



# Estudio de identificación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en las PIMES de Mataró 2008

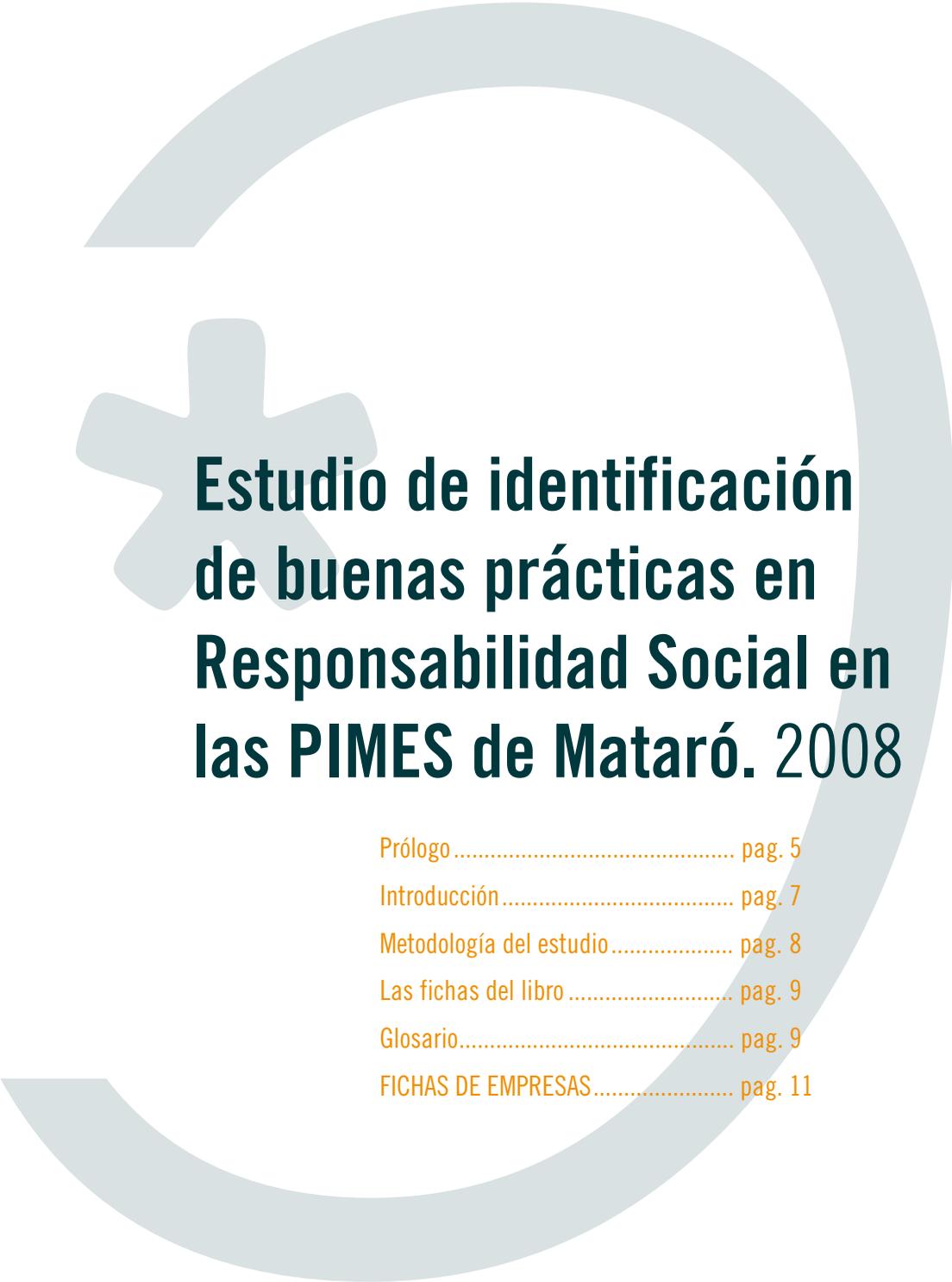


Ayuntamiento de Mataró  
Instituto Municipal de Promoción Económica



**Responsabilitat Social**  
de les Organitzacions





# **Estudio de identificación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en las PIMES de Mataró. 2008**

Prólogo ..... pag. 5

Introducción ..... pag. 7

Metodología del estudio ..... pag. 8

Las fichas del libro ..... pag. 9

Glosario ..... pag. 9

FICHAS DE EMPRESAS ..... pag. 11





Alicia Romero Llano  
Presidenta del IMPEM

Noviembre 2008

Me complace presentarles el tercer libro que edita el IMPEM sobre buenas prácticas de Responsabilidad Social en las empresas de la ciudad.

Este libro entraña algunas peculiaridades que quisiera comentar en este prólogo.

En primer lugar, se centra en un ámbito de la Responsabilidad Social como es la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. La vida laboral, que es el tiempo que pasamos en el trabajo. La vida familiar, que es el tiempo que dedicamos a la familia: niños, personas mayores, personas dependientes... Y la vida personal, que es el tiempo que nos dedicamos a nosotros, a nuestras aficiones...

Cada vez más, la empresa debe tener en cuenta estos aspectos de la vida de las personas que pertenecen a la organización e intentar que el personal los pueda compaginar y disfrutar, puesto que una empresa que presta atención a estos aspectos es una empresa que fideliza su capital humano, su saber. En consecuencia, se convierte en una organización más competitiva.

En segundo lugar, hemos trabajado con empresas de los sectores del comercio y la hostelería, que son dos ámbitos con una fuerte presencia en nuestra ciudad (dentro del sector servicios suponen el 50%) y una tradición de horarios muy largos y estáticos, lo cual lleva a las personas que trabajan en ellos a plantearse otras ocupaciones. En este sentido, la rotación es muy elevada. Esto tiene un coste muy alto para la empresa. La conciliación es un conjunto de medidas que pueden desempeñar un papel importante, pues permiten flexibilizar y adaptar los horarios para compaginar la vida laboral, familiar y personal.

El resultado se recoge en este libro, en el que hemos empezado a trabajar con el Gremi d'Hostaleria de Mataró i Maresme, con la Unió de Botiguers de Mataró y con la Associació Boulevards de Mataró, que son las que nos han proporcionado las empresas asociadas para poder explicarles el proyecto.

Después de la firma de un convenio en marzo de 2007 —llamado Facilitemos la Conciliación—, la tarea ha consistido en informar a las empresas de la posibilidad de trabajar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Este convenio es una prueba piloto y pionera en el territorio.

El IMPEM empezó a trabajar en Responsabilidad Social en el año 2004, y uno de los objetivos es avanzar hacia una ocupación de calidad en unas empresas competitivas y sostenibles. La calidad en la ocupación pasa también por el modo en que las empresas se autogestionan internamente y por sus relaciones con el entorno.

Una fórmula para dar a conocer esta tarea es la difusión del trabajo entre las empresas que pueden servir de ejemplo y de reclamo a otras, tanto para el personal cualificado que valora esta gestión como para la fidelización del propio personal que ya trabaja en ellas.

Cabe mencionar que no ha sido fácil y que muchas empresas todavía se muestran expectantes sobre este tema. Este libro va dedicado especialmente a ellas.

Incansables, seguimos en esta línea y les presentamos el tercer libro con los casos de empresas que han reflexionado y han apostado por acciones que faciliten la conciliación.



## Introducción

La necesidad que tienen las personas trabajadoras de conciliar su trabajo con otros aspectos de su vida personal y familiar es un reto y una necesidad para las empresas. Para las personas, el hecho de contar con un entorno laboral que les permita conciliar es uno de los factores decisivos a la hora de escoger un puesto de trabajo. El factor tiempo y la importancia que están teniendo otros aspectos extralaborales —la familia, la formación a lo largo de la vida, el tiempo de ocio— determinan que el aspecto salarial no sea el único elemento en juego, ni necesariamente el más importante. La flexibilidad horaria, los servicios a los que se puede tener acceso, la oportunidad de formarse en el trabajo... muchos otros aspectos conforman lo que se denomina salario mental.

La Responsabilidad Social (RS) implica el compromiso de la empresa con las necesidades de sus grupos de interés, y el propio personal trabajador es uno de los factores básicos dentro de la dimensión interna de la RS.

