



EMPRESAS DE TRANSPORTE > **Transportes Miguel Parrilla**, con sede en Camas (Sevilla)

# CALIDAD, SERVICIO Y VALENTÍA

Raquel Parrilla dirige Transportes Miguel Parrilla con un estilo muy personal, basado en los valores de calidad, servicio y honradez que le transmitió su padre y fundador de la compañía, Miguel Parrilla. Pero la empresaria sevillana los adereza con su propio toque de una valentía que le hace tomar decisiones tan difíciles como necesarias para la sostenibilidad de la empresa familiar.

✦ Por **Nacho Rabadán**

**N**ada más cruzar el umbral del despacho de la gerencia de Transportes Miguel Parrilla se nota el toque femenino que Raquel Parrilla, máxima responsable de la empresa de transporte de mercancías por carretera con sede en Camas, intenta extender al resto de parcelas de la compañía que dirige. Atendiendo únicamente a su trayectoria, la empresaria sevillana podría ser una transportista más, con las mismas virtudes y los mismos defectos que la mayoría de sus colegas. Sin embargo, pese a sus más de dos décadas al frente de la empresa familiar, Raquel Parrilla mantiene una mirada fresca sobre el sector en general y sobre su empresa en particular. Esta percepción diferente hace que las decisiones que Parrilla toma en el ejercicio de su actividad sean asimismo especiales.



El recuerdo de su padre, Miguel Parrilla, acompaña siempre a su hija Raquel.

## UNA FLOTA MODERNA PARA PRESTAR EL MEJOR SERVICIO

- ▲ **Entre los 30 vehículos** de Transportes Miguel Parrilla hay unidades de un buen puñado de marcas. “Mi padre fue de Mercedes-Benz y luego de Volvo. Pero ahora hemos abierto el abanico y hemos incorporado a nuestra flota vehículos Renault Trucks, DAF y Scania. Con Scania y su R 450 estamos contentísimos, el servicio de Volvo es buenísimo con Veinsur y con DAF nunca habíamos trabajado y lo cierto es que nos ha ido muy bien”, cuenta la gerente de la compañía.
- ▲ **La antigüedad** media de la flota se sitúa en sólo 1,4 años, mientras que la de los semirremolques es de 4,7 años. Buena parte de ellos son Schmitz Cargobull, aunque la entidad aún dispone de algún Chereau. “Ahora hemos incorporado SOR Ibérica, una marca con la que estamos muy contentos, tanto con el producto como con el servicio que nos ofrecen”, sostiene.

Los orígenes del operador sevillano se remontan a finales de la década de los 70 del siglo pasado, cuando Miguel Parrilla, entonces conductor por cuenta ajena, decide establecerse por su cuenta y junto a su hermano monta su propia empresa de transporte de mercancías. Ya desde los inicios la entidad comienza a trabajar para Nestlé, sentando las bases de una relación comercial que aún hoy perdura. “Es un cliente que nos ha acompañado durante 40 años y lo hace también a día de hoy”, subraya Raquel Parrilla.

Años después de poner en marcha la empresa, el hermano de Miguel Parrilla se desvincula de la misma y este último rige los designios de la entidad en solitario hasta 1997, año en el que su hija Raquel se incorpora a la empresa familiar y forma un tándem en la Dirección de la compañía junto a su padre hasta el fallecimiento de éste en 2017.

El recuerdo del fundador del negocio familiar está muy presente en el día a día de su sucesora. “Esos 20 años que estuvimos juntos al frente de la empresa no nos separamos ni un momento. Lo he aprendido todo de él”, afirma emocionada bajo el gran retrato de su progenitor que preside el despacho. Raquel Parrilla no duda en reconocer que su padre “siempre ha sido mi referente” y, de hecho, el estilo de dirección de la empresaria andaluza -aunque muy diferente en las

formas al de su padre- está impregnado de los valores que éste le transmitió.

