

Grupo Tentamus, laboratorios internacionales de confianza

Xavier Bautista

Hablamos con Javier Martínez, líder del proyecto Tentamus en la Península Ibérica, para conocer la estructura y forma de trabajar de uno de los grupos de laboratorios con presencia internacional más importantes a escala mundial. Tentamus es proveedor de servicios de analítica en los sectores agrícola, ambiental, de belleza e higiene, además del farmacéutico y nutracéutico y su presencia en España se remonta a 2011.

TdL: *¿Cuál es el perfil global de Tentamus? ¿En qué países está presente y en qué sectores se desenvuelve?*

J.M.: El Grupo Tentamus se fundó a principios de 2011 y actualmente consiste en una red internacional de laboratorios especializados, con más de 50 laboratorios adheridos en todo el mundo. Nuestra empresa tiene un claro espíritu emprendedor, muy orientado al desarrollo y crecimiento. El objetivo del Grupo siempre ha sido ser un proveedor de confianza en los servicios analíticos vinculados a diferentes sectores: Alimentación y Pienso, nuestro principal mercado tanto en España como en el ámbito internacional; Agricultura y Medio Ambiente; Belleza e Higiene, y Farmacéutico y Nutracéutico.

TdL: *En lo que respecta a la estructura de Tentamus en diferentes países, ¿qué diferencia hay en cuanto a la estructura de la empresa entre las*



El equipo humano del que disponen los diferentes laboratorios del Grupo Tentamus tiene formación y especialización en diferentes ámbitos de análisis



En España, Grupo Tentamus tiene presencia en Madrid, Andalucía y Levante



La presencia internacional del Grupo Tentamus se extiende principalmente por Europa, EE.UU. y China

diferentes filiales? Y en España ¿qué diferencias hay entre los centros que tienen?

J.M.: Actualmente en Grupo Tentamus España contamos con cinco laboratorios que operan a escala nacional e internacional desde sus diferentes sedes, situadas en: Madrid, Alicante, Almería, Huelva y Jaén. Todos nuestros laboratorios cuentan con acreditación ENAC en numerosos parámetros. Nos esforzamos por garantizar diariamente un servicio de calidad continuo a nuestros clientes.

TdL: ¿Cuál es el perfil de su competencia directa y cuáles son las características diferenciales de Tentamus

frente a ella en los diferentes sectores en los que desarrolla su labor?

J.M.: Como comentábamos, actualmente Grupo Tentamus está formado por más de 50 laboratorios altamente especializados en servicios analíticos vinculados a diferentes sectores. Nuestra filosofía consiste en generar una amplia red de laboratorios especializados y gestionados localmente de manera independiente. Nosotros permanecemos cerca de nuestro cliente para entenderle mejor y darle un servicio excelente, rápido y profesional.

La gran ventaja de formar parte de Grupo Tentamus es que nuestros laboratorios tienen la capacidad de crear sinergias con los más de 50 laboratorios que

conforman el Grupo a día de hoy, pudiendo ofrecer a nuestros clientes una gran cobertura de sus necesidades.

Otra ventaja es que los más de 50 laboratorios están distribuidos en 13 países, con lo cual tenemos información constante y actualizada de todo lo que ocurre en los mercados internacionales casi en tiempo real.

TdL: Por otro lado, de cara a sus clientes, ¿qué tipo de perfil tienen? ¿Y cuáles son las características diferenciales de Tentamus que hacen que les hayan elegido como proveedor de sus necesidades como laboratorios analíticos o de otro tipo?

J.M.: Servimos a un abanico muy amplio de clientes, por lo que es difícil identificar un único perfil. Una de las características diferenciales más valoradas por nuestros clientes es que contamos con un servicio de asesoría técnica, incluido en la contratación de nuestros servicios.

En nuestros equipos, tenemos profesionales altamente especializados que se dedican casi en exclusiva a informarse de los cambios legislativos y de mercado que afectan directamente a nuestros clientes y que acarrearán consecuencias importantes para sus empresas. Una de las ventajas competitivas de nuestros laboratorios es contar con información local e internacional y facilitársela a nuestros clientes.



