mitjançant la realització de cursos especialitzats, orientats a cobrir les necessitats de l'empresa. Però, com he esmentat anteriorment, cal construir un model de formació professional i continuada per a la competitivitat de l'economia andorrana i l'ocupació entre tots els agents econòmics implicats. Sense aquest model continuarem impartint una formació que respondrà més a les necessitats conjunturals que a una estratègia a mitjà i llarg termini.

Pilar Escaler i Penella

*Advocada i directora de la Cambra de Comerç,
Indústria i Serveis d'Andorra*