

TINTORERÍAS LEVANTINAS ¹

Mientras paseaba en una soleada mañana de otoño de 2010, varias ideas no dejaban de rondar los pensamientos de Luis Simó: liquidar los activos de la empresa o buscar un comprador, y dejar pasar tranquilamente su vida, junto a su mujer, o, permitir a Rafael, quien llevaba 3 años intentando reflotar la empresa, mantenerse por un periodo adicional. Como última alternativa también pensó en rescindirle el contrato a Rafael y buscar un nuevo gerente.

ORIGEN

Tintorerías Levantinas fue fundada a mediados de la década de los cuarenta por D. Francisco Cruz en un local situado en un barrio de Cartagena donde instaló un taller para tintar prendas de vestir. En un principio, también instaló una sucursal para atender a los clientes en el mismo local, pero al año siguiente, dada la buena marcha de la empresa, inauguró otra sucursal en el centro de la ciudad en el que se recogían y entregaban las prendas a los clientes, que eran trasladadas al taller por medio de un carro.

D. Francisco, desde sus inicios, tuvo una especial preocupación por la calidad de su producto, inculcando a toda la organización un enorme respeto por los clientes, características que han sido las señas de identidad de Tintorerías Levantinas a lo largo de los años.

Guiado por su visión comercial llegó a acuerdos con algunos *cosarios*² para que éstos recogieran prendas de los pueblos y, después de realizar el trabajo, en Tintorerías Levantinas las devolvieran a los clientes. Esta “red comercial” le permitió alcanzar cierto renombre en las localidades cercanas.

¹ Caso de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo. Preparado por D. Antonio Guerrero Sánchez, diplomado en el programa de alta dirección del Instituto Internacional San Telmo, bajo la dirección del Profesor Eduardo Olaya Estefan para su uso en clase, y no como ilustración de la gestión, adecuada o inadecuada, de una situación determinada.

Copyright © Marzo 2011, Instituto Internacional San Telmo. España.

No está permitida la reproducción, total o parcial, de este documento, ni su archivo y/o transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios, sin la autorización expresa y escrita del Instituto Internacional San Telmo. Para pedir copias del mismo o pedir permiso para usar este caso, por favor póngase en contacto con el departamento de Edición de Casos, a través del teléfono en el +34 954975004 o por email a la dirección casos@santelmo.org.

² Personas que se dedicaban a traer y llevar desde la ciudad a los pueblos bienes de todo tipo.

A principios de la década de los cincuenta amplió los servicios de la empresa, comenzando con la limpieza en seco que, al igual que el tinte, en aquellos años era un proceso muy artesanal. En este proceso se aplicaban en las prendas disolventes, como el benceno, y, posteriormente se cepillaban. Las manchas recibían un tratamiento más específico.

CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

En abril de 1960, después del fallecimiento repentino de D. Francisco Cruz, se hizo con las riendas de la empresa su sobrino Luis Simó, tenía 20 años y nunca había trabajado en la empresa. Con la colaboración del encargado del taller, comenzó a conocer el negocio desde la base, realizando las tareas de tinte y limpieza como un trabajador más.

Los sábados pasaba el día en la sucursal que tenían en el centro de la ciudad y, los domingos, visitaba los pueblos de la provincia desde los que los cosarios traían más prendas. *“Tengo que conocer quiénes son mis clientes, qué necesitan, qué demandan”*, se decía.

Luis, al igual que el fundador de la empresa, daba mucho valor a dos asuntos principales: ofrecer un buen servicio al cliente y realizar un trabajo de extrema calidad, con un acabado perfecto. *“Los clientes tienen que sentir que su traje está recién salido del sastre, que cuando salen de Tintorerías Levantinas estrenan traje”*, le gustaba decir. Y supo transmitirlo a sus empleados y a los clientes, que destacaban de Tintorerías Levantinas su calidad y capacidad de limpiar y quitar manchas que, en otras tintorerías, no eran posibles, así como la garantía de un trabajo bien hecho.