El Laboratorio Analítico Bioclínico de Tentamus tiene su sede principal en Almería, pero también está implantado en Lepe (Huelva)

Por supuesto, esto siempre va acompañado de nuestros tres valores corporativos en los que basamos nuestra estrategia empresarial: "Calidad, Rapidez y Profesionalidad". Nuestro principal objetivo siempre ha sido verificar y garantizar la seguridad y calidad de los productos de nuestros clientes en el menor tiempo posible.

TdL: *Al margen de su presencia internacional, ¿cuáles son los aspectos más destacados en cuanto a la aparición de Tentamus en el panorama del sector, así como su desarrollo y evolución posterior, así como los ámbitos específicos según su presencia geográfica?*

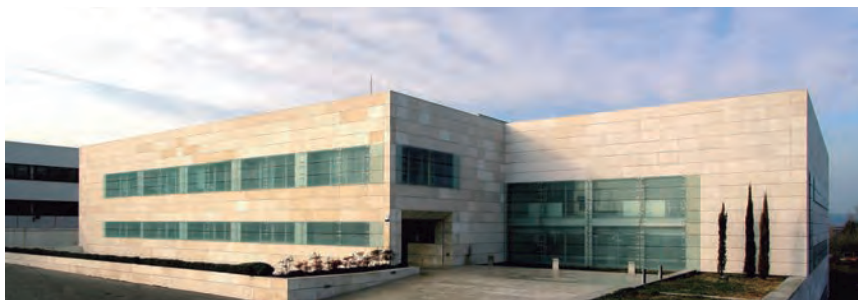
J.M.: Al igual que con los laboratorios internacionales del Grupo, a nivel nacional tenemos la capacidad de crear sinergias entre nuestros cinco laboratorios españoles.

Si hablamos del sector agroalimentario, ofrecemos una ventaja competitiva en cuanto a la localización de nuestras sedes del sudeste de España, ya que Andalucía y la zona de Levante son las principales zonas de exportación agrícola.

Por otra parte, Laboratorio Control, con sede en Madrid y especializado en el sector de la industria química y sanitaria, también cuenta con una ubicación estratégica, orientada a la captación de las sedes principales de multitud de empresas basadas en la capital. Por último, Tello, especializado en aceite de oliva, tiene una localización fantástica en Jaén.

TdL: *¿Cuál es el catálogo de productos y servicios que ofrecen a sus clientes? ¿A qué fases de sus procesos dan mayor relevancia, por ejemplo, controles de calidad, normativas que cumple Tentamus, las certificaciones que han recibido de las agencias correspondientes, etc?*

J.M.: En primer lugar, es importante señalar que todos nuestros laboratorios españoles cuentan con acreditación



El Laboratorio Control, ubicado en Las Rozas (Madrid), se centra en la higiene industrial y los biocidas

ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) en una amplia variedad de parámetros, garantía de que nuestros procesos y resultados son fiables y acordes a las exigencias de la legislación vigente.

En las páginas web de nuestros laboratorios tenemos publicadas todas las acreditaciones, las listas públicas de ensayos y todas las certificaciones (por ejemplo ISO 9001, 14001, 17020) así como los ejercicios de intercomparación (como el sello QS en plaguicidas y muchos otros) con el fin de que los clientes puedan contrastar fácilmente la eficacia y profesionalidad del laboratorio.

Concedemos mucha importancia a la gestión de la calidad como una herramienta de mejora continua. En este sentido, en los últimos meses hemos implantado numerosas iniciativas para extender la filosofía de calidad. Por ejemplo, hemos nombrado una directora de Calidad

a escala nacional que coordina estas cuestiones. Además, hemos incrementado la inversión en formación y hemos decidido establecer un mínimo de tres auditorías internas por laboratorio y año.