Si bien el capital humano es un elemento muy importante en cualquier empresa, en el caso de sectores de servicios como el comercio o la hostelería se convierte en un puntal básico, en la piedra angular para que funcione bien todo el engranaje. Nos encontramos ante unos sectores que no resultan atractivos para quien busca empleo y que, a su vez, necesitan personas formadas y motivadas para trabajar en ellos.

El trabajo con las empresas de los sectores del comercio y la hostelería comenzó con la firma de un convenio entre la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, el IMPEM, el Gremi d'Hostaleria de Mataró i Maresme y la Unió de Botiguers de Mataró y la Asociación Boulevard de Mataró.

La Generalitat de Catalunya ha aportado la herramienta de las 6C, que es un método en soporte CD a fin de gestionar las acciones de Conciliación: diseñarlas, comunicarlas, ponerlas en marcha, evaluarlas y mejorarlas.

La Diputació de Barcelona ha aportado una herramienta de diagnóstico en Responsabilidad Social y todos sus ámbitos (laboral, económico, medioambiental) que fue elaborada en el marco del programa europeo Equal Ressort.

El IMPEM ha aportado el personal técnico que ha desarrollado la metodología, y las entidades empresariales han aportado las empresas asociadas.

Desde el año 2004, el IMPEM está trabajando en diferentes proyectos de Responsabilidad Social. Entre otros, participó en la Iniciativa Comunitaria Equal, proyecto Ressort de Responsabilidad Social para las PYME liderado por la Diputació en el marco del cual los socios del proyecto elaboraron herramientas para diagnosticar y aplicar buenas prácticas en materia de calidad en la ocupación, y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal es una de ellas.

El Departament de Treball de la Generalitat, desde la Direcció General d'Igualtat d'Oportunitats, trabaja en la elaboración de diferentes métodos de gestión y organización del tiempo para las empresas, entre ellos "Les 6 C de la Conciliació", recogido por el "Acord Estratègic per a la Internacionalització, la Qualitat de l'Ocupació i la Competitivitat de l'Economia catalana 2008-11", y hace patente la necesidad de impulsar la responsabilidad social en las empresas catalanas, incorporando la necesidad de la conciliación.

Este convenio tenía y tiene por objetivo actualizar y mejorar las herramientas metodológicas existentes, formar e informar a las empresas en la temática de la Responsabilidad Social y aplicar acciones de conciliación en empresas de estos sectores.

La Responsabilidad Social en general y las medidas de Conciliación de la vida laboral, personal y familiar aportan una serie de beneficios para la empresa, como por ejemplo:

- Mejora de la calidad del trabajo del personal.
- Evita un coste a la empresa (absentismo, escaso compromiso con la empresa, bajas, rotación del personal...).
- Mejora el salario mental (elementos y medidas no económicas que incrementan la calidad de vida de la persona en el trabajo).
- Mejora de la calidad de servicio.
- Mejora de la imagen de la empresa.



- Contratación y retención de personal cualificado.
- Incremento del compromiso con la empresa.
- Mejora productividad/rentabilidad de la empresa
- Incremento de la satisfacción laboral del personal.
- Las empresas que concilian atraen a personal cualificado.
- Mejora del clima laboral.
- Orgullo corporativo del personal.
- Disminuye el nivel de estrés.
- Mejora de la reputación corporativa de los grupos de interés (clientela, proveimiento).
- Fidelización de la clientela.
- Atracción de profesionales cualificados.

## Metodología del estudio

Las empresas nos han venido propuestas por las diferentes entidades empresariales. Se ha establecido un primer contacto con ellas para informarles sobre el trabajo a realizar y sobre la gestión responsable de su negocio.

A partir de aquí, el resto de contactos se ha efectuado mayoritariamente en persona en cada una de las empresas, a fin de recoger todos los datos, plantear las propuestas y ofrecer el apoyo necesario.

Para llevar a cabo toda la actuación prevista en el convenio se han empleado diferentes herramientas:

1. Herramienta de diagnóstico general de RS: diseñada en el marco del proyecto Ressor y que prevé todos los ámbitos de la RS.
2. Herramienta de conciliación 6C: elaborada por el Departament de Treball de la Generalitat y que explica paso a paso lo que es preciso para conocer la realidad de la empresa en este ámbito, para interpretar el diagnóstico y para poder proponer acciones y llevarlas a cabo.
3. Cuestionario a los trabajadores con datos referentes al perfil (edad, sexo, antigüedad, jornada, cargas familiares...) y necesidades y carencias manifestadas (comunicación, flexibilidad, formación) elaborado por IMPEM.

## Las fases de trabajo

La propuesta abarca diversas fases:

1. Diagnóstico general: para detectar la madurez de las PYME en lo tocante a la RS. Se efectúa a través de la herramienta del Equal Ressor, que es un cuestionario en línea que da una primera aproximación del estado de la empresa en los diferentes ámbitos de la RS.
2. Diagnóstico de conciliación: para detectar el estado de la empresa en este ámbito en concreto. Se realiza con la herramienta de “las 6C de la conciliación”.
3. Diagnóstico y recogida de datos del personal: paralelamente se recogen los datos del personal por medio de un cuestionario anónimo.

De este modo, tenemos la visión de todos aquellos que forman la empresa.

4. Plan de acciones a desarrollar por las empresas: se elabora un documento con los resultados del diagnóstico y con la propuesta de acciones a llevar a cabo según la realidad de cada empresa. En esta fase a menudo nos encontramos con que antes de abordar medidas de conciliación de manera directa es preciso que la empresa trabaje otros aspectos más básicos, como son la comunicación interna, un protocolo de acogida...

Por esta razón, con frecuencia las medidas que se proponen van más allá de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

5. Acompañamiento: las empresas que han querido poner en marcha una o diversas medidas han sido asesoradas por profesionales con especialización en cada uno de los temas.
6. Difusión: las empresas que han trabajado y reflexionado sobre la flexibilidad horaria y otras medidas que pueden facilitar la conciliación y que están en un proceso bastante avanzado son las que conforman este libro. Hay otras empresas que se hallan al inicio de este trabajo y que serán las protagonistas de otras publicaciones.

## Las fichas del libro

En las fichas encontrarán estos apartados:

**Empresa:** donde se ofrece una descripción de la empresa sobre cómo y cuándo inició su actividad, entre otros datos que nos sitúan un poco.

**La empresa y la conciliación:** donde encontramos las buenas prácticas detectadas en cada una de ellas, cosas que ya se hacen y que hemos recogido cuando hemos ido a visitarlas y hemos analizado su manera de trabajar y gestionarla.

**Valoración aspectos conciliación:** este apartado contiene el resultado del diagnóstico en el cual se aprecia su situación actual en temas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar y el potencial que tienen, hasta dónde podrían mejorar todavía.

Se detectan los apartados que tienen más puntos fuertes y también se describen los resultados de los cuestionarios que se han entregado a los trabajadores, por un lado el perfil de estas personas y, por otro, qué valoran más positivamente de cuanto reciben de la empresa, siempre en el marco de la conciliación.

**Propuestas realizadas y acciones desarrolladas:** aquí se describen, por un lado, aquellas propuestas que se realizaron en la empresa para poder ir más allá de lo que ya está haciendo y lograr que la distancia entre la realidad y su potencial sea menor. Las propuestas tienen que ver tanto con la conciliación como con otras medidas más genéricas y que forman parte de una concepción más global de la Responsabilidad Social. Y, por otro lado, se describen aquellas acciones en las que la empresa ya ha empezado a trabajar. En los casos en que no hay acciones concretas desarrolladas significa que en el momento de la edición de este libro estaban valorando cuáles llevarían a cabo y en este momento se sigue trabajando en todas ellas para continuar avanzando en este sentido.

**Firmas:** el representante de la empresa y el del personal firman las fichas, dando fe de que su contenido es real.

## Glosario

**Capital humano:** en este libro se utiliza como el conjunto de las personas que forman parte de la empresa, que trabajan en ella. Son el conjunto de facultades físicas (poder, resistencia, destreza, saber hacer), morales (valor, perseverancia, conciencia moral y profesional), intelectuales (conocimientos generales y especializados, imaginación e inteligencia), estética (gusto, talentos) y relacionales (capacidades de empatía, sentido de la relación y de la negociación) que tienen las personas de una empresa.