Después de esos primeros años de conocer el negocio, Luis Simó comprendió la necesidad de modernizar la empresa; indagó y buscó, se informó y estudió, y decidió asistir a una feria del sector en la ciudad de Frankfurt. Era 1965 y allí conoció cómo era el negocio de la limpieza en seco en Alemania y en otros países europeos, qué máquinas se utilizaban y cómo eran los procesos para la limpieza de prendas y desmanchado. También advirtió que el tinte de prendas no era ya utilizado en ningún país europeo.

A finales de los años sesenta Luis Simó comenzaría el proceso de modernización de Tintorerías Levantinas. Compró una de las primeras máquinas de limpieza en seco que llegaron a España y, por supuesto, la primera que llegó a la provincia de Murcia. Ésta utilizaba un disolvente para la limpieza, el tricloroetileno, que sería el agente limpiador utilizado hasta mediados de los noventa, que por razones medioambientales, fue sustituido por el percloroetileno, menos tóxico y agresivo para el medioambiente. Asimismo adquirió dos prensas de planchado, que sustituirían a las planchas manuales, lo que permitiría mayor rapidez y calidad de planchado.

A la par de este proceso de modernización comenzaría la expansión comercial de Tintorerías Levantinas, inaugurando dos sucursales en Murcia, uno en Lorca y otro en Totana, así como dos más en Cartagena, en barrios de nueva creación de la ciudad.

Luis pasaba muchas horas en el taller, mano a mano con los trabajadores, enseñándoles e inculcándoles el trabajo bien hecho, la necesidad de conseguir la excelencia y que no valía conformarse: debían conseguir dejar las prendas impecables, como nuevas. Esta dedicación y atención a los detalles de Luis Simó y su trabajo constante en el día a día, no le impedían estar a la vanguardia del sector, para lo que seguía asistiendo a ferias internacionales, en las que conocía nuevas técnicas de desmanchado, nuevas máquinas de limpieza y planchado, nuevos tejidos, cada vez más sintéticos, para los que debían estar preparados.

Desde que compró las primeras máquinas a finales de los años sesenta, prácticamente cada año, hasta mediados de los noventa, se producía alguna nueva adquisición, bien por ampliación del negocio, por renovación de las máquinas que se iban quedando obsoletas o por innovaciones técnicas que Luis Simó iba incorporando.

La gama de servicios se redujo en 1974 cuando Luis Simó decidió suprimir el tinte de prendas, que cada vez era menos demandado, además de necesitar mucho espacio y ser una actividad en la que prácticamente no quedaban profesionales.

Años más tarde, en 1978, aprovechando los metros del taller dejado por el tinte, creó el servicio de limpieza y guarda de alfombras, comenzó a ofrecer a los clientes una solución a los problemas de espacio de las viviendas, guardando las alfombras hasta que llegara la época invernal. Por lo demás, era una actividad que se desarrollaba en la época de menos trabajo del taller, el verano, minimizando la estacionalidad del negocio, si bien no se cobraban hasta su entrega.

La prestación del servicio de limpieza en seco no se limitaba a la limpieza de las prendas, sino que una vez sacadas de las máquinas, se sometían a un estricto control de calidad en la que se detectaban posibles manchas no bien solucionadas y se procedía a reparar cualquier desperfecto que tuviera la prenda, como un dobladillo descosido, o la falta de un botón. Posteriormente, se planchaba y se disponía para ser llevada a las sucursales.

Desde la fundación de la empresa, la organización del trabajo había funcionado en torno a un taller central, donde se realizaban las tareas de tinte, limpieza y planchado, y una red de sucursales donde se limitaban a recoger y entregar las prendas a los clientes, apoyadas por un servicio de transporte que recogía las prendas en las sucursales y las llevaba al taller y viceversa. Luis Simó no cambió esta organización. Le parecía la única forma posible, dado el coste de la maquinaria y el modelo de negocio centrado en la calidad del servicio, *“centralizar el trabajo en un taller -decía-, permite controlar mejor todo el proceso, y, la inspección de calidad detectará cualquier fallo antes de entregar las prendas a los clientes”*. Además, con esta organización no se tenía que invertir en maquinaria en las sucursales que se iban inaugurando.

El uso de la publicidad fue otra de las innovaciones de Tintorerías Levantinas, comenzando a finales de los sesenta con la emisión de cuñas radiofónicas y la creación de una canción que serviría como eslogan y se haría muy popular en la sociedad cartaginense de la época.