

El fet d'estar vivint una època en què els canvis són constants i se succeeixen a una velocitat vertiginosa fa oblidar que hi ha altres maneres d'encarar-se als esdeveniments. Dolores Nieto pensa que qualsevol empresa s'ha de començar a poc a poc i des de baix, i ho predica amb l'exemple: **"Jo sóc la més gran dels meus germans i vaig començar a treballar de molt jove. Després de treure'm el títol de gestora administrativa em vaig decidir a posar la gestoria, però compaginant aquesta nova tasca amb l'antiga feina en una editorial. El primer despatx era de lloguer, i molt petit. Estava situat al Prat de Llobregat. Allí vaig començar, amb molt pocs recursos, i vaig aconseguir de fer pocs clients però molt fidels. Després, amb l'ajuda del meu pare, ens vam traslladar a la Zona Franca i vam començar a créixer, en tots els aspectes. Vam comprar un pis i ara ja estem ocupant tota la planta."** El boca-orella de la gent de la zona ha propiciat que s'incrementés el volum de clients d'aquesta gestoria. La competència no és gaire significativa i aconseguir atraure interessats no ha estat la màxima dificultat; el repte es troba a conservar-los, per damunt de tot: **"Aquest és un dels meus lemes, perquè crec que mantenir els clients és una tasca molt difícil. Sempre havia pensat que arribaria un moment d'estabilitat, que tindria una cartera de clients tancada i em podria dedicar a mantenir-la. A hores d'ara, aquest moment encara no ha arribat perquè cada any n'incorporem de nous. Això vol dir que anem creixent i que no és el moment de tancar-nos a ningú. La dificultat rau en el fet que hem de mantenir la qualitat dels nostres serveis per sobre de tot, encara que el nombre de clients sigui molt més elevat."**

En augmentar la quantitat de clients també s'ha hagut d'incrementar el nombre de components de l'equip. Ara són disset persones, i el que la Dolores més en destaca és que el seu marit és part d'aquest grup de gent liderat per ella mateixa: **"Sóc conscient que no és habitual que la titular del negoci sigui l'esposa. Jo no volia dependre de ningú, ni econòmicament ni laboralment; sempre ho he tingut molt clar. El meu marit va deixar els seus negocis perquè la gestoria comportava molta feina i jo no donava l'abast. Vam decidir unir els esforços en un projecte comú. Ell porta tots els temes de vehicles, les assegurances i les qüestions de noves tecnologies. Són camps que no pertanyen a la meua especialitat i em sento molt segura delegant-los-hi. Comentem la feina, i no sempre veiem les coses de la mateixa manera, però hem sabut trobar l'equilibri perquè cadascú sap molt bé on és el límit del seu terreny."** La resta dels components de la gestoria són molt joves: **"Jo vaig començar a treballar ben d'hora i per això m'agrada envoltar-me de gent que comença. El que no pots evitar és que la plantilla vagi canviant. Intento contractar col·laboradors joves, en pràctiques, i, si pot ser, del barri perquè s'hi troben més integrats. Quan ja estan formats, els uns busquen destins diferents, i els altres estan perfectament integrats i es queden."**

La ubicació del despatx és el condicionant que ha marcat més el camp de treball de la Gestoria Nieto: **"El volum de feina del nostre despatx està integrat per la petita empresa i per particulars. Respecte a les PIME, tractem sobretot els temes laborals i fiscals, i també estem molt**

**endinsats en el món del trànsit i de les transaccions de vehicles, perquè hi ha moltes empreses de transportistes i de lloguer de vehicles. Aquesta branca també és especialment important a escala individual, perquè molta gent de la Zona Franca són treballadors, jubilats o en actiu, de SEAT i hem de fer una gran quantitat de tràmits relacionats amb la compra i venda de vehicles. Hem de pensar que la Zona Franca és com un poble, tothom vol trobar tots els serveis sense haver-se de moure, i això és el que intentem de fer, dintre de les nostres possibilitats."** L'esperit de servei és el principal punt de la gestió i de l'assessorament, i en el cas de la Dolores va més enllà del seu propi negoci: **"No tan sols has de portar bé la teva empresa: has de fer que els altres també reixin. I, sense ser-ne conscients del tot, acabem assessorant els clients fins i tot en temes de família. I és lògic, perquè per a nosaltres el client no és un número, és un amic. Sap que sempre estem allí per solucionar-li tot el més ràpid possible. Mantenim un contacte molt directe i entra al despatx amb plena confiança. És una feina molt dura, però veure com heu evolucionat tu i ells dóna molta satisfacció."** Malauradament no tots els seus clients han fet la mateixa sort, i el fet de tractar amb moltes empreses de caire familiar i de mantenir aquest lligam tan estret, l'han fet viure situacions de tota mena: **"Amb les empreses familiars fas un assessorament bastant diferent. Per una banda trobes molta satisfacció, perquè en coneixes les diferents generacions i t'impliques amb tota la família. Per l'altra, la relació tan personal que mantenim ens porta a situacions que et dolen, sobretot en els conflictes d'herències."**

L'altre gran terreny d'actuació és el de l'administració de finques. La Dolores, quan plega de l'assessoria, dedica moltes hores a les reunions de veïns: **"Des dels meus inicis, la situació general del país ha canviat molt i l'actitud de la gent també. Abans era més respectuosa, escoltava molt, perquè era conscient de les seves mancances i volia aprendre. L'esperit de superació era molt més alt. Ara et trobes amb reunions de propietaris en què tothom se sent capaç de dir-hi la seva, sense cap fonament i sense cap respecte pels seus veïns. És veritat que el ritme de vida és diferent, que tots portem molt d'estrès acumulat, però això no pot ser mai una excusa per a justificar la manca de civisme."** Aquesta actitud poc assenyada no es pot adjudicar a tothom i és un dels pocs viratges negatius que ha experimentat la societat d'aquest país. Dolores Nieto Martínez considera que, en general, s'ha avançat cap a millor i recorda, amb una especial emotivitat, com ha canviat l'actitud dels seus clients des dels seus inicis, als anys setanta: **"Al principi em va costar molt fer que la gent confiés en mi. Jo era una dona i molt jove i, en aquella època, no m'ajustava a la figura típica del gestor. Quan entraven al despatx i em veien, es mostraven reticents i notava que es qüestionaven la meua vàlua. Ara això ha canviat, hi ha moltes dones que es dediquen a la gestoria i tothom hi està molt acostumat. És ben veritat que el mateix fet de ser una noia jove neta va fer que els meus companys d'estudis em tractessin amb un calli especial, i els clients actuen de la mateixa manera. Aquesta estima que m'han tingut des de sempre ha fet que visqués la meua carrera professional amb molta il·lusió."**



**“Tots portem molt d’estrès acumulat, però això no pot ser mai una excusa per a justificar la manca de civisme”**

**Dolores Nieto** - Barcelona (Barcelonès)