**PRIMEROS PASOS EN LA COMPAÑÍA.** Cuando Raquel término la carrera de Derecho su padre, aunque aún joven, empezaba a tener problemas de salud. Su hija no tenía demasiado claro cuál iba a ser su trayectoria profesional, pero supo que su obligación pasaba por ayudar al fundador de Transportes Miguel Parrilla a sacar adelante su negocio. “Yo no tenía muy claro si esto me gustaba, lo que sabía era que quería ayudar a mi padre”, afirma. Cuando se incorporó a la compañía, en 1997, la empresa atravesaba una crisis muy profunda cuya gestión supuso “todo un máster” para la joven empresaria. “Mi primera década en el negocio fue para salir de esa crisis, en la que todas las puertas se cerraban y los bancos cortaban el grifo”, recuerda Raquel Parrilla. Ese primer periodo de 10 años finalizó en 2007, con la gran crisis a punto de estallar. Sin embargo, el hecho de haber hecho su propia travesía del desierto años antes propició que Transpor-

■ **“EL PROBLEMA DE LOS TRANSPORTISTAS ES QUE NO SABEMOS DECIR QUE NO. Y TE DIGO MÁS: YO HE APRENDIDO A DECIR QUE NO ESTE AÑO, EN 2019”**



Raquel Parrilla dirige la empresa con un talante dialogante que mejora el ambiente de trabajo.



## ESPECTACULAR REDUCCIÓN DEL CONSUMO

▲ **Con la intención** de reducir la partida que el gasoil supone en la cuenta de explotación de la compañía, Transportes Miguel Parrilla ha puesto en marcha unos concursos de conducción eficiente mediante los cuales cada seis meses reconoce la labor del conductor que mejor comportamiento haya tenido en esta parcela. Los premios -una cámara, un ordenador portátil, una bicicleta o un patinete eléctrico, por poner algunos ejemplos- constituyen un incentivo.

▲ **Pero por encima de todo eso**, lo más importante es que “los conductores, que son una parte indispensable de nuestro equipo, se conciencian de la importancia de su labor y de cómo ellos pueden contribuir a la sostenibilidad de la empresa”, explica Raquel Parrilla. Los resultados no se han hecho esperar y son ciertamente notables: “Hace dos años nuestra media de consumo estaba en 33,75 litros a los 100 kilómetros y hoy hemos conseguido bajar el promedio hasta los 27 litros”, afirma orgullosa la gerente de la entidad sevillana.

■ **“EN MUCHAS OCASIONES LOS CARGADORES ESPERAN EL PRECIO QUE LES CORRESPONDE, NO EL QUE LOS TRANSPORTISTAS LES PASAMOS, POR LO QUE ESTAMOS QUITANDO VALOR A NUESTROS PROPIOS NEGOCIOS”**

tes Miguel Parrilla afrontara esa etapa de profunda recesión general “con los deberes ya hechos y nos encontramos en una posición muy beneficiosa para afrontar la difícil situación económica general. En aquel momento nuestro endeudamiento era cero y habíamos sentado las bases para protagonizar el sólido crecimiento que vivimos durante la siguiente década”, explica. En 2007 la compañía llevó a cabo un cambio de imagen con el que quiso transmitir “que habíamos superado un periodo muy difícil y que conti-

nuaríamos dando guerra durante mucho tiempo”, explica Raquel Parrilla, quien añade que “en ese momento nos certificamos con las normas ISO, rotulamos todos los camiones y comenzamos a dar a la empresa mi particular toque femenino, con muchísima insistencia en la limpieza y en la transmisión a nuestros clientes de los KPIs de puntualidad. Y es que al trabajar desde hace tiempo para Nestlé estábamos acostumbrados a un nivel de servicio excelente, pero no teníamos la habilidad de comunicar esta cuestión al resto de nuestros clientes. Toda esta serie de medidas nos

permitted reforzar mucho nuestras relaciones comerciales, de manera que los años de la crisis general constituyeron nuestra etapa de mayor crecimiento”, relata.

**RECURSOS MATERIALES.** Hoy, Transportes Miguel Parrilla está especializada en el transporte de mercancías bajo temperatura controlada, principalmente de ámbito nacional, aunque también realiza determinadas expediciones internacionales. Preguntada acerca del tamaño de su flota, Raquel Parrilla se muestra, como a lo largo de toda la conversación con Todo-transporte, tan sincera como asertiva: “Tenemos 30 vehículos. Y 30 son 30. En el mundo del transporte es muy usual multiplicar por cuatro, pero uno de los valores que yo intento implantar en mi empresa es la transparencia. Tenemos los que tenemos. Y además tenemos la suerte de que parece que tenemos 60, porque prestamos un servicio excelente”, asegura. Y lo cierto es que la gerente de Transportes Miguel Parrilla está muy cómoda con ese número de vehículos. “Cuando la situación lo requiere, para dar servicio a nuestros clientes subcontratamos algunos de nuestros viajes y eso lo saben perfectamente las empresas para las que trabajamos. Pero en este momento no creo que tenga demasiado sentido para nosotros incrementar el tamaño de nuestra compañía. El sector del transporte se encuentra siempre bordeando el umbral



Raquel Parrilla no duda en tomar decisiones tan difíciles como necesarias para la sostenibilidad de su empresa.



