



Juan Mari Mauleón
y Mainer Santamaría.

Mainer Santamaría:

“ver que tu empresa
crece **día a día** es una satisfacción
que **no** tiene **precio**”

¿Dónde se llevan a lavar las grandes mantas, los edredones, la ropa más incómoda y pesada?. Cuando a mediados de 1999 Mainer Santamaría y Juan Mari Mauleón se hicieron esta pregunta intrascendente no podían imaginar que, apenas un par de años después, ellos mismos se iban a dar la respuesta poniendo en marcha la primera tintorería que se instalaba en Oñati y, meses más tarde, impulsando el nacimiento empresarial de ZuriZuri, una lavandería industrial que, en un poco más de tres años, ha revolucionado el proceso de lavado industrial de la ropa laboral de varios miles de trabajadores.

*"Nuestro
gran éxito
ha sido
diseñar un
nuevo
sistema de
entrega de la
ropa limpia
en las
empresas
clientes"*



"La idea surgió", explica Juan Mari Mauleón , "porque mis padres, propietarios de un restaurante, tenían una lavadora industrial preparada para limpiar la numerosa ropa sucia que se genera en un comedor. Nos dimos cuenta de que algunas personas pedían a mi madre que les dejara limpiar en su máquina determinadas prendas que, por su volumen, su peso o por otras características especiales, no podían lavarse en las máquinas domésticas. La constatación de esta necesidad fue lo que nos impulsó a poner en marcha la que, a la postre, sería la primera tintorería que se instalaba en Oñati".

"La experiencia de la tintorería resultó muy positiva, ya que era la única que existía para un entorno urbano que por aquel entonces tenía 11.000 habitantes, pero rápidamente nos dimos cuenta de que teníamos que crecer", añade Mainer Santamaría. "Comprendimos que, aunque se trataba de un mercado amplio, estaba muy restringido a los límites del municipio y, por ello, comenzamos a observar la posibilidad de introducirnos en el mundo de los restaurantes, de las sociedades gastronómicas o de las pequeñas empresas..."

- Y eso significaba dar un salto muy importante en lo que hasta entonces había sido una simple labor de tintorería...

- De hecho, suponía lanzarse a trabajar en una escala industrial -con- testa Juan Mari Mauleón-. Implicaba introducirnos en un ámbito virgen que, curiosamente, estaba ocupado por dos transportistas que se dedicaban a recoger la ropa sucia de algunas fábricas y talleres de la zona para posteriormente llevarla a lavar a Vitoria, ya que en los alrededores de Oñati no había ninguna empresa que se dedicara a realizar esta tarea.

- Entonces fue cuando se toparon con la suerte de cara...

- Estas personas, enteradas de nuestro interés, nos ofrecieron su cartera de clientes que, lógicamente, Mainer y yo aceptamos al momento. Nos vendieron la cartera de clientes en junio de 2001, y en octubre de 2001 montamos ZuriZuri.

Juan Mari Mauleón explica que nacer con un pequeño número de clientes en cartera implicó para ZuriZuri tres ventajas principales. *"Los trabajadores que empezaron en la empresa con nosotros adquirieron experiencia muy rápidamente, pudimos contar con una facturación mínima desde el primer mes de puesta en funcionamiento de la empresa y, además, contamos con un pequeño respaldo de tranquilidad para poder realizar una labor comercial que resulta indispensable en los primeros momentos de cualquier compañía."*

- En esos primeros momentos, ¿cuál fue el punto fuerte de ZuriZuri?

- *Sin lugar a dudas, nuestro gran acierto, que tantas satisfacciones nos ha dado, y nos sigue proporcionando, es haber diseñado un sistema propio de entrega de la ropa de trabajo una vez limpia.*

- ¿En qué consiste esta innovación?