TdL: *A nivel general, ¿qué balance puede ofrecer del ejercicio 2018? ¿Qué perspectivas de crecimiento tiene Tentamus de cara al presente año?*

J.M.: El resultado del ejercicio 2018 ha sido muy positivo para nuestros laboratorios españoles. Nuestra facturación en España ha crecido en torno a un 15% y la perspectiva de crecimiento para este año es aún mayor, gracias a la inminente implantación de nuevos métodos que, en breve, comunicaremos a nuestros clientes.

TdL: *¿Cómo valora la situación del sector de la investigación? ¿Detec-*



Laboratorios Tello está especializado en el sector oleícola, lo que hace cobrar gran importancia a su ubicación en Jaén



tan más actividad, tanto en lo público como en lo privado respecto a pasados ejercicios?

J.M.: La crisis económica que sufrió España en la última década ha tenido consecuencias nefastas para la actividad investigadora. Es cierto que la tendencia se ha ido revirtiendo en los últimos dos o tres años. Sin embargo, en este período nos hemos quedado muy atrás con respecto a otros países europeos.

En particular, en Tentamus España estamos comenzando proyectos muy innovadores. Por ejemplo, ahora mismo

estamos inmersos en la participación del proyecto públicos de investigación con título "Avances analíticos para la mejora de la información sobre calidad y seguridad de aceites vegetales comestibles y otros productos alimentarios vegetales de alto contenido graso", dentro de la convocatoria "RETOS".

En este proyecto están inmersos nuestros laboratorios de Almería y Jaén, que colaboran junto con las Universidades de Almería y Granada en este proceso de investigación del que se espera obtener grandes avances en cuanto a la seguridad alimentaria de los aceites, tema can-

dente que recientemente ha generado controversia en el ámbito internacional.

TdL: Desde su punto de vista, ¿qué tendencias futuras en lo técnico y en lo comercial aprecian dentro del sector? ¿Y cuáles son las últimas novedades técnicas que ofrece Tentamus?

J.M.: Yo pienso que la industria está viendo una clara tendencia hacia la concentración. En los primeros 2000 el sector estaba muy atomizado y había literalmente más de 1.000 laboratorios autorizados en España. El problema era que el tamaño medio era muy pequeño y era muy difícil afrontar las inversiones necesarias para estar a la altura de los mejores laboratorios internacionales. Además, al haber tantos laboratorios pequeños que no podían competir en calidad, la competencia en precio estaba exacerbada, lo que generaba una dinámica peligrosa donde era difícil poder invertir. Por ello, a veces los estándares de calidad eran mejorables.

Creo que, gradualmente, esta dinámica está dando paso a un nuevo escenario en el que el sector ha empezado a competir en otras dimensiones del servicio, como plazos, asesoría, alcance, etc. y los clientes se han dado cuenta de que esto les resuelve muchos más problemas. Hoy en día hay laboratorios muy buenos en España y el nivel ha mejorado mucho. Sin embargo, los precios son aún mucho más bajos que en otros países.

Aparte de esto, creo que en el futuro habrá una creciente demanda de test relacionados con el fraude en el sector agroalimentario y a minimizar los tiempos de respuesta.

TdL: ¿Cuáles son los próximos objetivos de Tentamus?

J.M.: En España, nuestro objetivo consiste en mejorar los alcances de nuestros laboratorios y obtener un crecimiento orgánico anual de un 10-15% en los próximos años. También nos gustaría

Javier Martínez del Río

Javier Martínez lidera el proyecto de L Grupo Tentamus en España, ocupando el cargo de Director para la Península Ibérica. Desde 2014 dirige la formulación y ejecución de la estrategia corporativa de Tentamus en España. Finalizó un programa de doble titulación en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Almería (España) y la Fachhochschule de Kiel (Alemania) en 1999. En 2007 obtuvo su doctorado en la Universidad de Almería.



Javier.Martinez@tentamus.com

diversificar nuestra oferta entrando en nuevos sectores.

