



Citraben

Un viaje apasionante
hacia una nueva gestión
empresarial

Equipo de Tactio que ha participado en la intervención de Citraben: Pablo Baurier, Luis Miguel Castro, Jorge García, Jerónimo Cortés y Mariana Duarte

Sector:
TRANSPORTE DE LÍQUIDOS
ALIMENTARIOS

Los hermanos Federico Segundo y Jesús Abengoza fundaron en 2001 Citraben, un negocio de transporte de líquidos alimentarios que empezó con una flota de tres camiones. Veinte años después y coincidiendo con la incorporación de Javier Abengoza, hijo de uno de los fundadores, la compañía ha experimentado un crecimiento exponencial gracias a la organización de los procesos empresariales. Una apuesta por la profesionalización sin perder la esencia de una empresa familiar que defiende la honestidad como principal valor.

Javier Abengoza era un niño cuando se subió por primera vez a un camión para acompañar a su padre en las rutas que hacía diariamente para transportar productos alimentarios entre ciudades de la geografía española. De esta manera, empezó a crecer su pasión por viajar y conducir. “Le preguntaba dónde tenía que ir al día siguiente, mi madre me preparaba un bocadillo y, cuando se podía, me iba con él a Murcia, a Almería o al norte. Para mí el camión ha significado mucho, libertad, conocimiento y el trato con personas de diferentes lugares”.

Aquel niño tiene ahora 35 años y encarna la tercera generación de una familia de transportistas en el epicentro de La Mancha. Su abuelo Federico se inició en esta actividad hacia 1940, cuando empezó a levantar los cimientos de Transportes Abengoza en Herencia, un pequeño municipio de la provincia de Ciudad Real cercano a Alcázar de San Juan, importante nudo de comunicaciones por ferrocarril y carretera en el centro de la península. Con los años y el crecimiento del negocio, se fueron sumando sus cuatro hijos.

Años después, el padre y el tío de Javier, Federico Segundo y Jesús Abengoza Camacho, fundaron Citraben, una empresa para el transporte de una amplia gama de productos líquidos alimentarios en cisternas (aceites, lácteos, vinos y zumos) que empezó a rodar en diciembre de 2001, con tres camiones y la esencia de una actividad de carácter familiar basada en la experiencia y los valores que su padre les había inculcado. “Nos enseñó que lo

primero es dar un buen servicio, la puntualidad y la higiene de los vehículos, porque transportamos alimentos”, explica Federico Segundo desde las oficinas en la segunda planta de la nave de Citraben, en el Polígono Industrial de Herencia, donde veinte años después cuenta con un flota de 17 cisternas y 16 trabajadores directos. En 2016, se sumó a pleno rendimiento su hijo Javier, como encargado de logística.

Federico Segundo observa por el ventanal de la oficina y recuerda unos inicios no exentos de dificultades. “Ahora miras y solo se ven naves, estamos rodeados de empresas, pero cuando empezamos en 2001 todo nuestro alrededor era prácticamente campo y se podía ver la Autovía de los Viñedos, que enlaza Tomelloso con Toledo. Hemos pasado momentos complicados y crisis muy importantes, pero hemos conseguido llegar hasta ahora con una cartera de clientes fija y en crecimiento”.

La mayoría de las compañías que trabajan con Citraben están asentadas en el territorio nacional y son productoras y envasadoras que surten todo el ámbito geográfico, además del mercado francés. Pero también trabajan para clientes de la propia Francia y de Portugal. La experiencia obtenida a lo largo de los años dentro del mundo del transporte de líquidos les sitúa en una posición de privilegio a la hora de hacer una lectura real de las necesidades y ofrecer soluciones apropiadas.

Citraben refleja en sí misma la evolución que ha experimentado en las últimas décadas el transporte por carretera, en cuanto a profesionalización de los procesos y herramientas y a una mejor gestión de la actividad. De forma paralela, se ha consolidado un mercado más amplio en el contexto europeo, se han ampliado los planes sectoriales PETRA (Plan Estratégico para el Transporte por Carretera) y PLATA (Plan de Líneas de Actuación) y se ha desarrollado un importante número de medidas, fruto de los acuerdos suscritos en junio de 2008 entre el Gobierno estatal y el Comité Nacional del Transporte.

“

Tactio nos abrió los ojos; ha sido una revolución, un cambio hacia la profesionalización. Ahora sabemos hacia dónde queremos ir”



Citraben apuesta por vehículos con motores óptimos, Euro 6, que trabajan de manera respetuosa con el medio ambiente en un amplio abanico de servicios

La empresa de Federico Segundo y Javier Abengoza ha crecido de forma exponencial, adaptándose a los tiempos y a las necesidades de un sector fundamental para la economía nacional. Cuenta en la actualidad con una flota de vehículos con motores Euro 6, respetuosos con el medio ambiente y óptimos para un amplio abanico de servicios, y con unas instalaciones de más de 3.700 metros cuadrados donde se ejecuta el mantenimiento y limpieza de la flota. La plantilla de conductores, con amplia experiencia, garantiza la seguridad alimentaria y la correcta manipulación de los productos, siendo apoyados por un equipo profesional que cuida los detalles, para que cada una de las etapas del proceso se realice de la forma más satisfactoria para el cliente.



