

Malgrat la seva joventut, al graduat social Joan Pañella Martí l'avalua l'experiència de gairebé 20 anys dedicats a les qüestions de caire social i 13 d'assessorament i servei a la petita i mitjana empresa catalana. La seva trajectòria s'inicià com a funcionari públic de l'INEM: "Hi vaig començar a treballar quan tenia 15 anys i vaig desenvolupar-hi tota mena de tasques." En complir els trenta, es va plantejar noves perspectives professionals: "Vaig compaginar la feina a l'Administració amb els estudis de graduat social, i va arribar un punt en què vaig desitjar engegar nous projectes i establir-me pel meu compte. Per a fer-ho, vaig haver de tornar a hipotecar el meu pis i demanar una excedència." Els inicis no van ser fàcils: "Vaig llogar un petit local d'uns 30 metres i vaig començar amb un sol treballador. No hem fet més que créixer d'aleshores ençà, com ho demostra el fet que les nostres instal·lacions tinguin ara uns 700 metres i la plantilla estigui formada per 33 treballadors." Aquesta expansió "també ha comportat l'obertura d'una sucursal a Gavà."

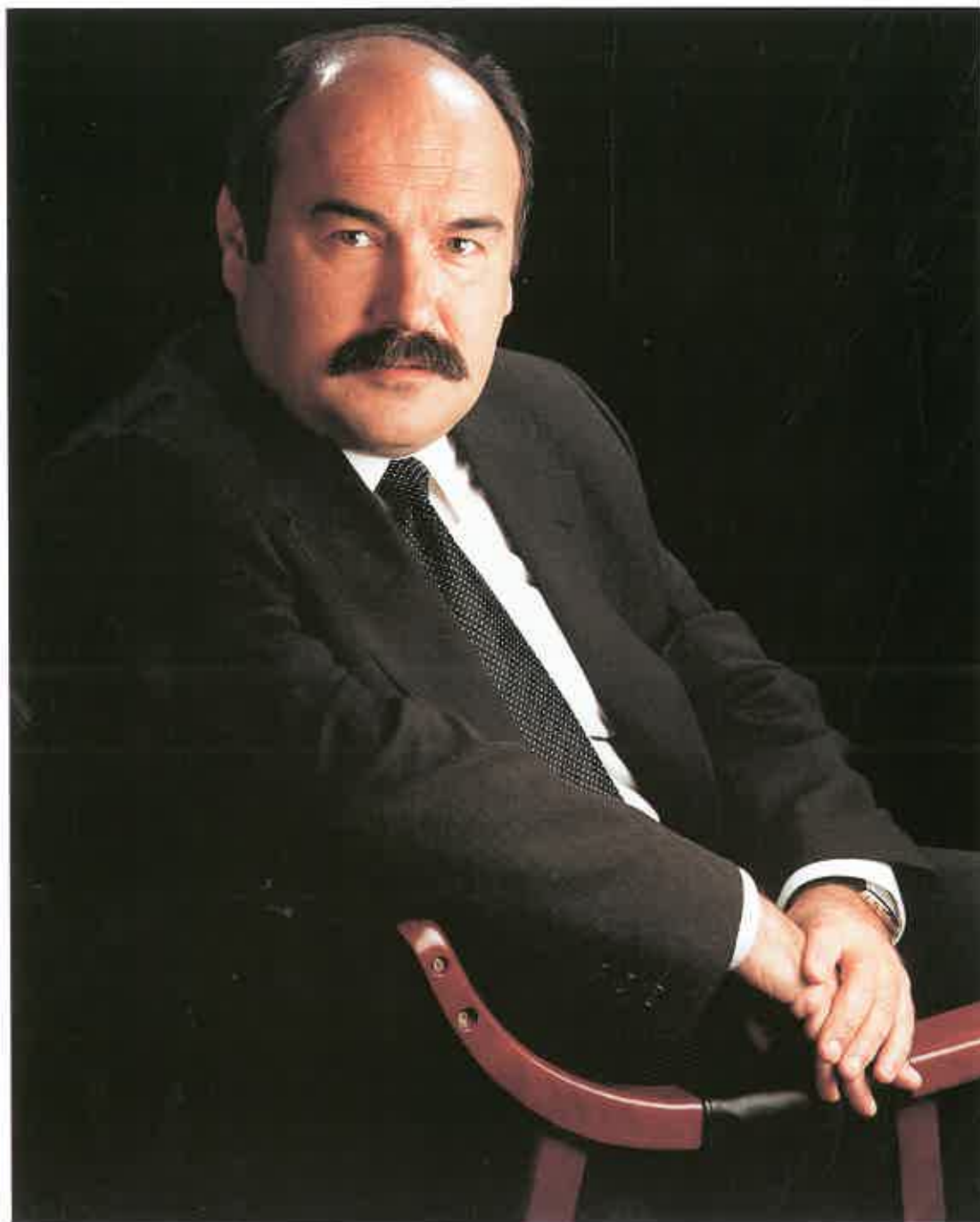
Joan Pañella creu que la causa fonamental de la forta crescuda ha estat "la vocació i el treball. És impossible assolir les teves fites si no treballes molt i dur. Al començament, per a mi no existien els dissabtes ni els diumenges; anava a dinar i a sopar amb els clients i no dormia gaire. Mai no m'ha sabut greu el sacrifici perquè m'apassiona la feina i en gaudeixo tant com si llegís un llibre o practiqués qualsevol altre tipus d'activitat lúdica." Per a poder tirar endavant el projecte "va ser cabdal l'ajut, la cooperació i la comprensió de la meua dona, Carme. Ella hi va començar a treballar el 1988, un any després de la inauguració, en gestions relacionades amb la notaria -testaments, actes de venda, escriptures, etc.- i ha estat una peça clau en l'èxit de l'empresa perquè mai no m'ha posat cap entrebanc per quedar-me a treballar fins tard, per fer feina el diumenge ni per involucrar-me tant amb els clients, segurament perquè ella també s'hi ha identificat molt i ha entès com era d'important per a mi. És una gran professional i no hem tingut problemes d'incompatibilitat per treballar plegats, més aviat el contrari." GEMAP va apostar des dels inicis per la innovació tecnològica: "De fet, les sigles del nom no són més que l'abreviació de Gestió Empresarial Aplicada perquè sempre he cregut força en els avenços com una eina per ajudar-nos en la nostra tasca. Quan vam obrir l'oficina, vam instal·lar-hi ordinadors perquè els processos d'elaboració i d'impressió de nòmines fossin automatitzats. Tenim una pàgina web des de fa tres anys i tenim prevista la propera inauguració d'un portal d'Internet mitjançant el qual els nostres clients podran rebre totes les novetats legals, fiscals, mercantils, laborals, etc. Actualment, ja tenim una comunicació directa amb ells per mitjà del correu electrònic. Penso que el futur de l'assessoria passarà per la consultoria i l'automatització de les tasques de gestió. En el nostre cas concret, l'evolució ha estat molt clara. Al començament nosaltres ens encarregàvem de gestionar tots els temes comptables de les nostres empreses clients; ara només en supervisem els resultats. Això ha comportat que ens puguem dedicar exclusivament a preveure'n i rendibilitzar-ne les inversions fiscals in situ."

