

BONES PRÀCTIQUES RSE

Assessoria Mompарт

*“Calia plantejar la solució als
problemes d’una altra manera”*



Sector d’activitat:
Serveis

Activitat de l’empresa:
Assessorament laboral, fiscal i
comptable

Localitat:
Lliçà d’Amunt (Vallès Oriental)

Nre. Treballadors/es:
4 (2006)

Facturació anual:
180.000 € aprox. (2006)

No disposa de web

Promotors de l’experiència:
Maria Teresa Mompарт, gerent
laboralm.mompарт@factorti.com



Descripció de l’empresa

L’Assessoria Mompарт SLU és una assessoria laboral, fiscal i comptable de petita dimensió creada ara fa vint anys.

Es tracta d’una societat limitada unipersonal on treballa un equip de quatre persones i que actuen principalment al municipi de Lliçà d’Amunt i la comarca del Vallès Oriental.

Impacte empresarial

Els horaris habituals del sector, de jornada partida i fins a les set del vespre, dificulten la dimensió personal i la vida familiar dels treballadors i treballadores de la majoria de les assessories catalanes. A tot estirar, algunes assessories tanquen el divendres a la tarda.

A més, el servei que ofereixen aquest tipus d’establiments ve marcat per una temporalitat acusada, ja que en certes èpoques de l’any el volum de feina es dispara i cal accentuar la dedicació per tal de fer front a tancaments mensuals i semestrals, fet que comporta una forta dosi d’estrès/estrès. En el cas de les persones centrades en el servei laboral aquesta càrrega encara és més gran, fins al punt que sol comportar un esgotament i una rotació laboral en moltes assessories similars.

Descripció de l’experiència

Conciliació feina-família en una petita assessoria local

Data o període de l’experiència

Cap a l’any 2001, quinze anys després d’haver estat creada, l’empresa va fer un salt endavant en el model de funcionament, passant a efectuar una política horària que facilités la conciliació de la vida laboral i la vida personal.

Ambit Ressort: Conciliació laboral

Objectius

L'objectiu que es va plantejar va ser disposar d'un horari d'atenció al públic únicament de matí i flexibilitzar els horaris laborals per tal de millorar la conciliació vida laboral – vida familiar de l'equip humà.

Motivacions

El fet desencadenant fou la voluntat per part de la titular del negoci, en plantejar-se la necessitat d'atendre millor la seva filla petita.

Tanmateix, la reflexió la va portar a no cercar una solució específica per al seu cas sinó a plantejar un nou model horari que permetés una millora de vida de tot l'equip, atenent a la circumstància afegida que sempre ha estat integrat plenament o majoritàriament per dones.

Accions, fases del procés i participants

Inicialment van estar fent alguns intents i proves sobre com es podien combinar dedicacions per tal de fer possible els l'objectiu de la conciliació, sense obtenir però el resultat i la qualitat desitjada. Calia plantejar-ho d'una altra manera.

La decisió transcendent des del punt de vista comercial i de relació amb els clients va ser establir un nou horari, de les 8 a les 15 hores, tancant a les tardes i deixant d'oferir el servei habitual fins a les 7 del vespre.

Aquesta manera alternativa de plantejar-ho comportava no solament un canvi intern sinó la necessitat de saber-ho explicar a la clientela, de demanar-los una modificació també en els seus costums.

Al començament no va ser fàcil i calia trobar maneres de solucionar els problemes. Per tal d'evitar situacions irresolubles per a la clientela, es van arbitrar mesures facilitadores, evitant també així que se'n poguessin perdre per una manca de servei adequat. Tenint en compte la realitat contextual (dimensions del poble i del servei) no es va fer difícil cercar solucions a mida per als casos determinats, els quals van tenir un caràcter puntual.

Entre les reflexions i la manera d'abordar l'actuació que ens fa Maria Teresa Mompert, volem ressaltar les següents:

“El secret rau a explicar a la clientela per què ho fas”

El secret rau a explicar a la clientela per què ho fas. Cal fer entendre sense miraments que volíem estar amb la família. Segurament ens ha estat més fàcil fer-ho comprendre a nosaltres pel fet de ser dones. Els homes sovint encara ho tenen més difícil per a fer prevaldre explicacions d'aquestes davant la clientela i que tothom els respecti la decisió.

En definitiva, tot és qüestió de costums, i el costum vigent no és positiu, no funciona bé. Vam anar prenent consciència que calia afrontar-ho de ple quan veiemvèiem que algun client o clienta ens venia a veure després de plegar de la feina i havent passat per casa seva a dutxar-se. No tenia sentit estar a l'oficina esperant que vinguessin quan després hem observat que igualment poden venir a les vuit del matí sense cap problema i de vegades amb un estat de concentració

millor per totes les parts que després de tota una jornada laboral.

Flexibilitat horària

A més a més de l'horari d'atenció matinal, la seva aposta es combina amb una flexibilitat horària màxima, ja que tenen horaris i dedicacions horàries diferents en funció de les necessitats particulars, fent possible que algú treballi solament matins, o bé que algú es quedi dues tardes...