Frescura y nuevos procedimientos

En 2016, con la entrada de Javier en la empresa, se iniciaba de forma natural un proceso de relevo generacional que coincidía con la jubilación de uno de los dos socios, el hermano de su padre, Jesús. “Empecé en 2012 haciendo sustituciones y cubriendo vacaciones de los conductores y me incorporé más de continuo en 2015, pero no fue hasta 2016 cuando entré de lleno para reorganizar el trabajo en la oficina y asumir la parte correspondiente a mi tío”, explica.

Era el momento de dar un paso más, de avanzar en la implementación de una serie de procedimientos que permitieran que Citraben siguiera siendo referente en el transporte de líquidos. Y ello, mediante una manera más innovadora y actual de concebir la empresa, pero sin olvidar la mirada tradicional, que ha sido

La experiencia de años en el transporte de líquidos aporta una posición de privilegio, una lectura real de las necesidades y capacidad para ofrecer las soluciones más apropiadas

“

“Antes yo conducía, lavaba cisternas y atendía el teléfono. Ahora me dedico al tráfico y a los clientes, a gestionar”

clave en su éxito. Sobre los valores y los activos que ha aportado a la empresa familiar, Javier lo tiene claro: “Frescura y capacidad para aprender a mejorar los procedimientos y para aplicar nuevas herramientas que nos ayuden a ser más competitivos y eficientes, pero sin perder de vista las maneras de la vieja escuela, que pasan por estar pendientes de todo, al pie del cañón, cuidando los detalles y a los trabajadores”. Ese capital humano del que su padre y cofundador de Citraben se siente “orgullosa” y que defiende como el principal valor de la empresa.

Con todo, el caballo de batalla al que se enfrentaba Javier era la organización de la gestión interna. “Cuando empecé sabía que había que mejorar muchos procesos, pero no tenía claro dónde estaban las carencias, por dónde debíamos empezar. Tampoco tenía tiempo, porque tan pronto estaba en carretera como haciendo mantenimiento y limpiando una cisterna, mientras hablaba por teléfono con un cliente. No se me caían los anillos, pero teníamos que ponernos las pilas y cambiar los procedimientos”.

Hacia una gestión más eficiente

En este punto, jugó un papel fundamental la llegada de Tactio a principios de 2020. “Nos abrieron los ojos. Me dijeron: eres el jefe y tienes que hacer cosas de jefe. No digo con esto que Tactio nos cambiara la vida, pero sí la forma de trabajar”. A nivel operativo, Citraben marchaba como un transatlántico, con una experiencia

en logística de décadas y un conocimiento exhaustivo del sector. Sin embargo, carecía de la parte de gestión empresarial.

Los Abengoza aseguran que hasta ese momento funcionaban por intuición y por inercia, porque todo había ido bien y los clientes les llamaban. “Hasta que Tactio nos dijo que nos podían pasar dos cosas: que nos siguiera entrando trabajo de esta manera, sin movernos de nuestro sitio y sin vendernos; o que un buen día dejaran de llamarnos. A partir de ahí, nos pusimos en sus manos para mejorar en todo lo que cojeábamos”.

La intervención se ha basado en cuatro aspectos: la definición de un Plan Estratégico, la puesta en marcha de un método de cálculo de costes, el estudio y confección del protocolo familiar y la confección de un cuadro de mando para la propiedad. “Nos han dotado de herramientas y formación para ser más eficientes en el plano comercial, para vendernos, así como para la instalación de un ERP para facturación. Sabíamos que era una inversión que teníamos que hacer, pero no nos habíamos dedicado a ello hasta entonces, y la verdad es que ha simplificado mucho los procesos de trabajo”. Para Javier Abengoza, Tactio ha supuesto “una revolución”, un cambio hacia la profesionalización sin perder la esencia familiar de la empresa.

Crecimiento en pandemia

La transformación ya empezó a notarse en 2020. Pese a la pandemia y con el empujón de Tactio, ha sido “el año de la expansión de Citraben”, en palabras de los Abengoza. En este sentido, aseguran que la crisis derivada de la propagación de la COVID-19 no ha afectado a su trabajo; todo lo contrario. “La alimentación se tenía que seguir moviendo, el productor debía seguir sacando el vino, el aceite o la leche y se demandaban cisternas”.

Javier recuerda que trabajaron con miedo, mucho respeto e incertidumbre por las circunstancias sanitarias, pero doblaron sus esfuerzos para atender la demanda que llegaba y el resultado fue el mejor en el peor escenario. “Temíamos que todos esos clientes que nos estaban llamando no se materializaran y no ha sido así; en gran parte, gracias a las mejoras introducidas por Tactio en nuestros procedimientos. Ahora sabemos hacia dónde queremos caminar y cómo. Ya no esperamos a que los clientes vengan por inercia, sino que salimos a buscarlos, llamamos a su puerta y abrimos nuevos horizontes”.

Ese camino pasa, para Federico Segundo y Javier Abengoza, por mantenerse y crecer de forma sostenida, por no descuidar el estado de la flota y la calidad del servicio, por dotarse de herramientas óptimas y por abrir mercados fuera de España, manteniendo la esencia de la empresa familiar y los valores que les han hecho llegar donde están: la honestidad, la ética profesional y el respeto por el medio ambiente.

La honestidad, la ética profesional y el respeto por el medio ambiente son valores fundamentales en la empresa de Federico y Javier Abengoza



“

Nuestro objetivo es mantenernos y crecer de forma sostenida, para no descuidar la calidad del servicio que prestamos”

Ver el vídeo con el reportaje íntegro:

<https://youtu.be/Vy2FLLGJVwc>

