CRUMA CONSULTORES DE GESTIÓN Y DE DIRECCIÓN EMPRESARIAL SA

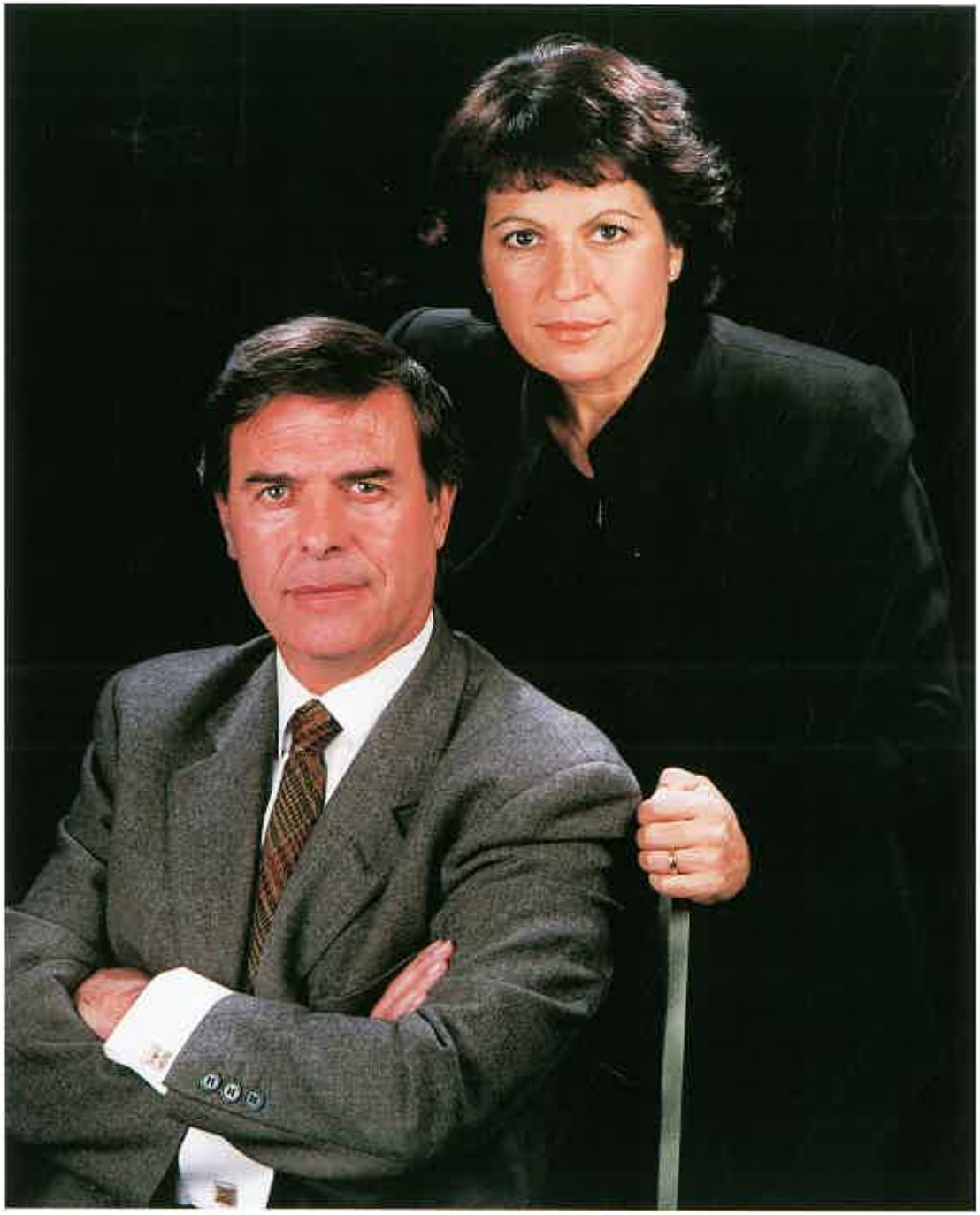
El servei integral i la conjunció d'intuïció i passió professionals expliquen l'èxit del tàndem de consultors format per Javier Marín García i Teresa Cruet Manzanares. **"En Javier és molt emprenedor i entusiasta; jo sóc més aviat intuïtiva i calmada, i això m'ajuda a tranquil·litzar-lo en els moments de tensió. Crec que la col·laboració professional entre un home i una dona és molt positiva perquè les característiques d'un s'anivellen amb les de l'altre i d'aquesta manera s'arriba a una situació d'equilibri."** En Javier dóna la seva visió sobre aquesta qüestió: **"Evidentment, entre nosaltres també hi ha discrepàncies perquè les opinions no sempre coincideixen, però crec que és un aspecte molt positiu, ja que ens possibilita el diàleg i l'assoliment d'una solució harmònica entre les dues postures."** La Teresa té clar que **"els aspectes fonamentals de la nostra compenetració són que a tots dos ens agrada força treballar i que som molt perfeccionistes."** La sòlida base del seu treball en equip es sintetitza en el fet que **"ens respectem i admirem molt professionalment."**

