

PIB II Trimestre 2017	IPC Agosto 2017	Ventas minoristas Julio 2017 Tasa anual	Interés legal del dinero 2017	Paro EPA II Trimestre 2017	Déficit Comercial Julio 2017 En millones	Euribor 12 meses	Euro / Dólar Dólares	Petróleo Brent Dólares	Producción industrial Julio 2017 Tasa interanual	Costes Laborales II Trimestre 2017	Oro Dólares por onza
0,9%	1,6%	0,7%	3%	17,22%	13.187	-0,182	1,1768	58,16	2%	-0,2%	1.284,0

José Rolando Álvarez

Presidente de Grupo Norte

"La externalización de servicios debe aportar más valor añadido al cliente"

R. Daniel VALLADOLID.

Prototipo de empresario hecho a sí mismo, José Rolando Álvarez ha embarcado a Grupo Norte, el gigante del Sector Servicios que preside, en un revolucionario cambio de modelo, en el que el principal objetivo es aportar valor añadido al cliente.

El año pasado cerraron con 204 millones de facturación. ¿Qué previsiones hay para 2017?

En términos de facturación no va a ser mucho más, pero sí en el valor añadido de nuestras ventas. Nuestro nuevo modelo de negocio está haciendo que la venta nueva tenga un margen mucho mayor.

El Plan Estratégico hablaba de 300 millones en 2019. ¿Se cumplirá?

Previsiblemente, sí. En 2018 esperamos que el crecimiento sea mucho mayor, porque la coyuntura nos va a ayudar con un aumento de la economía española que va a estar por encima del 3 por ciento y se va a seguir creando empleo. Por otra parte, nuestro modelo de externalización está teniendo un tremendo éxito y estamos más que duplicando los objetivos de crecimiento en ese área.

En el exterior, Chile, Perú y Portugal son su gran apuesta. ¿Cómo les está yendo? ¿Hay previsión de saltar a otro país?

En Chile nos está yendo extraordinariamente bien, con crecimientos en facturación cercanos al 40 por ciento y con la obtención de contratos estratégicos, como la limpieza de los aviones de Latam, la cuarta aerolínea del mundo. En Perú estamos logrando muy buenos contratos aunque el crecimiento es más lento porque llevamos sólo tres ó cuatro años. En Portugal en 2018 esperamos facturar entre 8 millones y 10 millones de euros en nuestro



ANA ISABEL RODRIGUEZ

segundo año completo, una cifra importante. También estamos pensando en países como Colombia, pero a lo largo de los dos próximos años terminaremos de definirlo.

Hablaba antes de su nuevo modelo. ¿En qué consiste y qué aporta a las empresas?

La gran diferencia de Grupo Norte es que cada vez aportamos mucho mayor valor a nuestros clientes, estamos más pegados a sus objetivos estratégicos, formamos parte de su mejora continua para que mejore su cuenta de resultados. En España tenemos un problema de productividad, no de salarios. Nosotros hemos puesto la ingeniería de pro-

Personal: Nació en Ciguera-Crénemes (León) en 1956.

Trayectoria: Presidente de Grupo Norte desde 1996, presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Valladolid (2006-2013), presidente de Iberaval desde 2009, y presidente de Cesgar desde 2014.

Lugar de vacaciones: Montaña leonesa.

Aficiones: Andar en moto.

cesos al servicio de la productividad, porque eso nos permite pagar mejores salarios y ofrecer más valor a nuestros clientes. En los tres últimos años hemos contratado más de 100 ingenieros, que son ahora los que gestionan la organización de nuestros servicios y están permanente midiendo la productividad para mejorar y ser más eficientes para los clientes

Póngame un ejemplo...

La gestión del 112 en Cataluña. Con los atentados, las llamadas se multiplicaron por cuatro. Si una organización no está preparada desde el punto de vista de los protocolos y de los cuadros de mando el servicio se hubiese colapsado y eso no ocurrió porque nuestros ingenieros tenían previsto una situación excepcional de aumento de carga de trabajo e inmediatamente tomaron las medidas para reforzar servicios, plantillas y protocolos para que el 112 de Cataluña fuera el ejemplo de servicio al ciudadano que fue.

¿El modelo de las empresas de pres-

tación de servicios tiene que dejar de basarse en el simple abaratamiento de costes?

Mejorar los costes a base de rebajar salarios, además de insostenible socialmente, es injusto para los trabajadores. Lo que realmente es importante y para lo que en Grupo Norte trabajamos todos los días es que, partiendo de salarios dignos, los trabajadores, con mejor formación, mayores medios y mejor organización, sean más productivos. Y no solo en un momento determinado, sino como una actitud.

Hablando de salarios, usted denunció prácticas fraudulentas. ¿Qué tienen que hacer las administraciones en la contratación pública para evitarlo?

Simplemente aplicar la normativa europea. La legislación que la UE quiere que España transponga dice que en la contratación pública tienen que primar la calidad, los plazos, la seguridad en la prestación y que el precio no sea el único ni el mayor de los criterios. Lo que está haciendo la administración es propiciar la creación de empresas *ex novo* con un convenio negociado con personas que no son los legítimos representantes de los trabajadores, para reducir los salarios. Y como son baratos, los contratan. Estamos haciendo un fraude de ley y deteriorando la calidad de los servicios públicos y lo hemos visto este verano. Sé que es lo más fácil, pero en realidad no es lo más barato porque si lo trabajadores cobran menos, pagan menos impuestos y los ciudadanos reciben peores servicios. La administración debe cambiar sus criterios y dejar de adjudicar a la oferta más barata.

¿Hemos superado definitivamente la crisis, como dice el Gobierno?

La economía española va bien, pero sin embargo la deuda de las familias no para de bajar y la de las empresas está por debajo de la media europea. Eso ocurre porque no hay confianza en el futuro, ya que nuestro crecimiento es todavía demasiado frágil. Está sustentando en unos tipos de interés y del tipo de cambio anormalmente bajos. El precio de la energía es históricamente bajo y en nuestra principal industria, el turismo, no tenemos competidores. Todo eso genera un crecimiento de la economía magnífico, pero no es sostenible, porque ni nuestra productividad ni competitividad han aumentado. Pero si desaparecen esas circunstancias, podemos tener problemas porque no se han hecho las reformas necesarias.

"En la contratación pública tienen que primar la calidad, los plazos, la seguridad y que el precio no sea el único ni el mayor de los criterios"