- *Se trata de un sistema de distribución de la ropa en base a un conjunto de estanterías que nosotros mismos nos encargamos de instalar en los vestuarios de las empresas clientes. En estos anaqueles, cada trabajador tiene un lugar identificado para la recogida de sus prendas limpias. Hay que tener en cuenta que hasta que llegó ZuriZuri lo habitual era que, una vez limpios, los equipos de trabajo se entregaban en cajas en las que cada trabajador debía hallar su ropa. En algunos talleres la cosa se había complicado tanto que buscar el mono de trabajo limpio le podía suponer a un empleado un tiempo medio de entre 15 y 30 minutos. De hecho, nuestra idea fue tan bien recibida que, por ejemplo, en el vestuario de Fagor Ederlan, cuando estábamos montando las estanterías, no recibíamos más que felicitaciones por parte de los trabajadores.*

"Actualmente, para montar un negocio has de tener, previamente, tus propios recursos, porque las ayudas son claramente insuficientes"

A pesar de que la nueva lavandería prometía tener éxito, Mainer Santamaría recuerda que los primeros momentos de ZuriZuri fueron muy difíciles, sobre todo desde un punto de vista económico. *"Es triste, pero, actualmente, tal y como están las cosas, para montar un negocio has de tener, previamente, tus propios recursos, porque las ayudas son claramente insuficientes. Por otro lado, está el tema de la excesiva burocracia, que lo complica todo, a mi modo de ver, de una forma excesiva. No*

se puede negar que los comienzos son muy duros y, personalmente, pasé momentos que no se los deseo a nadie.

Tardamos prácticamente tres años en comenzar a cobrar un sueldo estable y, mientras tanto, recuerdo que había ocasiones en las que era necesario pagar a los trabajadores, los proveedores, los bancos, los impuestos... y te dabas perfecta cuenta de que no había liquidez. Eso es lo peor. Una vez que la empresa está consolidada, todo cambia radicalmente. En mi caso, conseguí alcanzar cierta tranquilidad el día en el que




las ventas de la empresa comenzaron a cubrir los gastos fijos. Es importantísimo que el promotor se encuentre bien, tranquilo y no excesivamente agobiado, ya que ello repercute en que la empresa también esté mejor. No se puede pedir a alguien que emprenda y que ponga en marcha su empresa de una forma sobresaliente cuando tiene que estar constantemente preocupado por el dinero, por los ingresos, por hacer clientes o por lo que pasará mañana. Te desmotivas y esto se transmite a los trabajadores... Hay mucha tensión y la tensión no deja trabajar con comodidad.

- ¿Qué medidas habría que poner en marcha para mitigar estas situaciones?

- En mi opinión, - contesta Maider- creo que las instituciones deberían ofrecer a los emprendedores más flexibilidad en los momentos iniciales de su proyecto. No puede ser que, literalmente, un emprendedor pueda arruinarse económicamente, o agotar los recursos de su familia, por sacar un proyecto empresarial adelante, sea cual sea éste.





- A mi juicio, -señala Juan Mari Mauleón- durante los dos o tres primeros años de un proyecto, los promotores deberían estar permanentemente en contacto con las instituciones, a través, por ejemplo, de una mesa en la que estén representados los principales actores del mundo económico. De esta forma, y contando las administraciones con la información pertinente acerca de cada nueva compañía, podrían establecerse mecanismo más flexibles de ayudas, de aplazamiento de pagos, de retrasos en el cobro de impuestos, etc. No se trata de eximir a los emprendedores de sus obligaciones. Se trata de que éstos puedan hacer frente a estos gastos cuando la empresa comience ya a estar consolidada.

Maidier Santamaría comenta que una de las cosas que más ha echado de menos en su experiencia emprendedora es la existencia de asesorías para pymes. "En este punto", añade, "creo que sería estupendo que las instituciones iniciarán una labor de información a las micropymes. No sería demasiado complicado elaborar un listado de estas empresas y que desde la Administración se enviara a estas compañías información puntual sobre ayudas, ferias, subvenciones, proyectos, concursos, etc. Se trata de que las administraciones públicas hagan de asesoras de las empresas."

- En estos momentos, ¿cuál es la principal ventaja competitiva de ZuriZuri?

- Una muy clara -responde rápidamente Juan Mari Mauleón-. Ofrecemos el mejor servicio con la mejor calidad.