**Comunicación interna:** es la planificación, dirección y liderazgo de los flujos comunicativos (verticales y horizontales, formales e informales) para hacer llegar la información dentro de la misma empresa.

**Conciliación de la vida laboral, familiar y personal:** posibilidad de que una persona haga compatible el espacio de tiempo de trabajo, el personal y el familiar y de que pueda desarrollarse en los diferentes ámbitos.

**Contratación y retribución:** medidas que tienen por objetivo garantizar que la situación personal y familiar no sea un impedimento o condicionamiento para la contratación o la promoción de las personas.

**Control económico:** metodología que tiene por objetivo calibrar el impacto de las medidas de conciliación en los diferentes parámetros económicos: impacto en la productividad, en los ratios de personal o en indicadores internos como el clima laboral, entre otros.

**Flexibilidad laboral:** engloba aquellas medidas encaminadas a flexibilizar el tiempo y el espacio de trabajo para adecuarlos a las necesidades de cada momento en la vida de los trabajadores.

**Indicadores:** es una medida estadística de un concepto, basado en un análisis teórico previo, cuyo objetivo es la descripción del estadio de una situación concreta.

**Itinerarios profesionales:** es la definición del camino que una persona puede seguir dentro de una empresa. Este camino parte de las características profesionales de la persona y de lo que la empresa espera de ella en el presente y en el futuro.



**Memoria, balance social:** informe anual que confecciona la empresa, en el que detalla su desarrollo en el ámbito económico, social y medioambiental.

**Protocolo de acogida:** documento en el que se especifica la acogida de las nuevas personas en la empresa respondiendo a las preguntas de quién, cómo, qué, dónde y cuándo.

**Selección de personal por competencias:** modelo de selección a través del cual se asegura que el proceso es igualitario y objetivo y que se basa en las competencias (características, aptitudes) profesionales de la persona.

**Sensibilización:** este elemento marca cuál es la conducta de la empresa hacia determinadas cuestiones. Esta conducta puede ser espontánea o responder a una voluntad manifiesta y formalizada de la empresa (lo que entendemos por cultura de empresa).

**Servicios a la persona:** son aquellos servicios que la organización pone a disposición de la plantilla desde sus instalaciones e infraestructuras o con sus recursos. El objetivo de estos servicios es mejorar la calidad de vida y la conciliación.

**Soluciones de apoyo profesional:** son aquellas medidas destinadas a brindar apoyo a las personas en su desarrollo profesional y personal y dotarlas de las habilidades y capacidades necesarias para mejorar el equilibrio trabajo-vida personal.

**Responsabilidad Social:** contribución activa y voluntaria de una empresa en la gestión ética y responsable de un proyecto para conseguir mejoras en el ámbito social, económico y ambiental, lo cual hace que la empresa gane en prestigio y competitividad.

**Reuniones operativas:** son reuniones ágiles que sirven para tratar y resolver problemas que interesan para el buen funcionamiento de la empresa.

**Rotación de personal:** la rotación es el número de personas que abandonan la empresa y es un indicador que nos puede mostrar el grado de fidelización y satisfacción del trabajador con la empresa.

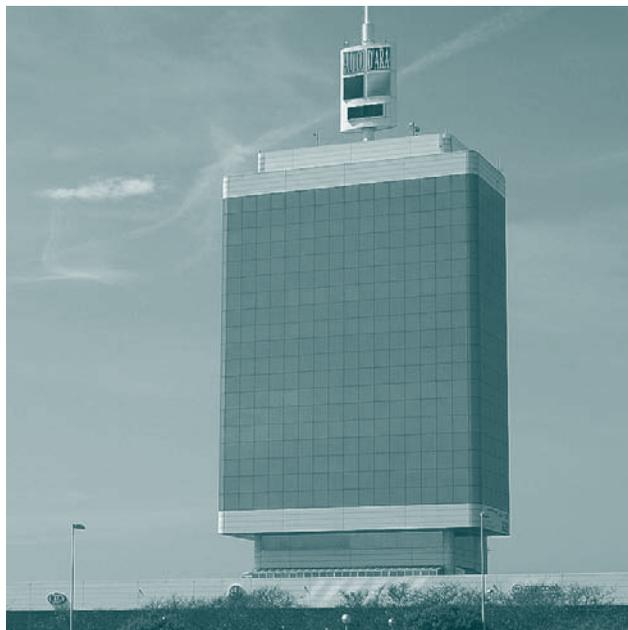


# Fichas de empresas

AUTO D'ARA .....	pag. 13
EXPERT CASTANY .....	pag. 15
FARMAFREE .....	pag. 17
FET D'ARA.....	pag. 19
FINQUES POUS.....	pag. 21
FOLGARONA .....	pag. 23
FRÈSIA.....	pag. 25
GESTORIA BARCELÓ.....	pag. 27
LOLA PERRUQUERS .....	pag. 29
MIRACLE.....	pag. 31
NINS INFANTIL.....	pag. 33
PELL TOLRÀ.....	pag. 35
SATERRA .....	pag. 37



# AUTO D'ARA



Actividad económica:  
Bar restaurante

Año de fundación de la empresa: 1997      Número de trabajadores: 22

## La armonía interna en la empresa hace más fácil y rentable el negocio y todas las partes salen beneficiadas

### LA EMPRESA

La Cafetería Auto d'Ara abrió sus puertas hace once años, regentada desde entonces por Rosa M. Escanell. En aquel momento, por su ubicación, quedaba bastante aislada, a las afueras de Mataró, una zona que ahora ha crecido y se halla en medio de un polígono industrial, junto al parque tecnológico Tecnocampus Mataró, actualmente en fase de construcción.

En la cafetería trabajan cerca de 22 personas, dentro de un servicio muy amplio que permite desde tomar el primer café de la mañana hasta servir una colación de madrugada.

### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- El hecho de contar con un horario de servicios muy amplio —está abierto las 24 horas, fines de semana incluidos— favorece que se realicen turnos de trabajo intensivos, cosa que facilita poder conciliar el tiempo con las actividades extralaborales.
- La empresa no cierra especialmente por festivos ni vacaciones, pero al trabajador/a al que le toque servicio en estos días y que necesite fiesta en un momento puntual no se le ponen impedimentos, siempre que se pueda consensuar con todo el equipo de trabajo y se pueda cambiar el turno.
- Cuando se requieren permisos especiales para situaciones de emergencia (enfermedad de familiar...), se facilita que la persona pueda disponer de los días que necesita. Asimismo, se valora ajustar la jornada en casos puntuales o hacer cambios de turno.
- El personal come en la empresa y se le ofrece una pequeña carta a diario para que pueda escoger lo que desea comer.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 73 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Comunicación interna / Contratación y retribución

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Sensibilización / Servicios a la persona / Soluciones de apoyo profesional

**Cumplimiento bajo:** control económico

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Cooperación empresa-territorio

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** Plantilla mixta, media edad 35. Jornada intensiva (favorece la conciliación) Cargas familiares: 25% con familiares dependientes.

**Demandas:** Sobre todo formación y comunicación.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Se determinó formalizar más esta voluntad de conciliación para asegurar una actuación homogénea y comunicar sus ventajas al personal, y también recoger indicadores que permitieran valorar su impacto.

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Elaboración de un protocolo de acogida que permita unificar el procedimiento de la empresa y exponerlo por escrito.
- Recogida de indicadores de personal: altas y bajas, absentismo, rotación.
- Reconsiderar formación interna.

Las acciones desarrolladas son:

- Elaboración de un protocolo de acogida que prevé:
  - Su posicionamiento como empresa.
  - El compromiso con aspectos como la igualdad de oportunidades en la selección o retribución del personal.
- Ventajas en lo relativo a la jornada laboral, aspectos de flexibilidad y posibles permisos para necesidades puntuales.
- Aclarar aspectos de procedimiento y normativos del personal.

