

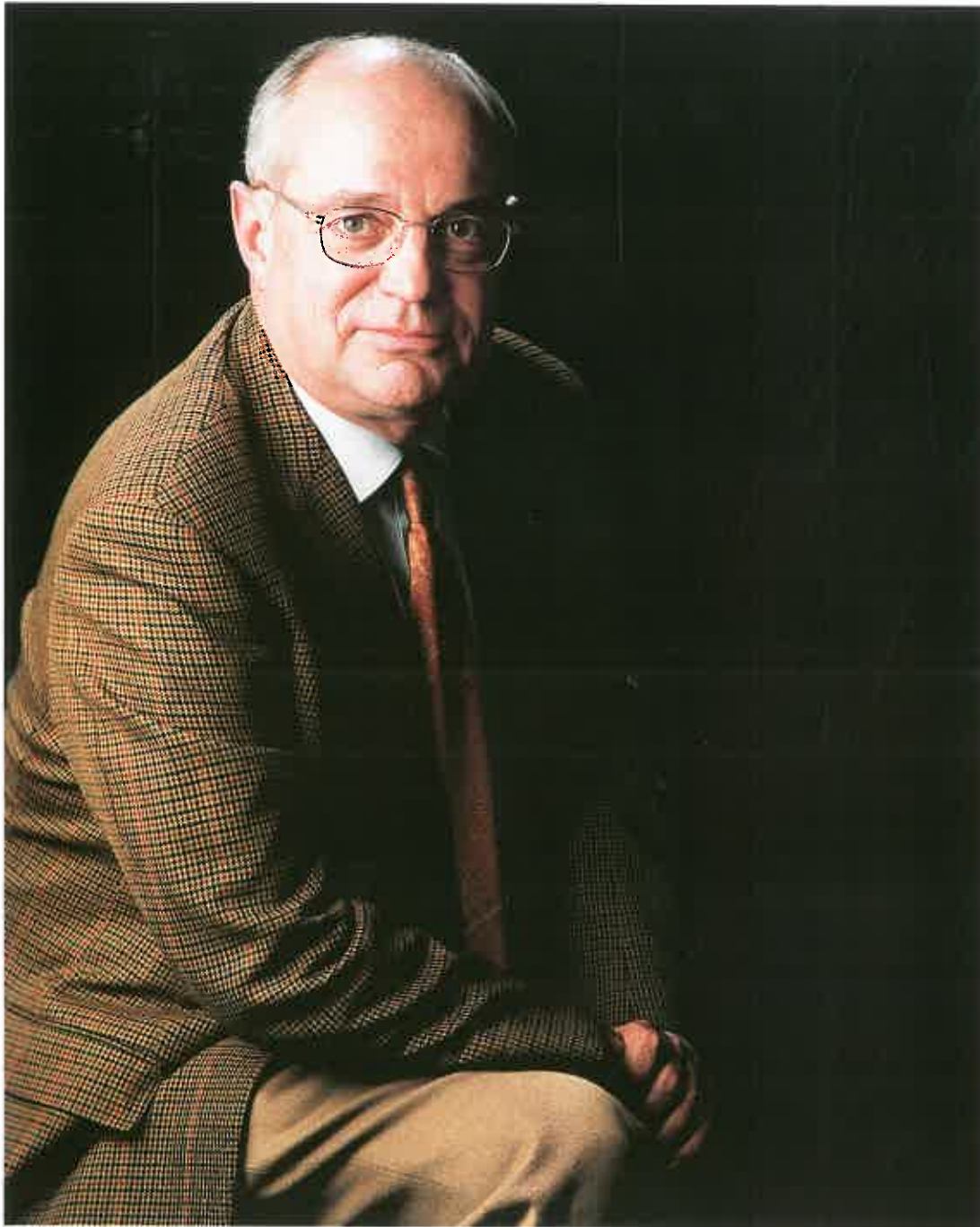
La creació de Quark Management Systems per part de Fernando Serra l'any 1983 va omplir un important buit del mercat en l'àmbit de la consultoria adreçada al món industrial: "La nostra tasca és ajudar els clients a prendre decisions importants en les àrees dels mitjans de producció, la logística, les reestructuracions, les inversions, etc. També ens fem càrrec de la selecció de personal i de la formació continuada en empreses que han d'adaptar-se a canvis importants en la seva estructura." Aquesta dedicació s'entén des de la doble vessant acadèmica de la seva personalitat: "Sóc enginyer industrial, però mai no he exercit com a tal. També vaig estudiar econòmiques i en vaig fer el doctorat. Això m'ha permès poder desenvolupar una tasca d'assessoria en temes relacionats estrictament amb les indústries." En el seu cas particular la doble titulació ha estat un gran ajut perquè "no tan sols puc projectar des de la vessant industrial, sinó que, a més, puc preveure els costos i l'adaptabilitat de les mides correctives des d'un punt de vista econòmic."

