



Termoservicio,

LA EXCELENCIA COMO OBJETIVO

GARANTIZAR LA MÁXIMA EFICACIA EN CADA OPERACIÓN EMPRESARIAL Y AFRONTAR EL RELEVO GENERACIONAL FUERON LOS DOS RETOS QUE TERMOSEVICIO LE PLANTEÓ A LA CONSULTORA TACTIO EN SU ACTUACIÓN. EL PRINCIPAL OBJETIVO DE ESTA FIRMA NACIONAL ESPECIALIZADA EN INSTALAR CLIMATIZACIÓN DE FRÍO Y CALOR ERA IMPULSAR EL CAMINO DE LA EXCELENCIA.



La carta de presentación de Termoservicio es mejorar los costes y competitividad y conseguir la ansiada eficiencia energética de sus clientes, siempre con proyectos hechos a medida de cada uno. Esta empresa de instalaciones y mantenimiento de sistemas de climatización de frío y calor es una sociedad referente en el mercado nacional. Se caracteriza por su alto nivel de especialización en el tratamiento de los procesos térmicos frigoríficos y energéticos, plantas satélite criogénicas de gas natural licuado (GNL), instalaciones de gas natural canalizado, biogás, derivados del petróleo, biomasa, aerotermia y geotermia.

Puntera en innovación, Termoservicio ha sabido evolucionar acorde con los avances tecnológicos desde que nació hace casi 40 años de la mano de su artífice, Juanjo Rodríguez. Jefe de mantenimiento en otra empresa, Rodríguez decidió emprender con tan solo 23 años y montar su propio negocio, dedicado al mantenimiento de instalaciones térmicas de calefacción. “Al principio contábamos con muy pocos clientes”, recuerda con cariño, “y solo tenía a una persona contratada, pero muy poquito a poco empezamos a crecer y a conseguir mayor volumen”, destaca.

Una de las claves del éxito empresarial de Termoservicio ha sido la capacidad visionaria de su creador, que no ha escatimado recursos en adelantarse a la competencia para evolucionar con el sector energético y poder plantear propuestas vanguardistas a sus clientes. Pionera en Castilla y León –donde se inicia el proyecto–, Juanjo Rodríguez explica que la empresa ha vivido todas las revoluciones que han supuesto los cambios de combustible. “Primero pasamos de instalaciones de fuel pesado a gasóleo y luego hace unos 28 años llegó el gas natural”, precisa.

PIONEROS EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Termoservicio se convirtió en la primera empresa de su comunidad autónoma en implementar una instalación de gas natural. Desde entonces, colabora estrechamente con una de las compañías más importantes del sector: Gas Natural. “Durante estos años de trabajo conjunto Termoservicio dio un gran salto cuantitativo, sobre todo transformando instalaciones del sector terciario e industrial”, subraya Juanjo Rodríguez. El crecimiento conllevó un aumento del equipo humano y la apertura de delegaciones. Con la matriz en Valladolid, Termoservicio cuenta con filiales en Madrid, Salamanca y A Coruña.

LA ACTUACIÓN DE TACTIO SE CENTRÓ EN RESOLVER LAS INEFICACIAS



LA AMBICIÓN DE MEJORA PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA HA CONDUCIDO A TERMOSERVICIO A DEPOSITAR SU CONFIANZA EN TACTIO



^

Juanjo Rodríguez, dueño de Termoservicio, junto al director general, Iván Ucero

y con más de medio centenar de trabajadores cualificados. Estos puntos físicos no son un límite para que Termoservicio trabaje en todas las autonomías y en ocasiones puntuales, en el extranjero. En su cartera de clientes figuran grandes firmas de todos los sectores, entre ellas, Michelin, Renault España, Grupo Nestlé, El Corte Inglés y Bodegas Vega Sicilia.

Contar con estos clientes líderes en su sector es el espejo de su afán por cuidar y responder a todas las necesidades de las empresas con las que trabajan. Iván Ucero, director general de Termoservicio, explica que el principal valor diferencial con la competencia es la elaboración de un traje a medida para cada proyecto. Termoservicio analiza los requerimientos de cada cliente y plantea un plan de desarrollo viable para mejorar el consumo y la rentabilidad. "Buscamos la fórmula de optimizar el funcionamiento y minimizar costes, con la finalidad de que sean más competitivos", añade. Junto a la respuesta cualificada, Iván Ucero destaca la empatía que se genera en los proyectos. "Nuestra razón de ser es el cliente, hacer lo que te gustaría que hiciesen con tu empresa. Además, es preciso humildad porque un cliente es quien conoce mejor su casa. Escuchar y ofrecer tus conocimientos", resalta.

Termoservicio no realiza una mera transformación. Siempre busca que las instalaciones tengan un mínimo de consumo con criterios medioambientales y esto solo se puede hacer con tecnología. Iván Ucero precisa que la eficiencia energética implica ser capaz de producir empleando menos energía. Y eso conlleva contar con profesionales que posean una visión muy amplia sobre el cliente y sobre los procesos de transformación térmica, para poder conseguir el producto final. "Nuestro objetivo prioritario es que la instalación no tenga paradas no deseadas y que, además, sea robusta, acabada con buenos materiales y que utilice menos energía con el fin último de ayudar a las empresas a ser más competitivas", apostilla.