FIRMAS



Nombre: Rosa Mª Escanell  
Responsable de la empresa

Nombre: Rosa Mª Escanell  
Representante de la empresa

# EXPERT CASTANY



**expert** LÍDER MUNDIAL   
**CASTANY**

  
Unió de Botiguers de Mataró

Actividad económica:  
Venta al detalle de electrodomésticos, electrónica y productos para el hogar

Año de fundación de la empresa: 1920      Número de trabajadores: 10

Página web:  
<http://www.expert.es>

**La complejidad de productos a menudo exige que el personal emprenda nuevos aprendizajes. La formación es un trabajo más del día a día de la empresa.**

## LA EMPRESA

La empresa familiar nace en el año 1920 con un taller de reparaciones que poco a poco fue integrando la venta de los primeros aparatos de radio. La empresa evoluciona hasta vender las gamas de electrodomésticos, electrónica de consumo y nuevas tecnologías.

Desde siempre, la filosofía de venta de Castany ha sido ofrecer un buen servicio a la clientela, asesorando y orientando en el momento de la venta y resolviendo los problemas que se puedan presentar.

## LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- El trato del gerente con el personal es muy cercano. Algunos empleados llevan mucho tiempo trabajando en la empresa y, cuando surgen necesidades personales, se hablan para poder facilitar el tiempo necesario.
- También se piden las vacaciones en función de las prioridades de cada uno, siempre que se puedan compaginar con las necesidades de la empresa y con el resto del personal.
- Se fomenta que el personal esté formado y al día para su trabajo, y se intenta que se imparta esta formación dentro del horario laboral siempre que sea posible.

Expert Castany también se preocupa por actuar de manera responsable con su clientela, aportando el máximo de información y asesoramiento sobre los productos a la venta, ofreciendo un servicio posventa más allá del obligado y resolviendo las incidencias que puedan presentarse si está en sus manos.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 55,07%**

**Cumplimiento alto:** Comunicación interna

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Contratación y retribución / Apoyo profesional / Flexibilidad laboral / Sensibilización

**Cumplimiento bajo:** Servicios a la persona / Control económico

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Memoria y balance social
- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** 62% hombres, la media de edad sobrepasa los 40, la antigüedad es bastante elevada (más de 10 años de media), más de un tercio tiene cargas familiares, pero los hijos e hijas, de media, ya están en edades bastante autónomas.

**Demandas:** recibir una evaluación sobre el trabajo, facilitar la formación, mayor flexibilidad laboral.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Estudiar fórmulas de flexibilidad horaria.
- Valorar servicios a ofrecer por el personal.
- Replanteamiento de la formación.
- Recoger indicadores de personal y de negocio para poder realizar un análisis posterior y extraer conclusiones.
- Formalizar las propuestas de conciliación elaborando algún documento al alcance de la plantilla.

FIRMAS



Nombre: Josep Castany Martorell  
Responsable de la empresa

Nombre: Josep Castany Martorell  
Representante de la empresa

# FARMAFREE



Farmafree



Actividad económica:

Venta al detalle de productos de parafarmacia

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1995

16

Página web:

<http://www.farmafree.es>

## Estar atentos y ser conscientes de las necesidades del personal es básico para el buen funcionamiento de la empresa

### LA EMPRESA

En Farmafree iniciaron su actividad en 1995 con la primera parafarmacia del Maresme, que tiene por objetivo hacer llegar al público los productos de salud y bienestar que, sin ser medicamentos, hasta entonces sólo se encontraban en farmacias, pero que en muchas ocasiones no recibían un trato orientado al consumidor.

Bajo la dirección de Imma Serrat, un grupo de doctores y doctoras, farmacéuticos y farmacéuticas y otros profesionales de la salud y la estética iniciaron un proyecto que poco a poco se fue consolidando.

En 2000 abrieron la segunda parafarmacia en el **Centro Comercial Mataró Parc** y en 2004 incorporaron al proyecto la **farmacia del barrio de Vista Alegre**.

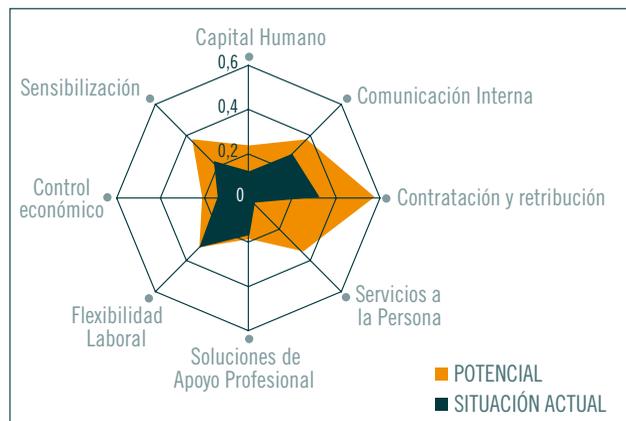
### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- Entre el personal, a menudo se presentan necesidades de índole personal y familiar que es preciso atender, y la filosofía de la empresa es favorecer la flexibilidad horaria dentro de lo posible, teniendo en cuenta las necesidades del servicio y los horarios que determina la atención al público.
- La gerente es consciente de que son un equipo, y para que todo funcione, la gente debe trabajar a gusto y poder compaginar y resolver los imperativos de los aspectos extralaborales.
- Con este objetivo, se promueve la estabilidad laboral en la empresa. Se trata de fidelizar al personal como elemento básico para poder fidelizar a la clientela.

En otros aspectos, se cuida mucho la relación pre y pos-venta con la clientela, ofreciendo el máximo de información sobre los productos, indicaciones útiles...



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 63,96 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Apoyo profesional

**Cumplimiento medio:** Comunicación interna / Control económico / Sensibilización / Contratación y retribución / Capital humano

**Cumplimiento bajo:** Servicios a la persona

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** Plantilla 100% mujeres, media edad 30 años. Casi el 90% están con contrato indefinido. Cargas familiares: 44,44% con hijos/as, media 3 años de edad.

**Demandas:** Comunicación, flexibilidad horaria (especialmente sábados). Se considera que la empresa favorece bastante la conciliación en la medida de lo posible. Se juzga importante la formación. Se cree que quizá se podría facilitar más, pero ya se lleva a cabo. Se considera que se valora a cada uno por su trabajo.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Formalización de propuestas en algún documento al alcance de la plantilla.
- Buscar mecanismos para favorecer una mayor comunicación entre los equipos de trabajo, especialmente entre establecimientos.
- Estudiar medidas para mejorar la flexibilidad horaria.

FIRMAS



Nombre: Imma Serrat  
Responsable de la empresa

Nombre: Imma Serrat  
Representante de la empresa

# FET D'ARA



## La comunicación interna es la vía para hablar de conciliación de la vida laboral, familiar y personal

### LA EMPRESA

Ina Màrquez es la administradora de Fet d'ara, una empresa fundada hace más de 10 años, en julio de 1997. En un primer momento fue una franquicia de la marca Fet d'ara, pero cuando ésta quebró al cabo de un año, se independizó y funciona de manera autónoma.

En 2004 se abre un segundo establecimiento en una zona próxima al primero. Actualmente trabaja un equipo de 15 personas entre los dos establecimientos, en un amplio horario de servicio de 15 horas diarias de cafetería, panadería y catering.

### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- En Fet d'ara, todo el personal, incluida la gerencia, son mujeres, que organizan su tiempo de trabajo compatibilizándolo con el resto de actividades de su vida personal.
- Fet d'ara cuenta con un horario de servicios muy amplio y continuado durante todo el día y los fines de semana. Por eso se realizan turnos intensivos de trabajo, cosa que favorece poder conciliar el tiempo con las actividades extralaborales.
- Si es necesario realizar alguna actividad al acabar el turno (visitas médicas), se puede comer allí para no tener que pasar por casa.
- Los fines de semana se incorpora personal específico para cubrir este turno, que puede compaginar este trabajo parcial con estudios u otras actividades personales.
- En otros ámbitos de RS, Fet d'ara se preocupa por el medio ambiente llevando a cabo una campaña entre la clientela para promover el uso de las bolsas de papel.



## RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 39,8 %**

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Contratación y retribución / Apoyo profesional

**Cumplimiento bajo:** Control económico / Comunicación interna / Flexibilidad laboral / Sensibilización / Servicios a la persona

### Ámbitos fuertes responsabilidad social:

- Clientela y abastecimiento

### Questionarios personal:

**Perfil:** Plantilla 100% mujeres, media edad por encima de 40 años. Jornada intensiva (favorece la conciliación). Cargas familiares: la mitad tiene hijos/as, pero en edades ya más autónomas. El 75% tienen más de 6 años, pero el 25% restante son menores de 3 años.