TdL: *¿Qué medidas ha adoptado Tentamus o piensan adoptar para mejorar el servicio al cliente?*

J.M.: Lo primero, estamos mejorando mucho nuestro sistema de medición de la satisfacción de nuestros clientes. Es importante medirlo bien. Como dicen en EE.UU., "what gets measured, gets done". Para ello, estamos colaborando con expertos en la materia, que nos ayudan durante todo el proceso de evaluación, así como en la elaboración de conclusiones que nos permitan poner en marcha mejoras específicas en cada departamento. Los clientes nos dicen que están muy satisfechos con nuestros servicios y otorgan a todos y cada uno de nuestros laboratorios puntuaciones



siempre superiores a 6 sobre 7. Sin embargo, también nos muestran las áreas de mejora.

Adicionalmente, en Tentamus somos "fans" de los análisis de los errores y quejas. Al principio, cuando compramos un laboratorio cuesta un poco que la gente entienda esta idea. La mayoría de los laboratorios piensan que un error es algo que hay que meter debajo de la alfombra. Pero para nosotros es justo lo contrario. Es una oportunidad muy valiosa para encontrar una forma de mejorar. No queremos seguir cometiendo el mismo error que fastidia a nuestro cliente una vez tras otra. Por eso, hacemos una investigación en profundidad cada vez que hay un error o queja y hacemos un esfuerzo genuino por encontrar la última causa del error y evitar que se repita.

www.tentamus.com

Cinco laboratorios bajo el sello Tentamus

LAB-Laboratorio Analítico Bio-clínico. Fue creado en 2003 como una spin-off de las Universidades de Almería y Granada. La sede central de LAB está situada en el Parque Científico Tecnológico de Almería (PITA). Además, cuenta con una delegación en Huelva (Polígono Industrial la Gavera). LAB es el centro de excelencia en cromatografía, desde donde se realizan servicios de analítica ligados al sector de la alimentación, agricultura y medio ambiente. LAB cuenta con acreditación ENAC en numerosos parámetros, así como con la certificación de varias normas de calidad. El equipo de LAB está conformado por profesionales especializados en diferentes áreas: Microbiología, Cromatografía y Análisis fisicoquímicos.

Laboratorio Control. Con sede en Las Rozas (Madrid), es un laboratorio que cuenta con una am-

plia trayectoria como consultoría técnico-sanitaria (desde 1994) en las siguientes áreas: Alimentación y Piensos, Medio Ambiente, Industria Cosmética, Industria Farmacéutica, Industria Nutracéutica e Industria Química. Desde hace más de 20 años es un laboratorio acreditado por ENAC y actualmente cuenta con más de 100 parámetros bajo esta acreditación. En 2003 fue el primer laboratorio español en incorporar el método PCR a tiempo real para muchas técnicas de análisis (cuantificación de *Legionella*, detección de patógenos alimentarios, etc.). Hoy en día los puntos fuertes de Control son la higiene industrial y los biocidas.

Laboratorio Kudam. Con sede en Pilar de la Horadada (Alicante), cuenta con casi 30 años de experiencia en el sector hortofrutícola, ofreciendo servicios analíticos en alimentos y agrícola, vinculados principalmente a análisis de etiquetado, frutas y hortalizas fresco, aguas,

foliares, suelos y fertilizantes. Laboratorio Kudam también cuenta con la acreditación ENAC en numerosos parámetros, garantizando la fiabilidad de las técnicas aplicadas y resultados obtenidos de sus análisis.

Laboratorio Tello. Con sede en Jaén, es experto en el análisis de aceite de oliva, de otros aceites vegetales, de sus derivados y contaminantes. Con más de 25 años de experiencia en el sector, Laboratorio Tello sigue apostando por el crecimiento de la empresa, ampliando su cartera de servicios, incorporando técnicas analíticas cada vez más avanzadas y confiando en un equipo humano muy cualificado y en constante formación. Consciente de la importancia de ofrecer una garantía técnica a sus clientes, Laboratorio Tello cuenta con un sistema de calidad basado en la Norma UNE EN ISO/IEC 17025, que garantiza la competencia técnica del laboratorio y la fiabilidad en los resultados de sus ensayos.