

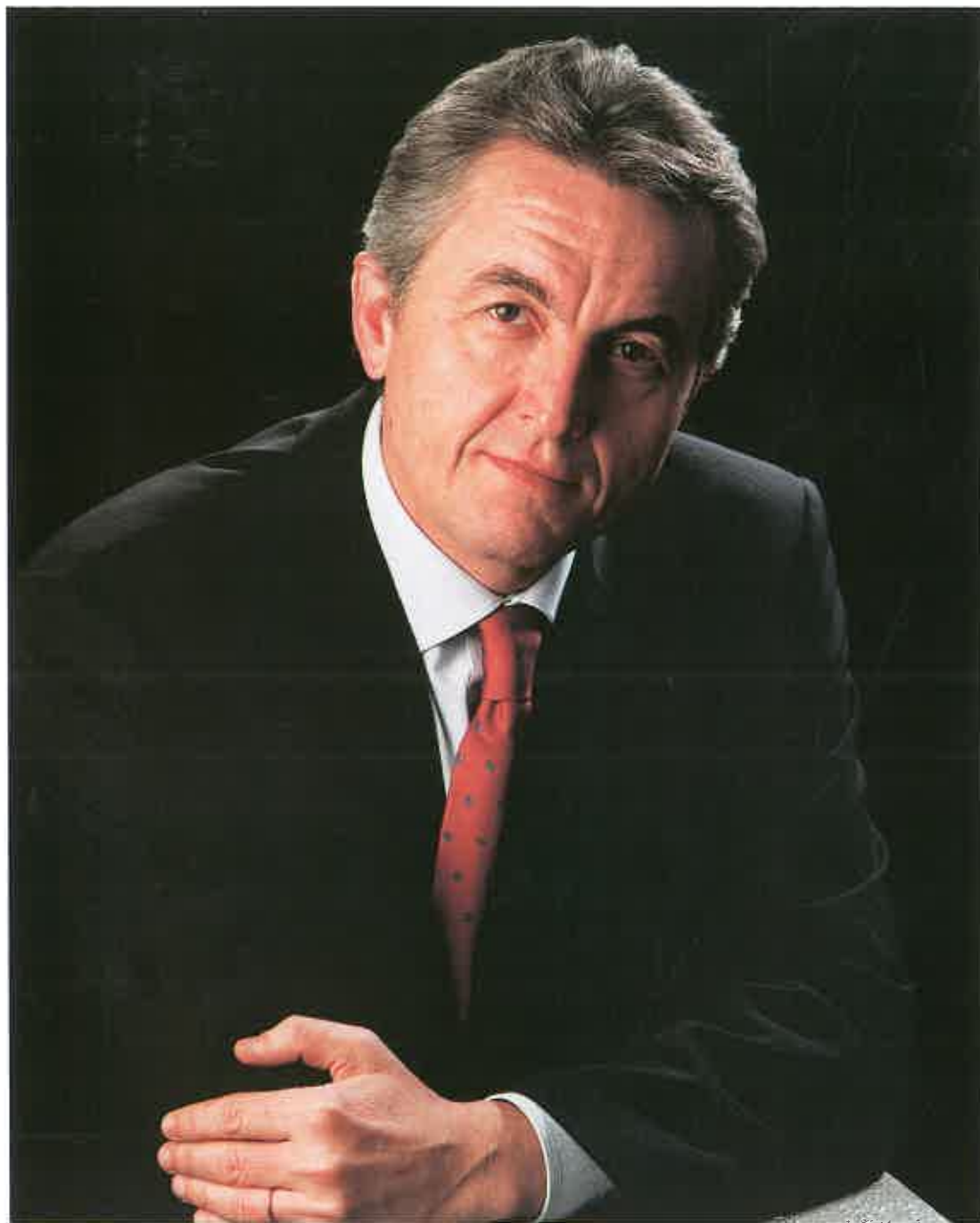
El món dels negocis canvia a una velocitat vertiginosa i, en conseqüència, també ho han de fer els professionals que no volen deixar passar el tren de la globalització. D'això n'és un bon exemple la firma Arthur Andersen, a la qual està lligat Juan Ramírez des del començament de la seva carrera professional.

**"En el terreny de la consultoria has d'evolucionar, canviar les tècniques, metodologies i maneres de fer les coses, tant o més ràpidament que el mercat, perquè si no en quedes fora."** Tot plegat, ha fet que els antics valors es comencin a deixar una mica enrere: **"Penso que el que més ha canviat és la instantaneïtat en què es basa tot. Ara ja no es pensa en el futur de la mateixa manera que es feia abans. És a dir, anys enrere el futur era un valor, un concepte, es treballava per a ell, la gent tenia horitzons a llarg termini; ara, per contra, es planifica menys, perquè ens hem acostumat que les coses canvien radicalment en només dos o tres anys, sobretot en determinades professions."** Però, en definitiva, en Juan també observa que **"de totes maneres, la gent encara vol un projecte, un liderat i una situació de treball flexible que permeti la llibertat d'acció."**

