

Tots els professionals han de dedicar la seva tasca a donar servei a altres persones, i en aquesta interacció entre disciplines varies, la comunicació cal que sigui senzilla; d'altra manera, donar i rebre un bon servei és impossible. Cada professió ha inventat una semàntica particular, i els problemes d'entesa entre els diferents professionals es fan evidents. Això passa en tots els àmbits, però en el de la informàtica la problemàtica és més palesa. Partint d'aquest fet, Jesús Contreras va aportar el seu granet de sorra a la societat mitjançant la creació d'una empresa: **"Creinsa és una casa d'informàtica que ofereix uns paquets de software de creació pròpia dissenyats per a realitzar les tasques específiques de qualsevol assessoria d'empresa. La nostra firma es dedica a donar servei a assessors, però els mons de la informàtica i de l'assessoria són ben diferents i la gent no s'atreveix a parlar amb els tècnics perquè no s'expressen amb el mateix idioma, no s'hi senten còmodes. Es necessita la figura de l'intermediari entre els tècnics i els clients, i aquesta és la meua feina. Jo tradueixo als programadors allò que demana el client i el legislador."** Per actuar com a pont cal tenir una gran capacitat de comunicació i molts coneixements sobre l'activitat del client. La trajectòria acadèmica d'en Jesús s'adapta perfectament a aquest perfil: **"Jo vaig estudiar sociologia, una ciència difícil d'aplicar però que és molt important com a base per a altres carreres. M'interessa força la psicologia social i m'és de molta utilitat a l'hora de captar les necessitats que pot tenir cada empresa. Després de la carrera, vaig entrar al Departament de Màrqueting d'una companyia informàtica puntera, i a partir d'aquí em va començar a interessar aquest món. L'empresa en qüestió es dedicava exclusivament a professionals de l'assessoria i, durant el transcurs de la meua estada, vaig creure oportú d'estudiar la carrera de graduat social, a fi de poder gaudir del mateix nivell que els meus clients en aquesta matèria."**

Després de vuit anys en aquesta empresa va decidir independitzar-se i fer realitat un projecte personal que partia d'una idea de servei diferent: **"Sempre he confiat molt en aquesta professió, sabia que era el futur i que l'únic problema, com en totes les noves professions, era aplicar-la correctament. Un dels mals de la informàtica és que la gent se sent enganyada, i això s'ha d'evitar. S'ha de donar un servei correcte, entendre la demanda del client i cobrir aquesta necessitat amb precisió. El que no es pot fer és vendre res que no sigui necessari. Només així aconseguir la confiança dels clients."**

En el seu cas, els clients són grans despatxos professionals que requereixen programes informàtics que els facilitin tasques en el terreny fiscal, laboral, comptable, etc. El gran repte per a aquests gabinets és trobar una empresa de serveis que els solucioni les seves necessitats, els actualitzi els programes en funció de la legislació i que faci pinya amb el personal de l'empresa. **"Els programes varien amb rapidesa perquè la normativa és diferent cada dia. Constantment n'hem de readaptar les versions, i la nostra feina no s'acaba aquí, ja que hem d'explicar al client quines són les novetats que hem introduït i com s'utilitzen. Per aquesta raó organitzem cursos periòdics, per a formar-lo. El client no pot aturar-se mai i exigeix que nosaltres ens adaptem als canvis amb la mateixa velocitat que ell. I cal tenir en compte que la imaginació de**

l'empresari va per davant de la legislació i dels programes informàtics; sempre té necessitats noves, i nosaltres hem de ser capaços d'assumir-les." Per a la gent de Creinsa és important estar al dia, tant en matèria de normativa, com en temes informàtics. Saben que la millor garantia que poden oferir és la qualitat dels seus productes. **"En qüestions de noves tecnologies no té sentit anar a buscar el preu més baix. S'ha de començar a entendre que el manteniment dels serveis informàtics és fonamental, i que val la pena invertir una part del pressupost en productes de qualitat. No es tracta de comprar les màquines més cares sinó d'adquirir plataformes segures."**

Ja dins del segle XXI, el nostre país encara no ha arribat als nivells d'adaptació a les noves tecnologies que serien desitjables. Manquen infraestructures de comunicacions i, sobretot, falten tècnics. **"S'estan formant les noves generacions i sembla que, en pocs anys, podrem tenir molts professionals qualificats. Però ens costarà recuperar-nos de tots aquests anys perduts i, mentrestant, seguirem acusant la mancança d'experts informàtics."** Aquest va ser un dels inconvenients que va trobar en Jesús a l'hora d'organitzar la seva empresa. I no tan sols buscava bons tècnics: el seu objectiu era aconseguir un grup de professionals eficients que sintonitzessin amb la seva filosofia: **"La meua preocupació era trobar un equip de gent amb ganes de fer un bon treball, de donar un bon servei. Quan garanteixo a un possible nou client que li solucionarem els problemes, necessito tenir la seguretat que els companys em respondran. La base de la feina de Creinsa és la satisfacció del client. No tenim comercials, només tenim tècnics, perquè la nostra filosofia no és la de créixer brutalment. El públic continua amb nosaltres perquè està convençut que fem un bon treball i són ells mateixos els qui ens donen a conèixer a la gent. La idea és continuar així, amb un nombre limitat de clients per a cada tècnic, perquè és l'única manera d'oferir un bon servei."**

No serveix de res estar rodejat d'un equip d'excel·lents professionals si aquests no treballen amb il·lusió. El més important de qualsevol companyia és l'equip humà, perquè les persones fan l'empresa: **"Per a mi, el personal de la casa és tan important com el públic. Si tractes bé el client perquè no se'n vagi i li cobreixes les seves necessitats, també ho has de fer amb els companys, has d'aconseguir fidelitzar-los. Procuro tenir cura d'ells; no entenc una empresa de serveis que no tingui una filosofia al darrere, o que la gent que hi treballa no l'assumeixi com a pròpia. No és possible donar bon servei si no estàs integrat a la companyia. Al meu despatx tothom sap quina és la seva feina i no cal que doni ordres, perquè tots hi estan involucrats i funcionem com un equip de debò. No n'hi ha prou amb disposar de bons professionals, cal que també siguin capaços de crear grup, de prendre decisions."** Per aconseguir això és cabdal que el gerent de l'empresa, en aquest cas Jesús Contreras Muñoz, sigui capaç de transmetre confiança als seus col·laboradors: **"És important que hi hagi comunicació entre nosaltres, que tothom sigui conscient que totes les aportacions són interessants. Els meus col·laboradors saben que poden plantejar qualsevol tema perquè se'ls escoltarà. L'obligació de la gerència és preocupar-se del personal i no deixar escapar cap nova idea."**



“L’empresari sempre té necessitats noves i nosaltres hem de ser capaços d’assumir-les”

Jesús Contreras - Barcelona (Barcelonès)