El seu despatx d'assessoria va ser creat l'any 1985 amb l'objectiu d'esdevenir **"una empresa d'orientació generalista dins del sector. Nosaltres pensem que hi ha consultories de temes específics i d'altres que tenen els mitjans per fer-se càrrec de diversos àmbits alhora. A Cruma tenim 20 treballadors estables i això ens ha permès treballar en les branques laborals i de gestió d'una manera àmplia."** Javier Marín és l'encarregat de **"coordinar i desenvolupar projectes per a millorar l'organització de les empreses dins de qualsevol de les seves àrees funcionals, malgrat que ens dediquem preferentment a les de producció, logística, màrqueting, vendes i a les economicofinanceres."** Teresa Cruet, grafòloga, porta a terme **"la captació i selecció de directius i personal per a les empreses, d'una banda, i dels plans de formació per a treballadors que s'orienten cap a la consecució d'una fita empresarial, de l'altra. Vaig estudiar grafologia perquè volia orientar la meva dedicació cap a l'empresa i la lletra és el mitjà més ràpid i profund per analitzar el perfil d'un candidat."** La seva tasca **"no és tant buscar el professional idoni que ens demana l'empresa com trobar el candidat que realment necessita. Hem de valorar quin context productiu i social té l'entitat i quines són les seves perspectives de futur."** Aquesta recerca **"no sempre és fàcil perquè a les empreses hi ha condicionaments de tipus personal que determinen l'entorn laboral. L'empresari, de vegades, se sent lligat a persones que no són les més convenients per desenvolupar-hi una tasca; no és que no ho sàpiga, sinó que no es veu amb cor per actuar-hi en conseqüència. Això dificulta molt la labor de trobar un candidat ideal, perquè no es tracta que tingui uns determinats coneixements ni habilitats, sinó més aviat que disposi de la capacitat d'adaptar-se a les circumstàncies específiques de l'empresa."**

Quant a Cruma Consultores, un moment clau, pel que tenia de delicat, de la seva història, es va viure el 1992 arran d'una crisi laboral generalitzada: **"La formació que duem a terme a les empreses clientes va permetre que la consultoria no en resultés afectada. Hem de pensar que, aleshores, érem encara una firma molt jove i aquest camí ens va obrir moltes vies."** Per a les empreses **"la formació ha esdevingut una eina imprescindible perquè ens movem en un mercat molt dinàmic on vivim canvis continus. Els consumidors són més exigents i demanen qualitat en els productes i els serveis, rapidesa i preu ajustat. Tots aquests factors fan que els treballadors s'hagin de reciclar contínuament per adaptar-se al mercat, ja que les companyies més ràpides en fer-ho esdevenen més competitives."** En aquest sentit **"la fidelització és un dels aspectes en els quals estan treballant més les empreses. La competitivitat és molta i són conscients que han de trobar nous mercats per als seus productes si volen créixer, alhora que s'han de mantenir en els ja establerts. Nosaltres som de l'opinió que la millor manera de fer-ho és donar un bon servei al client. En el nostre cas concret, aquest sistema ha funcionat perquè molts dels nostres primers clients encara col·laboren amb nosaltres. També s'ha de dir que reeixir depèn del tipus de servei que s'ofereix: n'hi ha de béns específics on l'atenció ha pogut ser molt bona però que en el lapsus de temps en què el servei o l'article no s'ha fet servir, el consumidor pot haver rebut nous estímuls. En la consultoria, la confiança és l'element més fidelitzador."**

L'opinió que els empresaris tenen dels serveis d'una consultoria ha canviat molt d'ençà de la creació de Cruma: **"D'un període en el qual es pensava que contractar els nostres serveis era un signe de feblesa, s'ha passat a un moment en què es considera saludable tenir una opinió externa perquè implica ganes d'innovar i d'estar en primera línia."** A més a més, la Teresa argumenta que **"actualment els empresaris ho interpreten d'una manera molt positiva, com un contrast d'opinions i opcions empresarials. Això lliga amb la idea que tothom té de l'esperit empresarial com la millora i superació constants."** Els seus serveis són necessaris perquè **"representem l'objectivitat d'examinar una situació des de fora. L'empresari o el directiu viu immers en la situació i això no li permet copsar la vertadera problemàtica de l'empresa, que nosaltres detectem immediatament. La falta d'objectivitat s'agreuja en el cas de les empreses familiars on els llaços que et lliguen al negoci són molt forts. És per això que els moments de crisi són viscuts d'una manera bastant dramàtica que pot determinar solucions irreversibles. La nostra tasca és conscienciar l'empresari que en els moments de crisi s'ha de passar a l'acció i no a la depressió."** Fins a tal punt se'n mostra convençuda la Teresa que afirma: **"Les pròpies consultories haurien de demanar informes sobre la seva situació a altres consultories; d'aquesta manera tindrien una informació objectiva de la situació i les expectatives de l'empresa."**

Ambdós estan d'acord que **"un consultor ha de tenir una gran dosi de sensibilitat. No es tracta tan sols de ser especialista en una matèria, sinó de tenir les competències o habilitats necessàries per connectar amb l'empresari, posar-se del seu costat i planificar i portar a terme una estratègia que s'adapti a les circumstàncies de l'empresa."** En la tasca d'un consultor **"no importa tant el projecte en si mateix com que sigui realitzable i que comporti un impacte mínim en les estructures de l'empresa."** L'altra gran base del seu treball és **"no voler assumir cap tipus de protagonisme dins de l'empresa mentre hi estem portant a terme el projecte de millora. Nosaltres no podem prendre cap mena de decisió tots sols; hi ha d'haver una simbiosi d'actuació entre l'equip directiu i el de consultoria en el qual es tinguin en compte totes les opinions"** perquè **"es tracta de sumar no pas de restar."**



"L'empresari o el directiu viu immers en la situació i això no li permet copsar la vertadera problemàtica de l'empresa, que nosaltres detectem immediatament"

Javier Marín i Teresa Cruet - Barcelona (Barcelonès)