ORGULLOSOS DE LOS TRABAJADORES

El equipo humano es otro elemento clave en el engranaje de sus proyectos. El director general de Termoservicio considera que son necesarias personas "sensibles" que estén totalmente convencidas de la importancia de su labor. "La empresa no es solo una filosofía intangible, sino que los componentes deben participar e implicarse en el proceso", asevera. Al hilo, ambos responsables aseguran que se sienten muy orgullosos de las personas que trabajan con ellos, y destacan la compatibilidad

OPERATIVAS Y LAS DIFERENCIAS QUE HABÍA EN LA ORGANIZACIÓN



Termoservicio apuesta por un equipo humano especialista e implicado en su labor, y fomenta la formación y el desarrollo internos

V



de un equipo joven pero con experiencia donde existe un espacio común entre la gente mayor que transmite su valor y la juventud. “Tenemos una media de edad muy joven, de 35 años, a pesar de que somos una empresa con una experiencia muy dilatada y amplia. Esto no significa que no exista un nivel de permanencia elevado, todo lo contrario, es superior a los diez años”, matizan.

La formación continua de los trabajadores es otra de sus prioridades. Juanjo Rodríguez destaca que en Termoservicio siempre han comprendido que para ofrecer un servicio diferente a sus clientes, se requiere profesionalidad. “Como empresa vanguardista que somos respecto a las tecnologías, tenemos que estar actualizados y ello implica un proceso de formación continuo”, esgrime. Igual que han entendido la trascendencia de contar con un equipo humano cualificado, han sido capaces de ver el alcance de la investigación y el desarrollo (I+D). Poseen un laboratorio e invierten en buscar soluciones propias fuera de las que ofrece el mercado, en su opinión muy estereotipadas. “Entendimos que teníamos que dar un paso, por ejemplo, en temas de regulación que fuera más acorde con nuestras instalaciones que las soluciones estándar que ofrecía el mercado”, apunta el director general. Junto a la regulación, Iván Ucero precisa que han invertido

en investigación en proyectos siempre ligados a la eficiencia, como por ejemplo equipos de predicción de variables meteorológicas o sistemas inalámbricos que permiten mejorar el diagnóstico.

LOGRAR LA EXCELENCIA

La ambición de mejora para alcanzar la excelencia ha conducido a Termoservicio a depositar su confianza en Tactio. El trabajo de la consultora ha consistido en crear un modelo organizativo y de gestión para afrontar los planes de desarrollo de la empresa. A pesar de las primeras reticencias de trabajar con una empresa externa, Juanjo Rodríguez fue consciente de la necesidad de que Tactio realizase una evaluación y un diagnóstico y aportase herramientas de renovación de cara al relevo generacional. “Era preciso acometer actuaciones para que el día que yo no esté Termoservicio siga funcionando”, reconoce.

Tras un primer análisis, Tactio realizó un diagnóstico integral del funcionamiento de la empresa. Evaluó el departamento comercial, ventas, administración y financiero. La consultora definió en un informe todas las medidas necesarias que debía implementar la compañía de instalaciones térmicas para resolver, entre otros obstáculos, las ineficacias operativas



TACTIO HA PROPORCIONADO A LA DIRECCIÓN MEDIOS, RECURSOS Y CRITERIOS PARA ENRIQUECER EL CONTROL ECONÓMICO FINANCIERO

existentes o las diferencias que había en la organización. El director general recuerda que el informe de Tactio fue coincidente al cien por cien con los aspectos que la empresa sabía que eran susceptibles de mejora. Para Iván Ucero, Tactio fue una inyección para acometer la reestructuración, porque cuando alguien de fuera te dice qué tienes que mejorar, eres más receptivo a la hora de desarrollar los cambios.

Tactio detalló todas las áreas mejorables y desde el pasado mes de mayo Termoservicio ha puesto en marcha las medidas prioritarias. Entre ellas se encuentran cambios en el organigrama: Juanjo Rodríguez ha cesado como director general de la empresa para dar paso a Iván Ucero, se ha generado un nuevo puesto de dirección de producción y el hijo de Juanjo Rodríguez se ha integrado en la organización general, en la delegación de Madrid. De igual forma, Tactio ha proporcionado a la dirección medios, recursos y criterios para enriquecer el control económico financiero, así como las obras y proyectos en curso. Iván Ucero agrega que las medidas buscan que Termoservicio posea un organigrama que sea funcional y que los diferentes puestos de trabajo obedezcan a funciones necesarias dentro de la tipología de empresa para que sea más "eficaz, eficiente y efectiva". Juanjo Rodríguez transmite su satisfacción con el trabajo de Tactio, y destaca

que han conseguido adquirir nuevos hábitos en reuniones de producción y de dirección. Iván Ucero, que también aplaude la intervención de Tactio, subraya además que se han reasignado los medios y se han introducido herramientas para poder gestionar la empresa, como un comité de administración o de dirección general. Como ejemplo, puntualiza Iván Ucero, "desarrollamos todos los días reuniones muy cortas entre todas las partes productivas para reasignar recursos imprevistos". Y apostilla que "lo que ha hecho Tactio dentro de su ámbito de trabajo es lo mismo que hacemos nosotros con nuestros clientes, es decir, ser sensibles con las necesidades de la empresa".

UN FUTURO ATADO

Ambos responsables afirman que las medidas de Tactio se están implementando poco a poco y que aún quedan asignaturas pendientes que se acometerán en el futuro, como el relevo generacional. Ahora el propósito a corto plazo es continuar dando pequeños pasos dentro de su filosofía empresarial conservadora, contar con una empresa más "sólida y robusta" y aumentar su presencia nacional con posibles delegaciones en puntos estratégicos, como Levante o Extremadura donde Termoservicio ya desarrolla actuaciones relevantes a pesar de no contar con presencia física. ■