**Demandas:** sobre todo formación y comunicación.

## PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Mejorar la comunicación interna.
- Planificar formación adecuada a necesidades de conciliación.

Las acciones desarrolladas son:

- Implantación de un sistema de reuniones operativas, donde:
  - realizar un seguimiento del proceso de trabajo.
  - analizar las incidencias y proponer soluciones y mejoras.
  - detectar necesidades de formación.
  - aportar demandas y necesidades de conciliación.

## FIRMAS

**LLUIS I CRISTINA, S.L.**  
 NIF: B-61.431.326  
 Pl. Granollers, 1 Local  
 08302 - MATARÓ

Nombre: Ina Márquez  
 Responsable de la empresa

Nombre: Ina Márquez  
 Representante de la empresa

# FINQUES POUS



finques  
**Pous**



Actividad económica:

Inmobiliaria: compra, venta y alquiler de viviendas

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1935

20

Página web:

<http://www.finquspous.cat>

**Es bueno que la empresa fomente que el personal se responsabilice de gestionar su tiempo para adaptarse a sus propias necesidades y resolver las de la clientela**

## LA EMPRESA

Finques Pous, agentes de la propiedad inmobiliaria, presta sus servicios desde hace 70 años en todos los campos de la actividad inmobiliaria en Mataró y el Maresme. Fue fundada en el año 1935 por Antoni Pous, y durante tres generaciones se ha ganado un reconocimiento general de eficiencia, responsabilidad y honradez.

Hoy en día, Finques Pous dispone de un gran equipo humano, que presta un servicio completo con el apoyo de las herramientas informáticas y de comunicación más modernas, y ha inaugurado una nueva delegación en Palafrú.

## LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- La empresa promueve la estabilidad de su plantilla, que trabaja en los diversos ámbitos (comercial, administración...) que pueden exigir en cada caso un horario de atención y de trabajo.
- Se trata de resolver las necesidades puntuales que se plantean, así como los imprevistos o las emergencias. Según las nuevas circunstancias vitales que se pueden presentar (nacimientos, atención en el ámbito familiar o personal), se valoran las peticiones de cambios o reducción de jornada siempre que sea posible por el trabajo.

En otros aspectos, Finques Pous siempre ha cuidado la relación con el entorno, tratando de estar en vinculación con diversas acciones que se llevan a cabo en la ciudad, patrocinios, etc. También procura facilitar la adaptación al trabajo (horarios, tareas) de personas que puedan tener especiales dificultades por discapacidad o enfermedad. En su momento hizo el esfuerzo de definir un código de conducta y elaborar un protocolo de acogida.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 47,46 %**

**Cumplimiento alto:** Comunicación interna / Apoyo profesional

**Cumplimiento medio:** Capital humano

**Cumplimiento bajo:** Contratación y retribución / Servicios a la persona / Flexibilidad laboral / Control económico / Sensibilidad

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Cooperación empresa-territorio
- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación

**Questionarios personal:**

**Perfil:** 77% mujeres, nivel medio-alto instrucción, plantilla bastante estabilizada (100% indefinidos, media antigüedad 5 años), importancia cargas familiares (45% tienen hijos e hijas, media edad por debajo de 2 años, 75% más de un hijo e hija).

**Demandas:** Formación, comunicación interna y flexibilidad horaria.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Estudio de medidas de flexibilidad horaria.
- Recogida de indicadores de personal (absentismo, rotación, satisfacción).
- Formación del personal.
- Formalización de propuestas en algún documento al alcance de la plantilla.
- Valorar servicios a ofrecer.

FIRMAS



Nombre: Lluís Pous Saltor  
Responsable de la empresa



Nombre: Lluís Pous Saltor  
Representante de la empresa

# FOLGARONA



 FOLGARONA S/a

 Bulevards  
de Mataró

Actividad económica:

Instalaciones eléctricas y climatización

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1951

28

Página web:

<http://www.folgarona.com>

**Cuidar el capital humano y tener la voluntad de anticiparse y adaptarse a los cambios son puntales básicos para una empresa**

## LA EMPRESA

Folgarona S.A fue fundada en el año 1951 por Marcel·lí Folgarona, y se ha caracterizado desde el principio por su voluntad de modernización. Ha sido una de las primeras empresas en informatizar sus datos, conectarse a la red y exponer materiales en su local. A lo largo de su trayectoria ha realizado instalaciones según la necesidad de cada sector, utilizando las últimas tecnologías y el personal humano como principal motor de la empresa. Su eslogan es “Somos instaladores”.

## LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- Facilita que las personas que deben ajustar sus horarios por motivos personales o familiares (llevar o recoger a los niños del colegio...) lo puedan hacer dentro de las necesidades de la empresa.
- Se intenta impartir el 100% de la formación en horario laboral.
- También organiza las vacaciones del personal de manera que cada uno pueda hacer sus propuestas en función de las necesidades y las prioridades personales.

Otras prácticas responsables de la empresa son promover la contratación estable o las relaciones con el territorio, y colabora a menudo en las diversas actividades ciudadanas.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 69,50%**

**Cumplimiento alto:** Comunicación interna / Flexibilidad laboral / Control económico / Sensibilidad

**Cumplimiento medio:** Contratación y retribución

**Cumplimiento bajo:** Capital humano / Servicios a la persona / Apoyo profesional

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Cooperación empresa-territorio

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** plantilla 100% hombres, puestos de trabajo bastante estabilizados (más del 85% indefinidos, media de antigüedad más de 10 años). Cargas familiares: 45% tiene hijos e hijas, la edad de los hijos e hijas es de más de 6 años en un 45% y de menos de 3 en un 29%.

**Demandas:** formación, comunicación interna y evaluación sobre el propio trabajo.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Formación del personal.
- Formalización de propuestas en algún documento al alcance de la plantilla.
- Valorar servicios a ofrecer.
- Dispositivos de comunicación interna.

Las acciones desarrolladas son:

- Se han retomado las reuniones del personal como vía de comunicación interna, tanto para recoger las necesidades y demandas que se plantean como para hacer llegar consignas y organizar el trabajo en la empresa.
- Se está trabajando en la formalización del protocolo de acogida dirigido al personal, donde se recojan los aspectos organizativos y normativos en la empresa y sus valores y ventajas de cara al personal.

FIRMAS



Nombre: Josep A. Cortés  
Responsable de la empresa

Nombre: Josep A. Cortés  
Representante de la empresa

# FRÈSIA



Actividad económica:

Venta de flores y plantas

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1987

10

Página web:

<http://www.portalmataro.com/frèsia/>

**Las empresas con poco volumen de personal tienen la ventaja de la relación cercana. La comunicación es más directa y las necesidades se pueden resolver ágilmente**

## LA EMPRESA

La tienda Frèsia se fundó en el año 1987 como floristería con servicio de jardinería, entre otros.

Desde entonces, la tienda ha ido pasando por algunas ampliaciones a causa de su crecimiento, tanto en espacio como en personal, pero sin perder el ambiente familiar que la caracteriza.

El objetivo es diferenciarse en cuanto a la atención a la clientela y la forma de trabajar, ofreciendo asesoramiento y propuestas nuevas.

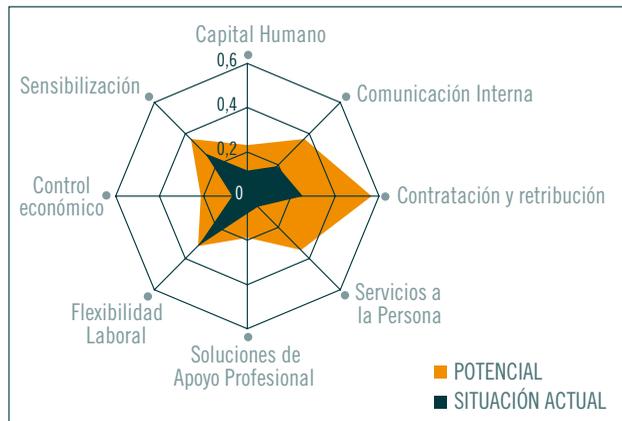
## LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- Es una empresa pequeña, y la mayoría del personal trabaja allí desde hace mucho tiempo y la relación es muy cercana.
- Ante cualquier necesidad puntual o cambios que exijan un replanteamiento de horarios, se habla con la empresa para facilitarlo.
- El mismo personal plantea la propuesta de las vacaciones, después de consensuarlo en equipo.