Los conductores del operador andaluz participan en un concurso fotográfico impulsado por la empresa. Ésta es una de las fotos ganadoras.



Hace dos años, Raquel Parrilla pasó varios días en la cabina de uno de sus camiones para conocer de primera mano el trabajo de los conductores.

“CON NUESTRO SERVICIO HEMOS CONSEGUIDO METER EN LA CARTERA A CLIENTES COMO NESTLÉ, MERCADONA, EL CORTE INGLÉS, ETC. Y NO ES QUE SEAMOS MEJOR QUE NADIE, SINO QUE NOS DESVIVIMOS POR NUESTROS CLIENTES”

de la rentabilidad y por mucho que queramos no podemos incrementar nuestra estructura de forma descontrolada”, afirma.

Continuando con la situación económica del sector, Raquel Parrilla subraya que “para las empresas de transporte de mercancías por carretera es absolutamente imprescindible llevar a cabo un control de costes exhaustivo tal y como hacemos nosotros”. Dicho lo cual, la máxima responsable de la entidad es muy consciente de que, una vez afilado el lápiz para minimizar la partida de gastos, es necesario reparar en los ingresos. “Nosotros hemos cometido algunos errores y uno de ellos es que como uno de nuestros valores es la vocación de servicio al cliente en ocasiones nos hemos olvidado de que tenemos un negocio que tiene que ser rentable”, reconoce, para añadir poco después que “el problema de los transportistas es que no sabemos decir que no. Y te digo más: yo he aprendido a decir que no este año, en 2019”.

**PONER EN VALOR LA ACTIVIDAD.** Continuando con esa línea argumentativa, la empresaria afirma que “somos muchos los transportistas que hacemos bien nuestro trabajo. Y sin embargo no nos ponemos en valor. Y eso es lo que he aprendido yo este año. Para ello es necesario llevar un control absoluto de la actividad que llevamos a cabo y saber exactamente cuanto te cuesta cada kilómetro de cada ruta. Eso son mu-

chas tablas excel y un trabajo muy laborioso pero con un resultado fabuloso, porque nos ha permitido saber cuáles son los clientes rentables y cuáles no. Por eso decía que ha sido este año cuando he aprendido a decir que no. Lo curioso es que yo sabía que tenía que llevar a cabo esa labor, pero he necesitado el empujón de un consejero externo, que es una figura muy necesaria, especialmente en las empresas familiares. Tras más de dos meses de análisis, me pasé otros dos meses viajando, visitando a los clientes cuya relación debíamos mejorar si queríamos seguir colaborando. Y lo mejor es que cuando tú estás convencida de que en una ruta concreta estás perdiendo un dineral pues es muy fácil defender tu postura. Yo no fui a casa de mis clientes a discutir, sino a exponer una situación muy concreta. Alguno de ellos me preguntó si era consciente de que mi pretensión de intentar subir los precios podría hacerme perder ese trabajo. Y yo les decía ¿y para que lo quiero, si estoy perdiendo dinero?”, explica la gerente de Transportes Miguel Parrilla.

La moraleja de la interesantísima historia que Parrilla comparte con Todotransporte es que “la mayoría de los clientes a los que les planteamos esta situación la comprendieron y aceptaron la actualización de tarifas que les propusimos. Y eso demuestra que en muchas ocasiones los cargadores esperan el precio que les corresponde, no el que los transportistas les pasamos, por lo que estamos quitando valor a nuestros





Transportes Miguel Parrilla cuenta con algunos vehículos propulsados por GNL.

## “COMO HE APRENDIDO A DECIR QUE NO, AHORA VOY ENCANTADA A LOS TENDER”

▲ **El trabajo de disección de rutas** y clientes que ha efectuado Transportes Miguel Parrilla ha permitido a su máxima responsable ser consciente de los tráficos que verdaderamente son rentables para la compañía. Esto ha propiciado un cambio de actitud ante determinadas situaciones. “Como he aprendido a decir que no, ahora voy encantada a los tender, porque sé cuál es el mejor precio que puedo dar y si no lo gano pues no pasa nada. Antes era el pánico. ¿Pero qué pánico? ¿A perder algo feo? Me encantaría poder divulgar esto y que mis colegas se dieran cuenta de que lo que digo es verdad. Porque también es muy usual decir ‘sí, sí, eso se dice pero después no se hace’. Pues sí, lo hemos hecho y nos va mejor. Creo que si los transportistas tuviéramos entre nosotros una competencia colaborativa haríamos mucho bien a nuestro sector. Necesitamos transparencia y colaborar de verdad. Y creo que para eso también vendría bien un toque femenino al sector”, afirma Parrilla.

propios negocios”. La segunda enseñanza se la puede imaginar, amigo lector: “Facturando menos se puede ser más rentable. Hacíamos muchas cosas, pero no tenían impacto en nuestro resultado. En seis meses hemos conseguido dar la vuelta al complicado cierre que tuvimos en 2018”.