Aquests canvis es tenen molt clars a Arthur Andersen en totes les seves facetes: **"En realitat, tot i que vam començar exclusivament en el món de l'auditoria, avui som una empresa de serveis professionals multidisciplinaris integrats. Pretenem ser una firma que inclogui una sèrie de professionals de branques diverses que ofereixin a les empreses un ampli espectre de serveis que els cobreixi les màximes necessitats."** Per això, treballen fonamentalment en tres grans línies: **"D'una banda l'auditoria; d'una altra, la consultoria –en què pretenem cobrir des de l'estratègia fins a qualsevol solució de processos i tecnologia, sense oblidar la importància dels recursos humans– i en tercer lloc, també fem assessorament a les companyies en els seus processos de creixement no orgànic, fusions, adquisicions, acords entre empreses, finançament de projectes, etc."** La consultoria és un tema cada vegada més en boga: **"A vegades les empreses necessiten suport i ajuda des de l'exterior per fer el que no saben o no poden fer, i això no ho dic en cap sentit pejoratiu. En altres moments és simplement un tema de quantitat de recursos per a poder fer, o d'experiència sobre les millors pràctiques d'altres companyies."** Aquestes són, per tant, les dues variables que defineixen la feina que fa l'equip d'en Juan: **"Es tracta de poder aportar una gran experiència de processos, de tecnologies i d'idees a l'empresa, i, per l'altre costat, d'incorporar també recursos des de fora."** En aquest plantejament el més important és la relació activa de l'empresa consultora i els seus clients: **"Volem ser els socis dels nostres clients en la nova economia, i això comença per una participació total i absoluta, perquè abans el consultor era aquell que feia un estudi de l'empresa i lliurava un informe i això ha canviat. Ara l'empresari sap que tens experiència, i disposes de recursos que pots posar a la seva disposició, però que, a més, si creus en el que fas, et demana que ho facis amb ells, que ho posis tot en marxa i inclús que lliguis els honoraris als resultats assolits."** Pel que fa al concepte de nova economia, en Juan reconeix que **"és cert que la globalització i el desenvolupament de les noves tecnologies fan**

**que el mercat canviï ràpidament. Abans l'empresa es definia per un mercat i un producte, i ara els mercats ja no tenen una realitat física, són completament oberts a tot el món. Jo crec que el que és important és analitzar de veritat si realment ens creiem que les coses estan canviant i a quin ritme ens afectarà això. M'explico: no hi ha cap dubte que la realitat s'està transformant i que hi ha factors nous i de renovada importància, però la pregunta que es formula l'empresari és quan l'afectaran a ell i en quina mesura."** I no solament són les grans empreses les que es poden veure tocades per aquestes situacions: **"La informació flueix a una velocitat tan enorme que les petites i mitjanes empreses són les que abans es poden veure afectades per tot això, i el pitjor és reaccionar quan ja s'han començat a perdre clients."** La feina d'Arthur Andersen en aquest enrenou és **"anticipat-se als problemes i trobar les solucions a priori, no quan ja és massa tard."** Conèixer el mercat i saber què és el que més pot interessar als clients és feina dels professionals de la consultoria, però també ho és treballar fort en el tema de recursos humans: **"Nosaltres cobrim els aspectes estratègics, els processos clau del negoci, la tecnologia, que mai no ha de ser res més que una eina, i evidentment, tot allò relatiu a l'ésser humà. Perquè no oblidem que les persones són sempre les que fan una estratègia, les que exerceixen uns processos i les que operen amb la tecnologia."** Sovint, l'error pot trobar-se en l'oblit de la importància d'aquesta qüestió: **"Cada vegada més empresaris comencen a valorar gairebé de la mateixa forma una inversió en una nova instal·lació que una que els permeti treballar amb experts en recursos humans que els ajudaran a augmentar la motivació i la formació dels seus treballadors. I és que no es tracta tant de millorar capacitats tècniques com habilitats personals –aspectes que defineixen per què ets millor tu que la teva competència– i que es poden trobar en la plantilla."** Per portar tota aquesta feina endavant, cal tenir gent preparada i molt coneixedora de la psicologia humana: **"Hem de tenir en compte que nosaltres venem futuritat, venem confiança, i aquesta és la base perquè els nostres clients ens valorin i continuïn treballant amb nosaltres."**

Juan Ramírez Agüero sap que treballa per a les empreses més importants del país i que cal donar una resposta immediata i de qualitat a les seves necessitats, però també a les firmes mitjanes i petites. **"Hem tingut sempre una vocació molt local, hem volgut arribar en tot moment a la realitat del país, i per aquesta raó tenim una vintena d'oficines repartides per tot el territori espanyol."** I per mesurar la qualitat de la seva participació, **"els nostres sistemes de treball tenen un autocontrol, és a dir, sempre ens adreçem al client per saber si ha quedat realment content de la feina que li hem fet, volem saber si hem respost a les seves expectatives. No marxem mai d'un lloc si no hem acabat allò que hi havíem anat a fer."** L'important és aconseguir també que tota l'organització s'hi hagi involucrat: **"Podriem justificar un fracàs dient que hem fet una feina tècnicament impecable i que el problema ha estat que la companyia no s'hi ha sabut involucrar, però continuaria sent culpa nostra, perquè hem de ser nosaltres els qui aconseguim que tothom hi prengui part adequadament."**



**“Abans l’empresa es  
definia per un mercat  
i un producte;  
ara els mercats ja no  
tenen una realitat física,  
són completament  
oberts a tot el món”**

**Juan Ramírez** - Barcelona (Barcelonès)