En otros aspectos de la Responsabilidad Social, cuidan la compra de productos para las plantas, escogiendo los que minimizan el impacto en el medio ambiente y preservan la salud.



## RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 52,09 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Sensibilización

**Cumplimiento bajo:** Contratación y retribución / Servicios a la persona / Control económico / Comunicación interna / Apoyo profesional

### Ámbitos fuertes responsabilidad social:

- Clientela y abastecimiento
- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Memoria y balance social

### Questionarios personal:

**Perfil:** Predominio de mujeres (80%), media edad 40 años. Un 83% con contrato indefinido, con una media de antigüedad de más de 7 años. Cargas familiares: más de un 60% tiene hijos e hijas, media de edad por debajo de 5 años.

**Demandas:** formación.

## PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Replanteamiento y planificación de la formación del personal.
- Herramientas de mejora de la comunicación.
- Recogida de indicadores de personal (absentismo, rotación, satisfacción).
- Formalización de propuestas en algún documento al alcance de la plantilla.

## FIRMAS



Nombre: Jaume Vilaseca  
Responsable de la empresa

Nombre: Jaume Vilaseca  
Representante de la empresa

# GESTORIA BARCELÓ



GESTORIA BARCELÓ, S.L.



Bulevards  
de Mataró

Actividad económica:  
Asesoría y gestoría laboral, fiscal y contable

Año de fundación de la empresa: 1957      Número de trabajadores: 17

Página web:  
<http://www.gestoriabarcelo.com>

## Adaptarse a las necesidades de la clientela no debe estar reñido con preservar las del personal

### LA EMPRESA

La Gestoría Barceló fue creada por MIQUEL BARCELÓ i BOSCH en el año 1957.

El fundador, en el momento de su jubilación, formó un equipo continuador con personal de su empresa.

Actualmente, tras haberse convertido en una de las principales asesorías, la Gestoría Barceló tiene perspectivas de futuro por su solera y prestigio en la ciudad y la comarca.

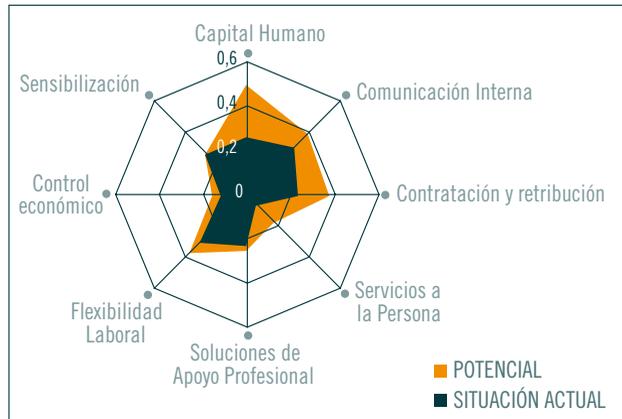
### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- En la empresa hay sensibilidad para facilitar la conciliación del tiempo de trabajo con los ámbitos personal y familiar.
- Las necesidades puntuales por acumulación de trabajo en determinadas épocas (redacción de declaraciones de la renta...) se compensan.
- Si existen necesidades personales, se facilita el tiempo para resolverlas. Se deja escoger las vacaciones al personal.

En otros aspectos, Gestoría Barceló cuida la relación con el entorno, implicándose en el patrocinio de actividades locales o colaborando en acciones con la Administración. Se fomenta la contratación estable. Actualmente hay una media de antigüedad bastante elevada entre su personal. El comité de empresa canaliza las demandas y necesidades del personal.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 72,13%**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Comunicación interna / Apoyo profesional / Sensibilización

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Contratación y retribución / Control económico

**Cumplimiento bajo:** Servicios a la persona

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Patrocinio, mecenazgo y acción social

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** Bastante paridad, nivel medio-alto instrucción, plantilla bastante estabilizada, importancia de cargas familiares pero hijos e hijas en edades más autónomas (11 años de media), existencia de personas dependientes (para un 17%).

**Demandas:** Comunicación interna, evaluación del trabajo desarrollado, formación, flexibilidad horaria.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Valorar oferta de servicios al personal.
- Planificación de la formación.
- Formalización de propuestas e información al alcance de la plantilla.
- Implantación de herramientas de comunicación y evaluación del personal.

FIRMAS



Nombre: Manel Planas Soler  
Responsable de la empresa

Nombre: Jacint Fornols Delgà  
Representante de la empresa

# LOLA PERRUQUERS



## Fomentar la buena relación entre el equipo de trabajo favorece el clima laboral e incide directamente en el resultado del trabajo

### LA EMPRESA

Lola Perruquers nació hace más de 20 años fruto de la vocación y conocimientos de las personas que la impulsaron. Este espíritu que la ha visto crecer se ha consolidado entre su personal que, diariamente, trabaja con la ilusión de ofrecer la máxima calidad y las últimas novedades del sector, tanto en lo relativo al estilo como a los productos que ofrecen, al tiempo que garantizan un trato personalizado y profesional a cada uno de sus clientes.

### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- Lola Perruquers es una microempresa de 5 empleadas que trabajan juntas desde hace mucho tiempo, y las necesidades particulares de cada una se resuelven de manera individual y personalizada, pese al condicionante de ser un sector de servicios con un horario amplio de apertura a la clientela.
- Se resuelven ágilmente las necesidades personales, los imprevistos o las emergencias que puedan surgir.

En la empresa se promueve la estabilidad laboral, de forma que todo el personal trabaja de manera fija, algunas de ellas desde el inicio del negocio.

En otros aspectos de la Responsabilidad Social, Lola Perruquers participa en diferentes acontecimientos en relación con el entorno. Desde el primer día ha colaborado en el desarrollo del movimiento cultural y económico de la ciudad, peinando a los Gigantes de Mataró y a los Reyes de la Cabalgata, y participando en el “Saló Boda” que anualmente se celebra en Mataró.



## RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 71,71 %**

**Cumplimiento alto:** Comunicación interna / Contratación y retribución / Flexibilidad laboral / Sensibilización

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Servicios a la persona / Apoyo profesional

**Cumplimiento bajo:** Control económico

### Ámbitos fuertes responsabilidad social:

- Clientela y abastecimiento
- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Igualdad y conciliación empresa-persona

### Cuestionarios personal:

**Perfil:** Plantilla 100% mujeres, media edad 35 años. Alta estabilidad laboral (100% indefinidas, más de 10 años media antigüedad). Cargas familiares: 75% con hijos e hijas, media de edad de 6 años.

**Demandas:** Formación.

## PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Replanteamiento y planificación de la formación del personal.
- Recogida de indicadores de personal (absentismo, rotación, satisfacción).
- Formalización de propuestas en algún documento al alcance de la plantilla.

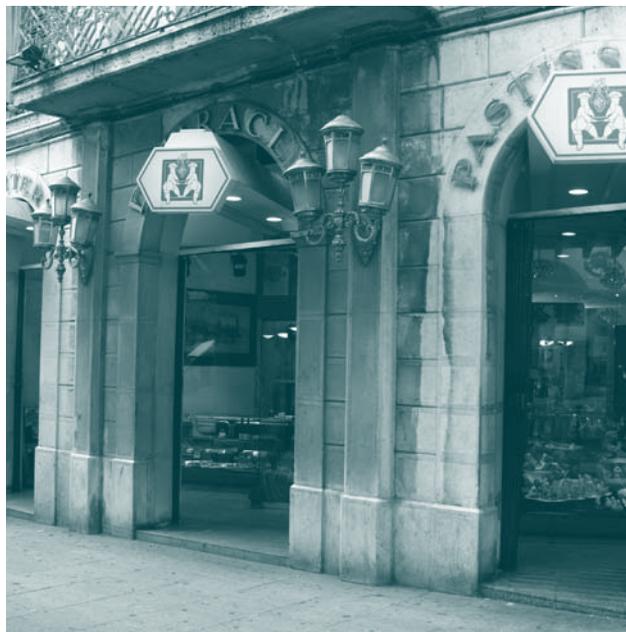
## FIRMAS



Nombre: Lola Becerra Sánchez  
Responsable de la empresa

Nombre: Lola Becerra Sánchez  
Representante de la empresa

# MIRACLE



MIRACLE



Unió de  
Botiguers  
de Mataró

Actividad económica:

Elaboración y venta de pastelería y panadería,  
servicio de catering, banquetes

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1885

42

Página web:

<http://www.miracle.es/>

## Para poder desarrollar acciones de conciliación en la empresa es fundamental que la dirección esté sensibilizada

### LA EMPRESA

Miracle es una empresa que trabaja en el mundo de la restauración desde 1886, dedicada a la elaboración y venta de productos de pastelería, cocina y torrefacción de café. Cuenta con dos establecimientos propios en la ciudad de Mataró, y de diferentes instalaciones y espacios para el servicio de banquetes y catering, con una cocina de tradición mediterránea. Gestiona desde servicios integrales de catering, que ofrece en cócteles, inauguraciones, *coffee, lunch, brunch*, cenas, convenciones, reuniones o jornadas de empresa, a obsequios y detalles de toda clase para particulares y empresas, o la posibilidad de alquilar espacios en entornos privilegiados.