A banda, tenen horaris de dedicació interna sense clients ni trucades, a partir d'unes rotacions durant l'horari d'oficina. La gerent sempre hi és de 3 a 6 de la tarda, amb una dedicació interna que abans li era difícil de portar a terme adequadament. La clientela, per tant, sap que si es produeix una urgència hi poden accedir però són respectuosos no fent ús d'aquest recurs si no està justificat.

Pel que fa a l'equip, si s'han de fer horaris extraordinaris en virtut de la temporalitat del servei, per descomptat, es fan sense problema, o estableixen les combinacions que el volum requereixi. La diferència amb altres empreses del sector i la situació laboral, amb moltes persones *cremades*, afavoreix aquesta major satisfacció i manera positiva d'afrontar les necessitats del servei.

Tanmateix, a banda dels períodes de grans tancaments, no els cal fer ús de les dedicacions extraordinàries. De fet, ara per ara, fins i tot les declaracions de renda dels particulars es fa en horaris de matí, malgrat que si en algun cas haguessin de plantejar una excepció ho farien.

Tot plegat ha millorat la capacitat de treball en equip, ja que en aquesta feina és essencial, per ajudar-se mútuament quan hi ha volums excessius en una àrea. L'excel·lent clima laboral afavoreix el treball en equip i l'esperit col·laboratiu.

Impacte en les parts interessades: clients, equip...

Pot ser que hagin perdut algun client –només els en consta un- o que hagin deixat de guanyar-ne, però l'objectiu no era créixer a costa de la qualitat de vida. I l'extensió horària no té perquè ser un factor fonamental de la seva proposta comercial, fins al punt que entenen que la millor manera de compensar la clientela és a partir d'una atenció excel·lent. I ara precisament afirmen estar en condicions de poder aportar una millor qualitat laboral i humana.

L'equip està plenament motivat i satisfet amb la mesura, la fidelització i implicació empresarial és alta, i en els darrers temps no s'ha produït rotació laboral. Se senten 'equip' més que no 'unes contractades'. I sens dubte això és molt rendible per a l'empresa i també per a cadascú ja que amb el sou no n'hi ha prou per estar a gust en un lloc.

Tenen la certesa que altres persones del sector estarien encantades de poder-hi treballar. No dubten que en el cas de les dones encara valoren més, per necessitat, la compensació que suposa els avantatges horaris ...

Cal fer notar també una certa reflexió per part de la titular de l'empresa en el sentit de la necessitat que la mateixa societat civil prengui el protagonisme en certs canvis socials i que no es deleguin a l'administració pública. Considera que massa sovint el sector públic genera mecanismes de participació formals que, sense dubtar que han estat necessaris, no aporten la força dels canvis que cal actualment. Per això, la seva acció empresarialment compromesa també pren aquest valor de mostrar la capacitat d'exercir el compromís des de l'empresa sense tuteles ni retòriques poc efectives.

Visió i Vinculació estratègica

La política descrita es va implantar com a resultat d'una necessitat però va suposar una definició d'un model de negoci pel que fa a la relació amb la clientela clients i l'equip humà, fins al punt de considerar-ho actualment una fortalesa.

Per coherència amb aquest model, poden haver de renunciar a una certa expansió o creixement, però a canvi ofereixen una bona qualitat d'atenció a la clientela que deixa en un segon terme la manca de servei de tarda.

Alhora també poden haver de renunciar a alguns serveis en la seva cartera, com ara les assegurances a particulars, que els condicionessin molt més a haver d'obrir a les tardes. Per contra es dediquen més a les empreses.

En qualsevol cas, la seva pràctica es limita a la descrita i no tenen previst incorporar altres conceptes al voltant de la Responsabilitat Social de l'Empresa.

Resultats obtinguts

Per a l'organització i l'equip:

El primer beneficiat és sens dubte l'equip humà, per la possibilitat de millorar la seva dimensió personal i la vida personal. Però l'empresa també se'n beneficia molt directament com a conseqüència de la millor qualitat de vida de les persones, la major satisfacció laboral i la vinculació a l'empresa amb una implicació més forta.

El conjunt de la reorganització ha permès, per exemple, estar més estones sense interrupcions –visites, trucades- de manera que la rendibilitat i la qualitat de la feina ha augmentat.

Per a la clientela i la comunitat:

La clientela està habituada al format de la prestació del servei i l'accepta sense apreciar-hi cap dificultat, alhora que es veu beneficiada per una relació més atenta de l'equip humà de l'assessoria.

Si bé la comunitat associada directament a la millora és minsa –les famílies respectives- sí que hom pot considerar l'impacte social que aquestes pràctiques tenen com a

exemples d'èxit i com a models necessaris per a avançar en el canvi general de model horari en el nostre país.

Despeses

La seva pràctica és un bon exemple de com una decisió d'RSE no té perquè comportar despeses, sinó que un cas com el present és només una manera diferent d'afrontar els problemes i de repensar l'organització.

Comunicació i èxits

La comunicació que practiquen és purament funcional: quan ve un client o una clienta, el primer que li expliquen és com funcionen, per tal que després no s'endugui sorpreses. I en general avui dia s'entén perfectament.

No consideren que els calgui haver d'anar explicant la seva pràctica més enllà i veuen difícil que la seva competència els segueixi els passos en el curt termini, però en el seu cas els funciona i n'estan satisfetes, i els agrada fer-ho notar a qui els ho demana.