L'especialització laboral d'en Joan fa que "hagi d'arbitrar en els conflictes laborals que es puguin produir en les empreses clients i que

sigui present en les reunions del Comitè d'Empresa com a representant de la patronal." Aquesta és una vessant del treball que li agrada força i on aplica la llei, "que marca clarament quins són els drets de l'empresari i quins els del treballador. Crec que s'han de respectar tots dos." Per a fer-ho, l'ajuda força "la meua trajectòria de preocupació social que em va fer participar, de jove, en moviments sindicals i polítics, i que em facilita entendre quines són les necessitats del treballador. Sempre he intentat conscienciar l'empresari de la importància de crear un àmbit de treball segur i amb les condicions legals mínimes exigides actualitzades. Per això, organitzem periòdicament cursos i seminaris sobre higiene i salut laboral i altres qüestions d'interès. Mai no m'he prestat a situacions laborals que no estiguessin dins del marc estricte de la legislació laboral i tampoc no ho faré." Els resultats d'aquesta vessant del seu treball "són positius perquè, en casos de conflicte, normalment sempre assolim un acord satisfactori i mai no he arribat a Magistratura de Treball per cap afer."

La humanitat que traspuja en Joan també es reflecteix en la relació que té amb els seus treballadors: "Els intento motivar constantment de diverses maneres: d'una banda, treballem amb un sistema de resultats que fa que es valori la seva contribució personal; d'altra, adoptem mesures com ara el pagament de les hores extres que fan o la permuta per dies de vacances o ponts, i la modificació de la jornada laboral perquè els sigui més profitosa. A més a més, s'ha generat un clima de treball familiar perquè tenim una relació molt estreta i estable. Tots els treballadors de GEMAP són fixos després de sis mesos de contracte eventual." Els empleats "acostumen a ser molt joves quan comencen a col·laborar amb nosaltres. Tenim convenis de cooperació amb universitats com la Pompeu Fabra o amb instituts de formació. Molts del nostres empleats comencen a treballar quan són en període de pràctiques. Nosaltres els formem seguint les directrius del nostre sistema de treball i la nostra filosofia d'atenció al client." Ara bé, un problema que es planteja a GEMAP és "el cas dels llicenciats en econòmiques o els diplomats en empresarials, ja que quan han passat un període d'aprenentatge, dos o tres anys, marxen per treballar a companyies més grans. És una situació sense solució pel tipus de client amb el qual treballem, que és majoritàriament el petit i mitjà empresari. Això impossibilita el cobrament de grans minuts que, al seu torn, impedeix que puguem pagar els salaris d'una multinacional. De totes maneres m'alegra que puguin dir que es van formar a GEMAP perquè és una forma de fer escola dins del món de l'assessorament."

En el seu treball és cabdal la fidelització del client: "Hem tingut la sort de no canviar de clients i que, a sobre, ens en duguessin de nous. Per a aconseguir-ho, no tan sols has de fer una bona feina i tenir una relació molt estreta i constant amb ells sinó que també has d'assumir les teves errades tant moralment com econòmica." Però, sobretot "cal que tinguem sempre present que treballem per a persones i amb persones. Hem d'entendre els sentiments i les preocupacions de qui seu a l'altra banda de la taula i fer-li costat. Personalment, em preocupa l'angoixa d'un client i, si escau, el truco de nit per confirmar-li el resultat d'una consulta que sé que el tranquil·litzarà."



**“Cal que tinguem  
sempre present que  
treballem per a persones  
i amb persones”**

**Joan Pañella** - Viladecans (Baix Llobregat)