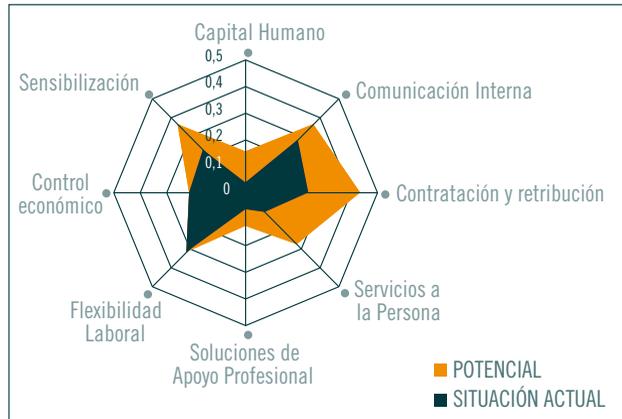
### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- La dirección se muestra comprometida y sensibilizada con las necesidades de conciliación.
- La empresa cuenta con un equipo amplio de personas en diferentes tareas y ocupaciones. Se facilita poder realizar la jornada laboral que permita una mejor conciliación, teniendo en cuenta las necesidades del servicio.
- Se ofrece la posibilidad de flexibilizar los horarios de entrada y salida para adecuarlos a determinadas necesidades.

En la empresa se promueve la estabilidad laboral. En otros aspectos, tiene incorporado a personal con dificultades especiales. Cuida la relación con el entorno haciendo donativos, patrocinios o cediendo recursos y servicios. También se implica en la participación con asociaciones gremiales de manera activa.



## RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 63,44 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Control económico

**Cumplimiento medio:** Comunicación interna / Sensibilización / Apoyo profesional / Contratación y retribución

**Cumplimiento bajo:** Servicios a la persona / Capital humano

### Ámbitos fuertes responsabilidad social:

- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Cooperación empresa- territorio

### Questionarios personal:

**Perfil:** 63% mujeres, media edad 45 años. 86% con contrato indefinido, con una media de antigüedad bastante elevada, de más de 16 años. El personal se distribuye de manera bastante equitativa en dos tipos de jornada: intensiva y partida. Cargas familiares: hijos e hijas en edades bastante autónomas (media de 13 años), aunque hay algunos niños menores de 3 años (18%), y algunas personas con familias dependientes (12%).

**Demandas:** evaluación sobre el trabajo, formación.

## PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Replanteamiento y planificación de la formación del personal.
- Valorar servicios a ofrecer al personal.

## FIRMAS

Nombre: Jaume Rimblas Rodón  
Responsable de la empresa

Nombre: Mercè Riera sadurní  
Representante de la empresa

# NINS INFANTIL



Actividad económica:  
**Comercio al detalle, ropa infantil**

Año de fundación de la empresa: **2002**      Número de trabajadores: **9**

Página web:  
**<http://www.ninsmataro.com>**

## Es necesario sistematizar y comunicar las acciones de conciliación que ya estamos llevando a cabo

### LA EMPRESA

**NINS** es una tienda multimarca de moda infantil inaugurada en marzo de 2002.

Esta empresa familiar, creada y dirigida por el matrimonio de Eva y Robert, está destinada a vestir a niños y niñas de 0 a 16 años.

Las personas que llevan la empresa han realizado una selección de las marcas de primera línea de la moda infantil para ofrecerlas a su clientela. Los objetivos prioritarios son innovar y ofrecer un servicio a la medida de nuestra clientela, así como incorporar las mejores novedades del sector de la moda infantil.

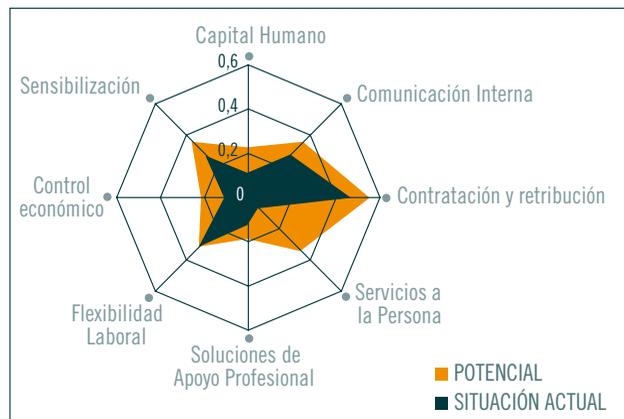
### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- La gerencia es sensible a las necesidades particulares de conciliación, dentro de los condicionantes que impone un horario comercial de servicios, facilitando necesidades puntuales, emergencias o acogerse a la reducción de jornada cuando es preciso.
- Facilita también que el día de fiesta semanal se adecue a las necesidades de conciliación.
- La política de la empresa es hacer sentir a los trabajadores que participan en las decisiones y en el día a día y conseguir un buen clima laboral.

En otros aspectos, el compromiso con la clientela es ofrecer servicio, asesoramiento técnico y un buen producto. Con el personal, incorporar gente con dificultades laborales especiales (gente mayor, mujeres y madres de familia, extranjeros, jóvenes en su primer trabajo...), en prácticas o como trabajadores. Y, por último, el respeto a la sociedad y el medio ambiente, tanto participando en asociaciones y entidades locales sin ánimo de lucro como favoreciendo aspectos de reciclaje, de disminución del consumo energético, etc.



RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 65 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Comunicación interna / Contratación y retribución

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Sensibilización / Apoyo profesional

**Cumplimiento bajo:** Control económico / Servicios a la persona

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Relación clientela - abastecimiento
- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Memoria y balance social

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** Plantilla 100% mujeres, media edad 31 años, más de un tercio con cargas familiares.

**Demandas:** evaluación sobre su trabajo, flexibilidad horaria.

PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Formalización de propuestas y de información al alcance de la plantilla.
- Estudio de medidas de conciliación-flexibilidad horaria.
- Valorar servicios a ofrecer.
- Recogida de indicadores (absentismo, rotación, satisfacción personal...) de los trabajadores para la mejora del control económico.

**Las acciones desarrolladas son:**

- **Formalización de propuestas:**
  - **Declaración de política de RS en la empresa**, que incluye el compromiso de fomentar el buen clima de trabajo y la conciliación laboral, personal y familiar.
  - **Manual de buenas prácticas en RS** (Código ético), recogiendo, entre otros, compromisos concretos en materia de conciliación, apoyo profesional, servicios dentro de la empresa y contratación y retribución.
  - **Manual o protocolo de acogida**, donde se reitera la voluntad de la empresa en estas materias y pretende facilitar la adaptación del personal y asegurarse de transmitir la política de la empresa y los aspectos de procedimiento.
- **Planteamiento de introducción de medidas de flexibilidad horaria** que permitan hacer fiesta determinados días, como los sábados, realizando contratación de personal en jornadas parciales cuando sea posible.
- **Interés por la puesta en marcha de servicios de utilidad para los trabajadores:** posibilidad de disponer de una conexión a Internet para realizar compras en línea, consultas, facilitar un espacio de reposo...