Eso sí, la excelencia en el servicio al cliente sigue siendo el *leit motiv* de la empresa andaluza. Y para ello, Raquel Parrilla intenta transmitir a todos y cada uno de los 60 empleados de la compañía la necesidad de cuidar esa vocación de servicio. “Con nuestro servicio hemos conseguido meter en la cartera a clientes como Nestlé, Mercadona, El Corte Inglés, etc. Y no es que seamos mejor que nadie, sino que nos desvivimos por nuestros clientes”, subraya.

**PUNTO DE INFLEXIÓN.** El fallecimiento de Miguel Parrilla supuso un verdadero terremoto para su hija Raquel, que no sólo perdió a su padre, sino a su mentor, su profesor y su compañero durante 20 años al frente de la empresa familiar. Por eso, la gerente del operador andaluz decidió preguntarse a sí misma cuál era el propósito de su labor. “Yo entré a la empresa para ayudar a

mi padre y cuando él se fue tuve que preguntarme para qué iba a seguir adelante con el proyecto”, cuenta. Después de mucho reflexionar y de rellenar unas cuantas libretas con ideas y sentimientos Raquel Parrilla llegó a una conclusión sencilla, pero esencial: “Yo estoy en esto para hacer la vida un poquito más fácil a las personas que me rodean. Y para eso cuento con un maravilloso instrumento que me dejó mi padre, que es la empresa que él mismo fundó”. Una vez definido su objetivo, Raquel Parrilla se puso manos a la obra centrándose en mejorar las relaciones con el equipo, con los clientes e incluso con los proveedores. “Comenzamos con un proyecto de amabilidad hacia el conductor. Porque existe la costumbre de tratar al conductor como a un perro. ¿Y eso por qué? ¿Les escuchamos? ¿Sabemos cuáles son sus problemas? Tenemos que hacernos esas preguntas, eso sí, sin perder de vista nuestra misión, que es servir al cliente, porque sin el cliente so-  
bremos todos”, relata.

Fiel a su estilo, ese intento de empatizar con sus conductores se tradujo en una bonita aventura y se fue de viaje con uno de sus chóferes, pasando varios días con él, compartiendo sus vivencias. “Durmiendo en la cabina, incluso”, subraya, para añadir después que “además de ser una experiencia muy bonita me hizo comprender lo dura que es esa profesión. Por eso me gustaría pagarles más, pero en la actualidad no puedo. Pero llegará un momento en el que todos tendremos que hacerlo, porque tendremos los camiones parados en la campa. Durante años todos hemos abusado de los conductores. Todos. Cargadores y transportistas. Y ahora resolver el problema es complicado”.

**FUTURO.** Preguntada acerca de los planes de futuro para la empresa que dirige, Raquel Parrilla se muestra tan franca como a lo largo de toda la entrevista: “Hace unos años nos marcamos unos objetivos de crecimiento muy ambiciosos, pero lo cierto es que la muerte de mi padre me hizo replantearme todo. Ahora, mi objetivo es intentar hacer feliz a la gente que me rodea. Si para ello tengo que hacer crecer la empresa,

▲ **“CUANDO MI PADRE DEJÓ DE ESTAR FÍSICAMENTE ME DI CUENTA DE QUE MI VERDADERO OBJETIVO NO ES HACER CRECER A LA EMPRESA A TODA COSTA”**

pues eso intentaré, pero como un instrumento para conseguirlo, no como un fin en sí mismo. Quiero que la empresa me sirva como un instrumento para conseguir todos mis propósitos. Cuando mi padre dejó de estar físicamente me di cuenta de que mi verdadero objeti-

vo no es hacer crecer a la empresa a toda costa. En diez años me encantaría tener una empresa muy grande, pero tenemos que darnos cuenta de que hoy, con 30 camiones, ya somos una gran empresa”, zanja la gerente de la compañía. ♦