



## Debat Empresarial – Un diàleg necessari

Taula 7.3

### Fidelització i reconeixement professional *La incidència de la immigració*

#### Participants:

**Moderadora:** Assumpció Massip, Fundació Pere Tarrés

**Fidelització dels professionals:** Núria Rosselló (FISS), Juan Cobacho (Federació de Serveis Públics UGT Catalunya)

**Immigració:** Concepció Català (Càritas Barcelona), Luis Zamaniego (Treball Social sense Fronteres)

Luis Zamaniego Ocampo - Diplomat en Treball Social, Treball Social sense Fronteres

**Eixos temàtics de la ponència**

- **Per que tenim tanta immigració?**  
La immigració a Europa, Espanya i Catalunya
- **L'atenció social de la gent gran**  
La igualtat de gènere: accés de la dona a la Universitat i al mercat de treball  
L'augment de l'esperança de vida  
L'augment del nivell de vida  
L'augment de la immigració
- **Marc Legal**  
La normativa que regula la immigració
- **La immigració regular**
- **La globalització i l'ecumenització metropolitana**
- **La immigració com a factor econòmic**
- **La immigració irregular**
- **La Síndrome d'Hèrcules**

|  |
|--|
| <b>Concepció Català, Profil Càritas de Barcelona</b> |
|--|

**1.- Breu descripció dels dos col·lectius protagonistes:**

- Els ancians
- Les persones que treballen en l'atenció domiciliària als ancians,  
Constatació d'una demanda emergent, en especial en el servei domèstic fix.  
Per què sorgeix aquesta necessitat?  
Alternatives existents per a la cura dels ancians dependents

**2.- Intervenció en aquest camp com a possibilitat de treball pel col·lectiu de persones immigrants.**

- La intermediació. Paper dels educadors de l'àmbit formatiu-laboral.
- Funcionament de la borsa de treball.
- Garanties que podem oferir a les dues parts:  
Persones conegudes, amb formació específica.  
Condicions de treball i remuneració segons mercat.  
Seguiment i intermediació en cas de desacord.

**3.- La formació necessària. Disseny de la mateixa.**

**Núria Rosselló, FISS**

Hoy casi todo el mundo asume que uno de los pilares fundamentales de toda empresa es el inmenso potencial de las personas que la conforman. El personal es, sin lugar a dudas, el activo más importante. Si esto es cierto en cualquier sector, en el nuestro, mucho más.

Los servicios se producen en el momento, cara a cara, entre el personal y el cliente. En los servicios personales la relación es todavía mucho más importante. Pese a saber esto, parece ser que no hacemos caso o que nuestras políticas de personal no son adecuadas. Uno de los problemas más frecuentes son los cambios de personal; la no fidelización de nuestros clientes internos.

Por este motivo nuestra organización empezó a diseñar el año 1999, coincidiendo con la opción de seguir el modelo EFQM, un complejo Plan de RR.HH. Entre sus líneas de actuación estaba el plan de formación, la evaluación del personal, la motivación, el reconocimiento, la comunicación, etc. La fidelización era un eje transversal o, si se prefiere, el objetivo que se conseguiría.

Una de las formas de trabajar este tema consiste en involucrar a todo el personal, pero especialmente a los auxiliares de geriatría haciéndoles participar en la mejora de los procesos de la empresa con una metodología de sistemas estructurados y también a través de sistemas más informales.

Una de las iniciativas más innovadoras fue la creación el año 2000 del Premio al Trabajador del Año. El premio, consistente en un viaje a Europa para dos personas, aglutina muchas líneas de trabajo distintas, tales como la evaluación, la motivación, la comunicación y el reconocimiento. Pero lo novedoso es su estrecha relación con el Proceso de satisfacción del cliente; la combinación de ambos procesos.

Al estar nuestra organización enfocada a la satisfacción del cliente uno de los ítems que más puntúa para el Premio es la opinión de los clientes y de sus familiares. Entre los puntos que se valoran están:

1. El cliente y su familia
2. Los compañeros
3. La valoración del trabajo
4. Las propuestas de mejora
5. La trayectoria en la empresa
6. Auto evaluación

Estas seis perspectivas disponen cada una de ellas de diferentes apartados y se evalúan de forma objetiva. Cada apartado tiene una puntuación objetiva. Concretamente la que se refiere al cliente y a su familia está subdividida en:

- El trato y respeto
- La puntualidad
- La imagen
- El ánimo de servicio
- Etc

Con ello hemos conseguido que el trabajo del empleado esté reconocido y valorado objetivamente y que todo el mundo conozca cuáles son los criterios. Esto permite conocer las expectativas de la empresa respecto a su trabajo, la valoración que hacen sus clientes y les permite realizar una auto evaluación.