Generalment, Quark Management Systems presta els seus serveis a empreses grans, tot i que "cada cop més, l'empresari de dimensions petites sol·licita els nostres serveis. Hem de tenir present que la col·laboració d'una entitat com la nostra només es demana quan sorgeixen problemes de gran magnitud; aleshores, l'empresari, siguin quines siguin les característiques del seu negoci, cerca una resposta adequada per als seus problemes i nosaltres som una opció molt eficaç perquè estem acostumats a observar els mateixos problemes, o altres de semblants, a diferents empreses. Per això, sabem que hi ha determinades propostes que són més adients que no pas unes altres." Actualment l'empresa disposa d'una plantilla de dotze treballadors, formada per deu enginyers i dues persones encarregades de les tasques administratives. En contra de l'opinió generalitzada que l'experiència és un valor imprescindible per als col·laboradors professionals de les empreses d'assessorament, en Fernando creu que "les persones d'una certa edat tenen unes característiques i les més joves unes altres. Des de la meua experiència, puc dir que quan he necessitat ampliar la plantilla dels meus col·laboradors i he cercat un professional de reconeguda experiència i especialització, la nostra relació no ha acabat de ser positiva; en canvi, la contractació de gent jove amb molta il·lusió i dedicació sempre ens ha funcionat. Hem de pensar que la gent jove aporta a l'empresa uns coneixements totalment actualitzats, dedicació extensiva, bona disponibilitat per viatjar i un enteniment de les eines i característiques de la societat moderna. Amb això no vull dir que els professionals de més edat no siguin adients perquè, d'una banda, la informàtica i els avenços tecnològics no són més que eines i, d'altra, la gent amb més experiència aporta uns coneixements humanístics, una capacitat d'emfatitzar amb el client, i una confiança que no tenen els professionals sense experiència." Sigui quina sigui l'edat d'un col·laborador mai no s'ha d'oblidar que "s'han de mantenir els conceptes de gestió actualitzats permanentment, ja que els paradigmes de gestió canvien; el professional ha de saber anar contra la tradició perquè d'aquesta ruptura neixen els grans descobriments i innovacions de la humanitat." Desgraciadament, els coneixements adquirits durant l'exercici professional tenen progressivament menys impor-

tància: "L'experiència és un valor que sempre ha tingut un pes especial en totes les cultures i professions; l'experiència, però, no es pot mesurar pels anys, sinó per la qualitat de l'aprenentatge, almenys en la nostra branca professional. Actualment està esdevenint menys rellevant perquè la informàtica està modificant els paradigmes clàssics de gestió. Abans era més conceptual i actualment és més pràctica i dinàmica. Aquest és un canvi que pot comportar transformacions socials importants perquè està immobilitzant un percentatge significatiu de la població que es veu incapaç d'afrontar-lo. Però la informàtica no és l'únic causant dels mals de la societat. Els canvis són molts —les grans infraestructures logístiques, per exemple— i ens poden fer reflexionar sobre el futur que deixarem als nostres descendents."

El món de la consultoria és divers, però ha de partir sempre de dues premisses, en opinió de Fernando Serra: "Evidentment, hi ha consultors de tota mena perquè l'exercici de la professió és lliure i no està sotmès a unes regles prefixades. No obstant això, per assolir una vàlua professional que et permeti dirigir la teua pròpia empresa, cal tenir experiència, competència professional i facilitat per a la comunicació i les relacions humanes. En aquest sentit, crec que el fòrum que em va permetre dedicar-me a l'assessorament va ser la meua tasca com a professor de producció a una escola de negocis perquè em va projectar laboralment i em va permetre guanyar-me la confiança dels futurs clients." Aquesta confiança és fonamental a l'hora d'actuar dins de les empreses i no crear cap tipus de susceptibilitat en els equips directius: "S'ha de tenir molt de tacte i integrar al màxim tot l'equip de treballadors en els canvis que es portaran a terme. Desgraciadament, de vegades hi ha implicacions psicològiques i l'empresari o l'encarregat de l'àrea sent que la seva feina ha estat poc satisfactòria. Nosaltres intentem que ell mateix s'encarregui d'aplicar el projecte de millora, però això no sempre és possible. El problema és que, per una banda, tots els processos del món empresarial industrial canvien ràpidament, i aquesta és una dada objectiva, però per una altra banda més subjectiva, les persones implicades no s'adonen d'aquests canvis que els faciliten la feina i comporten menys costos humans i econòmics. Quan entenen la quantitat d'hores i esforços utilitzats per solucionar un problema que era molt més simple del que es pensaven, se senten decebuts." En aquest sentit, està convençut que la seva formació com a enginyer industrial l'ajuda força: "L'enginyeria és una de les tècniques que requereix més capacitat de diàleg per a dur a terme els projectes. Evidentment, es pot donar el cas d'una actuació massa racionalista, que no vagi més enllà de la planificació, però crec que aquest concepte no és el més adequat per a desenvolupar una bona tasca."

Les implicacions entre ciència i filosofia han interessat des de sempre a aquest economista i enginyer: "La utilització del concepte de zero o d'infinit té unes connotacions que s'escapen de l'objecte d'estudi de la ciència. M'interessa la filosofia perquè la seva història és la de l'evolució del pensament humà. Sempre dic que vull estudiar filosofia quan em prejubili." Com a objectius a curt termini es planteja "una expansió qualitativa i quantitativa: treballar en projectes més ambiciosos i d'àmbit més internacional."



**“El professional ha de saber anar contra la tradició perquè d’aquesta ruptura neixen els grans descobriments i innovacions de la humanitat”**

**Fernando Serra** - Barcelona (Barcelonès)