FIRMAS



Nombre: Robert Azor  
Responsable de la empresa



Nombre: Robert Azor  
Representante de la empresa

# PELL TOLRÀ



Actividad económica:

Comercio al detalle, calzado y artículos de piel

Año de fundación de la empresa: Número de trabajadores:

1957

20

Página web:

<http://www.pelltolra.com>

## La flexibilidad en el sector del comercio es una herramienta muy valiosa para incorporar y retener personal cualificado

### LA EMPRESA

La historia de Pell Tolrà comienza en 1957, con la venta de cestas y capachos y todo tipo de artículos con material de cestería. Se han ido abriendo a nuevos materiales, como la lona o el plástico, elaborando bolsas en un principio, hasta llegar al actual producto esencial del negocio: los zapatos.

Actualmente cuenta con cuatro establecimientos, tres en Mataró y un cuarto en Granollers, fieles a sus principios: el trato personalizado con la clientela, la voluntad de acercar los mejores productos por marcas, calidad y diseño, y manteniendo el espíritu de la imagen de Pell Tolrà en todos ellos.

### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- En la empresa reina la inquietud de poder gestionar los aspectos de conciliación. Se considera un aspecto muy importante, tanto por parte de los trabajadores como de la gerencia, para incorporar y retener personal cualificado.
- Tratan de facilitar las necesidades puntuales que se presentan adaptando la jornada si es necesario y factible.
- Se celebran reuniones con los responsables de los equipos de trabajo, y se fomenta la comunicación directa del personal con gerencia para transmitir las demandas que se presentan.
- Se fomenta la formación en horario laboral, considerando que es una tarea más del trabajador.

En otros ámbitos, se fomenta la contratación estable y la fidelización del personal. La empresa ha elaborado un protocolo de acogida y un código ético. También participa activamente de las actividades y propuestas de la asociación de comerciantes (Unió de Botiguers de Mataró).



**RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN**



**Grado de cumplimiento global: 61 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral / Control económico

**Cumplimiento medio:** Comunicación interna / Contratación y retribución / Sensibilización / Apoyo profesional

**Cumplimiento bajo:** Capital humano / Servicios a la persona

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación
- Relación clientela-abastecimiento

**Cuestionarios personal:**

**Perfil:** 87% mujeres, media edad 33 años. 85% jornada partida. Cargas familiares: 40% tiene hijos e hijas, un 60% de los cuales tienen entre 3 y 6 años.

**Demandas:** flexibilidad horaria, formación y facilitar la conciliación.

**PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS**

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Estudio de medidas de conciliación-flexibilidad horaria.
- Valorar servicios a ofrecer.
- Replanteamiento formación.
- Mejora comunicación interna.
- Selección y promoción de personal con criterios neutros (por competencias).

Las acciones desarrolladas son:

- **Puesta en marcha de dinámica de reuniones** operativas para facilitar comunicación de aspectos de conciliación y organización, entre otros.
- **Introducción de medidas de flexibilidad horaria (jornadas parciales)** que permitan hacer fiesta determinados días, como los sábados.

**FIRMAS**



Nombre: Joan Tolrà  
Responsable de la empresa

Nombre: Joan Tolrà  
Representante de la empresa

# SATERRA



Actividad económica:  
Venta de joyería / relojería

Año de fundación de la empresa: 1977      Número de trabajadores: 18

Página web:  
<http://www.saterra.com>

## Conciliar no es únicamente una necesidad de las mujeres. Es una responsabilidad conjunta que deben compaginar la persona y la empresa

### LA EMPRESA

La sociedad Saterra Joiers se fundó el 10 de mayo de 1977. Es una empresa 100% familiar y sus consejeras delegadas son Mercè, Núria y Gemma Rodríguez.

La primera tienda se abrió en Mataró en 1977. Ésta se amplió juntando tres locales en uno, y así se efectuó un salto muy importante, tanto en la mejora del establecimiento como en la calidad y el prestigio que se pretendía alcanzar.

En diciembre de 1979 se abre otro punto de venta en Mataró, y en noviembre de 1981, en la ciudad de Granollers.

Los tiempos van cambiando y, conscientes de la necesidad de adaptarse para ofrecer a la clientela los productos más distinguidos y en el entorno más agradable y confortable posible, a lo largo de estos años se han ido haciendo reformas, y entre 2002 y 2003 se han remodelado y redecorado las tres tiendas para acoger en ellas la mejor representación de la joyería y la relojería, con las marcas más prestigiosas de este momento, y abriendo este último año otro establecimiento en Mataró. También se dispone de un taller para atender las peticiones de la clientela y realizar todo tipo de reparaciones.

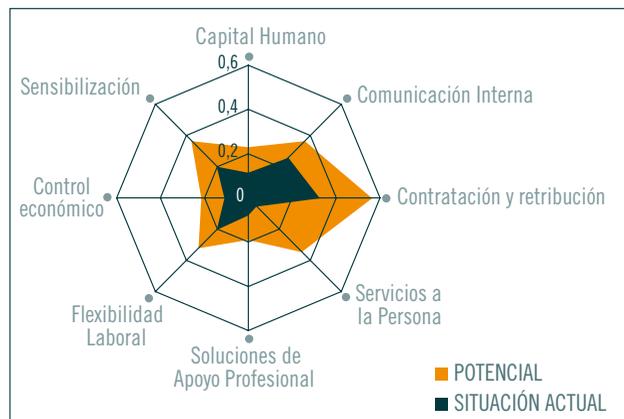
### LA EMPRESA Y LA CONCILIACIÓN

- Se practica una política de selección y contratación neutra. En Saterra, la gran mayoría de las personas que trabajan son mujeres, empezando por la gerencia. El hecho de ser mujer o de tener cargas familiares no determina ni la selección ni la contratación, siempre que la persona esté capacitada y pueda organizarse los horarios de trabajo. Tampoco es un hecho que pese a la hora de tener en cuenta la promoción interna en la empresa.
- Los horarios que determina el sector no favorecen demasiado la conciliación por ser jornadas partidas, que además comportan trabajar en fin de semana (sábado), pero en atención a las necesidades del personal se intenta ajustar el horario y se ha ido acortando la hora de cierre, en la medida que la afluencia de clientela también lo ha permitido.

En otros aspectos, como el diseño del mobiliario, la iluminación y los elementos de trabajo en general, no sólo se procura que sean atractivos y funcionales para la clientela, sino también para el personal que debe pasar allí muchas horas, así como tener en cuenta sus necesidades y recoger su opinión.



## RESULTADOS DIAGNÓSTICO CONCILIACIÓN



**Grado de cumplimiento global: 50,61 %**

**Cumplimiento alto:** Flexibilidad laboral

**Cumplimiento medio:** Capital humano / Sensibilización

**Cumplimiento bajo:** Contratación y retribución / Servicios a la persona / Control económico / Comunicación interna / Apoyo profesional

**Ámbitos fuertes responsabilidad social:**

- Contratación, itinerarios profesionales y cualificación

**Questionarios personal:**

**Perfil:** Predominio de mujeres (90%), media de edad alrededor de los 40. Jornadas partidas, con una media de antigüedad superior a los 10 años. Cargas familiares: hijos/as en edades autónomas.

**Demandas:** flexibilidad y conciliación.

## PROPUESTAS REALIZADAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los aspectos que se detectan como oportunidades de mejora, donde desarrollar acciones para potenciar la conciliación en la empresa son:

- Recogida de indicadores de personal (absentismo, rotación, satisfacción).
- Elaborar propuestas documentadas.
- Medidas de flexibilidad horaria.

## FIRMAS

Nombre: Mercè Rodríguez Ramón  
Responsable de la empresa

Nombre: Mercè Rodríguez Ramón  
Representante de la empresa

### Edició

Direcció: IMPEM

Textos: IMPEM

Diseño: La Page

Producció: Casajoana Giralt

**Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró - IMPEM**

C/ Francisco Herrera, 70, 08301 Mataró

Teléfono: 93.758.21.31

Fax: 93.758.21.36

Página web: [www.mataro.cat](http://www.mataro.cat)

Correo electrónico: [impem@ajmataro.cat](mailto:impem@ajmataro.cat)



Generalitat de Catalunya  
Departament de Treball



EL SERVEI  
D'OCUPACIÓ  
DE MATARÓ

UNIÓ EUROPEA  
Fons Social Europeu