- En su momento, en ZuriZuri hicimos una apuesta muy fuerte por la calidad, añade Maidier. - Nos volcamos en la calidad de una forma total y este empeño nos ha costado muchísimo dinero y durante los primeros años nos supuso, incluso, pérdidas económicas. Ahora estamos viendo los resultados positivos de todo ello, pero en los momentos iniciales ofrecer un servicio de calidad te cuesta muchísimo tiempo, trabajo y dinero.

La responsable de ZuriZuri explica que el otro elemento clave en el funcionamiento de la compañía es el personal de la empresa.



"Actualmente trabajamos en la lavandería las mismas personas que comenzamos el proyecto, exceptuando a quienes se han ido incorporando en diferentes momentos según iban creciendo las necesidades de la empresa. Siempre nos ha preocupado mucho evitar la rotación y las fugas del personal. Nuestro objetivo ha sido, y lo sigue siendo, conseguir que todos los hombres y mujeres que trabajan en ZuriZuri entiendan el proyecto como suyo. Si las personas que trabajan en la empresa están cómodas y contentas, esto se va a trasladar a todos los ámbitos de la compañía. En este sentido, creo que podemos afirmar que las condiciones laborales que hoy en día tienen los empleados de ZuriZuri no las tienen en ninguna otra tintorería ni lavandería del País Vasco."

"A mi me parece", señala Mauleón, "que otra cuestión trascendental a la hora de poner en marcha la empresa es que todas las áreas de la misma han de encontrarse muy definidas. Cada persona ha de saber desde un primer momento qué es lo que tiene que hacer y debe dedicarse exclusivamente a ello. Si el propio emprendedor, o un grupo muy reducido de personas, quiere abarcar toda la estructura de la empresa es fácil que se agoten, que se 'quemem' rápidamente, casi sin dar tiempo a que la compañía se consolide."

- ¿Qué ventajas competitivas ofrece el territorio guipuzcoano a una empresa como ZuruZuri?

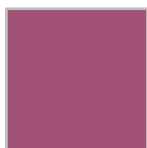
- La existencia de numerosas industrias del metal, muy propicias para que requieran los servicios de una empresa como la nuestra. Por otro lado, para ZuruZuri es una gran ventaja la constante mejora de las carreteras y de las vías de comunicación en nuestro territorio, ya que, de este modo, podemos llegar a repartir la ropa limpia a los lugares más recónditos y en un menor tiempo.

- ¿Hacia dónde se expande ZuriZuri?

- Estamos hallando importantes nichos de negocio en Vizcaya y en Álava.

"Nos volcamos en la calidad de una forma total y este empeño nos ha costado muchísimo dinero y durante los primeros años nos supuso, incluso, pérdidas económicas"





- ¿Qué proyectos tienen ahora en marcha?

- A través de la Spri, -explica Juan Mari Mauleón- vamos a hacer el traslado definitivo de la empresa a Legazpi, a un pabellón de 900 metros cuadrados donde vamos a montar la lavandería con los últimos avances técnicos. Queremos diferenciarnos del resto de la competencia y, para ello, estamos pensando en nuevos sistemas de limpieza, como la inyección de ozono o los lavados en frío. También es posible que abramos una vía de venta de ropa de trabajo a las empresas.

- Un proyecto con el que estamos muy ilusionados, -explica Maider- es el que hemos elaborado con la colaboración del MIC. Se trata de un diseño para ir estableciendo franquicias de ZuriZuri, primero en el ámbito del País Vasco y, posteriormente, a nivel estatal.

- ¿Qué recomendarían a alguien que está pensando en poner en marcha su negocio?

- Juan Mari Mauleón:
Que no se relaje en ningún momento y que el esfuerzo que pone en el empeño sea el máximo posible.

- Maider Santamaría:
Que mantenga la ilusión, que hay momentos muy malos, pero que el entusiasmo, junto con la constancia, resulta esencial. Ver que tu proyecto crece día a día es una satisfacción que no tiene precio. Yo siempre digo lo mismo: si hoy se hundiera mi empresa, mañana crearía otra.

"Para ZuruZuri es una gran ventaja la constante mejora de las carreteras guipuzcoanas"

